

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Reformasi birokrasi merupakan agenda strategis yang terus didorong oleh Pemerintah Indonesia dalam rangka mewujudkan tata kelola pemerintahan yang bersih, akuntabel, dan mampu memberikan pelayanan publik yang berkualitas. Dalam konteks ini, unit pemerintahan terdepan seperti kelurahan memiliki peran yang sangat penting karena menjadi garda terdepan dalam memberikan layanan langsung kepada masyarakat. Fenomena ini tampak nyata di Kelurahan Panji, Kecamatan Tenggarong, Kabupaten Kutai Kartanegara, di mana tuntutan masyarakat terhadap pelayanan publik yang lebih efisien, transparan, dan responsif menunjukkan peningkatan signifikan.

Data Badan Pusat Statistik (BPS) tahun 2022 menunjukkan bahwa tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik di wilayah tersebut hanya mencapai 67%. Angka ini mengindikasikan adanya kesenjangan antara ekspektasi masyarakat dan kualitas pelayanan yang diberikan. Selain itu, berbagai keluhan mengenai lambatnya proses administrasi, terutama dalam pengurusan dokumen maupun pelayanan dasar lainnya, memperlihatkan bahwa mekanisme pelayanan yang berlangsung masih belum optimal. Survei Lembaga Survei Indonesia (LSI) tahun 2023 pun menguatkan temuan tersebut, di mana 75% responden mengaku bahwa pengaduan mereka tidak ditangani secara cepat dan memadai. Kondisi ini mencerminkan rendahnya efektivitas mekanisme responsivitas pemerintah kelurahan terhadap aspirasi dan keluhan masyarakat.

Secara normatif, pemerintah telah menyediakan kerangka regulatif yang komprehensif sebagai dasar pelaksanaan reformasi birokrasi dan peningkatan pelayanan publik. Peraturan Menteri PAN-RB Nomor 3 Tahun 2023, sebagai perubahan atas Permen PAN-RB Nomor 25 Tahun 2020 tentang *Road Map Reformasi Birokrasi 2020–2024*, menegaskan kembali pentingnya delapan area perubahan, termasuk peningkatan kualitas pelayanan publik, penguatan akuntabilitas, penataan kelembagaan, serta modernisasi sistem pemerintahan berbasis digital. Regulasi ini mengamanatkan bahwa seluruh instansi pemerintah, termasuk pemerintah daerah hingga level kelurahan, wajib mengimplementasikan reformasi birokrasi secara terintegrasi, terukur, dan berkelanjutan.

Dalam konteks inovasi pemerintahan, Peraturan Pemerintah Nomor 38 Tahun 2017 tentang Inovasi Daerah memberikan legitimasi bagi pemerintah daerah untuk mengembangkan praktik baru yang bertujuan meningkatkan efisiensi, efektivitas, dan kualitas pelayanan publik. Regulasi ini menekankan bahwa inovasi bukan sekadar pilihan, tetapi merupakan kebutuhan bagi pemerintah daerah untuk merespons dinamika kebutuhan masyarakat. Karenanya, kelurahan sebagai unit pemerintahan terendah idealnya mampu mendesain dan mengimplementasikan inovasi layanan yang sesuai dengan karakteristik lokal.

Lebih lanjut, Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik menegaskan bahwa setiap warga negara berhak memperoleh pelayanan publik yang berkualitas, transparan, akuntabel, cepat, mudah, dan terjangkau. Undang-undang ini juga mewajibkan penyelenggara layanan publik untuk menyediakan standar pelayanan, mekanisme pengaduan yang responsif, serta kepastian waktu dalam penyelesaian layanan. Namun, realitas di lapangan, sebagaimana terlihat di

Kelurahan Panji, menunjukkan bahwa implementasi ketentuan tersebut masih jauh dari optimal. Kesenjangan antara tuntutan normatif dan praktik pelayanan sehari-hari menandakan adanya persoalan struktural maupun kultural dalam penyelenggaraan pelayanan publik.

