

# BAB I

## PENDAHULUAN

### 1.1 Latar Belakang

Gelombang reformasi politik berawal pada Tahun 1997 telah mulai runtuhkan tembok keangkuhan birokrasi dan melahirkan masyarakat sipil yang kuat. Semakin maraknya isu demokratisasi telah memperkuat posisi masyarakat sipil untuk menuntut hak-hak mereka ketika berhubungan dengan demokrasi, telah disebutkan bahwa reformasi birokrasi merupakan upaya untuk melakukan pembaharuan dan perubahan yang mendasar pada sistem penyelenggaraan pemerintahan terutama menyangkut aspek-aspek kelembagaan, ketatalaksanaan dan sumber daya manusia<sup>1</sup>, maka atas dasar makna reformasi inilah, muncul berbagai upaya untuk menata ulang proses birokrasi dari tingkat tertinggi hingga terendah dan melakukan terobosan baru dengan langkah-langkah bertahap, konkrit dan realistis.

Dalam Undang-Undang Nomor 17 Tahun 2007 Tentang Rencana Pembangunan Jangka Panjang Nasional 2005-2025 mengamanatkan bahwa untuk mendukung keberhasilan pembangunan pada bidang lainnya juga pembangunan aparatur negara maka dilakukan melalui reformasi birokrasi, hal ini juga didukung oleh Peraturan Presiden Nomor 5 Tahun 2010 Tentang Rencana Pembangunan Jangka Menengah Nasional 2010–2014 pemerintah telah menetapkan reformasi birokrasi dan tata kelola pemerintahan menjadi prioritas utama sebagai wujud komitmen nasional untuk melakukan reformasi birokrasi, kesemuanya itu sebagai

---

<sup>1</sup> Eko Prasjojo. 2006 *Kinerja Pelayanan Publik: Persepsi Masyarakat Terhadap Kinerja, Keterlibatan, dan Partisipasi Dalam Pelayanan Bidang Pendidikan, Kesehatan, dan Kependudukan*. Jakarta : YAPPIKA.

upaya menciptakan pemerintahan yang baik (*good governance*). *Good governance* merupakan tujuan dari pelaksanaan reformasi birokrasi, konsep dari *good Governance* dapat diartikan sebagai cara berpemerintahan yang baik dan amanah, dimana tertata hubungan yang sinergis dengan masyarakat luas<sup>2</sup>.

Lahirnya *Grand Design* Reformasi Birokrasi (GDRB) dalam kurun waktu 15 Tahun yaitu pada Tahun 2010-2025 telah dirancang oleh pemerintah pusat untuk disegerakan dapat dijadikan panduan pedoman penerapan reformasi birokrasi disegala lini pemerintahan di Indonesia. Terbentuknya GDRB dilatar belakangi oleh kondisi birokrasi pemerintahan yang masih dibayang-bayangi paradigma lama, dimana masih terdapat permasalahan-permasalahan yang tidak mengfokuskan kepada keinginan masyarakat<sup>3</sup>, artinya pemerintah dalam pandangan masyarakat masih diidentik dengan pemerintahan yang lamban, kaku dan berbelit-belit.

Senada dengan hal tersebut Budi Setiano dalam bukunya *Birokrasi Dalam Perspektif Politik dan Administrasi* juga mengatakan jangan sekali-kali berurusan dengan birokrasi, walaupun harus berurusan dengannya, maka lakukanlah sedikit mungkin<sup>4</sup>. Hal ini berarti *image* buruk sudah melekat pada masyarakat, walaupun pemerintah sudah berusaha dan berbenah kearah yang lebih baik lagi, pada sisi lain terdapat pandangan yang menganggap birokrasi pemerintah sering menunjukkan gejala yang kurang menyenangkan, yang elitis, yang terlalu

---

<sup>2</sup>Lijan Poltak Sinambela, dkk. 2014. *Reformasi Pelayanan Publik, Teori, Kebijakan dan Implementasi*. PT Bumi Aksara, Hal 47

<sup>3</sup>*Grand Design* Reformasi Birokrasi 2010-2025. KEMENPAN dan RB Republik Indonesia

<sup>4</sup> Budi Setiano. 2012. *Birokrasi Dalam Perspektif Politik dan Administrasi*. Bandung. Nuansa Cendikia. Hlm 117

menyenangi sikap otoritas dan kurang komunikasi dengan masyarakat<sup>5</sup>, padahal dominannya posisi dan peran birokrasi pemerintah dalam kehidupan suatu masyarakat menuntut agar birokrasi mampu mengemban misi, menyelenggarakan fungsi dan menjalankan semua aktivitas yang menjadi tanggung jawabnya dengan tingkat efisiensi, efektivitas dan dibarengi dengan orientasi pelayanan, bukan orientasi kekuasaan, dan menampilkan perilaku yang fungsional<sup>6</sup>, sehingga penerapan GDRB yang dirancang pemerintah sebelumnya bisa terwujud disegala lini pemerintahan daerah.

Dewasa ini pesatnya kemajuan ilmu pengetahuan dan teknologi menuntut pemerintahan menata ulang kembali sistim yang ada supaya terwujudnya penyelenggaraan pemerintahan yang berorientasi kepada pelayanan publik, dengan konteks demikian birokrasi publik perlu merevitalisasi diri agar dapat memberikan pelayanan publik yang demokratis dan efisien. Apabila birokrasi publik tidak dapat menyelenggarakan pelayanan publik yang berkualitas maka birokrasi publik akan ditinggalkan oleh warga pengguna, ini berarti birokrasi publik telah gagal dalam mengemban misi pelayanan publik<sup>7</sup>.

Pelayanan publik merupakan wujud nyata dari penerapan reformasi birokrasi yang ada di Indonesia, pelayanan publik pada umumnya dicerminkan oleh kinerja birokrasi pemerintah, apabila saat sekarang masih terjadi ekonomi biaya tinggi dan segala bentuk inefisiensi di sektor pemerintah(red tape), hal ini

---

<sup>5</sup>Soesilo Zauhar, 1996. *Reformasi Administrasi: Konsep dan Strategi*. Bumi Aksara. Jakarta, Hal 4

<sup>6</sup>Sondang, P, Siagian.1994. *Patologi Birokrasi. Analisis Administrasi dan Terapinya*. Ghalia Indonesia. Jakarta, Hal 5-6

<sup>7</sup>Agus Dwiyanto. 2005. *Mewujudkan Good Governance Melalui Pelayanan Publik*. Yogyakarta: Gadjah Mada University Press. Hlm 140

setidak-tidaknya bersumber dari kinerja birokrasi yang masih belum baik dan belum memuaskan masyarakat<sup>8</sup>.

Beranjak dari pandangan tersebut, semakin hari pemerintah sudah mulai memikirkan apa yang diinginkan oleh masyarakat, dan sudah mulai menempatkan masyarakat sebagai warga negara yang berhak untuk menerima pelayanan, yaitu dengan meningkatkan kualitas layanan kepada masyarakat, sehingga *political will* yang berkuasa dapat dijadikan tolak ukur untuk meninjau tingkat keseriusan dalam menjalankan reformasi birokrasi pada pelayanan publik<sup>9</sup>. Untuk mewujudkan kualitas pelayanan publik melalui reformasi birokrasi, upaya strategis yang akan dilakukan antara lain selain mengadakan pelayanan prima yang dilakukan oleh pemerintahan provinsi, maupun pemerintahan daerah kabupaten/kota, juga pemerintah menerapkan inovasi dalam praktik penyelenggaraan pemerintahan. Artinya pergesaran paradigma yang semula berorientasi pada pelayanan prima, dewasa ini sudah menuntut pemerintah untuk menyelenggarakan pemerintahan yang memiliki inovasi, dan kreatifitas sebagai upaya dalam melakukan reformasi sesuai dengan tuntutan masyarakat.

