

“REFORMASI BIROKRASI” BAGI LURAH SE-KECAMATAN GUNUNGPATI SEMARANG MENUJU PELAYANAN PUBLIK YANG EFEKTIF

Tri Joko Raharjo, Bagus Kisworo

Universitas Negeri Semarang, Indonesia

Abstrak

Lurah memegang peran yang sangat penting dan strategis dalam hal pelaksanaan dalam bidang pemerintahan di tingkat paling rendah. Oleh karena itu agar pelaksanaan pemerintahan dapat berjalan dengan efektif dan efisien, dituntut tersedianya lurah yang profesional serta diharapkan dapat menjadi teladan bagi masyarakat lainnya. Untuk mendapatkan lurah yang profesional tersebut diperlukan kualitas sumber daya yang sesuai dengan tuntutan masyarakat. Profesionalisme merupakan cerminan keterampilan dan keahlian lurah yang dapat berjalan efektif apabila didukung dengan kesesuaian tingkat pengetahuan atas dasar latar belakang pendidikan dengan beban kerja yang menjadi tanggungjawabnya dan juga sebagai cerminan potensi diri yang dimiliki lurah, baik dari aspek kemampuan maupun aspek tingkah laku yang mencakup loyalitas, inovasi, produktivitas dan kreatifitas. Seperti yang telah diuraikan sebelumnya, bahwa profesionalisme lurah sebagai bentuk dari kemampuan seseorang lurah dalam menjalankan tugas dan fungsinya secara efektif serta mampu merespon dinamika yang ada di tempat tersebut termasuk perkembangan kebutuhan dan tuntutan masyarakat dengan menciptakan hal-hal yang baru guna tercapainya penyelenggaraan pembangunan dan pelayanan publik yang profesional namun tetap menjadikan tujuan sebagai acuan dalam menjalankan tugas dan fungsinya. Untuk meningkatkan profesionalisme lurah di kecamatan Gunungpati Semarang, maka dipandang perlu untuk meningkatkan kapasitas SDM dalam melaksanakan pelayanan kepada masyarakat dengan pengetahuan mengingat SDM lurah memiliki peran strategis sebagai pendorong dari reformasi birokrasi melalui workshop reformasi birokrasi bagi lurah se-kecamatan Gunungpati Semarang. Respon peserta dari hasil pengabdian kepada masyarakat yang dilakukan oleh tim dari Universitas Negeri Semarang berada pada range penilaian baik yaitu 80-90 %. Workshop reformasi birokrasi dititik beratkan pada penguatan pelayanan public, dimana hasil analisis menyebutkan bahwa pelaksanaan standar pelayanan mempunyai nilai 90-94%, budaya pelayanan prima mempunyai nilai 90-94%, pengelolaan pengaduan 90-94 % penilaian kepuasan terhadap pelayanan pada range 90-94% akan tetapi pemanfaatan teknologi informasi mempunyai nilai yang lebih rendah dari yang lain yaitu 49-60%

Kata Kunci: Efektif, Pelayanan Publik, Reformasi,

Pendahuluan

Menurut Badan Pusat Statistik (2017), Kecamatan Gunungpati, terletak di bagian selatan Kota Semarang, berbatasan langsung dengan Ungaran. Dari pusat Kota Semarang jaraknya sekitar 17 km. Wilayah Gunungpati didominasi perbukitan dengan ketinggian ± 300 meter dari permukaan laut.

Kecamatan Gunungpati merupakan daerah pengembangan kota yang memiliki luas wilayah 5.399.085 Ha. Jumlah penduduknya mencapai 70.901 jiwa atau 20.605 KK. yang terhimpun dari 89 RW dan 418 RT. Gambaran umum secara Administratif Kecamatan Gunungpati terbagi menjadi 16 Kelurahan dengan luas wilayah 5.399.085 Ha. Dan jumlah penduduknya mencapai 70.901 jiwa / 20.605 KK. yang terhimpun dari 89 RW dan 418 RT (data sampai dengan akhir Nopember 2010)

Kondisi geografis Kecamatan Gunungpati dengan ketinggian dari permukaan air laut 259 m dan sebagian besar berfungsi sebagai lahan konservasi memiliki batas-batas wilayah:

Sebelah Barat :Kecamatan Mijen dan Kabupaten Kendal

Sebelah Utara :Kecamatan Ngaliyan dan Gajah Mungkur

Sebelah Timur :Kecamatan Banyumanik dan Kabupaten Semarang

Sebelah Selatan : Kabupaten Semarang

Orbitrasi :

Jarak dengan kantor Gubernur : 15 KM

Jarak dengan Kantor Walikota : 18 KM

Jarak dengan Kabupaten Semarang : 7 KM

Jarak dengan Kabupaten Kendal : 30 KM

Kecamatan Gunungpati merupakan daerah perbukitan, dengan ketinggian ± 300 meter dari permukaan air laut. Kecamatan gunungpati merupakan daerah pengembangan Kota Semarang.

