

**REFORMASI BIROKRASI DALAM
PELAYANAN PUBLIK DI KEMENTERIAN
KOMUNIKASI DAN INFORMATIKA**

**(Studi Pada Program e-Licensing di Direktorat Jenderal Penyelenggaraan
Pos dan Informatika)**

Skripsi

Diajukan untuk Menempuh Ujian Sarjana
pada Fakultas Ilmu Administrasi Universitas Brawijaya

Faradi Prima

NIM. 135030100111069



UNIVERSITAS BRAWIJAYA

FAKULTAS ILMU ADMINISTRASI

JURUSAN ADMINISTRASI PUBLIK

MALANG

2017

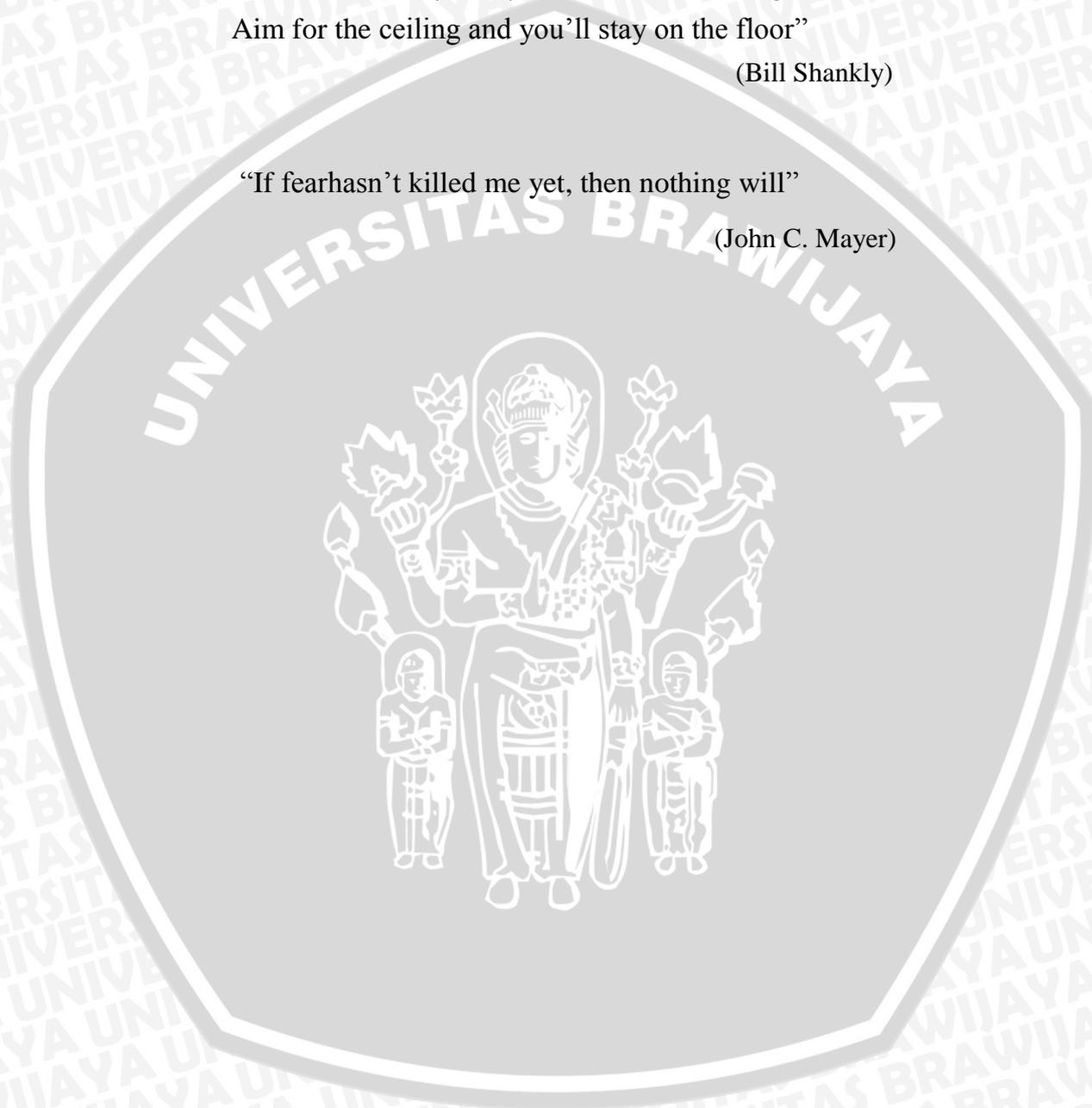
MOTTO

“Aim for the sky and you’ll reach the ceiling.
Aim for the ceiling and you’ll stay on the floor”

(Bill Shankly)

“If fear hasn’t killed me yet, then nothing will”

(John C. Mayer)



TANDA PERSETUJUAN SKRIPSI

Judul : Reformasi Birokrasi Dalam Pelayanan Publik Di Kementerian
Komunikasi dan Informatika (Studi Pada Program e-Licensing
di Direktorat Jenderal Penyelenggaraan Pos dan Informatika)

Disusun oleh : Faradi Prima

NIM : 135030100111069

Fakultas : Ilmu Administrasi

Jurusan : Ilmu Administrasi Publik

Program Studi : Administrasi Publik

Malang, 3 Maret 2017

Komisi Pembimbing

Ketua



Prof. Dr. Sumartono, MS
NIP. 19540916 198212 1 001

TANDA PENGESAHAN

Telah dipertahankan di depan majelis penguji Skripsi. Fakultas Ilmu Administrasi Universitas Brawijaya pada :

Hari : Selasa

Tanggal : 09 Mei 2017

Jam : 11.00 WIB

Skripsi Atas Nama : Faradi Prima

Judul : Reformasi Birokrasi Dalam Pelayanan Publik Di Kementerian Komunikasi dan Informatika (Studi Pada Program e-licensing di Direktorat Jenderal Penyelenggaraan Pos dan Informatika)

dan dinyatakan LULUS

MAJELIS PENGUJI

Ketua

Prof. Dr. Sumartono, MS.
NIP. 19540916 198212 1 001

Anggota

Drs. Sukanto, MS.
NIP. 19591227 198601 1 001

Anggota

Drs. Minto Hadi, M.Si
NIP. 19540127 198103 1 003

Anggota

Trisnawati, S.Sos., MAP
NIP. 19800307 200801 2 012

PERNYATAAN ORISINALITAS SKRIPSI

Saya menyatakan dengan sebenar-benarnya bahwa sepanjang pengetahuan saya, di dalam naskah skripsi ini tidak terdapat karya ilmiah yang pernah diajukan oleh pihak lain untuk mendapatkan karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain, kecuali yang secara tertulis dikutip dalam naskah ini dan disebut dalam sumber kutipan dan daftar pustaka.

Apabila ternyata di dalam naskah skripsi ini dapat dibuktikan terdapat unsur-unsur jiplakan, saya bersedia skripsi ini digugurkan dan gelar akademik yang telah saya peroleh (S1) dibatalkan, serta diproses sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku (Undang-Undang No. 20 tahun 2003, Pasal 25 ayat 2 dan pasal 70).

Malang, April 2017



Nama : Faradi Prima
NIM : 135030100111069

RINGKASAN

Faradi Prima, 2017, Reformasi Birokrasi dalam Pelayanan Publik di Kementerian Komunikasi dan Informatika (Studi pada Program e-Licensing di Direktorat Jenderal Penyelenggaraan Pos dan Informatika). Ketua Pembimbing: Prof. Dr. Sumartono, M.S.