Beberapa kasus di Indonesia yang juga dinilai cukup berhasil dalam perkembangan birokrasi adalah Pemerintahan Provinsi Jawa Timur pada Tahun 2018 terpilih menjadi pelayanan publik terbaik secara nasional<sup>10</sup>, dengan menerima penghargaan Indonesia *Attractiveness Award* (IAA) 2018 dengan peringkat Platinum, Gubernur Jawa Timur, Soekarwo mengatakan:

---

<sup>8</sup>Ibid., Sinambela, Hal 70

<sup>9</sup> Sedarmayanti. 2010 *Reformasi Administrasi Publik , Reformasi Birokrasi, Dan Kepemimpinan Masa Depan*, Bandung PT Refika Aditama, Hlm 68

<sup>10</sup> Detiknew. com. Jawa Timur Terpilih Jadi Provinsi Dengan Pelayanan Publik Terbaik. Diakses Tgl 7 Agustus 2019.

“... Jika pemerintah ingin meningkatkan kesejahteraan rakyatnya maka syaratnya adalah dengan memberikan pelayanan publik yang baik, proses ini bisa diukur dari tiga hal, yakni biayanya murah, waktu pelayanan cepat dan syaratnya sederhana. Kemudian selain ketiga syarat tersebut ada juga syarat yang tidak kalah pentingnya yaitu semuanya harus transparan dan terukur”.

Dapat dilihat diantara upaya yang dilakukan Pemerintahan Provinsi Jawa Timur menuju reformasi birokrasi yang baik antara lain secara empirik reformasi birokrasi bisa dilakukan dengan syarat regulasi yang ada harus melayani masyarakat, atau mengubah regulasi yang menghambat, menjadi regulasi yang melayani, selain itu agar bisa terwujudnya reformasi birokrasi juga didukung dengan fakta kepemimpinan atau *leadership*, dan mengembangkan sistem Teknologi dan Informasi atau IT<sup>11</sup>.

Disisi lain dapat juga cerita tentang kesuksesan dalam reformasi birokrasi misalnya Kabupaten Jembrana dan Kabupaten Sragen, mereka mampu dalam memberikan percontohan *good governance* kepada sektor lainnya, ada beberapa hal yang mereka lakukan dalam mewujudkan reformasi birokrasi diantaranya<sup>12</sup>:

1. *Political will* dan komitmen dari pemerintah daerah
2. Kemampuan kepala daerah beserta aparat untuk melibatkan organisasi local, seperti LSM dan tokoh masyarakat.
3. Adanya program efisiensi pembangunan disemua sektor serta upaya mengubah paradigma dan budaya birokrasi
4. Pemilihan prioritas program.

---

<sup>11</sup> Ibid.,

<sup>12</sup>Eko Prasajo dan Teguh Kurniaan. *Reformasi Birokrasi dan Good Governance: Kasus Best Practise dari Sejumlah Daerah di Indonesia*. Dipresentasikan dalam the 5 th International Symposium of Jurnal Antropologi Indonesia, Banjarmasin , Juli 2008

Selain itu Kota Bandung baru-baru ini juga tercatat merupakan daerah yang sukses dalam melakukan reformasi birokrasi, disebutkan Pemerintah Kota Bandung menjadi satu-satunya kota atau kabupaten di Indonesia yang meraih prediket A dengan nilai 80,2 berupa implementasi sistime-*budgeting* untuk meningkatkan efektifitas dan efisiensi penggunaan anggaran, Pemerintahan Kota Bandung menempati rangking pertama dan mendapat penghargaan dari Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi<sup>13</sup>. Hal yang menggelitik dalam pencapai tersebut sehingga bisa memberikan contoh kepada pemerintahan daerah lainnya yaitu:

1. Pemimpin harus ikut turun, tidak bisa kalau hanya memberikan arahan,
2. Kesuksesan Kota Bandung dalam mengimplementasikan SAKIP (Sistim Akuntabilitas Kinerja Instansi Pemerintah) juga didorong oleh teknologi informasi, dan tidak hanya mengandalkan pemahaman individu<sup>14</sup>.

Ada juga berbicara tentang Kabupaten Banyuwangi yang merupakan Kabupaten pertama memiliki *Mall* Pelayanan Publik, dinilai berhasil dalam perkembangan reformasi birokrasi, keberhasilan yang diraih adalah mendapatkan penghargaan sebagai sistim pemerintahan elektronik terbaik dari Kemenpan RB pada Tahun 2019, disebutkan bahwa Kabupaten Banyuwangi telah menerapkan sistim elektronik pada berbagai urusan pemerintahan dan pelayanan publik, yang

---

<sup>13</sup>Reformasi Birokrasi di Kota Bandung Selama Dua Tahun Berbuah Predikat A, dalam [www.FokusJabar.com](http://www.FokusJabar.com). Tahun 2017

<sup>14</sup> Yuk Belajar Dari Pemkot Bandung Yang Sukses Terapkan SAKIP Dengan Predikat A, Dalam [www.Apkasi.Org/Best-Practice.Apkasi](http://www.Apkasi.Org/Best-Practice.Apkasi) (*Asosiasi Pemerintah Kabupaten Seluruh Indonesia*). Tahun 2017

kesemuanya itu dalam rangka mempercepat layanan yang diberikan kepada masyarakat<sup>15</sup>.

Berangkat dari pandangan tersebut, untuk mencapai keberhasilan dalam usaha mewujudkan reformasi birokrasi bukanlah sesuatu yang mudah, akan tetapi upaya untuk melakukan reformasi birokrasi pada pelayanan publik di Indonesia juga tidak luput dari permasalahan–permasalahan dan kelemahan dalam pelaksanaan menuju pelayanan publik yang berkualitas. Hal ini dapat dilihat dari dua sisi yaitu<sup>16</sup>:

1. Ditinjau dari penyelenggaraannya pelayanan publik memiliki kelemahan diantaranya kurang *responsive*, kurang *informatif*, kurang *accessible*, kurang koordinasi, birokratis, kurang mau mendengar keluhan/saran/aspirasi masyarakat, dan *inefisiensi*,
2. Ditinjau dari sisi sumber daya manusianya, kelemahan utamanya adalah berkaitan dengan *profesionalisme*, kompetensi, *empaty*, dan etika.

Lebih lanjut dikatakan kelemahan pelayanan publik lainnya bisa dilihat dari sisi kelembagaan disebutkan kelemahan utama terletak pada disain organisasi yang tidak dirancang khusus dalam rangka pemberian pelayanan kepada masyarakat, penuh dengan *hierarki* yang membuat pelayanan menjadi berbelit-belit (birokratis), dan tidak terkoordinasi<sup>17</sup>.

---

<sup>15</sup> Banyuwangi Raih Penghargaan Sistim Pemerintahan Elektronik Terbaik Dari Kemenpan RB, Dalam *www. M.Liputan6.Com* Tahun 2019

<sup>16</sup>Abdul Masyar, Masalah Pelayan Publik diIndonesia Dalam Perspektif Administrasi Publik. *Vol 1 No 2* Tahun 2017

<sup>17</sup>Ibid.,

Menindak lanjuti dari permasalahan-permasalahan pelayanan publik di Indonesia tersebut diatas, maka ditemukanlah solusi agar masyarakat puas terhadap pelayanan yang diberikan, dan birokrasi di Indonesia akan dapat menghasilkan sosok birokrasi yang benar-benar mengabdikan dirinya pada kepentingan publik dengan menghasilkan pelayanan yang efektif dan efisien, solusi tersebut berupa Penetapan Standar Pelayanan, Pengembangan *Standard Operation Procedures* (SOP), Pengembangan Survey Kepuasan Pelanggan, dan Pengembangan Sistem Pengelolaan Pengaduan<sup>18</sup>.