Kecamatan sebagai salah satu yang menyelenggarakan pelayanan publik khususnya Akte Jual Beli, Surat Keterangan, Surat Legalisir dan sebagainya, dituntut bekerja secara profesional serta mampu secara cepat merespon aspirasi dan tuntutan publik dan perubahan lingkungan lainnya dengan cara kerja yang lebih bersahaja dan berorientasi kepada masyarakat daripada berorientasi kepada atasan.

Harapan masyarakat yang juga sebagai konsumen pelayanan di Kecamatan Gunungpati menginginkan pelayanan yang cepat, adil, ramah serta memuaskan. Bentuk pelayanan seperti ini diperlukan sikap profesional yang senantiasa menyesuaikan diri dengan perubahan sosial dan dinamika masyarakat sebagai sasaran pelayanannya. Kondisi yang terjadi saat ini,

terlihat banyak masyarakat ketika ingin mendapatkan pelayanan sering diperhadapkan pada ketidakpastian proses penyelesaian. Akte Jual Beli tanah merupakan suatu jenis pelayanan yang masih dilaksanakan di kecamatan karena jenis pelayanan seperti KTP, KK, Surat Ijin Usaha telah diserahkan kepada Dinas kependudukan dan catatan sipil serta Dinas perijinan terpadu. Akte Jual Beli merupakan hal yang penting dimiliki bagi setiap warga Negara yang hendak memiliki tanah, legalitas akan suatu hak milik mutlak dimiliki.

Menurut Dwiyanto (2006 :13) menyatakan bahwa melalui prosedur dan persyaratan, seseorang berhak memiliki Akte Jual Beli, namun kenyataan lain di lapangan, dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat seringkali ada proses yang berbelit-belit dalam pengurusan atau pun kalau ada biaya yang tadinya sudah ditetapkan dalam pengumuman perda namun dalam realisasinya biaya sudah berbeda dengan apa yang sudah tercantum dalam peraturan. Hal ini menurut Garna Judistira (1991:90) bisa saja disebabkan karena kesalahan faktor minimnya dukungan fasilitas kerja pemerintah. Akibat hal tersebut harus diakui secara perlahan akan mengurangi tingkat kepercayaan masyarakat terhadap kemampuan dan kinerja pemerintah. Selain itu kepentingan masyarakat yang seharusnya diberikan secara adil dan merata tersisihkan oleh faktor kedekatan atau kekerabatan, sehingga hanya orang yang memiliki akses kedekatan inilah yang mendapatkan pelayanan pemerintah secara optimal.

Untuk hal tersebut maka pemerintah harus lebih responsive guna memberikan pelayanan yang prima dan dapat memuaskan masyarakat. Maka dengan demikian pelayanan publik dapat ditafsirkan sebagai tanggungjawab pemerintah atas kegiatan yang ditujukan untuk kepentingan masyarakat yang mengandung unsur-unsur perhatian dan kesediaan serta kesiapan dari aparat pemerintah.

Menurut Ermaya (1996 :34) aparat pemerintah tentunya lebih meningkatkan keterampilan atau keahlian dan semangat yang tinggi sebagai penyedia layanan publik, sehingga pelayanan dapat diterima secara maksimal dan memberikan kepuasan bagi masyarakat. Mengingat Kecamatan adalah ujung tombak yang langsung berhubungan dengan masalah-masalah masyarakat, maka buruknya profesionalisme pegawai seperti yang diuraikan di atas akan mempengaruhi citra pelayanan publik di mata masyarakat. Artinya jika pelayanan di tingkat Kecamatan baik, maka secara umum tanggapan masyarakat terhadap pelayanan publik juga baik, begitu pula sebaliknya. Untuk bisa mewujudkan pelayanan yang baik tersebut maka di butuhkan aparat yang profesional dalam menjalankan tugasnya.