Pelayanan publik yang berkualitas dalam penyelenggaraan pemerintahan merupakan harapan seluruh masyarakat. Pelayanan publik yang dilakukan di Indonesia saat ini sejatinya masih memiliki banyak kesalahan, dan hal ini merupakan permasalahan di dalam tatanan birokrasi (patologi birokrasi). Pada tahun 2010 diciptakan sebuah konsep dan kebijakan Reformasi Birokrasi yang ditetapkan melalui Peraturan Presiden No.81 Tahun 2010 Tentang Grand Design Reformasi Birokrasi 2010- 2025. Selanjutnya pada tahun 2015 diterbitkan Permenpan-RB No.11 Tahun 2015 Tentang Road Map Reformasi Birokrasi 2015-2019. Mengacu pada kebijakan tersebut, Direktorat Jenderal Penyelenggaraan Pos dan Informatika (PPI), Kementerian Komunikasi dan Informatika telah merancang dan menyusun reformasi birokrasi ke dalam 8 area perubahan reformasi birokrasi salah satunya peningkatan kualitas pelayanan publik, yang diharapkan mampu melaksanakan tugas sebagai pelayan masyarakat yang didukung dengan sebuah program perubahan dan percepatan.

Penelitian menggunakan metode analisis deskriptif dengan pendekatan kualitatif melalui analisis interaktif dari Miles dan Huberman. Sumber data diperoleh melalui Informan, Peristiwa, dan Dokumen. Hasil penelitian menunjukkan bahwa yang ingin diperoleh dari proses percepatan pelayanan perizinan di Kantor Direktorat Jenderal PPI adalah menciptakan pelayanan kepada masyarakat sebaik-baiknya dengan prinsip pelayanan prima.

Saran yang direkomendasikan antara lain: peningkatan sarana dan prasarana secara berkesinambungan, kemudahan prosedur harus selalu diperhatikan, peran serta masyarakat pengawasan terhadap efektivitas pelayanan harus terus dipantau secara berkala melalui survey kepuasan masyarakat, sosialisasi kepada masyarakat melalui program kampanye penyadaran publik terus dilaksanakan secara berkala.

Kata Kunci : Reformasi Birokrasi, Pelayanan Publik, Pelayanan Prima

SUMMARY

Faradi Prima, 2017, Bureaucratic Reforms in Public Service at the Ministry of Communication and Informatics (Studies e-Licensing Program at Directorate General of Post and Informatics) Chairman Supervisor: Prof. Dr. Sumartono, M.S.

Good quality public services in governance is the hope of the whole of society. Public services performed in Indonesia is actually still has a lot of mistakes, and these are problems of bureaucracy (bureaucratic pathology). In 2010 created a concept and policy Reforms established through Presidential Decree (PP) 81 of 2010 Concerning the Grand Design Bureaucracy Reforms 2010- 2025. Furthermore, in 2015 published Permenpan-RB 11 2015 About the Road Map for Bureaucracy Reforms 2015-2019. Referring to the policy, the Directorate General of Post and Information (PPI), the Ministry of Communications and Information Technology has been designing and preparing reform of the bureaucracy into eight areas of change bureaucratic reform one of them to improve the quality of public services, which are expected to perform duties as a public servant who is supported by a program of change and acceleration.

Research using descriptive analysis with qualitative approach through interactive analysis of Miles and Huberman. Sources of data obtained through informants, events, and documents. The results showed that want to gain from an accelerating process of licensing services in the Office of the Directorate General of PPI is creating a service to the community as well as possible with the principle of excellent service.

The proposed recommendation include: improvement of facilities and infrastructure on an ongoing basis, the ease of the procedure must always be considered, the role of society oversight of the effectiveness of service should continue to be monitored on a regular basis through a community satisfaction survey, dissemination to the public through public awareness campaigns continue to be performed regularly.

Keywords : Bureaucratic Reforms, Public Service, ExcellentService.

KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan kehadirat Allah SWT, yang telah melimpahkan rahmat dan hidayah-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul “Reformasi Birokrasi dalam Pelayanan Publik di Kementerian Komunikasi dan Informatika (Studi pada Program e-Licensing di Direktorat Jenderal Penyelenggaraan Pos dan Informatika). Skripsi ini merupakan tugas akhir yang diajukan untuk memenuhi syarat dalam memperoleh gelar sarjana Ilmu Administrasi Publik pada Program Studi Ilmu Administrasi Publik, Fakultas Ilmu Administrasi Universitas Brawijaya Malang.

Penulis menyadari bahwa penyusunan skripsi ini tidak akan terwujud tanpa adanya bantuan dan dorongan dari berbagai pihak. Oleh karena itu, padakeempatan ini penulis menyampaikan ucapan terima kasih kepada yangterhormat:

1. Rektor Universitas Brawijaya Malang
2. Bapak Prof. Dr. Bambang Supriyono, M.S selaku Dekan Fakultas Ilmu Administrasi Universitas Brawijaya Malang.
3. Bapak Dr. Choirul Saleh, M.Si selaku Ketua Jurusan Ilmu Administrasi Publik, Fakultas Ilmu Administrasi Universitas Brawijaya Malang.
4. Ibu Dr. Lely Indah Mindarti, M.Si selaku Ketua Program Studi Administrasi Publik Universitas, Fakultas Ilmu Administrasi Malang Brawijaya Malang.
5. Bapak Prof. Dr. Sumartono, M.S selaku Ketua Komisi Pembimbing yang selalu memberi bimbingan, saran, arahan kepada penulis dalam menyelesaikan skripsi ini.

6. Seluruh dosen Fakultas Ilmu Administrasi, khususnya dosen jurusan Administrasi Publik yang selama ini memberikan dan mentransfer ilmunya kepada penulis selama perkuliahan.
7. Seluruh staf/pegawai Fakultas Ilmu Administrasi, yang telah membantu kelancaran segala urusan penelitian skripsi ini.
8. Seluruh pegawai Direktorat Jenderal Penyelenggaraan Pos dan Informatika terutama Ibu Desi Utami selaku Kasubbag Umum dan Kepegawaian Setditjen PPI, Bapak Arifin Lubis selaku Kabbag Perencanaan Program dan Pelaporan, Bapak Abduh selaku Kasubbag TU, Bapak Arief Inela, Crispolin, Joko dan Angga selaku staf, Ibu Mela, Ibu Ardhani dan Ibu Aldhira selaku staf.
9. Teman-teman dari penulis selama kuliah di Malang yang tidak bisa disebutkan satu persatu.
10. Kedua Orang Tua (Dr. Lucky Hikmat Maulana, S.E.,M.Si. dan Rita Wahyuni, S.I.Kom.) serta kakak saya (Fakhrian Harza, S.A.B) yang senantiasa memberikan do'a dan motivasi yang tiada hentinya kepada saya dalam menyelesaikan skripsi ini.

Demi kesempurnaan skripsi ini, kritik dan saran sangat dibutuhkan untuk membangun skripsi ini hingga sempurna. Semoga karya penulis ini dapat bermanfaat dan berguna bagi pihak-pihak yang membutuhkan.