Hal yang tidak jauh berbeda juga dari solusi yang ditawarkan tersebut diatas, ternyata dalam upaya peningkatan kualitas pelayanan publik adalah adanya nilai-nilai unggul yang efektif dan tepat pada model *design organic*<sup>19</sup> yang menekankan pada desentralisasi, model *design organic* tersebut adalah:

1. Nilai Kepemimpinan
2. Motivasi
3. Komunikasi
4. Interaksi
5. Pengambilan Keputusan
6. Penyusunan Tujuan
7. Kendali Organisasi dan Pelayanan

Dengan demikian dari solusi yang telah ditawarkan tersebut diatas, maka reformasi birokrasi pada pelayanan publik bisa diwujudkan untuk mencapai *good governance* dengan kepuasan masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan.

---

<sup>18</sup>Ali Abdul Wakhid. Reformasi Pelayanan Publik di Indonesia, *Vol 01, No 14*, Tahun 2017

<sup>19</sup> Yanhar Jamaludiin. Model Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik. *Vol 12. No 1* Tahun 2016.



Untuk menindak lanjuti hal tersebut, sebagai bentuk evaluasi pemerintah dalam penyelenggaraan kualitas pelayanan publik, Keputusan Menteri Pemberdayaan Aparatur Negara Republik Indonesia (KEPMENPAN RI) NO 10 Tahun 2019 Tentang Penetapan Unit Penyelenggara Pelayanan Publik pada Kementerian dan Lembaga Sebagai Lokasi Evaluasi Pelayanan Publik Tahun 2019, disebutkan ada 54 instansi pada kementerian dan lembaga yang menjadi penyelenggara evaluasi pelayanan publik Tahun 2019, 54 instansi tersebut adalah sebagai berikut:

**Tabel 1.1**  
**Unit Penyelenggara Pelayanan Publik pada Kementerian dan Lembaga Sebagai Lokasi Penyelenggara Evaluasi Pelayanan Publik Tahun 2019**

<b>No</b>	<b>KEMENTERIAN / LEMBAGA</b>	<b>UNIT PELAYANAN PUBLIK</b>
1	Mahkamah Agung	Pengadilan Negeri Yogyakarta
2	Mahkamah Konstitusi	Kepaniteraan
3	Kementerian Dalam Negeri	Unit Layanan Administrasi
4	Kementerian Luar Negeri	Direktorat Konsuler
5	Kementerian Agama	Kantor Urusan Agama, Kec Tempel, Kab. Sleman, Yogyakarta
6	Kementerian Hukum dan Ham	Direktorat jenderal Imigrasi
7	Kementarian Keuangan	Kantor Pelayanan Kekayaan Negara dan Lelang (KPKNL) Pekanbaru
8	Kementerian Pendidikan dan Kebudayaan	Pusat Pengembangan dan Pemberdayaan Pendidik dan Tenaga Kependidikan (PPPPTK) Pertanian.
9	Kementerian Riset Teknologi dan Perguruan Tinggi	Unit Penyelenggara Perizinan Peneliti Asing
10	Kementerian Kesehatan	RSUP dr. Kariadi semarang
11	Kementerian Sosial	Balai Besar Rehabilitasi Sosial Penyandang

		disabilitas Intelektual “kartini” di Kabupaten Temanggung
12	Kementerian Ketenagakerjaan	Direktorat Jendral Pembinaan Hubungan Industrial dan Jaminan Sosial Ketenagakerjaan
13	Kementerian Perindustrian	UPP- Pengaduan Masyarakat
14	Kementerian Perdagangan	Unit Pelayanan Terpadu Perdagangan 1 (UPTP I)
15	Kementerian Energi dan Sumber Daya Mineral	Pusat Air Tanah dan Geologi Tata Lingkungan
16	Kementerian Pekerjaan Umum dan Perumahan Rakyat	Layanan Pelayanan Perizinan Rumija BBPJK VIII Surabaya
17	Kementerian Perhubungan	Unit Penyelenggara Bandar Udara Haluleo, Kendari
18	Kementerian Komunikasi dan Informatika	Direktorat Jendral Penyelenggaraan Pos dan Informatika
19	Kementerian Pertanian	Layanan Penelitian dan Pengembangan Pertanian
20	Kementerian Lingkungan Hidup dan Kehutanan	Pelayanan Terpadu Satu Pintu KLKH
21	Kementerian Kelautan dan Perikanan	Balai Karantina Ikan dan Pengendalian Mutu Hasil Perikanan Semarang
22	Kementrian Agraria dan Tata Ruang / Badan Pertahanan Nasional	UPP Kantor Pertanahan Jakarta Barat
23	Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi	Deputi Bidang Reformasi Birokrasi , Aknuntabilitas, Aparatur dan Pengawasan
24	Kementerian Badan Usaha Milik Negara	Keasdepan Kontruksi dan Sarana dan Prasarana Perhubungan I
25	Kementerian Koperasi dan Usaha Kecil dan Menengah	Deputi Bidang Kelembagaan
26	Kementerian Pemuda dan Olahraga	Pusat Pengembangan IPTEK dan Kesehatan Olahraga Nasional (PPITKON)
27	Kejaksaan Agung	Kejaksaan Negeri Jakarta Selatan

28	<b>Kepolisian Negara Republik Indonesia</b>	Lampiran
29	Kementerian Sekretariat Negara	Biro Kerjasama Teknik Luar Negeri
30	Sekretariat Kabinet	Deputi Bidang Dukungan Kerja
31	Badan Kepegawaian Negara	UPT ( Unit Penyelenggaraan Seleksi ) Calon dan Penilaian Kompetensi ASN
32	Lembaga Administrasi Publik	Sekolah Tinggi Ilmu administrasi (STIA) LAN
33	Badan Narkotika Nasional	Balai Laboratorium Narkoba
34	Arsip Nasional Republik Indonesia	Pusat Jasa Kearsipan
35	Lembaga Ketahanan Nasional	Deputi Bidang Pendidikan Pimpinan Tingkat Nasional
36	Badan Pusat Statistik	Pelayanan Statistik Terpadu
37	Badan Pengawasan Keuangan dan Pembangunan	Pudiklat Ciawi
38	Badan Nasional Penempatan dan Perlindungan Tenaga Kerja Indonesia	Pelayanan Pengaduan TKI Bermasalah, Direktorat Pelayanan Pengaduan
39	Lembaga Kebijakan Pengadaan Barang dan Jasa Pemerintah	Pusat Pendidikan dan Pelatihan Pengadaan Barang dan Jasa
40	Badan Standardisasi	Layanan Informasi Standardisasi
41	Badan Koordinasi Penanaman Modal	Deputi Bidang Pelayanan Penanaman Modal
42	Badan Kependudukan dan Keluarga Berencana Nasional	Direktorat Bina Lini Lapangan
43	Badan Nasional Pencarian dan Pertolongan	Direktorat Sistem Komunikasi
44	Perpustakaan Nasional	Pusat Jasa Perpustakaan dan Informasi
45	Badan Nasional Penanggulangan Bencana	Pusat Data Informasi dan Humas
46	Badan Pengawas Obat dan Makanan	Direktorat Registrasi Pangan Olahan
47	Badan Meteorologi Klimatologi dan Geofisika	Pelayanan Terpadu satu Pintu ( BMKG )
48	Badan Pengajian dan Penerapan Teknologi	Seksi Kerjasama dan Pelayanan Jasa Teknologi
49	Lembaga Ilmu Pengetahuan Indonesia	Pusat Konservasi Kebun Tumbuhan Raya

