

Implementasi Reformasi Birokrasi Pelayanan Surat Rekomendasi Izin Penelitian

Fidya Arzita Elfito¹, Gotfridus Goris Seran², Denny Hernawan³,

Faisal Tri Ramdani⁴

^{1,2,3,4}Program Studi Administrasi Publik, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik,
Universitas Djuanda, Bogor, Indonesia

¹fidyaarzitaelfito7h15@gmail.com; ²ggseran@unida.ac.id; ³denny.hernawan@unida.ac.id;

⁴faisaltr@unida.ac.id

*Korespondensi: Fidya Arzita Elfito; Email: fidyaarzitaelfito7h15@gmail.com

ABSTRAK

Perizinan di pemerintahan daerah sering menjadi hambatan dalam efisiensi dan efektivitas pelayanan publik, termasuk di Badan Kesatuan Bangsa dan Politik Kabupaten Bogor. Proses perizinan seperti surat rekomendasi izin penelitian sebagai bentuk pelayanan publik administrasi memerlukan bolak-balik persetujuan dan waktu yang lama, mempengaruhi kemudahan akses bagi pemohon. Penelitian ini bertujuan untuk mengeksplorasi implementasi reformasi birokrasi dalam pelayanan surat rekomendasi izin penelitian di Bakesbangpol Kabupaten Bogor. Fokus utamanya adalah untuk menilai efektivitas, efisiensi, dan transparansi dalam prosedur pelayanan publik setelah terjadinya perubahan struktur organisasi menjadi badan pada tahun 2020. Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif. Data dianalisis menggunakan dimensi reformasi birokrasi: kelembagaan, sumber daya manusia, dan sistem/prosedur, untuk mengevaluasi implementasi reformasi dalam pelayanan surat rekomendasi izin penelitian. Implementasi reformasi birokrasi di Bakesbangpol Kabupaten Bogor terbukti menghasilkan perubahan signifikan, terutama dalam efektivitas struktur organisasi dan pengelolaan sumber daya manusia. Meskipun demikian, masih terdapat tantangan dalam pemahaman SOP oleh masyarakat, yang diatasi dengan komunikasi langsung dan penggunaan teknologi seperti Tanda Tangan Elektronik untuk mempercepat proses perizinan. Reformasi birokrasi di Bakesbangpol Kabupaten Bogor telah memperbaiki efisiensi dan efektivitas pelayanan dengan mengoptimalkan struktur organisasi dan pengelolaan sumber daya manusia. Meskipun demikian, masih diperlukan peningkatan dalam memperjelas SOP dan meningkatkan pemahaman masyarakat terhadap prosedur perizinan. Langkah-langkah ini penting untuk memastikan bahwa pelayanan publik dapat berjalan dengan lebih baik dan responsif terhadap kebutuhan masyarakat.

Kata Kunci: pelayanan publik, pemerintahan daerah, perizinan, reformasi birokrasi

PENDAHULUAN

Berbicara mengenai birokrasi sudah tidak asing lagi dengan perspektif masyarakat yang memandang hal tersebut berdasarkan hierarkis, rumit, atau berbelit-belit. Jika ingin melakukan sesuatu yang berhubungan dengan pemerintah daerah, maka dibutuhkan perizinan tertentu. Proses pembuatan perizinan sebagai bentuk pelayanan publik administrasi (Budiarto et al., 2005) tergantung dari kualitas pelayanan instansi yang melaksanakannya. Salah satunya adalah Badan Kesatuan Bangsa dan Politik (Bakesbangpol) Kabupaten Bogor yang melayani surat rekomendasi izin magang, penelitian, KKN, dan pelaksanaan kegiatan.

Dilihat dari pengamatan penulis, beberapa pemohon yang mengajukan surat rekomendasi izin penelitian khususnya, merasa keberatan karena harus bolak-balik meminta cap dari instansi yang akan diteliti yang akan dibubuhi dalam surat pengantar penelitian dari kampus dengan tujuan surat yaitu Bakesbangpol. Surat tersebut baru bisa diserahkan ke Bakesbangpol bersama persyaratan yang lain, sehingga surat rekomendasi izin penelitian dapat diterbitkan. Setelah diterbitkan, barulah pemohon bisa melakukan penelitian di instansi terkait. Terkadang, proses pembuatan surat ini memakan waktu yang cukup lama.