Dari perspektif akademik, temuan tersebut menunjukkan adanya *research gap* terkait implementasi reformasi birokrasi dan inovasi pelayanan di level kelurahan. Penelitian-penelitian sebelumnya, seperti yang disampaikan oleh Wakhid (2017), menunjukkan bahwa reformasi birokrasi berkontribusi signifikan terhadap peningkatan transparansi dan akuntabilitas. Namun demikian, banyak penelitian belum secara spesifik mengkaji bagaimana kebijakan reformasi birokrasi dan inovasi diterapkan pada level kelurahan sebagai unit terdekat dengan masyarakat. Dengan demikian, penelitian mengenai Kelurahan Panji menjadi relevan untuk mengeksplorasi bagaimana reformasi birokrasi dapat diimplementasikan secara efektif di tingkat lokal, serta bagaimana inovasi pelayanan dapat dirancang untuk menjawab kebutuhan masyarakat secara lebih tepat.

Dalam konteks tersebut, penelitian ini berupaya memberikan analisis yang mendalam mengenai kondisi faktual implementasi reformasi birokrasi dan inovasi pelayanan di Kelurahan Panji. Integrasi antara reformasi birokrasi dan inovasi pelayanan dipandang sebagai strategi kunci untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik yang sejalan dengan arahan kebijakan nasional. Pemanfaatan teknologi informasi, perbaikan mekanisme pengaduan, serta peningkatan kapasitas aparatur menjadi faktor penting yang perlu dikaji secara komprehensif. Dengan memahami tantangan dan peluang yang ada, penelitian ini diharapkan dapat memberikan

kontribusi signifikan terhadap pengembangan model reformasi birokrasi berbasis inovasi yang aplikatif bagi pemerintah daerah, khususnya pada level kelurahan.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah dijelaskan, terdapat dua perumusan masalah utama yang akan menjadi fokus penelitian ini.

1. Bagaimana implementasi reformasi birokrasi di Kelurahan Panji dapat meningkatkan kualitas pelayanan publik?
2. Apa saja inovasi pelayanan yang telah diterapkan di Kelurahan Panji dan bagaimana dampaknya terhadap kepuasan masyarakat?

1.3 Tujuan Penelitian

Tujuan utama dari penelitian ini adalah :

1. Untuk mengidentifikasi faktor-faktor yang mempengaruhi keberhasilan reformasi birokrasi dan inovasi pelayanan, serta dampaknya terhadap kepuasan masyarakat.
2. Untuk memberikan pemahaman yang lebih mendalam mengenai tantangan yang dihadapi dalam proses reformasi birokrasi dan inovasi pelayanan

1.4 Manfaat Penelitian

Penelitian ini memiliki sejumlah manfaat yang signifikan, baik bagi akademisi, praktisi, maupun masyarakat luas.

1. Bagi akademisi, penelitian ini dapat menjadi sumber referensi yang berharga dalam studi tentang reformasi birokrasi dan pelayanan publik.
2. Bagi praktisi pemerintahan, hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan wawasan tentang bagaimana cara meningkatkan kualitas pelayanan publik melalui reformasi birokrasi dan inovasi.

3. Bagi masyarakat, penelitian ini bertujuan untuk memberikan suara dan mengangkat aspirasi mereka terkait pelayanan publik.

1.5 Keaslian Penelitian

Keaslian penelitian ini terletak pada fokusnya yang spesifik terhadap Kelurahan Panji, Kecamatan Tenggarong, Kabupaten Kutai Kartanegara. Meskipun banyak penelitian sebelumnya telah membahas reformasi birokrasi dan pelayanan publik secara umum, masih sedikit yang secara khusus mengkaji konteks lokal di daerah ini. Penelitian ini akan mengisi kekosongan tersebut dengan memberikan analisis yang mendalam tentang situasi yang dihadapi oleh Kelurahan Panji.

1.6 Sistematika Penulisan

Sistematika penelitian ini akan dibagi menjadi beberapa bab yang saling terkait.

- a) Bab pertama akan membahas latar belakang masalah, rumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, keaslian penelitian, dan sistematika penelitian.
- b) Bab kedua akan mengkaji teori-teori yang relevan dengan reformasi birokrasi dan inovasi pelayanan publik, serta kerangka konseptual yang digunakan dalam penelitian ini.
- c) Bab ketiga akan menjelaskan metodologi penelitian, termasuk desain penelitian, teknik pengumpulan data, dan analisis data.
- d) Daftar Pustaka
- e) Lampiran