Berdasarkan uraian di atas maka penulis tertarik untuk melakukan workshop mengenai Reformasi

Birokrasi bagi Lurah Se-Kecamatan Gunungpati Semarang. Hasil observasi menghasilkan temuan permasalahan yang dihadapi mitra sebagai berikut :

- a. Kebutuhan untuk peningkatan pelayanan publik dimana kelurahan sebagai ujung tombak antara masyarakat dengan pemerintah.
- b. Keinginan untuk lebih meningkatkan profesionalisme kinerja lurah se Kecamatan Gunungpati Semarang

Solusi yang telah diberikan kepada mitra berupa workshop dimana diberikan penyuluhan dan pelatihan berkaitan dengan pemahaman tentang reformasi birokrasi. Identifikasi permasalahan dalam kesulitan dalam meningkatkan profesionalisme kinerja lurah se Kecamatan Gunungpati

Target luaran yang diharapkan yaitu meningkatnya pengetahuan dan pemahaman tentang reformasi birokrasi yang dititik beratkan pada penguatan pelayanan publik. Meningkatnya profesionalisme kinerja lurah dalam melayani masyarakat sekitar.

Metode Penelitian

Permasalahan yang terjadi di lapangan dalam pelayanan public yang baik pada kelurahan se Kecamatan Gunungpati Semarang. Berkaitan dengan metode kegiatan yang direncanakan adalah menggunakan multi metode, dimulai dengan menggunakan metode ceramah dari narasumber, dilanjutkan dengan metode problem solving dan terakhir menggunakan metode group discussion atau FGD yang dikemas dalam kegiatan Workshop.

Langkah-langkah kegiatan dilakukan menjadi tiga tahapan, yang dimulai dari tahapan persiapan, tahapan pelaksanaan, dan tahapan evaluasi. Pada tahap ini kelompok pengabdian melakukan survey pendahuluan untuk melihat kondisi di lapangan mengenai pelayanan public di kelurahan se kecamatan gunungpati secara sampling dengan dua tempat yaitu kelurahan Sumurejo dan Jatirejo. Selanjutnya kelompok pengabdian datang ke Kecamatan gunungpati untuk melakukan wawancara terkait pelayanan yang ada di kecamatan dan kelurahan. Selain itu juga, menanyakan kendala-kendala apa saja yang berkaitan dengan pelayanan public di kecamatan gunungpati.

Pada tahapan pelaksanaan kegiatan pengabdian ini adalah sebagai berikut:

Langkah 1: Peserta workshop yaitu lurah se Kecamatan Gunungpati diberikan pretes untuk mengetahui kemampuan awal peserta dan selanjutnya diberikan materi mengenai evaluasi.

Langkah 2: Peserta diberikan kesempatan untuk mendiskusikan materi yang telah diberikan. Kesempatan tanya jawab diberikan untuk memperjelas hal-hal yang masih menjadi keraguan

Langkah 3: Peserta berlatih untuk menggunakan evaluasi .

Langkah 4: Peserta diberikan bimbingan menggunakan evaluasi .

Langkah 5: Hasil membuat evaluasi, dikumpulkan dan dianalisis untuk diberikan masukan dan perbaikan lebih lanjut.

Tahapan 1: Evaluasi dilakukan di awal kegiatan, dengan memberikan soal pretest untuk mengetahui kemampuan peserta berkaitan dengan pelayanan publik di kelurahan se Kecamatan Gunungpati Semarang.

Tahapan 2: Evaluasi dilakukan dalam proses kegiatan, yaitu peserta disuruh membuat evaluasi dan dikumpulkan untuk di analisis dan diberikan masukan lebih lanjut

Tahapan 3: Evaluasi dilakukan di akhir kegiatan, dengan memberikan form berkaitan dengan pelaksanaan kegiatan yang dilakukan dari awal sampai dengan akhir.

Hasil dan pembahasan

Lurah merupakan ujung tombak bagi pelaksanaan reformasi birokrasi pada pemerintahan di level paling dekat dengan masyarakat. Pentingnya memberikan pelayanan yang prima kepada masyarakat menjadi tolok ukur keberhasilan pemerintahan desa. Pada tanggal 7 Juni 2018 telah dilaksanakan workshop reformasi birokrasi di Kecamatan Gunungpati yang diikuti oleh 20 peserta yang terdiri dari Sekretaris Kecamatan Gunungpati sekaligus membuka acara, 16 Kepala Kelurahan di Kecamatan Gunungpati serta 3 kepala seksi pelayanan di Kecamatan Gunungpati. Sasaran pengabdian masyarakat dengan mengadakan workshop adalah keinginan untuk mentransformasi ilmu pengetahuan agar kepala kelurahan di wilayah Kecamatan Gunungpati dapat menjadi birokrat yang bersih dan akuntabel, menjalankan birokrasi yang efektif dan efisien serta dapat memberikan pelayanan publik untuk masyarakat yang berkualitas. Respon para lurah dan peserta yang lain terhadap pelaksanaan workshop yang diberikan oleh Tim Pengabdian pada Masyarakat UNNES dapat dilihat pada tabel 1 . Pada tabel 1 memperlihatkan prosentase respon peserta terhadap kegiatan pengabdian masyarakat yang diberikan oleh Tim Pengabdian dari Universitas Negeri Semarang yang tujuannya untuk mengetahui sejauhmana kegiatan ini dapat bermanfaat dan diimplementasikan di kecamatan Gunungpati.