Malang, April 2017

Penulis

DAFTAR ISI

COVER	i
MOTTO	ii
TANDA PERSETUJUAN SKRIPSI	iii
TANDA PENGESAHAN SKRIPSI	iv
PERNYATAAN ORISINALITAS SKRIPSI	v
RINGKASAN	vi
SUMARRY	vii
KATA PENGANTAR	ix
DAFTAR ISI	x
DAFTAR TABEL	xiv
DAFTAR GAMBAR	xv
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang	1
B. Rumusan Masalah	12
C. Tujuan Penelitian	12
D. Kontribusi Penelitian.....	13
E. Sistematika Pembahasan	13
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	16
A. Administrasi Publik.....	16
1. Pengertian Administrasi Publik	16
2. Paradigma Administrasi Publik	17
B. Birokrasi dan Reformasi Birokrasi.....	19
1. Birokrasi.....	19
a. Pengertian Birokrasi	19
b. Kinerja Birokrasi Publik	21
c. Kategori Birokrasi.....	21
2. Reformasi Birokrasi	22
a. Pengertian Reformasi Birokrasi.....	23
b. Penata Kelembagaan.....	25



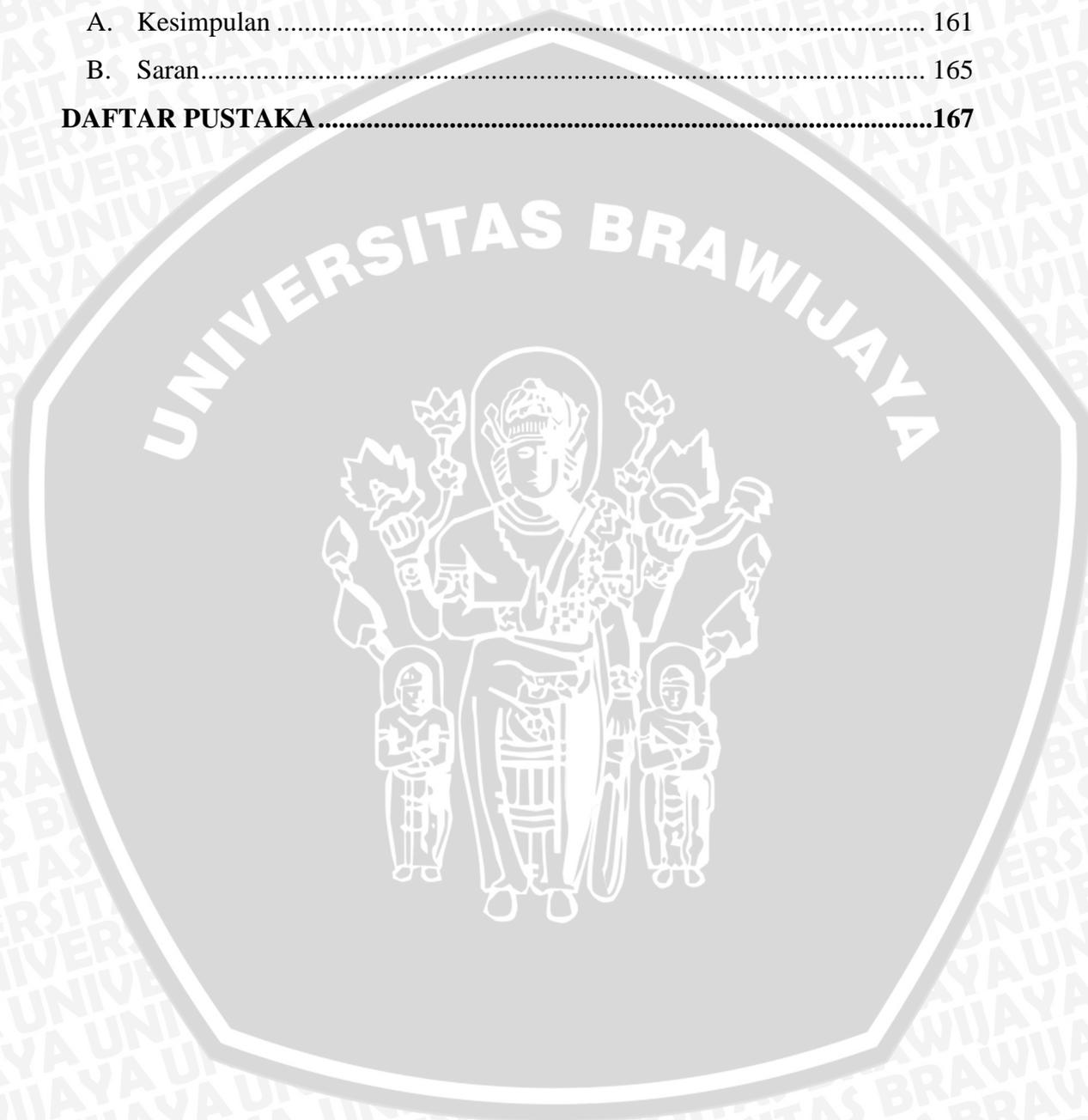
c.	Penataan Ketatalaksanaan.....	26
d.	Penataan Sumber Daya Manusia	27
e.	Sasaran Reformasi Birokrasi	29
f.	Strategi Reformasi Birokrasi	32
g.	Tujuan Reformasi Birokrasi.....	34
C.	Pelayanan Publik.....	34
1.	Pengertian Pelayanan Publik.....	35
2.	Prinsip Pelayanan Publik	36
3.	Azas Pelayanan Publik.....	37
4.	Jenis Pelayanan Publik.....	39
5.	Kualitas Pelayanan Publik	39
6.	Standar Pelayanan Publik	40
D.	Good Governance.....	41
1.	Pengertian Good Governance	41
2.	Prinsip Good Governance	44
E.	Electronic Government	45
1.	Pengertian Electronic Government.....	46
F.	Program e-Licensing	47
1.	Pengertian Program e-Licensing.....	47
	BAB III METODE PENELITIAN	52
A.	Jenis Penelitian.....	52
B.	Fokus Penelitian	54
C.	Lokasi dan Situs Penelitian	55
D.	Jenis dan Sumber Data Penelitian	56
E.	Teknik Pengumpulan Data.....	59
F.	Instrumen Penelitian.....	61
G.	Metode Analisis Data.....	62
H.	Keabsahan Data.....	66
	BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	67
A.	Gambaran Umum Lokasi Penelitian	67



1.	Sejarah Singkat Direktorat Jenderal Penyelenggaraan Pos dan Informatika.....	67
2.	Visi, Misi dan Struktur Organisasi Direktorat Jenderal Penyelenggaraan Pos dan Informatika	72
B.	Hasil Penelitian	82
1.	Pelaksanaan Reformasi Birokrasi dalam Pelayanan Publik yang dilakukan Direktorat Jenderal Penyelenggaraan Pos dan Informatika ...	82
a.	Bentuk Reformasi Birokrasi	82
b.	Proses Reformasi Birokrasi dalam Pelayanan Publik di Kantor Direktorat Jenderal Penyelenggaraan Pos dan Informatika Kementerian Komunikasi dan Informatika	95
c.	Aktor-Aktor yang terlibat pada pelaksanaan Reformasi Birokrasi dalam Pelayanan Publik	101
d.	Hasil Pelaksanaan Reformasi Birokrasi dalam Pelayanan Publik	107
	1) Percepatan pelayanan dengan penggunaan teknologi informasi (e-Licensing).....	107
	2) Kepuasan Masyarakat	111
2.	Faktor Pendukung Dan Penghambat Pelaksanaan Reformasi Birokrasi Dalam Pelayanan Publik di Kantor Direktorat Jenderal Penyelenggaraan Pos dan Informatika	116
a.	Faktor Pendukung	116
b.	Faktor Penghambat	128
C.	Pembahasan.....	136
1.	Pelaksanaan Reformasi Birokrasi dalam Pelayanan Publik yang dilakukan Direktorat Jenderal Penyelenggaraan Pos dan Informatika .	136
a.	Bentuk Reformasi Birokrasi	136
b.	Proses Reformasi Birokrasi dalam Pelayanan Publik di Direktorat Jenderal Penyelenggaraan Pos dan Informatika.....	138
c.	Aktor yang terlibat pada pelaksanaan Reformasi Birokrasi dalam Pelayanan Publik	142
d.	Hasil Pelaksanaan Reformasi Birokrasi dalam Pelayanan Publik	145
2.	Faktor Pendukung dan Penghambat Penyelenggaraan Reformasi Birokrasi dalam Pelayanan Publik di Direktorat Jenderal Penyelenggaraan Pos dan Informatika.....	151



a. Faktor Pendukung.....	151
b. Faktor Penghambat.....	157
BAB V PENUTUP.....	161
A. Kesimpulan.....	161
B. Saran.....	165
DAFTAR PUSTAKA.....	167