50	Badan Pengawas Tenaga Nuklir	Direktorat Perizinan Instalasi dan Bahan Nuklir
51	Badan Tenaga Nuklir Nasional	Pusat Teknologi Limbah Radioaktif
52	Lembaga Penerbangan Antariksa Nasional	Pusat Tekonologi dan Data Penginderaan Jauh
53	Badan Informasi Geospasial	Balai Layanan jasa dan Produk Geospasial
54	Badan Pengusahaan Batam	Pelabuhan Laut Batam

*Sumber : Kepmempan RI No 10 Tahun 2019 Tentang Unit Penyelenggara Pelayanan Publik Pada Kementerian dan Lembaga sebagai Lokasi Penyelenggaraan Evaluasi Pelayanan Publik Tahun 2019*

Berdasarkan tabel 1.1 tersebut dapat dilihat pada Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi (Kemenpan dan RB) sudah menetapkan 54 lembaga yang akan menjadi bahan evaluasi pelayanan publik pada Tahun 2019. Ke 54 instansi tersebut sudah berhasil dalam menyelenggarakan pelayanan publik sebagai bentuk dari reformasi birokrasi di Indonesia, praktek pelayanan publik dengan paradigma tersebut dimaksudkan untuk mempromosikan keterlibatan semua pemangku kepentingan dalam pemerintahan. Dalam mendukung pembangunan di Indonesia, pelayanan publik yang berkualitas merupakan sebuah tuntutan bagi pemerintah untuk mewujudkan *good governance*, hal tersebut tercermin dari 54 lembaga yang sudah berhasil melakukan perubahan kearah yang lebih baik untuk mewujudkan *good governance* dalam peningkatan kualitas pelayanan publik.

Provinsi Sumatera Barat juga ikut andil dalam menggalakkan sistim reformasi birokrasi pelayanan publik, hal ini dibuktikan dari paparan Gubernur Sumatera Barat dalam acara *Attractiveness Award 2019*, dimana Sumbar menerima anugerah penghargaan Kategori Platinum untuk provinsi sedang di bidang pelayanan publik, seiring dengan itu beliau juga mengatakan:

“.... Sebelumnya pada Tahun 2018 sumbar juga menerima penghargaan serupa, untuk bidang investasi dan pariwisata, dan pada Tahun 2017 sumbar masuk dalam indeks provinsi terbaik, selanjutnya pada Tahun 2016 Ombudsman RI juga telah memberikan penghargaan kategori standar pelayanan publik dengan prediket kepatuhan publik tinggi, selain itu pada Tahun 2016 dan 2018 Provinsi Sumatera Barat mendapat inovasi pelayanan publik dari Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi ”(kutipan kalimat Irwan Prayitno dalam irwan-prayitno.com. pada pelayanan publik 1 agustus, diakses 5 agustus 2019).

Berdasarkan kutipan kalimat tersebut dapat disimpulkan bahwa Pemerintahan Provinsi Sumatera Barat juga mendukung pergerakan reformasi dalam meningkatkan pelayanan publik, hal tersebut terbukti banyaknya provinsi Sumatera Barat mendapatkan penghargaan dalam kategori pelayanan publik. Sehubungan dari itu sebagai bentuk dari pemerintah pusat untuk mengevaluasi pelayanan publik Tahun 2019, maka dibentuklah lokasi penyelenggara pelayanan publik yang tersusun dalam 54 kementerian/lembaga. Dari 54 lembaga/kementerian tersebut Provinsi Sumatera Barat menjadi salah satu lembaga evaluasi dalam pelayanan publik oleh Kementerian Pemberdayaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi, lembaga yang menjadi tempat evaluasi pelayanan publik di Sumatera Barat adalah Kepolisian Negara Republik Indonesia, disebutkan bahwa ada 7 Kepolisian Resor(Polres)/Kepolisian Resort Kota(Polresta) yang menjadi lembaga evaluasi pelayanan publik di Sumatera Barat Tahun 2019, lembaga tersebut dapat dilihat dari tabel berikut ini:

**Tabel 1.2**  
**Lembaga Evaluasi Reformasi Birokrasi Pelayanan Publik di**  
**Sumatera Barat Tahun 2019**

No	Lembaga	Polda	Jumlah	Polresta/Polres
1.	Kepolisian Negara Republik Indonesia	Sumatera Barat	7	1. Polres Padang Panjang 2. Polres Solok 3. Polres Tanah Datar 4. Polresta Padang 5. Polres Padang Pariaman 6. Polres Payakumbuh 7. Polres Solok Kota

*Sumber : hasil olahan peneliti Tahun 2019 dari Kepmempan RB*

Dari tabel 1.2 dapat dilihat dalam rangka evaluasi pelayanan publik di Sumatera Barat terdapat tujuh polres/polresta yang menjadi tempat evaluasi pelayanan publik oleh KEMEMPAN RB Tahun 2019. Ketujuh polres tersebut adalah Polres Padang Panjang, Polres Solok, Polres Tanah Datar, Polresta Padang, Polres Padang Pariaman, Polres Payakumbuh, dan Polres Solok Kota. Seperti yang disebutkan diatas kepolisian juga berkaitan erat dengan pelayanan publik yang diberikan kepada masyarakat. Kepolisian juga merupakan lembaga yang memiliki peran besar dalam menggerakkan organisasi dan menjalankan kegiatan pemerintahan di era masyarakat yang semakin kompleks dan teknologi yang semakin maju, seperti dalam pelayanan pengurusan SIM (Surat Izin Mengemudi), pengurusan SKCK(Surat Keterangan Catatan Kepolisian), dan lain sebagainya.

Lebih lanjut dijelaskan Undang–Undang Republik Indonesia Nomor 2 Tahun 2002 juga mengatur Tentang Kepolisian, disebutkan bahwa Fungsi kepolisian adalah menyelenggarakan keamanan dan ketertiban masyarakat, penegakkan hukum, perlindungan, pengayoman dan pelayanan masyarakat dalam

rangka terpeliharanya keamanan<sup>20</sup>, sehingga fungsi kepolisian yang ada dimasyarakat menjadi aman, tentram, tertib, damai dan sejahtera.

Telah disebutkan bahwa reformasi birokrasi pada tatanan kepolisian cukup berbeda penerapannya dengan reformasi yang dilakukan pada pemerintahan daerah, hal ini disebabkan selain *power* pimpinan yang tinggi, juga jauh sebelum penerapannya pada pemerintahan daerah reformasi birokrasi pada kepolisian sudah mulai dilaksanakan semenjak Tahun 1999 yang ditandai dengan terbitnya buku biru reformasi, sehingga pada Tahun 2005 pada lingkup kepolisian mereka sudah berhasil menyusun *grand strategy* Polri 2005-2025<sup>21</sup>. Sedangkan pada lingkup pemerintahan sebagai upaya pemerintah untuk mewujudkan *good governance*, reformasi birokrasi baru dirancang atas dasar Peraturan Presiden Nomor 80 Tahun 2011 Tentang *Grand Design* Reformasi Birokrasi Indonesia 2010-2025. Maka atas dasar inilah kepolisian sudah mulai membangun *trust* kepada masyarakat dengan melakukan perbaikan-perbaikan yang memprioritaskan keinginan masyarakat. Hal ini terbukti dengan hasil evaluasi pelayanan publik yang dilakukan oleh Kemempan Rb Tahun 2019 kepolisian yang ada di Sumatera Barat menjadi tempat penyelenggara pelayanan publik yang dianggap sudah baik dalam melakukan reformasi birokrasi.