Area reformasi terdiri dari 8 antara lain : manajemen perubahan, pengawasan, akuntabilitas, kelembagaan, SDM Aparatur, Peraturan perundang-undangan, Pelayanan public dan tata laksana. Workshop reformasi birokrasi di Kecamatan Gunungpati dititikberatkan pada penguatan pelayanan publik dimana kelurahan agar dapat menyusun dan mengevaluasi standar pelayanan untuk semua layanan yang disediakan kelurahan, menciptakan budaya pelayanan prima, pengelolaan pengaduan, penilaian kepuasan terhadap pelayanan dan pemanfaatan teknologi informasi.

Berikut dapat dilihat pada tabel 2 prosentase penguatan publik yang telah dilakukan pada setiap kelurahan.

Pada tabel 2 di atas diperlihatkan prosentase penguatan pelayanan public sebagai salah satu area dari reformasi birokrasi yang sudah dilaksanakan pada setiap kelurahan di Kecamatan Gunungpati. Untuk pelaksanaan standar pelayanan, pelayanan prima, pengaduan, penilaian pelayanan rata-rata sudah dilakukan dan dilaksanakan dengan maksimal. Dari data prosentase terendah adalah pemanfaatan teknologi informasi. Kurang maksimalnya pemanfaatan teknologi informasi bisa dikarenakan faktor SDM yang menangani Teknologi Informatika (IT) yang belum maksimal juga. Teknologi Informasi menjadi penting bagi kelurahan sebagai sarana untuk memperkenalkan daerah serta potensinya.

Reformasi birokrasi dan Good Governance merupakan dua konsep utama bagi perbaikan kondisi penyelenggaraan kehidupan berbangsa dan bernegara di Indonesia. Kedua konsep ini merupakan konsep yang saling terkait satu sama lainnya dan bukanlah merupakan konsep yang relatif baru. Namun demikian sampai saat ini dan bahkan sampai tahun-tahun yang akan datang kedua konsep tersebut akan sangat berperan dalam perjalanan penyelenggaraan pemerintahan di Indonesia. Pengalaman di sejumlah Negara menunjukkan bahwa reformasi birokrasi merupakan langkah yang menentukan dalam pencapaian kemajuan Negara tersebut. Melalui reformasi birokrasi dilakukan penataan terhadap sistem penyelenggaraan pemerintahan yang tidak hanya efektif dan efisien tetapi juga mampu menjadi tulang punggung dalam kehidupan berbangsa dan bernegara. Pada akhirnya keberhasilan pelaksanaan dari reformasi birokrasi akan sangat mendukung dalam penciptaan Good Governance karena reformasi birokrasi merupakan inti dari upaya penciptaan Good Governance.

Modernisasi dan reformasi birokrasi dapat meliputi aspek eksternal dan internal. Dalam aspek eksternal, reformasi dan modernisasi birokrasi diletakkan pada penciptaan kontrak baru antara birokrasi dan masyarakat dalam rangka meningkatkan partisipasi masyarakat dan tanggung jawab pelayanan publik. Dalam aspek internal, reformasi dan modernisasi birokrasi di Indonesia dapat diletakkan pada tiga titik tekan yaitu debirokratisasi struktur internal birokrasi, modernisasi proses internal birokrasi, dan peningkatan kemampuan aparat birokrasi. Reformasi birokrasi bukanlah sekedar perubahan struktur dan reposisi birokrasi. Lebih dari itu reformasi birokrasi harus meliputi perubahan sistem politik dan hukum secara menyeluruh, perubahan sikap mental dan budaya birokrat dan masyarakat. Serta perubahan mindset dan komitmen pemerintah serta partai politik. Harus terdapat kejelasan batas antara pejabat karir dan pejabat politik baik di birokrasi pusat maupun di daerah. Hal ini juga dimaksudkan untuk membatasi pejabat

politik dalam birokrasi. Sebagaimana diterapkan di negara-negara maju, maka pejabat politik hanya dimungkinkan jika dipilih secara langsung oleh rakyat atau mendapatkan persetujuan dari pejabat yang dipilih oleh rakyat. Oleh karena itu Profesionalitas dan netralitas birokrasi harus menjadi sasaran utama reformasi birokrasi. Hal terpenting dalam reformasi birokrasi adalah komitmen dan national leadership. Tanpa komitmen yang baik dari eksekutif, legislatif dan yudikatif, reformasi birokrasi hanyalah blueprint yang berada dalam ruang vakum.