DAFTAR TABEL

No.	Judul	Hal.
1	Kinerja Direktorat Jenderal Penyelenggaraan Pos dan Informatika Berdasarkan Sasaran Strategis dengan Indikator dan Capaiannya Tahun 2015	8
2	Diferensiasi OPA, NPM, NPS	16
3	Reformasi Birokrasi Kantor Direktorat Jenderal Penyelenggaraan Pos dan Informatika	77
4	Delapan Area perubahan Kementerian Komunikasi dan Informatika Republik Indonesia	83
5	Road Map Pokja Peningkatan Layanan Publik Tahun 2015-2019	87
6	Hasil Kuisisioner Layanan Publik Perizinan Telekomunikasi Tahun 2014	106
7	Hasil Kuisisioner Layanan Publik Perizinan Telekomunikasi Tahun 2015	107
8	Hasil Kuisisioner Layanan Publik Perizinan Telekomunikasi Tahun 2014	120
9	Hasil Kuisisioner Layanan Publik Perizinan Telekomunikasi Tahun 2015	121
10	Road Map Pokja Peningkatan Layanan Publik Tahun 2015-2019	133
11	Road Map Pokja Peningkatan Layanan Publik Tahun 2015-2019	140

DAFTAR GAMBAR

No.	Judul	Hal
1	Komponen-komponen Model Analisis Data Interaktif	69
2	Struktur Organisasi Direktorat Jenderal Penyelenggaraan Pos dan Informatika	77
3	Website e-Licensing Ditjen PPI	99
4	Alur Perizinan Sistem Layanan Online	100
5	Tampilan e-Licensing	108
6	Form Kuisisioner Layanan Publik	110
7	Sertifikat ISO 9001:2008	115
8	Struktur Organisasi Direktorat Jenderal Penyelenggaraan Pos dan Informatika	111
9	Struktur Organisasi Direktorat Jenderal Penyelenggaraan Pos dan Informatika Baru	113
10	Kuisisioner Pelayanan Publik Perizinan	118
11	Suasana Ruang kerja Direktorat Pos yang Sempit	125
12	Suasana Ruangan Kerja Direktorat Pos yang Kurang Rapi	126
13	Tidak Tersedianya Papan Pengumuman (<i>white board</i>) Direktorat Pos	126
14	Ruang Pelayanan dan Ruang Tunggu Pelayanan yang Menyatu Dengan Ruang Kerja Pegawai	127

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Selama masa periode kemerdekaan Negara Kesatuan Republik Indonesia, salah satu yang memiliki peran penting dalam perjalanan kehidupan berbangsa dan bernegara adalah birokrasi. Pada masa pemerintahan Orde Baru, birokrasi memiliki peran dalam proses pembangunan. Selain itu, birokrasi juga berperan dalam menunjang pelaksanaan tugas dan fungsi pemerintah seperti pelayanan publik, proteksi, regulasi dan distribusi. Namun faktanya, birokrasi di Indonesia pada saat sekarang ini sudah tidak sesuai dengan peran besar yang diemban pada tata pemerintahan Indonesia. Birokrasi sebagai suatu organisasi formal juga tidak bisa menyelenggarakan ketentuan sesuai yang dideskripsikan tersebut.

Kedaaan birokrasi pada masa reformasi saat ini dapat dinilai belum mengarah pada perkembangan yang baik, banyaknya temuan birokrat yang bersifat arogan serta menganggap rakyatlah yang membutuhkannya, praktik Korupsi, Kolusi dan Nepotisme (KKN) yang kerap terjadi, dan mentalitas birokrat yang tidak sesuai dengan apa yang diharapkan oleh publik. Di Indonesia, permasalahan yang menyangkut dengan birokrasi bukanlah menjadi suatu hal yang baru. Masalah-masalah birokrasi ini salah satu masalah yang rumit dan sulit dituntaskan oleh pemerintah.

Serangkaian permasalahan yang terjadi dalam birokrasi tersebut merupakan sejumlah permasalahan yang terdapat pada birokrasi baik di level pusat dan juga level daerah. Selama ini citra negatif birokrasi yang dipandang oleh masyarakat kepada birokrasi itu sendiri adalah karena birokrasi selama ini tidak dapat menanggapi keinginan masyarakat. Konsep birokrasi yang ditawarkan di Indonesia pada saat ini juga dapat dikatakan tidak lagi sesuai dengan sistem masyarakat yang dinamis dan berkembang. Sistem kerja birokrasi pun dinilai sudah tidak dapat diterima oleh masyarakat pada saat ini dikarenakan kerja birokrasi yang lambat dan metodologi yang kurang efisien, cepat, tepat waktu dan sederhana.

Berbagai bentuk permasalahan yang dijelaskan diatas merupakan suatu penyakit yang terdapat didalam sistem birokrasi (patologi birokrasi), oleh karena itu untuk menghilangkan sejumlah patologi birokrasi disarankan adanya sebuah perubahan.

Jika ditelaah lebih jauh terkait dengan gejala patologi birokrasi, menurut Siagian (1994:24) ada lima kelompok pembagian dalam patologi birokrasi, pertama, persepsi gaya manajerial para pejabat di lingkungan birokrasi yang menyimpang dari prinsip-prinsip demokrasi. Hal seperti ini mengakibatkan bentuk patologi seperti: penyalahgunaan wewenang dan jabatan menerima sogok, dan nepotisme. Kedua, rendahnya pengetahuan dan keterampilan para petugas pelaksana berbagai kegiatan operasional, mengakibatkan produktivitas dan mutu pelayanan yang rendah, serta pegawai sering berbuat kesalahan. Ketiga, tindakan pejabat yang melanggar hukum dengan penggemukan pembiayaan, menerima sogok, korupsi dan sebagainya. Keempat, manifestasi perilaku birokrasi yang bersifat disfungsi atau negatif, seperti sewenang-wenang, pura-pura sibuk dan diskriminatif. Kelima, akibat situasi internal berbagai instansi pemerintahan yang berakibat negatif terhadap birokrasi, seperti imbalance dan kondisi kerja yang kurang memadai, ketiadaan deskripsi dan indikator kerja, dan sistem pilih kasih

Bedasarkan hal yang sudah dijelaskan diatas, hal inilah yang menjadikan alasan untuk birokrasi mulai sedikit demi sedikit bangkit dari penyakit birokrasi

yang sudah lama menempel erat pada instansi-instansi pemerintahan untuk melakukan reformasi atau perubahan serta kesadaran masyarakat yang tinggi untuk menuntut hak-hak sebagai warga negara dan juga hak-hak konstitusional yang dijamin oleh Undang-Undang Dasar Tahun 1945 telah membuahkan beberapa tuntutan baru. Arti dari tuntutan baru tersebut ialah, pertama terciptanya suatu tata kelola pemerintahan yang bersih, kedua terciptanya akuntabilitas pemerintahan yang kongkrit kepada publik, dan ketiga terjaminnya pelayanan maksimal kepada masyarakat yang dilakukan oleh pemerintah.