Beralih dari pandangan tersebut, dari tujuh polresta/polres yang ada di Sumatera Barat sebagai penyelenggara evaluasi pelayanan publik, Polres Solok Kota menjadi Polres yang sudah berupaya melakukan pembaharuan dalam pelayanan publik, dengan menggalakkan visi “terwujudnya personil Polres Solok

---

<sup>20</sup>Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 2 Tahun 2002, Pasal 2, Tentang Kepolisian

<sup>21</sup>Pemerintahan.net. *Reformasi Birokrasi*. Diakses Tanggal 19 mei 2020

Kota yang makin profesional dan dapat dipercaya masyarakat, bermoral dan berakhlak dengan menjalin kemitraan bersama masyarakat dalam rangka mewujudkan keamanan dan ketertiban”. Maka diantara upaya yang dilakukan oleh Polres Solok kota menuju reformasi birokrasi yang baik adalah adanya inovasi-inovasi pelayanan publik sehingga membuat kemudahan bagi masyarakat dalam menerima pelayanan yang diberikan oleh Polres Solok Kota.

Inovasi yang telah dilakukan tersebut berupa adanya inovasi peduli pendidikan seperti Polres Solok Kota mengaktifkan angkutan sekolah untuk angkut pelajar sekolah, kemudian adanya pustaka keliling, layanan informasi digital dalam pembuatan SIM yang tertuang dalam aplikasi “Paga Nagari” berupa inovasi aplikasi android yang memudahkan masyarakat dalam melakukan semua urusan pelayanan pada Polres Solok Kota<sup>22</sup>, selanjutnya inovasi *Traffic Manajement Center (TMC)* untuk monitor arus lalu lintas dititik-titik strategis, inovasi Videotron sebagai sarana transparansi dan akuntabilitas instansi pemerintah, adanya inovasi pelayanan SKCK dan sidik jari satu atap, serta adanya *Command Center* yang mengintegrasikan beberapa inovasi pelayanan publik<sup>23</sup>,

Inovasi-inovasi tersebut juga didukung dengan sarana prasarana fasilitas pendukung layanan publik pada Polres Solok Kota, seperti: sarana pembuatan rambatan dan toilet bagi masyarakat berkebutuhan khusus, pemasangan CCTV di ruang-ruang pelayanan publik, penambahan fasilitas diruang tunggu pelayanan seperti minuman, permen, wifi gratis bagi masyarakat, adanya ruang laktasi, area

---

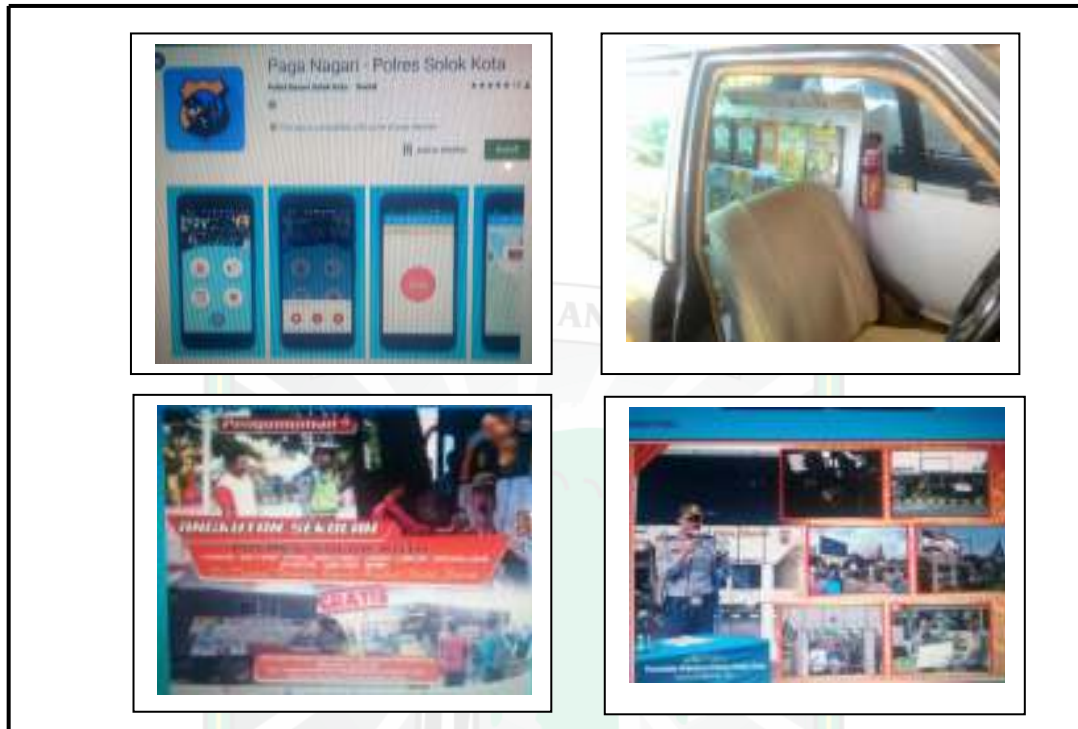
<sup>22</sup><https://polressolokkota.org> “Paga Nagari”, *Aplikasi Android Inovasi Baru Polres Solok Kota*. Diakses 8 Agustus 2019

<sup>23</sup>[tribratane.ws](http://tribratane.ws) *Ini Inovasi yang Dibangun Jajaran Polres Solok Kota Selama Tahun 2018*. Diakses tanggal 25 september 2019



merokok serta, *charger* Hp dan Fotocopy gratis<sup>24</sup>, berikut gambar inovasi dan sarana pendukung layanan publik pada Polres Solok Kota:

**Gambar 1.1**  
**Inovasi-Inovasi Pelayanan Publik Polres Solok Kota**



Sumber :Database Polres Solok Kota Tahun 2018

**Gambar 1.2**  
**Fasilitas Pendukung Pelayanan Publik Polres Solok Kota**



<sup>24</sup>Ibid.,

Sumber : Database Polres Solok Kota Tahun 2018

Selain hal tersebut, maka bentuk reformasi yang dilakukan dalam upaya peningkatan pelayanan publik oleh Polres Solok Kota adalah adanya ketersediaan informasi yang lengkap melalui *Websitenya* <http://polres.solokkota.org>, sebagai bentuk dari akuntabilitas dan transparansi, dengan memiliki slogan “*pembangunan zona integritas wilayah bebas korupsi, dukung kami dalam menghadirkan pelayanan publik yang profesional, bersih dan melayani*”. Dengan adanya *website* tersebut, segala bentuk pelaporan dan transparansi serta kebutuhan masyarakat akan pelayanan juga sudah bisa diakses melalui layanan online via *website* dan layanan online via hp android seperti pendaftaran SIM, pendaftaran SKCK, izin keramaian, panggilan darurat dan lain sebagainya, berikut gambar *website* Polres Solok Kota:

**Gambar 1.3**  
**Website Pelayanan Publik Polres Solok Kota**



Sumber : [Www.Polressolokkota.Go/Website](http://www.Polressolokkota.Go/Website) Tahun 2019

Dari paparan tersebut diatas dapat disimpulkan bahwa dalam mewujudkan pelayanan terbaik pada pemerintahan Polres Solok kota, berdasarkan indikator penilaian kinerja oleh Kemenpan Rb, Polres Solok Kota sudah melakukan reformasi birokrasi pada pelayanan publik, hal ini didasarkan kepada banyaknya inovasi-inovasi yang diluncurkan oleh Polres Solok Kota dalam memudahkan

masyarakat melakukan pelayanan, kemudian juga didukung dengan sarana prasarana yang lengkap serta adanya website sebagai sistim informasi publik kepada masyarakat.