Reformasi birokrasi dilaksanakan di Kecamatan Gunungpati dalam rangka mewujudkan tata kelola pemerintahan di wilayah Gunungpati yang baik (good governance). Dengan kata lain, reformasi birokrasi adalah langkah strategis untuk membangun aparatur negara dimana pada kegiatan ini difokuskan pada Kepala Kelurahan se Kecamatan Gunungpati agar lebih berdaya guna dan berhasil guna dalam mengemban tugas umum pemerintahan dan pembangunan nasional. Reformasi birokrasi ini dilaksanakan dengan mempertimbangkan latar belakang sebagai berikut :

1. Praktek Korupsi, Kolusi dan Nepotisme (KKN) masih berlangsung hingga saat ini.
2. Tingkat kualitas pelayanan publik yang belum mampu memenuhi harapan publik.
3. Tingkat efisiensi, efektivitas, dan produktivitas yang belum optimal dari birokrasi pemerintahan.
4. Tingkat transparansi dan akuntabilitas birokrasi pemerintahan masih rendah.
5. Tingkat disiplin dan etos kerja pegawai masih rendah.

Untuk mewujudkan reformasi birokrasi di pemerintahan kecamatan Gunungpati Semarang sangat tergantung pada political will dan komitmen dari kepala Kecamatan dan para Kepala Kelurahan sebagai pimpinan tertinggi

pelaksanaan birokrasi di masyarakat. Sebaik apapun peraturan- peraturan yang menjadi dasar penyelenggaraan pemerintahan di masyarakat tanpa adanya political will dan komitmen dari kepala kecamatan dan kepala kelurahan maka reformasi birokrasi untuk mewujudkan good governance akan sulit untuk diwujudkan. Political will dan komitmen kepala kecamatan dan kepala kelurahan untuk melaksanakan program dimulai dari membangun kesamaan visi, misi dan tujuan dengan aparat birokrasi, kepercayaan dan keterlibatan birokrasi

dalam pelaksanaan program sangat menentukan. Artinya kemauan dan komitmen politik dari kepala kecamatan saja tidak cukup tanpa dukungan dan

motivasi aparat birokrasi untuk melaksanakan program tersebut. Apalagi jika terdapat sejumlah orang dalam internal birokrasi yang kontraproduktif terhadap gagasan dan pelaksanaan program. Kemampuan kepala Kecamatan dan Lurah beserta aparat untuk melibatkan organisasi lokal seperti lembaga dan tokoh masyarakat, Lembaga Swadaya Masyarakat (LSM) dan pihakpihak terkait lainnya sangat penting dalam penyusunan prioritas juga dalam pelaksanaan, pengawasan dan evaluasi program. Dengan keterlibatan semua pihak dalam program akan meningkatkan dukungan politik, motivasi dan penerimaan masyarakat terhadap program. Struktur dan budaya lokal yang akomodatif merupakan faktor penguat keberhasilan program.

Simpulan

Pada dasarnya proses reformasi birokrasi pada kelurahan-kelurahan yang ada di Kecamatan Gunungpati sudah berjalan dengan baik. Hanya saja pada area pelayanan publik dimana pemanfaatan teknologi informasi menjadi salah satu bagiannya belum berjalan dengan maksimal. Pemanfaatan teknologi informasi harapannya dapat menjadi salah satu cara untuk mengenalkan potensi kelurahan-kelurahan yang ada di Kecamatan Gunungpati.

Daftar Pustaka

- Badan Pusat Statistik. 2017. Kecamatan Gunungpati dalam Angka Tahun 2017.
- Dwiyanto. 2006. Reformasi Birokrasi Publik di Indonesia. Yogyakarta, Gadjamada University Press.
- Ermaya Suradinata. 1996. Manajemen Sumber Daya Manusia. Bandung
- Garna Judistira K. 1991. Metode Penelitian Sosial: Penelitian dalam Ilmu Pemerintahan. Bandung: Primako Akademika
- Gibson Ivancevich, Donnelly. 1996. Organisasi, Perilaku, Struktur. Jakarta : Bina Rupa Aksara