Dengan berjalannya waktu instansi yang dimiliki pemerintah telah berbenah diri dibuktikan dengan munculnya sebuah konsep dan kebijakan Reformasi Birokrasi yang komprehensif melalui diterbitkannya Peraturan Presiden Republik Indonesia No. 81 Tahun 2010 Tentang *Grand Design* Reformasi Birokrasi 2010-2015 yang menjelaskan bahwa dalam rangka mempercepat terwujudnya suatu tata kelola pemerintah yang baik, maka dinilai perlu melakukan reformasi birokrasi di seluruh Kementerian/Lembaga/Pemerintah Daerah. Upaya pemerintah guna tercapainya *good governance* dan melakukan perubahan yang mendasar mengenai sistem penyelenggaraan pemerintah yang khususnya menyangkut aspek-aspek kelembagaan atau organisasi, sumber daya aparatur dan ketatalaksanaan maka pemerintah mengambil langkah besar yaitu salah satunya dengan Reformasi Birokrasi. Dalam *Grand Design* Reformasi Birokrasi tahun 2010-2025 yang diterbitkan oleh Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara – Reformasi Birokrasi menjadi pola dalam menciptakan pemerintahan yang mempunyai daya saing internasional, yaitu profesionalisme

pemerintahan dan berintegritas tinggi yang sanggup menyelenggarakan pelayanan maksimal kepada publik dan sistem kelola pemerintahan yang demokratis agar mampu mengatasi tantangan pada abad ke-21 dengan manajemen pemerintahan yang baik pada tahun 2025.

Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatus Negara – Reformasi Birokrasi (Permenpan RB) No. 11 Tahun 2015 Tentang *Road Map* Reformasi Birokrasi 2015-2019 yang berisi tentang bentuk operasionalisasi *Grand Desain* Reformasi Birokrasi yang ditata dan diimplementasikan setiap 5 (lima) tahun dan merupakan rencana detail reformasi birokrasi sari satu tahapan ke tahapan selanjutnya selama lima tahun.

Dari beberapa instansi pemerintah yang telah melakukan reformasi birokrasi salah satunya adalah Kementerian Komunikasi dan Informatika. Kementerian Komunikasi dan Informatika sebagai *leading sector* dalam bidang komunikasi dan informatika negara Indonesia ini tengah berada dalam perubahan yang membawa beragam banyak implikasi pada kehidupan publik, bangsa dan negara. Berbagai isu terkait dengan globalisasi, demokratisasi, *good governance*, dan perlindungan hak asasi manusia tidak hanya berkutat pada tingkat regional dan internasional saja melainkan merambag secara cepat ke dalam berbagai lapisan masyarakat.

Pelaksanaan program dan kegiatan Reformasi Birokrasi di Kementerian Komunikasi dan Informatika disesuaikan dengan karakteristik dan kemajuan yang telah dicapai selama masa pelaksanaan reformasi birokrasi pada periode sebelumnya.



Berdasarkan Peraturan Presiden Nomor 81 Tahun 2010 tentang *Grand Design* Reformasi Birokrasi 2010 – 2025 dan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi No. 11 tahun 2015 tentang *Road Map* Reformasi Birokrasi 2015 – 2019, maka program, kegiatan dan pelaksanaan reformasi birokrasi nasional tingkat Mikro pada Kementerian Komunikasi dan Informatika dibagi ke dalam delapan area perubahan sebagai berikut:

1. Mental Aparatur
2. Pengawasan
3. Akuntabilitas
4. Kelembagaan
5. Tatalaksana
6. SDM Aparatur
7. Peraturan Perundang-undangan
8. Pelayanan Publik

Hal tersebut yang menjadi pola acuan kegiatan bagi Kementerian Komunikasi dan Informatika guna menciptakan manajemen pemerintahan yang baik (*good governance*). Dipandang dari kebutuhan masyarakat saat ini, hal yang sangat penting adalah pelayanan publik yang prima baik itu dalam bentuk barang publik maupun jasa publik. Pelayanan publik yang berupa barang publik mencakup berbagai fasilitas yang dapat mendukung serta menunjukkan kehidupan sehari-hari. Semakin tinggi kualitas pelayanan publik yang berupa barang publik maka akan berakibat baik dalam kehidupan masyarakat, hal ini dikarenakan berkurangnya masalah yang dihadapi masyarakat yang dapat menghambat

kegiatan sehari-hari. Sementara pelayanan publik yang berupa jasa publik mencakup layanan yang sangat penting, seperti layanan pendidikan, kesehatan dan juga transportasi.

Bedasarkan Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik yang dimaksud dengan pelayanan publik Pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundangundangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik. Penyelenggara pelayanan publik yang selanjutnya disebut Penyelenggara adalah setiap institusi penyelenggara negara, korporasi, lembaga independen yang dibentuk berdasarkan undangundang untuk kegiatan pelayanan publik, dan badan hukum lain yang dibentuk semata-mata untuk kegiatan pelayanan publik. Penyelenggara berkewajiban menyusun dan menetapkan standar pelayanan dengan memperhatikan kemampuan penyelenggara, kebutuhan masyarakat, dan kondisi lingkungan.

Selanjutnya Sinambela (2006:4) menambahkan bahwa masyarakat setiap waktu selalu menuntut pelayanan publik yang berkulaitas dari birokrat, meskipun tuntutan tersebut sering tidak sesuai dengan harapan karena secara empiris pelayanan publik yang terjadi selama ini masih mencirikan berbelit-belit, lambat, mahal, dan melelahkan. Kecendrungan seperti itu terjadi karena masyarakat masih diposisikan sebagai pihak yang melayani bukan yang dilayani ke pengertian sesungguhnya. Pelayan yang seharusnya ditunjukkan pada masyarakat umum kadang dibalik menjadi pelayanan masyarakat kepada negara, meskipun negara berdiri sesungguhnya adalah untuk kepentingan masyarakat yang mendirikanannya. Artinya, birokrat sesungguhnya haruslah memberikan pelayanan terbaiknya kepada masyarakat.

Kementerian Komunikasi dan Informatika memiliki 4 struktur jabatan Eselon 1 setingkat Direktorat Jenderal dalam struktur organisasinya dan salah satu

dari direktorat jenderal itu adalah Direktorat Jenderal Penyelenggaraan Pos dan Informatika. Mengacu pada Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 54 Tahun 2015 Tentang Kementerian Komunikasi dan Informatika, Direktorat Jenderal Penyelenggaraan Pos dan Informatika mempunyai tugas menyelenggarakan perumusan pelaksanaan kebijakan di bidang penyelenggaraan pos dan informatika, perumusan kebijakan di bidang standardisasi layanan, pelayanan perizinan serta peningkatan aksesibilitas, konektivitas dan keamanan infrastruktur telekomunikasi, pengembangan infrastruktur dan ekosistem penyelenggaraan pos, telekomunikasi, dan penyiaran.

Agar dapat optimal menjalankan tugas pokok dan fungsi yang diembannya dan mewujudkan tata pemerintahan yang baik sesuai dengan tuntutan masyarakat, Direktorat Jenderal Penyelenggaraan Pos dan Informatika memandang perlu dan telah melakukan reformasi birokrasi. Dalam konteks ini, kebutuhan untuk melakukan upaya reformasi birokrasi biasanya didorong untuk meningkatkan pelayanan publik yang lebih transparan, akuntabel dan responsif. Perubahan melalui reformasi birokrasi pada dasarnya bertujuan untuk melakukan perubahan organisasi dan sikap yang selama ini dipersepsikan masyarakat sebagai tertutup menjadi suatu birokrasi yang terbuka dan transparan guna memberikan pelayanan terbaik kepada masyarakat (*excellent service*).

Kementerian Komunikasi dan Informatika, khususnya Direktorat Jenderal Penyelenggaraan Pos dan Informatika berkomitmen untuk terus memperkuat upaya pelaksanaan pelayanan publik dalam bentuk terselenggaranya tata kelola Komunikasi dan Informatika yang efisien, berdaya saing, dan aman. Hal tersebut

terlihat dari adanya inovasi baru dalam hal pelayanan publik yang diberikan oleh Direktorat Jenderal Penyelenggaraan Pos dan Informatika dengan menggunakan teknologi informasi yang bernama e-Licensing. Pelayanan publik perizinan online atau e-Licensing merupakan bagian dari sistem pelayanan publik Direktorat Jenderal Penyelenggaraan Pos dan Informatika Kementerian Kominfo, yang dikembangkan sebagai sarana untuk mewujudkan pelayanan publik yang transparan, akuntabel dan lebih mudah dijangkau serta dalam rangka menghindari terjadinya praktik KKN dan percaloan dalam proses perizinan dan uji laik operasi (ULO) penyelenggaraan telekomunikasi.