Untuk menciptakan sistem pemerintahan yang efektif dan efisien, diperlukannya reformasi birokrasi dalam pelayanan publik. Menurut (Suhardiman et al., 2023), reformasi birokrasi adalah proses sistematis, terpadu, dan komprehensif yang bertujuan untuk mewujudkan tata pemerintahan yang baik atau *Good Governance*. Sedangkan menurut (Fauzan et al., 2024), terdapat reformasi birokrasi modern yang memiliki arti serangkaian upaya yang dilakukan oleh negara-negara untuk meningkatkan efisiensi, akuntabilitas, dan pelayanan publik dalam operasi pemerintah. Upaya ini merupakan respons terhadap perubahan dalam masyarakat, perkembangan teknologi informasi, dan tuntutan yang semakin kompleks terhadap pemerintah.

Berdasarkan penjelasan di atas, dapat disimpulkan bahwa reformasi birokrasi adalah proses sistematis dan komprehensif yang bertujuan untuk memperbaiki dan

meningkatkan efisiensi, akuntabilitas, transparansi, dan kualitas pelayanan dalam pemerintahan. Proses ini melibatkan perubahan dalam struktur, prosedur, dan budaya kerja birokrasi untuk menciptakan tata kelola pemerintahan yang lebih baik, responsif, dan adaptif terhadap perubahan masyarakat dan perkembangan teknologi.

Dalam proses penulisan artikel ini, diperlukannya penelitian terdahulu mengenai reformasi birokrasi dalam pelayanan publik. Penelitian yang dilakukan oleh (Sari & Widowati, 2016) mengungkapkan bahwa pelaksanaan reformasi birokrasi di BPPT Kota Semarang telah menunjukkan pelayanan prima, namun masih terdapat beberapa aspek yang perlu diperbaiki. Aspek-aspek tersebut meliputi kepastian waktu, kelengkapan sarana dan prasarana, kemudahan akses, dan kedisiplinan. Untuk mencapai pelayanan yang lebih baik, BPPT Kota Semarang perlu terus menyesuaikan dengan perkembangan teknologi, menyediakan sarana dan prasarana yang memadai, serta meningkatkan sosialisasi informasi kepada masyarakat melalui portal website.

Penelitian yang dilakukan oleh (Muriany & Ruhunlela, 2021) menunjukkan bahwa upaya reformasi birokrasi di Kecamatan Tanimbar Selatan belum efektif karena wewenang yang diberikan belum sepenuhnya diimplementasikan. Struktur organisasi telah sesuai dengan Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 18 Tahun 2016 tentang Perangkat Daerah, namun seringkali fungsinya tidak disesuaikan dengan kapasitas dan kompetensi aparat. Kekurangan teknologi informasi juga berdampak negatif pada rendahnya kualitas layanan publik, yang mengakibatkan ketidakpuasan masyarakat terhadap layanan pemerintah.

Penelitian yang dilakukan oleh (Patrisia & Anwar, 2021) menemukan bahwa pelaksanaan reformasi pelayanan publik di DPMPTSP Kota Bengkulu telah menunjukkan pelayanan prima dengan mencakup 10 aspek pelayanan publik. Namun, terdapat beberapa aspek penghambat seperti penyelesaian waktu perizinan yang lama, perawatan sarana dan prasarana, kurangnya lahan parkir, dan belum optimalnya pemanfaatan portal website oleh masyarakat. Oleh karena itu, perlu

ditingkatkan penggunaan teknologi, kedisiplinan, dan kelengkapan sarana dan prasarana untuk lebih mengoptimalkan pelayanan.

Dari penelitian-penelitian terdahulu di atas, artikel ini hanya memiliki persamaan dalam fokusnya saja yang membahas mengenai reformasi birokrasi, sedangkan lokusnya berbeda. Dilihat dari hasil penelitiannya, ada yang menunjukkan pelayanan sudah prima dan ada yang belum efektif dalam penerapan birokrasinya. Di sisi lain, bagaimana penerapan reformasi birokrasi pada pelayanan surat rekomendasi izin di Bakesbangpol Kabupaten Bogor, apakah sudah diterapkan dengan baik atau belum. Hal tersebut merupakan tujuan dari penelitian ini. Selain itu, penelitian ini juga akan menjelaskan mengapa diperlukannya perizinan dari Bakesbangpol jika ingin melakukan magang, penelitian, KKN, dan pelaksanaan kegiatan.