Mendukung pernyataan diatas, hal ini juga sejalan dengan teori yang dikemukakan oleh Sedarmayanti yaitu pada dimensi penataan ketatalaksanaan. Menurut buku Sedarmayanti adanya indikator perubahan sarana dan prasarana beserta penggunaan teknologi informasi<sup>25</sup>, untuk memudahkan masyarakat dalam melakukan layanan, hal tersebut tercermin dalam perubahan-perubahan yang dilakukan oleh Polres Solok Kota yang sebelumnya sarana prasarana tidak lengkap bagi masyarakat, sekarang sudah tersedia apapun yang dibutuhkan oleh masyarakat sepanjang mereka melakukan pelayanan di Polres Solok Kota, kemudian dalam penggunaan teknologi, sebelumnya pendaftaran SIM dan SKCK dilakukan secara manual, akan tetapi semenjak Tahun 2018 pelayanan sudah bisa dilakukan secara *online* sebagai upaya dalam meningkatkan pelayanan kepada masyarakat, hal ini sesuai dengan pernyataan Anggota Tim Pelayanan Patpas, Randi Eka Putra mengatakan sebagai berikut:

“Sarana dan prasarana pada Tahun 2016 belum memadai, seperti belum adanya wifi gratis, tempat untuk *charger* hp, belum adanya CCTV, dan belum adanya pustaka keliling yang dinikmati masyarakat, kemudian ditambah lagi dengan belum adanya pelayanan yang berbasis *online* pada saat itu, dan sekarang pada Tahun 2018 ini sudah diterapkan aplikasi berbasis *online* dalam pelayanan publik kepada masyarakat, aplikasi tersebut bisa diunduh melalui *Play Store*, kemudian juga adanya *website* Polres Solok Kota yang konten didalamnya sudah lengkap sesuai dengan kebutuhan masyarakat dalam melakukan pelayanan, kalau dulu dalam pembuatan SIM dan SKCK masih dilakukan secara manual, belum ada aplikasi maupun website yang berfungsi, sehingga

---

<sup>25</sup>Sedarmayanti, op.cit., Hlm 77

memperpanjang urusan masyarakat dalam melakukan pelayanan”  
(wawancara dengan Randi Eka Putra, anggota tim pelayanan Satpas di Polres Solok Kota, 18 september 2019).

Dari kutipan wawancara tersebut, lebih lanjut Sedarmayanti juga mengatakan adanya dimensi penataan sumber daya manusia/aparatur yaitu terciptanya sumber daya manusia yang berkompeten, hal ini juga sejalan dengan perubahan yang sudah dilakukan oleh Polres Solok Kota melalui Penataan Sumber daya manusia, yaitu Polres Solok Kota sudah melakukan perubahan pola pikir dan budaya melayani melalui metode-metode yang diterapkan kepada masing-masing anggota Polres Solok Kota, dengan melakukan pelatihan-pelatihan pada jajarannya dalam meningkatkan sumber daya aparatur, hal ini sejalan dengan yang disampaikan oleh Anggota Tim Pelayanan Satpas, Randi Eka Putra mengatakan sebagai berikut:

“ Perubahan yang mendasar dalam mengantarkan Polres Solok Kota mendapatkan penghargaan dari Kemenpan RB Tahun 2018 adalah dengan merubah pola pikir aparatur dalam melayani masyarakat, petugas dahulu belum menerapkan 3 s(senyum, sapa, santun) kepada masyarakat, sehingga belum ada perhatian khusus kepada masyarakat, sehingga masyarakat dibiarkan saja dalam urusan pelayanan, kalau sekarang sudah ada dibentuk yang namanya pemandu pelayanan, mulai dari masuk gerbang-sampai pelayanan berakhir petugas pelayanan memandu masyarakat dalam melakukan pelayanan dengan menerapkan 3 s kepada masyarakat”  
(wawancara dengan Randi Eka Putra, anggota tim pelayanan Satpas di Polres Solok Kota, 18 september 2019)

Dari wawancara tersebut dapat disimpulkan reformasi yang dilakukan oleh Polres Solok Kota dalam perubahan sumber daya manusia adalah dengan merubah budaya pelayanan dari pasif menjadi lebih proaktif dengan cara menjemput tamu pemohon mulai dari area parkir lalu diantar menuju tempat pelayanan yang dituju dan dilakukan pendampingan sampai dengan proses pelayanan selesai, pemandu pelayanan tersebut baru dibentuk Tahun 2018, sebelumnya dalam melakukan

pelayanan di Polres Solok Kota, masyarakat masih dibiarkan tanpa ditanya dalam melakukan pelayanan dan belum ada pemandu pelayanan. Kemudian upaya lain yang dilakukan oleh Polres Solok Kota adalah dengan menerbitkan 19 standar operasional prosedur pelayanan publik yang dilengkapi dengan standar dan maklumat pelayanan di tiap-tiap ruangan pelayanan publik, informasi pelayanan publik diberbagai media, peningkatan kualitas pelayanan publik dengan melengkapi fasilitas pendukung, visi, misi, dan motto pelayanan publik dan profil penyelenggara pelayanan<sup>26</sup>.

Mendukung dari beberapa wawancara tersebut, Polisi Republik Indonesia (Polri) telah menetapkan 4 tahapan Renstra meliputi: Renstra Tahap 1 pada Tahun 2005-2009, Renstra Tahap 2 pada Tahun 2010-2014, Renstra Tahap 3 pada Tahun 2015-2019, dan Renstra Tahap 4 pada Tahun 2020-2025. Dalam pelaksanaannya pada Renstra Tahap 1 dan 2 pada Tahun 2005-2014 Polres Solok Kota masih berupaya mewujudkan postur Polri yang profesional, modren dan bermoral, masih banyak tantangan-tantangan yang dihadapi seperti di bidang sumber daya manusia, kualitas SDM polri belum sepenuhnya sesuai standar kompetensi yang diharapkan, dibidang sarana dan prasarana masih belum memadai, seperti kurang memadainya sarana mobilitas dalam pelaksanaan tugas polri, kemudian dibidang pelayanan publik seperti belum optimalnya pelaksanaan *Quick Wins* di jajaran Polres Solok Kota serta belum optimalnya keberadaan anggota polri ditengah-tengah masyarakat yang siap untuk menolong, mengayomi, melindungi, dan menjaga Kantibmas di wilayah hukum Polres Solok Kota.