Pemerintah telah mengeluarkan Peraturan Pemerintah No. 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan UU No. 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik yang bertujuan untuk mencapai misi pelayanan publik yaitu menciptakan pelayanan publik yang prima. Pelayanan publik yang prima adalah pelayanan publik dimana proses pelayanan cepat, pengurusan mudah diakses, dan pelayanan yang ramah dan bersahabat. Adanya Sistem Layanan Online Perizinan Penyelenggaraan Telekomunikasi (*e-Licensing*) ini diharapkan dapat mewujudkan tujuan pelayanan prima diatas.*E-Licensing* Perizinan Telekomunikasi ini muncul dikarenakan adanya tuntutan terhadap keterbukaan layanan terhadap masyarakat dalam melakukan proses perizinan jasa dan jaringan telekomunikasi, serta sebagai bentuk komitmen dari Direktorat Jenderal Penyelenggaraan Pos dan Informatika terhadap layanan kepada masyarakat untuk dapat melakukan proses perijinan yang transparan. Penggunaan teknologi aplikasi berbasis web adalah jawaban untuk lebih mempermudah memberikan layanan jasa kepada masyarakat. Penerapan

Teknologi dengan menggunakan aplikasi *Form Generator* yang dapat diintegrasikan dengan aplikasi *Content Management System (CMS)* merupakan bentuk antisipasi terhadap cepatnya perkembangan teknologi dan perubahan-perubahan pada format permohonan.

Dalam melaksanakan tugas menyelenggarakan urusan di bidang komunikasi dan informatika, Kementerian Komunikasi dan Informatika dituntut untuk melaksanakannya dengan penuh integritas, transparan, akuntabel, efektif, dan efisien. Transparansi dan Akuntabilitas tersebut salah satunya diwujudkan dalam bentuk penyusunan laporan kinerja. Laporan Kinerja disusun sebagai salah satu bentuk pertanggungjawaban institusi Kementerian Komunikasi dan Informatika dalam melaksanakan tugas dan fungsi selama kurung waktu tertentu, sekaligus sebagai alat kendali dan pemacu peningkatan kinerja setiap unit organisasi di lingkungan Kementerian Komunikasi dan Informatika, serta sebagai salah satu alat untuk mendapatkan masukan bagi *stakeholders* demi perbaikan kinerja Kementerian Komunikasi dan Informatika.

Berikut adalah hasil kinerja Direktorat Jenderal Penyelenggaraan Pos dan Informatika berdasarkan dari Laporan Kinerja Tahun 2015 melalui sasaran strategis dengan indikator dan capaiannya, seperti terdapat pada Tabel 1.1. dibawah ini :

Tabel 1.

Kinerja Direktorat Jenderal Penyelenggaraan Pos dan Informatika
 Berdasarkan Sasaran Strategis dengan Indikator dan Capaiannya Tahun 2015

No	Indikator Kinerja	Capaian (%)
1	Jumlah dokumen regulasi dan kebijakan bidang telekomunikasi	50
2	Penyelesaian revisi Undang-Undang No.32 Tahun 2002 tentang Penyiaran (karena merupakan inisiatif DPR, dimana hingga akhir tahun 2015 Komisi I DPR belum menyerahkan draft RUU tersebut)	0
3	Jumlah Peraturan Menteri terkait Penyelenggaraan <i>National Chief Information Officer (NCIO)</i> ,	80
4	Jumlah Peraturan Menteri terkait penyelenggaraan sertifikasi elektronik dan penyelenggaraan sertifikasi keandalan	50
5	Penyelesaian revisi Undang-Undang No.11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik	80
6	Jumlah regulasi untuk penyebaran dan pemerataan informasi publik	25
7	Jumlah regulasi terkait implementasi <i>Government Public Relations (GPR)</i>	94
8	Jumlah kebijakan terkait diseminasi Kampanye Nasional Revolusi Mental	25

Sumber : Laporan Kinerja Direktorat Jenderal Penyelenggaraan Pos dan Informatika Tahun 2015

Berdasarkan Tabel 1. diatas, di ketahui terdapat beberapa kendala yang menyebabkan sebagian capaian kinerja targetnya tidak terpenuhi. Kendala tersebut antara lain diduga karena proses kegiatannya melibatkan pihak eksternal Kementerian Komunikasi dan Informatika, dimana membutuhkan waktu koordinasi yang panjang. Selain itu kurangnya sinergi program antara pusat dan daerah, sehingga program tidak dapat berjalan lancar. Untuk itu, Kementerian

Komunikasi dan Informatika akan berupaya lebih keras untuk lebih mengoptimalkan capaian sasaran strategis. Diharapkan di masa yang akan datang capaian kinerja Kementerian Komunikasi dan Informatika dapat lebih optimal, sehingga dapat memberikan dampak yang maksimal dalam melayani kebutuhan komunikasi dan informasi bagi masyarakat.

Berdasarkan penjelasan tersebut, penyelenggaraan reformasi birokrasi pada Direktorat Jenderal Penyelenggaraan Pos dan Informatika harus dilaksanakan sesuai dengan pedoman yang telah ada. Hal tersebut disebabkan Direktorat Jenderal Penyelenggaraan Pos dan Informatika merupakan salah satu unit pemerintahan yang memberikan pelayanan kepada masyarakat di dalam layanan Komunikasi dan Informatika. Direktorat Jenderal Penyelenggaraan Pos dan Informatika dituntut mampu memberikan pelayanan prima demi meningkatkan kepercayaan kepada masyarakat (*public trust*) bahwa Direktorat Jenderal Penyelenggaraan Pos dan Informatika mampu menjadi pelayan masyarakat (*public service*). Oleh karena itu, penulis tertarik untuk melakukan penelitian mengenai permasalahan tersebut dengan judul **“Reformasi Birokrasi Dalam Pelayanan Publik di Kementerian Komunikasi dan Informatika” (Studi pada Program e-Licensing di Direktorat Jenderal Penyelenggaraan Pos dan Informatika)**.

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah yang telah diuraikan di atas, maka dapat dirumuskan masalah sebagai berikut:

1. Bagaimana pelaksanaan reformasi birokrasi dalam bidang pelayanan publik di Kementerian Komunikasi dan Informatika (Studi pada Program e-Licensing di Direktorat Jendral Penyelenggaraan Pos dan Informatika)?
2. Faktor-faktor apa saja yang menjadi pendukung dan penghambat pelaksanaan reformasi birokrasi dalam pelayanan yang diberikan Kementerian Komunikasi dan Informatika (Studi pada Program e-Licensing di Direktorat Jendral Penyelenggaraan Pos dan Informatika)?

C. Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah tersebut di atas, maka tujuan dari penelitian ini adalah untuk mendeskripsikan dan menganalisis:

1. Pelaksanaan reformasi birokrasi dalam bidang pelayanan publik di Kementerian Komunikasi dan Informatika (Studi pada Program e-Licensing di Direktorat Jendral Penyelenggaraan Pos dan Informatika).
2. Faktor-faktor yang menjadi pendukung dan penghambat pelaksanaan reformasi birokrasi dalam pelayanan yang diberikan Kementerian Komunikasi dan Informatika (Studi pada Program e-Licensing di Direktorat Jendral Penyelenggaraan Pos dan Informatika).