METODE PENELITIAN

Penelitian kualitatif adalah metode yang digunakan penulis dalam proses pengerjaan. Menurut (Anggita & Setiawan, 2018), penelitian kualitatif adalah metode pengumpulan data di lingkungan alami untuk menafsirkan fenomena yang terjadi, dengan peneliti sebagai instrumen utama. Data dikumpulkan secara purposif dan snowball, menggunakan teknik triangulasi, serta dianalisis secara induktif/kualitatif. Hasil penelitian ini lebih fokus pada makna daripada generalisasi. Informan yang diwawancarai oleh penulis adalah Ketua Tim Sub Koordinator Kewaspadaan Dini. Hasil wawancaranya diolah menggunakan dimensi dari reformasi birokrasi untuk dideskripsikan secara jelas.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Dalam mengolah hasil dan pembahasan, penulis menggunakan dimensi reformasi birokrasi menurut (Yusriadi, 2018), yang terdiri dari dimensi kelembagaan,

dimensi sumber daya manusia, serta dimensi sistem dan prosedur. Dimensi kelembagaan menilai efektivitas struktur organisasi, dimensi sumber daya manusia menilai kecocokan penempatan posisi dengan prinsip "*the right man in the right place*", serta dimensi sistem dan prosedur menilai apakah SOP pelayanan sudah transparan, akuntabel, dan melibatkan partisipasi masyarakat.

a. Dimensi kelembagaan

Berdasarkan hasil wawancara telah dijelaskan bahwa, "Secara historis dan kronologis, sehubungan dengan perubahan Struktur Organisasi dan Tata Kerja (SOTK) di Kabupaten Bogor, terutama untuk Badan Kesatuan Bangsa dan Politik (Bakesbangpol), hingga tahun 2019, organisasi ini masih berstatus kantor. Pada waktu itu, Bakesbangpol terdiri dari tiga seksi dan satu bagian tata usaha, dengan pelayanan berada di bawah seksi Ideologi dan Wawasan Kebangsaan. Pada tahun 2020, Bakesbangpol mengalami perubahan status menjadi badan, dengan nama baru Badan Kesatuan Bangsa dan Politik. Pelayanan yang sebelumnya dikelola oleh bidang Ideologi dan Wawasan Kebangsaan (IDWAS) kemudian dialihkan ke bidang Wawasan Kebangsaan (WASNAS), sesuai dengan aturan, tugas pokok, fungsi, dan kewenangan yang berlaku. Seluruh pelayanan yang berkaitan dengan masyarakat di Bakesbangpol kini berada di bawah bidang WASNAS. Kebetulan, saya bertugas di bidang ini, tepatnya di seksi Kewaspadaan Dini dan Kerjasama Intelijen."

Perubahan status Bakesbangpol dari kantor menjadi badan pada tahun 2020 merupakan bagian dari restrukturisasi organisasi. Hal ini mencerminkan upaya untuk meningkatkan efisiensi dan efektivitas kelembagaan melalui perubahan struktur organisasi. Dengan perubahan status, terjadi penyesuaian dalam tugas dan fungsi di dalam Bakesbangpol. Pelayanan yang sebelumnya berada di bawah seksi Ideologi dan Wawasan Kebangsaan (IDWAS) dialihkan ke bidang Wawasan Kebangsaan (WASNAS). Ini menunjukkan adanya penyesuaian fungsi sesuai

dengan aturan dan kewenangan yang berlaku, yang merupakan salah satu tujuan dari reformasi birokrasi untuk memastikan setiap unit bekerja sesuai dengan tugas pokok dan fungsinya.

b. Dimensi sumber daya manusia

Berdasarkan hasil wawancara telah dijelaskan bahwa, “Untuk alur pengerjaan, karena adanya keterbatasan sumber daya manusia di bidang WASNAS, banyak tugas yang dibantu oleh tenaga outsourcing. Berdasarkan jenis layanan yang ada di WASNAS, terdapat beberapa jenis layanan, yang pertama sesuai dengan tugas pokok dan fungsi (tupoksi), yaitu layanan pencatatan tenaga kerja asing, rekomendasi penelitian, layanan Kuliah Kerja Nyata (KKN), Praktik Kerja Lapangan (PKL), dan pelaksanaan kegiatan. Dalam hal lain, kita tetap bekerja sama dalam satu bidang ini, dengan koordinasi yang baik. Siapapun yang berkompeten pada saat itu harus siap untuk melayani dengan program One Day Service, sehingga layanan dapat diselesaikan dalam satu hari, kecuali ada hal-hal khusus seperti pimpinan yang harus menandatangani dokumen sedang dinas luar. Namun, hal ini bisa diatasi sekarang dengan sistem Tanda Tangan Elektronik (TTE), sehingga dokumen dapat ditandatangani atas izin pimpinan meskipun beliau sedang tidak berada di tempat.”

