

**REPORMASI BIROKRASI DAN INOVASI PELAYANAN DI
KELURAHAN PANJI KECAMATAN TENGGARONG
KABUPATEN KUTAI KARTANEGARA**

TESIS



Oleh

AGUS B

NPM: 245012744

Kepada

**PROGRAM STUDI ILMU ADMINISTRASI PUBLIK
PROGRAM PASCASARJANA
UNIVERSITAS KUTAI KARTANEGARA TENGGARONG
TENGGARONG
2025**

**REPORMASI BIROKRASI DAN INOVASI PELAYANAN DI
KELURAHAN PANJI KECAMATAN TENGGARONG
KABUPATEN KUTAI KARTANEGARA**

Usulan Penelitian untuk tesis S2
Program Studi Ilmu Administrasi Publik
Konsentrasi Manajemen dan Kebijakan Otonomi Daerah

TESIS



Oleh

AGUS B

NPM: 245012744

Kepada
**PROGRAM STUDI ILMU ADMINISTRASI PUBLIK
PROGRAM PASCASARJANA
UNIVERSITAS KUTAI KARTANEGARA TENGGARONG
TENGGARONG
2025**

Lembar Pengesahan

TESIS INI TELAH DISETUJUI
PADA TANGGAL 09 MARET 2026

Pembimbing Utama

Pembimbing Pendamping


Dr. Sabran, SE., M.Si
NIDN. 0018087210


Dr. Ain, S.Sos., M.Si
NIDK. 8800710016



Mengetahui,

Ketua Program Studi
Ilmu Administrasi Publik
Program Pascasarjana (S2),


Dr. Musmuljadi, S.Sos., M.Si
NIDN. 1125047301

Direktur
Program Pascasarjana


Prof. Dr. Yonathan Palitrase, MM
NIDN. 0011026202



TANGGAL LULUS : 09 MARET 2026

Penetapan Pengujian

Tesis Ini Telah Disetujui
Pada Tanggal 09 Maret 2026

Panitia Penguji Tesis Berdasarkan SK Direktur Program Pascasarjana
Nomor: 27/UKK/SK/Ps-IAP/III/2026

Ketua: Dr.Musmuliadi.S.Sos., M.Si

Anggota:

1. Dr. Achmad Jais, SE., M.Si
2. Dr. Sabran, SE., M.Si
3. Dr. Aini, S.Sos., M.Si

PERNYATAAN PLAGIARISM

Saya yang bertandatangan di bawah ini :

Nama : AGUS.B

NPM : 245012744

Tahun Terdaftar : 2024

Program Studi : Ilmu Administrasi Publik Program Magister Program Pascasarjana
Universitas Kutai Kartanegara Tenggarong

Alamat Mahasiswa : Jl. Mangkuraja Gang Citra Baru RT. 65 No. 80 Kel. Loa Ipuh, Kec.
Tenggarong

Menyatakan bahwa dalam dokumen ilmiah Tesis ini bebas dari *Plagiarism*, yakni tidak terdapat bagian karya ilmiah lain yang telah diajukan untuk memperoleh gelar akademik di suatu lembaga Pendidikan Tinggi, dan juga tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang/lembaga lain, kecuali yang secara lengkap dalam daftar pustaka.

Dengan demikian saya menyatakan bahwa dokumen ilmiah ini bebas dari unsur-unsur plagiasi dan apabila dokumen ilmiah Tesis ini di kemudian hari terbukti merupakan plagiasi dari hasil karya penulis lain dan/atau dengan sengaja mengajukan karya atau pendapat yang merupakan hasil karya penulis lain, maka penulis bersedia menerima sanksi akademik dan/atau sanksi hukum yang berlaku.

Tenggarong Maret 2026



AGUS B

NPM: 245012744

KATA PENGANTAR

Puji Syukur dipanjatkan kehadirat Tuhan Yang Maha Esa atas segala limpahan rahmat nikmat serta karuania-Nya akhirnya penulis dapat menyelesaikan Tesis yang berjudul “REPORMASI BIROKRASI DAN INOVASI PELAYANAN DI KELURAHAN PANJI KECAMATAN TENGGARONG KABUPATEN KUTAI KARTANEGARA ”. Tesis ini merupakan salah satu syarat melakukan penelitian agar memperoleh gelar Magister Administrasi Publik (M.Si) pada Program Studi Pascasarjana Universitas Kutai Kartanegara Tenggarong. Selama dalam proses penyusunan Tesis ini penulis banyak mendapatkan bantuan bimbingan dan pengarahan dari berbagai pihak maka dengan rasa hormat penulis mengucapkan terima kasih dan menyampaikan penghargaan yang setinggi-tingginya kepada:

1. Rektor dan Pembantu Rektor Universitas Kutai Kartanegara Tenggarong beserta jajarannya yang telah memberikan kesempatan kepada penulis untuk menempuh pendidikan pada Universitas Kutai Kartanegara Tenggarong.
2. Direktur dan Ketua Program Studi (KPS) Magister Ilmu Administrasi Publik Universitas Kutai Kartanegara Tenggarong yang telah memberikan ilmu kepada penulis selama menempuh perkuliahan dan selama proses penyusunan Proposal Penelitian ini.
3. Bapak Dr. Sabaran, SE.M.Si sebagai Pembimbing Utama dan Bapak Dr. Aini.S.Sos.M.Si sebagai Pembimbing Pendamping untuk beliau berdua saya mengucapkan terima kasih, karena telah memberikan bimbingan kepada saya dengan meluangkan waktu dan dengan tingkat kesabaran yang tinggi.
4. Bapak dan Ibu Dosen Pasca Sarjana Universitas Kutai Kartanegara beserta Staf yang telah banyak mendukung memberikan arahan-arahan dan memberikan pedoman tentang tata cara penyusunan teknis penulisan penelitian.
5. Bapak Lurah Kelurahan Panji Kecamatan Tenggarong Kabupaten Kutai Kartanegara beserta jajarannya yang telah memberikan ijin untuk melakukan penelitian dan telah berpartisipasi dalam memberikan jawaban atas wawancara yang dilakukan hingga Tesis ini selesai
6. Rekan-Rekan Mahasiswa S-2 Program Pasca Sarjana Universitas Kutai Kartanegara Tenggarong yang sama-sama berjuang dan memberikan motivasi sehingga penelitian ini dapat diselesaikan.
7. Serta semua pihak yang telah memberikan bantuan dan inspirasi dalam rangka untuk menyelesaikan penelitian ini.

Semoga mendapat imbalan yang berlipat ganda atas segala bantuan dari semua pihak kepada penulis, selanjutnya penulis menyadari bahwa dalam penulisan usulan penelitian ini masih belum sempurna. Untuk itu, dengan segala kerendahan hati penulis mengharapkan saran dan kritik yang membangun guna kesempurnaan penulisan Tesis ini.

Tenggarong, Maret 2026

Penulis

Abstrak

Reformasi birokrasi di Indonesia merupakan agenda strategis yang bertujuan untuk menciptakan tata kelola pemerintahan yang bersih, akuntabel, dan responsif terhadap kebutuhan masyarakat. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis implementasi reformasi birokrasi dan inovasi pelayanan publik di Kelurahan Panji, Kecamatan Tenggarong, Kabupaten Kutai Kartanegara. Berdasarkan data Badan Pusat Statistik (BPS) tahun 2022, tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik di daerah ini hanya mencapai 67%, menunjukkan adanya kesenjangan antara ekspektasi dan kenyataan. Melalui pendekatan kualitatif, penelitian ini mengidentifikasi dua permasalahan utama: (1) bagaimana implementasi reformasi birokrasi dapat meningkatkan kualitas pelayanan publik, dan (2) inovasi pelayanan apa saja yang telah diterapkan dan dampaknya terhadap kepuasan masyarakat.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa reformasi birokrasi di Kelurahan Panji telah dilaksanakan dengan baik, ditandai dengan penyederhanaan prosedur pelayanan, peningkatan akuntabilitas, dan transparansi. Inovasi pelayanan seperti Panji Online Service dan program "Jemput Bola Administrasi" (JEBOL ADMIN) berhasil meningkatkan aksesibilitas dan efisiensi layanan, terutama bagi masyarakat rentan. Partisipasi masyarakat dalam proses pengambilan keputusan juga meningkat melalui Forum Warga Panji, yang menjadi sarana komunikasi efektif antara pemerintah dan masyarakat.

Namun, tantangan masih ada, terutama dalam hal keterbatasan sumber daya manusia dan infrastruktur teknologi. Penelitian ini merekomendasikan agar pemerintah terus melakukan pelatihan bagi aparatur, meningkatkan sarana teknologi informasi, dan mendorong partisipasi aktif masyarakat. Dengan demikian, reformasi birokrasi dan inovasi pelayanan di Kelurahan Panji diharapkan dapat menjadi model bagi kelurahan lain dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik.