D. Kontribusi Penelitian

Dari segi teoritis maupun segi praktis, diharapkan penelitian ini dapat memberikan kontribusi yang meliputi:

1. Bagi Mahasiswa, Sebagai salah satu kajian untuk melakukan penelitian yang lebih mendalam dalam pengembangan ilmu administrasi publik khususnya di bidang reformasi birokrasi. Mampu menerapkan ilmu yang di peroleh selama menempuh kuliah, yang bermanfaat untuk mengembangkan kemampuan interpretasi berbagai masalah yang dihadapi selama penelitian dan penyusunan penelitian dilakukan.
2. Bagi Perguruan Tinggi Universitas Brawijaya, khususnya Fakultas Ilmu Administrasi (FIA), agar dapat memberikan sumbangsih bagi perkembangan ilmu pengetahuan, terutama dalam lingkup administrasi publik.
3. Bagi Instansi yang bersangkutan, hasil penelitian diharapkan dapat menjadi bahan masukan dan pertimbangan dalam menyusun strategi-strategi yang dapat meningkatkan kualitas pelayanan publik.
4. Bagi Masyarakat, mampu memberikan pandangan mengenai perubahan yang dilakukan oleh pemerintah didalam memenuhi tuntutan masyarakat mengenai pelayanan publik.

E. Sistematika Pembahasan

Sistematika pembahasan dalam skripsi ini merupakan gambaran susunan skripsi secara singkat. Hal ini dimaksudkan agar masalah yang dibahas dapat dimengerti dengan jelas dan benar serta menjadi gambaran menyeluruh mengenai isi penulisan. Adapun sistematika pembahasan dalam skripsi ini meliputi:

BAB I : PENDAHULUAN

Bab ini menjelaskan mengenai latar belakang, perumusan masalah, tujuan penelitian, kontribusi penelitian, serta sistematika pembahasan.

BAB II : TINJAUAN PUSTAKA

Bab ini akan mengemukakan teori-teori yang berkaitan dengan permasalahan atau pertanyaan penelitian, yaitu: administrasi publik, reformasi birokrasi, pelayanan publik.

BAB III : METODE PENELITIAN

Bab ini akan menjelaskan mengenai jenis penelitian, fokus penelitian, lokasi penelitian, sumber dan jenis data yang digunakan, teknik pengumpulan data, instrumen penelitian dan analisa data.

BAB IV: HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Bab ini terdiri dari gambaran umum yang meliputi lokasi dan situs penelitian penyampaian data yang diperoleh selama mengadakan riset dan menggambarkan sejumlah instrumen penelitian yang dilakukan penelitian yang dilakukan serta akan dijadikan acuan pembuatan kesimpulan dan saran berikutnya.

BAB V: PENUTUP

Bab ini terdiri dari dua sub bab pokok yaitu kesimpulan dan saran. Kesimpulan ditarik dari bab-bab selanjutnya dengan menemukan benang merah pokok permasalahan yang telah dibahas pada bab selanjutnya, sedangkan saran dikemukakan berdasarkan ketidaksesuaian antara teori dan kenyataan di lapangan kemudian saran ini dapat digunakan sebagai bahan pertimbangan bagi

Kementerian Komunikasi dan Informatika Republik Indonesia khususnya
Direktorat Jenderal Penyelenggaraan Pos dan Informatika.



BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

A. Administrasi Publik

1. Pengertian Administrasi Publik

Dalam kehidupan sehari-hari manusia tidak dapat terlepas dari kegiatan administrasi. Administrasi merupakan salah satu unsur yang mempunyai peranan yang sangat penting dalam pencapaian tujuan dari berbagai kegiatan. Secara etimologi istilah administrasi berasal dari Bahasa Inggris dari kata *administration* yang bentuk infinitifnya *to administer*. Dalam Oxford Advanced Learner's Dictionary of Current English (1974), kata *to administer* diartikan sebagai *to manage* (mengelola) atau *to direct* (menggerakan).

Kata *Administrasi* juga berasal dari Bahasa Belanda dari kata *administratie* yang mempunyai pengertian yang mencakup *stelselmatige verkrijging en verwerking van gegevens* (tatausaha), dan *beheer* (manajemen dari sumber daya, seperti finansial, personal, gudang).

Menurut Suprayogi (2011), administrasi adalah dua orang atau lebih yang bersatu guna mencapai tujuan secara bersama-sama, sedangkan menurut Siagian (1980), administrasi adalah keseluruhan proses pelaksanaan kegiatan yang dilakukan oleh dua orang atau lebih yang terlibat dalam suatu bentuk usaha kerja demi tercapainya tujuan yang ditentukan sebelumnya.

Administrasi publik menurut Lembaga Administrasi Negara dalam Indradi (2006:118) yaitu administrasi mengenai negara dalam keseluruhan arti, unsur, dimensi, dan dinamikanya. Dalam situasi dan kondisi negara bagaimanapun, administrasi negara harus tetap berperan memberikan dukungan terhadap penyelenggaraan negara, mengemban tugas penyelenggaraan negara, mengemban misi perjuangan bangsa dalam bernegara; memberikan perhatian dan pelayanan sebaik-baiknya kepada masyarakat, dan membuka peluang kepada masyarakat untuk berkarya dalam upaya mencapai tujuan bersama dalam bernegara, ataupun melakukan peran tertentu dalam pengelolaan kebijakan dan pelayanan publik yang secara tradisional dilakukan oleh aparatur negara.

Pfiffner dan Presthus dalam Syafiie (2006:23) mendefinisikan administrasi publik sebagai :

- a. Administrasi publik meliputi implementasi kebijaksanaan pemerintah yang telah ditetapkan oleh badan-badan perwakilan politik.
- b. Administrasi publik dapat didefinisikan koordinasi usaha-usaha perorangan dan kelompok untuk melaksanakan kebijaksanaan pemerintah, hal ini terutama meliputi pekerjaan sehari-hari pemerintah.
- c. Secara global, administrasi publik adalah sesuatu proses yang bersangkutan dengan pelaksanaan kebijakan-kebijaksanaan pemerintah, pengarahan kecakapan, dan teknik-teknik yang tidak terhingga jumlahnya, memberikan arah dan maksud terhadap usaha sejumlah orang.

2. Paradigma Administrasi Publik

Denhardt dan Denhardt dalam bukunya yang berjudul "*The New Public Service, Serving Not Streering*" (2003:28) membagi paradigma administrasi negara menjadi tiga paradigma, yaitu *Old Public Administration* (OPA), *NewPublic Management* (NPM) dan *New Public Service* (NPS). Paradigma OPA merupakan gagasan dasar dari paradigma-paradigma klasik dalam administrasi negara yang dikemukakan oleh Henry Fayol, sedangkan gagasan mengenai NPM

dikemukakan oleh Osborne dan Gaebler, dan yang terbaru adalah paradigma NPS yang mencoba menawarkan ide bahwa kepentingan publik dilandasi oleh hak asasi masyarakat, partisipasi dan demokrasi. Perbedaan-perbedaan diantara ketiganya dapat dilihat pada tabel dibawah ini:

Tabel 2.
Diferensiasi OPA, NPM, NPS

Aspek	<i>Old Public Administration</i>	<i>New Public Management</i>	<i>New Public Service</i>
Dasar teoritis dan pondasi epistemologi	Teori Politik	Teori Ekonomi	Teori Demokrasi
Rasionalitas dan model perilaku manusia	Rasionalitas <i>Synoptic (administrative)</i>	Teknis dan nasionalitas ekonomi (<i>economicman</i>)	Rasionalitas strategis atau rasionalitas formal (politik, ekonomi dan organisasi)
Konsep kepentingan publik	Kepentingan publik secara politis dijelaskan dan diekspresikan dalam aturan hukum	Kepentingan publik mewakili agresi kepentingan individu	Kepentingan publik adalah hasil dialog berbagai nilai
Responsivitas Birokrasi publik	<i>Clients dan Constituent</i>	<i>Customer</i>	<i>Citizen's</i>
Peran pemerintah	<i>Rowing</i> mendayung/ bekerja sendiri)	<i>Steering</i> menyetir/ mengarahkan)	<i>Serving</i> (melayani)
Pencapaian tujuan	Badan pemerintah	Organisasi privat dan nonprofit	Koalisi antar-organisasi publik, nonprofit dan privat
Akuntabilitas	Hirerarki administratif dengan jenjang yang tegas	Bekerja sesuai dengan kehendak pasar (keinginan pelanggan)	Multiaspek akuntabilitas hukum, nilai-nilai, komunitas, norma politik, standar profesional