Reformasi birokrasi di bidang sumber daya manusia (SDM) seringkali berfokus pada pengelolaan SDM yang efisien dan efektif. Dalam kasus ini, keterbatasan SDM di bidang WASNAS menyebabkan perlunya bantuan tenaga outsourcing untuk menjalankan tugas-tugas tertentu. Hal ini menunjukkan upaya untuk mengatasi kekurangan SDM dengan cara yang pragmatis dan fleksibel. Meskipun ada keterbatasan, tim di WASNAS tetap bekerja sama dengan baik dan mengkoordinasikan tugas-tugas dengan efisien. Ini mencerminkan pentingnya pemberdayaan SDM dan koordinasi yang efektif dalam reformasi birokrasi. Semua anggota tim harus siap melayani sesuai dengan program One Day Service, yang menekankan pada responsivitas dan efisiensi layanan. Penggunaan sistem Tanda

Tangan Elektronik (TTE) untuk mengatasi kendala pimpinan yang sedang dinas luar adalah contoh konkret dari bagaimana teknologi dapat digunakan untuk meningkatkan efisiensi dan efektivitas kerja. Ini mencerminkan inovasi dalam pengelolaan SDM melalui adopsi teknologi, yang merupakan aspek penting dari reformasi birokrasi.

c. Dimensi sistem dan prosedur

Berdasarkan hasil wawancara telah dijelaskan bahwa, “Modus permasalahan yang kami hadapi paling banyak berasal dari pemohon yang belum sepenuhnya memahami Standar Operasional Prosedur (SOP) yang telah kami ajukan dan sajikan secara online. Jika ada satu persyaratan yang kurang, hal itu akan menghambat penyelesaian ajuan pelayanan. Solusinya adalah menghubungi pemohon, karena salah satu persyaratan adalah mencantumkan nomor kontak. Kami akan mempertanyakan dan meminta persyaratan yang kurang, serta tidak bersikap kaku dalam hal ini. Pemohon tidak harus datang ke kantor, tetapi dapat dilayani melalui telepon dengan mengirimkan berkas dalam format PDF. Masalah lainnya adalah masyarakat yang datang ingin agar layanan cepat selesai, namun terkadang ada kegiatan mendesak yang tidak bisa ditinggalkan, terutama oleh para pimpinan. Hal ini bisa menghambat karena kami harus berkomunikasi dengan stakeholder atau pihak pengambil keputusan. Dalam keadaan normal, kami rata-rata bisa menyelesaikan layanan dalam satu hari kerja. Namun, jika ada kendala seperti yang disebutkan, prosesnya bisa memakan waktu hingga tiga hari.”

Penyajian SOP secara online menunjukkan upaya untuk transparansi dan aksesibilitas dalam pelayanan publik. Ini adalah bagian dari reformasi birokrasi yang bertujuan untuk membuat prosedur lebih mudah diakses dan dipahami oleh masyarakat, meskipun pemohon seringkali masih belum sepenuhnya memahami SOP tersebut. Ketika ada persyaratan yang kurang, solusi yang diberikan adalah menghubungi pemohon langsung. Ini menunjukkan fleksibilitas dalam prosedur,

yang merupakan aspek penting dalam reformasi birokrasi untuk mengatasi hambatan administrasi dan memastikan pelayanan tetap berjalan lancar. Memungkinkan pemohon untuk mengirimkan berkas melalui telepon dan dalam format PDF mencerminkan adopsi teknologi untuk meningkatkan efisiensi layanan. Ini adalah bagian dari reformasi birokrasi yang bertujuan untuk memodernisasi sistem dan prosedur agar lebih cepat dan responsif.