---

<sup>26</sup> Badan Pengawasan Keuangan dan Pembangunan (BPKB)

Selain itu pada Renstra Tahap 1 dan 2 teknologi dan informasi masih sangat kurang sehingga berpengaruh terhadap kondisi Kamtibmas yang tentunya berdampak pada pelaksanaan Tupoksi Polres Solok Kota di lapangan, ditambah lagi dengan kondisi peralatan Polres Solok Kota yang ada pada saat itu masih terbatas<sup>27</sup>. Untuk lebih jelasnya perubahan yang dihadapi oleh Polres Solok Kota dapat dilihat pada tabel berikut ini:

**Tabel 1.3**  
**Reformasi yang Dilakukan Oleh Polres Solok Kota**

No	Sebelum Reformasi	Sesudah Reformasi
1	sarana dan prasarana masih belum memadai, seperti kurang memadainya sarana mobilitas dalam pelaksanaan tugas polri	Adanya sarana dan prasarana yang lengkap, seperti adanya pembuatan rambatan dan toilet bagi masyarakat berkebutuhan khusus, adanya ruang ibu menyusui, adanya penambahan fasilitas seperti wifi gratis bagi masyarakat, <i>charger</i> hp dll
2	teknologi dan informasi masih sangat kurang, disebabkan oleh dengan kondisi peralatan Polres Solok Kota yang ada masih terbatas kemudian ditambah dengan sumber daya manusia kualitas SDM polri belum sepenuhnya sesuai standar kompetensi yang diharapkan	Adanya teknologi informasi dalam pembuatan SIM dan SKCK yang dilakukan secara <i>online</i>
3	belum optimalnya keberadaan anggota polri ditengah-tengah masyarakat yang siap untuk menolong, mengayomi, melindungi, dan menjaga Kantibmas diwilayah hukum Polres Solok Kota	Adanya budaya pelayanan dari pasif menjadi lebih proaktif dengan cara menjemput tamu pemohon mulai dari area parkir lalu diantar menuju tempat pelayanan yang dituju

Sumber: Data Olahan Peneliti Tahun 2019.

Berangkat dari pandangan tersebut diatas, dari beberapa program yang sudah dilakukan di Polres Solok Kota, perlahan-lahan sudah mulai melakukan

<sup>27</sup>Rencana Strategis Kepolisian Resor Solok Kota Tahun 2015-2019

reformasi birokrasi terhadap pelayanan publik, dengan melakukan kemudahan akses bagi masyarakat yang melakukan pelayanan dan informasi yang terbuka bagi masyarakat sebagai bentuk dari akuntabilitas pemerintah.

Rencana reformasi birokrasi yang dilakukan oleh Polres Solok Kota tertuang dalam bentuk tim Zona Integritas (ZI), hal ini sesuai dengan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi No. 60 Tahun 2012 Tentang Pedoman Pembangunan ZI Menuju Wilayah Bebas Korupsi (WBK) dan Wilayah Birokrasi Bersih dan Melayani (WBBM) di lingkungan Polisi Daerah (Polda) Sumatera Barat, juga didukung oleh Surat Perintah Kapolri Nomor: Sprin/353III/2015 tanggal 31 Maret 2016 Tentang Tim Kelompok Kerja Pembangunan ZI Menuju Wilayah Bebas Korupsi (WBK) dan Wilayah Birokrasi Bersih dan Melayani (WBBM) di lingkungan Polda Sumbar. Zona Integritas itu sendiri merupakan sebutan atau prediket yang diberikan kepada pemerintahan daerah (pemda) yang pimpinan dan jajarannya mempunyai niat atau komitmen untuk mewujudkan WBK dan WBBM melalui upaya pencegahan korupsi, reformasi birokrasi dan peningkatan kualitas pelayanan publik<sup>28</sup>.

Fungsi kepolisian terkait erat dengan *good governance*, yakni sebagai alat negara yang menjaga kamtibmas (keamanan dan tertib masyarakat) yang bertugas melindungi, mengayomi dan melayani masyarakat serta menegakkan hukum, yaitu sebagai salah satu fungsi pemerintahan hukum, perlindungan, pengayoman dan pelayanan kepada masyarakat yang diperoleh secara *atributif* melalui ketentuan Undang-Undang 1945 pasal 30. Dengan demikian Polres Solok Kota

---

<sup>28</sup> BPKB, Op.cit.,

juga berusaha menciptakan Pelayanan publik sebaik mungkin demi kenyamanan masyarakat dalam melakukan pelayanan.

Lebih lanjut dijelaskan oleh Sedarmayanti tentang reformasi birokrasi pelayanan publik pada variabel Tatalaksana adanya indikator evaluasi dalam penyelenggaraan pelayanan publik<sup>29</sup>, maka bentuk dari kalaborasi teori tersebut untuk meninjau pelayanan publik yang telah dilakukan, Polres Solok Kota juga mengevaluasi kinerja pegawai sebagai pertanggung jawaban pelaksanaan tugas, hasil evaluasi tersebut telah dibuatnya kegiatan mulai dari laporan bulanan, triwulan, semester, dan tahunan<sup>30</sup>, dampak dari evaluasi kinerja ini terbukti dengan pencapaian kinerja sangat baik dengan meningkatnya kepuasan masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan oleh Polres Solok Kota, berikut survey kepuasan masyarakat yang dilakukan tiap tiga bulan:

**Tabel 1.4**  
**Survey Kepuasan Masyarakat Periode Januari-Maret 2019**

No	Jenis Pelayanan	Nilai	Kinerja
1	Pelayanan SPKT	99,8 %	Sangat baik
2	Pelayanan SKCK	99,5 %	Sangat baik
3	Pelayanan SIM	99,3%	Sangat baik

Sumber: [www.Polres solok kota.org](http://www.Polres solok kota.org)

Dari tabel 1.3 tersebut dapat disimpulkan bahwa responden di Polres Solok Kota yang sudah melakukan pelayanan dibidang, SPKT, SKCK, dan SIM terbukti sudah sangat puas terhadap pelayanan yang diberikan oleh Polres Solok

<sup>29</sup>Sedarmayanti, Op.cit., Hlm 79

<sup>30</sup> Laporan Rencana Pembangunan Zona Integritas Menuju WBK/WBBM Polres Solok Kota, Tahun 2018



Kota. Hal ini terlihat dari penilaian dan hasil perhitungan SKM pada ketiga pelayanan tersebut untuk periode januari-maret 2019. Didapati untuk ketiga pelayanan tersebut kinerja pelayanan sudah Sangat Baik, hal tersebut tentu juga tidak terlepas dari tenaga kepegawaian yang ada di Polres Solok Kota, tercatat jumlah tenaga Polres Solok Kota yang terhimpun dalam Zona Integritas adalah sebanyak 53 orang.

Berdasarkan pernyataan tersebut, beberapa penghargaan dan prestasi sudah diraih oleh Polres Solok Kota dalam kurun waktu tertentu, artinya pemaknaan reformasi birokrasi yang tumbuh dalam Polres Solok Kota sudah berupaya dilakukan kearah yang lebih baik, karena pokok-pokok dari pemaknaan birokrasi tersebut adalah suatu bentuk reformasi birokrasi yang merupakan perubahan terencana yang dilakukan secara cermat terhadap birokrasi publik, adanya perencanaan strategis yang jelas kurun waktunya, dilakukannya inovasi temuan baru yang segar, inovatif dan lain sebagainya<sup>31</sup>. Artinya sejak digulirkannya otonomi daerah di Indonesia telah muncul perbaikan di beberapa daerah, salah satunya Polres Solok Kota sudah berkomitmen dalam memopang *good governance* melalui reformasi birokrasi pada pelayanan publik di Polres Solok Kota, dengan demikian peneliti tertarik untuk melakukan penelitian tentang Reformasi Birokrasi Pelayanan Publik di Polres Solok Kota.