Kata Kunci: Reformasi Birokrasi, Inovasi Pelayanan Publik, Kualitas Pelayanan, Partisipasi Masyarakat, Kelurahan Panji.

Abstract

Bureaucratic reform in Indonesia is a strategic agenda aimed at creating a clean, accountable, and responsive governance system that meets the needs of the community. This research aims to analyze the implementation of bureaucratic reform and public service innovation in Panji Village, Tenggara District, Kutai Kartanegara Regency. According to data from the Central Statistics Agency (BPS) in 2022, the level of public satisfaction with public services in this region only reached 67%, indicating a gap between expectations and reality. Through a qualitative approach, this study identifies two main issues: (1) how the implementation of bureaucratic reform can enhance the quality of public services, and (2) what innovations in services have been applied and their impact on public satisfaction.

The results of the study indicate that bureaucratic reform in Panji Village has been well implemented, characterized by the simplification of service procedures, increased accountability, and transparency. Service innovations such as the Panji Online Service and the "Jemput Bola Administrasi" (JEBOL ADMIN) program have successfully improved accessibility and service efficiency, especially for vulnerable communities. Community participation in the decision-making process has also increased through the Panji Citizen Forum, which serves as an effective communication channel between the government and the community.

However, challenges remain, particularly regarding the limitations of human resources and technological infrastructure. This study recommends that the government continue to provide training for officials, improve information technology facilities, and encourage active community participation. Thus, bureaucratic reform and service innovation in Panji Village are expected to serve as a model for other villages in enhancing the quality of public services.

Keywords: *Bureaucratic Reform, Public Service Innovation, Service Quality, Community Participation, Panji Village.*

DAFTAR ISI

COVER LUAR.....	i
COVER DALAM.....	ii
HALAMAN PERSETUJUAN	iii
PERNYATAAN PLAGIARISM.....	iv
DAFTAR ISI.....	v
DAFTAR TABEL	vii
DAFTAR GAMBAR.....	vii
BAB I PENDAHULUAN	
1.1 Latar Belakang Masalah	1
1.2 Perumusan Masalah.....	4
1.3 Tujuan Penelitian.....	4
1.4 Manfaat Penelitian.....	4
1.5 Keaslian Penelitian	5
1.6 Sistematika Penelitian.....	5
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	
2.1 Landasan Teori.....	6
2.1.1 Tiori Birokrasi Max Weber.....	6
2.1.2 Tiori New Public Management	10
2.1.3 Tiori Inovasi.....	11
2.1.4 Tiori Participatotr Governance.....	13
2.1.5 Tiori Good Governance	15
2.2 Penelitian Terdahulu.....	17
2.3 Kerangka Berpikir	22
BAB III METODE PENELITIAN	
3.1 Rancangan Penelitian	26
3.2 Definisi Operasional.....	27
3.3 Lokasi dan Waktu Penelitian	32
3.4 Informasi Kunci.....	32
3.5 Teknik Pengumpulan data	33
3.6 Teknik Analisis Data	33
3.7 Keabsahan Data.....	35

BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN

<u>4.1 Hasil</u>	37
4.1.1 Gambaran Umum Lokasi Penelitian.....	37
4.1.2 Deskripsi Keyperson (Informasi Kunci).....	37
4.1.3 Implementasi Reformasi Birokrasi di Kelurahan Panji Kecamatan Tenggarong Kabupaten Kutai Kartanegara	42
4.1.4 Inovasi Pelayanan Publik di Kelurahan Panji	43
<u>4.2 Pembahasan</u>	45

BAB V SIMPULAN DAN SARAN

<u>5.1 Simpulan</u>	50
<u>5.2 Saran</u>	51
DAFTAR PUSTAKA	53
Lampiran	55

DAFTAR TABEL

3.1	Inporman Kunci	32
-----	----------------------	----

DAFTAR GAMBAR

	Halaman
2.1 Kerangka Pikir Penelitian.....	35
3.1 Teknik Analisis Data.....	27
4.1 Informan Kunci berdasarkan Jenis Kelamin.....	38
4.2 Informan Kunci berdasarkan Umur	39
4.3 Informan Kunci berdasarkan Pendidikan	40
4.4 Informan Kunci berdasarkan Pekerjaan	42