Pemerintah daerah Kabupaten Bogor mewajibkan setiap instansi menyediakan kotak pengaduan untuk menerima saran dan kritik dari masyarakat. Aduan ini dibahas mingguan dengan para pengambil kebijakan. Meski jarang ada aduan yang masuk, setiap masukan yang diterima, termasuk melalui situs bogorkab.go.id, ditindaklanjuti dengan serius. Selain itu, izin penelitian harus mendapatkan rekomendasi dari Bakesbangpol, yang bertugas menjaga kondusifitas wilayah dengan meneliti setiap kegiatan di daerah. Tujuan utamanya adalah memastikan tidak ada kerahasiaan wilayah yang disalahgunakan.

KESIMPULAN

- a. Perubahan struktur organisasi Bakesbangpol dari status kantor menjadi badan pada tahun 2020 mencerminkan upaya reformasi kelembagaan untuk meningkatkan efisiensi dan efektivitas pelayanan. Pemindahan tugas dari seksi Ideologi dan Wawasan Kebangsaan ke bidang Wawasan Kebangsaan sesuai dengan aturan dan tugas pokok yang baru.
- b. Keterbatasan sumber daya manusia di bidang WASNAS mempengaruhi pelayanan, yang mengharuskan penggunaan tenaga outsourcing untuk mendukung operasional. Pengimplementasian program One Day Service dan sistem Tanda Tangan Elektronik (TTE) menunjukkan adaptasi terhadap kendala tersebut, dengan fokus pada efisiensi dan responsivitas.
- c. Penggunaan SOP online dalam pelayanan Bakesbangpol menunjukkan komitmen terhadap transparansi dan aksesibilitas. Meskipun masih ada tantangan dalam

pemahaman masyarakat terhadap SOP, penyesuaian prosedur dan kemungkinan komunikasi melalui telepon serta penggunaan format PDF mencerminkan inovasi dalam memodernisasi sistem dan prosedur birokrasi.

REFERENSI

- Anggita, A., & Setiawan, J. (2018). *Metodologi Penelitian Kualitatif* (E. D. Lestari (ed.)). CV Jejak.
- Budiarto, D., Krisna, E., & Seran, G. G. (2005). *PERSPEKTIF PEMERINTAHAN DAERAH: Otonomi, Birokrasi, dan Pelayanan Publik*. Bogor: FISIP Universitas Djuanda.
- Fauzan, Fitriyah, N. S., & Zain, M. H. (2024). *BIROKRASI DAN PUBLIK GOVERNANCE* (N. Setianingrum (ed.)). CV. ISTANA AGENCY. <http://repositorio.unan.edu.ni/2986/1/5624.pdf><http://fiskal.kemenkeu.go.id/ejournal><http://dx.doi.org/10.1016/j.cirp.2016.06.001><http://dx.doi.org/10.1016/j.powtec.2016.12.055><https://doi.org/10.1016/j.ijfatigue.2019.02.006>
<https://doi.org/10.1>
- Muriany, T., & Ruhunlela, V. S. (2021). Reformasi Birokrasi Pelayanan Publik di Kecamatan Tanimbar Selatan Kabupaten Kepulauan Tanimbar. *PUBLIC POLICY (Jurnal Aplikasi Kebijakan Publik & Bisnis)*, 2(1), 1–20. <https://doi.org/10.51135/publicpolicy.v2.i1.p1-20>
- Patrisia, N. E., & Anwar, F. (2021). REFORMASI PELAYANAN PUBLIK DI DPMPSTP. *JOPPAS: Journal of Public Policy and Administration*, 3(2), 73–79. <https://journal.ipm2kpe.or.id/index.php/JOPPAS/article/view/2084>
- Sari, E. W., & Widowati, N. (2016). Reformasi Birokrasi Pelayanan Publik Dalam Pelayanan Perijinan Terpadu (BPPT) Kota Semarang Dalam Mencapai Pelayanan Prima. *Journal Of Public Policy And Management Review*, 5(2), 15. <https://ejournal3.undip.ac.id/index.php/jppmr/article/view/10857/10536>
- Suhardiman, Rachman, M., & Jamiah. (2023). *BIROKRASI & PUBLIC GOVERNANCE*

(T. Media (ed.)). Tahta Media Group.

Yusriadi. (2018). *REFORMASI BIROKRASI DALAM PELAYANAN PUBLIK*.
Deepublish.