### 1.3 Rumusan Masalah

Banyak asumsi buruknya birokrasi pelayanan publik membuat masyarakat tidak mau berurusan dengannya, akan tetapi pemerintah daerah juga sudah

---

<sup>31</sup> LadziSafroni,2012. *Manajemen dan Reformasi Pelayanan Publik*. Yogyakarta. Aditya Media Publishing, hlm 53

memikirkan perbaikan kearah yang lebih baik dalam menciptakan *good governance* melalui reformasi birokrasi pelayanan publik yang berkualitas, dengan menekankan pelaksanaan dalam melakukan pembenahan-pembenahan pada sektor birokrasi. Berdasarkan Kepmempan dan RB No 10 Tahun 2019 menetapkan tujuh Polres/Polresta sebagai tempat evaluasi pelayanan publik di Sumatera Barat, dari tujuh Polres yang ada di Sumatera Barat, Polres Solok Kota berhasil menjadi polres satu-satunya yang mendapat penghargaan pelayanan publik paling baik di Sumatera Barat Tahun 2018<sup>32</sup>,hal ini dapat dilihat dari kutipan berikut ini:

“Polres Solok Kota berhasil meraih penghargaan dari Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia sebagai unit penyelenggaraan pelayanan publik dengan kategori sangat baik pada tahun 2018, dari 194 unit kerja polri ( polretabes/polresta/polres) se-Indonesia yang telah di evaluasi oleh Deputi Pelayanan Publik Kemempan RB, Polres Solok Kota menjadi satu-satunya pada jajaran Polda Sumatera Barat yang menerima Penghargaan bergensi itu” (kutipan kalimat dalam Satu-satunya disumbar , Polres Solok Kota raih penghargaan pelayanan publik kategori sangat baik Diakses 7 agustus 19).

Senada dengan hal tersebut diatas, Kapolres Solok Kota AKBP Dony Setyawan, S.IK, MH juga mengatakan sebagai berikut:

“ ....Ini adalah pencapaian yang sangat membanggakan, saya sangat bersyukur dan rasa haru yang sangat luar biasa atas prestasi ini, terima kasih atas kekompakan dan kesungguhan seluruh personil Solok Kota, yang telah bekerjasama dan bersama-sama bekerja dalam pengabdian mewujudkan pelayanan terbaik kepada masyarakat, sesuai dengan standar dan indikator pelayanan publik, hingga Polres Solok Kota berhasil meraih semua ini” (kutipan kalimat AKBP Dony Setyawan, S.IK, MH dalam Media Harapan.com Diakses 7 agustus 19).

Sebagai tempat evaluasi pelayanan publik oleh Kemempan dan RB, Polres Solok Kota juga sudah berhasil melakukan reformasi yang dibuktikan dengan kerberhasilan mendapat penghargaan sebagai pelayanan publik terbaik dari

---

<sup>32</sup>kutipan kalimat dalam Satu-satunya disumbar, Polres Solok Kota raih penghargaan pelayanan publik kategori sangat baik Diakses 7 agustus 19

Kemempan dan RB dengan menganugerahkan tiga penghargaan kepada Polres Solok Kota yang diwujudkan dalam kurun waktu tertentu, tiga penghargaan tersebut yaitu:

1. Wilayah Bebas Korupsi (WBK)
2. Penghargaan Unit Penyelenggara Pelayanan Publik Dengan Prediket Sangat Baik
3. Kategori Polres Pelayanan Publik Terbaik<sup>33</sup>.

Lebih lanjut penilaian yang berdasarkan Permenpan RB RI Nomor 17 Tahun 2017 Tentang Pedoman Penilaian Kinerja Unit Penyelenggara Pelayanan Publik, indikator tersebut berupa kebijakan pelayanan, *profesionalisme* SDM, sarana dan prasarana, sistim informasi pelayanan publik, konsultasi dan pengaduan serta inovasi<sup>34</sup>. Berdasarkan indikator tersebut Kemempan dan RB menganugerahkan tiga penghargaan kepada Polres Solok Kota kategori kualitas pelayanan publik.

Menindak lanjuti dari keberhasilan satu-satunya polres yang mendapat penghargaan pelayanan publik terbaik oleh Kemempan dan RB, sebagai perwujudannya keberhasilan yang diraih oleh Polres Solok Kota bisa menjadi pedoman bagi tujuh Polres/Polresta tempat penyelenggara evaluasi pelayanan publik di Sumatera Barat, maka Selain untuk mengungkapkan pola-pola seperti apa yang sudah dilakukan oleh Polres Solok Kota dalam keberhasilannya mewujudkan *good governance*, peneliti juga ingin melihat apakah model reformasi birokrasi yang digunakan dalam peningkatan pelayanan publik di Polres

---

<sup>33</sup> Tribatanews.Sumbar. Polri.Go.Id. *Polres Solok Kota Terima Penghargaan dari Kemempan RB*. Diakses Tgl 5 Agustus 2019

<sup>34</sup> Antara Sumbar, Dalam "*Polres Solok Kota Terima Penghargaan Pelayanan Publik dari Kemempan RB*" Diakses Pada 5 Agustus 2019.

Solok Kota bisa juga diwujudkan oleh Polres Solok. Hal ini didasarkan kepada Polres Solok merupakan salah satu dari tujuh polres/polresta yang menjadi tempat evaluasi pelayanan publik oleh Kemempan RB, akan tetapi Polres Solok belum bisa mencapai pelayanan yang berkualitas seperti yang sudah dilakukan oleh Polres Solok Kota, kemudian selain itu Polres Solok juga sebagai wilayah hukum polres yang berada dilingkungan Provinsi Sumatera Barat dan keberadaannya juga sangat dekat dengan Polres Solok kota dibandingkan dengan tujuh polres/polresta lainnya.

Maka berdasarkan penjelasan yang telah dipaparkan sebelumnya, sebagai rumusan masalahnya adalah Apakah Penerapan Reformasi Birokrasi di Polres Solok Kota Bisa Diadopsi pada Polres Solok?

#### **1.4 Tujuan Penelitian**

Berdasarkan dari paparan sebelumnya, maka tujuan dari penelitian ini adalah: Untuk melihat apakah dimensi reformasi birokrasi pada pelayanan publik di Polres Solok Kota bisa digunakan dan ditransfer pada Polres Solok.

#### **1.5 Manfaat Penelitian**

##### **1.5.1 Manfaat Teoritis**

Agar penelitian ini bisa menjadi bahan acuan bagi peneliti selanjutnya, karena penelitian ini mempunyai kontribusi dalam mengembangkan khazanah Ilmu Administrasi Publik khususnya pada kajian Manajemen Publik. Pada dasarnya penelitian reformasi birokrasi ini sangat penting untuk dibahas karena menimbang pelbagai persoalan ditengah–tengah masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan di Polres, artinya dengan mengembangkan jauh lagi persoalan

reformasi ini, setidaknya memberi gambaran untuk melakukan penelitian lebih lanjut di daerah lain dengan menerapkan prinsip-prinsip yang telah dilakukan di Polres Solok Kota.

### **1.5.2 Manfaat Praktis**

Secara praktis, penelitian ini dapat menjadi pertimbangan dan bahan masukan bagi Polres Solok Kota dalam upaya menciptakan *good governance* melalui reformasi yang dilakukan, sekiranya melihat lagi dengan men *upgrade* dan menata ulang kembali birokrasi yang dilakukan pada Polres Solok Kota, kemudian sejauh mana keberhasilan yang dilakukan hingga menjadi contoh dan pedoman bagi sektor lainnya dalam melakukan pelayanan publik secara efektif dan efisien.