Aspek	<i>Old Public Administration</i>	<i>New Public Management</i>	<i>New Public Service</i>
<i>Administrative discretion</i> (diskresi administrasi)	Direksi terbatas	Diskresi diberikan secara luas	Diskresi dibutuhkan tetapi dibatasi dan bertanggung jawab
Struktur organisasi	Birokratik yang ditandai dengan otoritas <i>top-down</i>	Desentralisasi organisasi dengan kontrol utama beradaptasi para agen	Struktur kolaboratif Dengan kepemilikan yang berbagi secara internal dan eksternal
Asumsi terhadap motivasi pegawai dan administrator	Gaji dan keuntungan, proteksi	Semangat <i>entrepreneur</i>	Pelayanan publik dengan keinginan melayani masyarakat

Sumber : Denhardt dan Denhardt (2003:28)

B. Birokrasi dan Reformasi Birokrasi

1. Birokrasi

a. Pengertian Birokrasi

Birokrasi berasal dari kata “*bureau*” yang berarti meja atau kantor, dan kata “*kratia*” (*cratein*) yang berarti pemerintah/rakyat. Pada misalnya, istilah ini digunakan untuk menunjuk pada suatu sistematis kegiatan kerja yang diatur atau diperintah oleh suatu kantor melalui kegiatan-kegiatan administrasi. Dalam konsep Bahasa Inggris secara umum, Birokrasi disebut dengan “*civil service*”. Selain itu juga sering disebut dengan *public sector*, *public service* atau *public administration*.

Menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI), Birokrasi adalah :

- 1) Sistem pemerintahan yang dijalankan oleh pegawai pemerintah yang berpegang pada hierarki dan jenjang jabatan;

- 2) Cara bekerja atau susunan pekerjaan yang serba lamban serta menurut tata aturan (adat dan sebagainya) yang banyak liku-likunya. Birokrat adalah penyelenggara birokrasi; dan birokratis adalah pemerintahan yang bersifat birokrasi, cenderung lamban dan statis.

Menurut Tjokromidjodjo (1987:71) birokrasi dimaksudkan untuk mengorganisir secara teratur suatu pekerjaan yang harus dilakukan oleh banyak orang. Kemudian disebutkan oleh Marx dalam Tjokromidjodjo (1987:71) bahwa birokrasi adalah tipe organisasi yang dipergunakan pemerintah modern untuk melaksanakan berbagai tugasnya yang bersifat spesialisasi, dilaksanakan dalam sistem administrasi dan khususnya oleh aparat pemerintah.

Menurut Weber dalam Blau and Meyer (1987:27-31) konsep tentang birokrasi (dalam kasus “tipe-ideal”) adalah sebagai berikut:

- 1) Kegiatan sehari-hari yang dibutuhkan untuk mencapai tujuan-tujuan organisasi didistribusikan melalui cara yang telah ditentukan, dan dianggap sebagai tugas-tugas resmi.
- 2) Pengorganisasian kantor mengikuti prinsip hierarkis, yaitu bahwa unit yang lebih rendah dalam sebuah kantor berada di bawah pengawasan dan pembinaan unit yang lebih tinggi.
- 3) Pelaksanaan tugas diatur oleh suatu sistem peraturan-peraturan abstrak yang konnsisten dan mencakup juga penerapan aturan-aturan didalam kasus-kasus tertentu.
- 4) Pejabat yang ideal dalam suatu birokrasi melaksanakan kewajiban di dalam semanagat “*formalistic impersonality*” artinya tanpa perasaan simpati atau sebaliknya.
- 5) Pekerjaan dalam suatu organisasi birokratis didasarkan pada kualifikasi teknis dan dilindungi dari kemungkinan pemecatan oleh sepihak. Pekerjaan dalam suatu organisasi birokratis mencakup suatu jenjang karier serta terdapat suatu sistem kenaikan pangkat yang didaasarkan atas senioritas atau prestasi maupun gabungan antara keduanya.
- 6) Pengalaman secara universal cenderung mengungkapkan bahwa tipe organisasi administratif yang murni berciri birokratis dan mencapai tingkat efisiensi yang tinggi.

b. Kinerja Birokrasi Publik

Terdapat beberapa indikator yang digunakan untuk mengukur kinerja birokrasi publik (Dwiyanto, 2006:50-51) yaitu sebagai berikut:

- 1) Produktivitas, konsep produktivitas tidak hanya mengukur tingkat efisiensi, tetapi juga efektivitas pelayanan. Produktivitas pada umumnya dipahami sebagai rasio antara *input* dan *output*.
- 2) Kualitas Layanan, cenderung menjadi semakin penting dalam menjelaskan kinerja organisasi pelayanan publik. Kepuasan masyarakat terhadap layanan dijadikan indikator kinerja organisasi publik. Keuntungan utama menggunakan kepuasan masyarakat sebagai indikator kinerja adalah informasi mengenai kepuasan masyarakat seringkali tersedia secara mudah dan murah. Informasi mengenai kepuasan terhadap kualitas pelayanan seringkali dapat diperoleh dari media masa atau diskusi publik.
- 3) Responsivitas, adalah kemampuan organisasi untuk mengenali kebutuhan masyarakat, menyusun agenda dan prioritas pelayanan, dan mengembangkan program-program pelayanan publik sesuai dengan kebutuhan dan aspirasi masyarakat. Secara singkat responsivitas disini menunjuk pada keselarasan antara program dan kegiatan pelayanan dengan kebutuhan dan aspirasi masyarakat.
- 4) Responsibilitas, menjelaskan apakah pelaksanaan kegiatan organisasi publik dilakukan sesuai dengan prinsip-prinsip administrasi yang benar atau sesuai dengan kebijakan organisasi baik yang eksplisit maupun implisit.
- 5) Akuntabilitas, akuntabilitas publik menunjuk pada seberapa besar kebijakan dan kegiatan organisasi publik tunduk pada para pejabat politik dipilih rakyat.

c. Kategori Birokrasi

Bedasarkan perbedaan visi atau tugas pokok yang mendasari suatu organisasi birokrasi, Kumorotomo (2009:79) menguraikan dalam tiga kategori birokrasi sebagai berikut:

- 1) Birokrasi pemerintahan umum yaitu rangkaian organisasi pemerintahan yang menjalankan tugas-tugas pemerintahan umum termasuk memelihara ketertiban dan keamanan dari tingkat pusat samapai daerah (provinsi), kabupaten, kecamatan dan kelurahan/desa. Tugas-tugas tersebut bersifat mengatur.
- 2) Birokrasi pembangunan yaitu organisasi pemerintahan yang menjalankan salah satu bidang atau sektor yang khusus guna mencapai

tujuan pembangunan. Seperti pertanian, kesehatan, pendidikan, dan industri, fungsi pokoknya adalah *development function* atau *adaptive function*.

- 3) Birokrasi pelayanan yaitu unit organisasi yang pada hakekatnya merupakan bagian yang langsung berhubungan dengan masyarakat. Yang termasuk dalam kategori ini antara lain: rumah sakit, sekolah, koperasi, bank rakyat desa, transmigrasi, dan berbagai unit organisasi lainnya yang memberikan pelayanan langsung kepada masyarakat atas nama pemerintah, fungsi utamanya adalah *service*.

2. Reformasi Birokrasi

Kata reformasi menurut Wibawa (2005) dijelaskan bahwa reformasi adalah gerakan untuk mengubah bentuk dan perilaku suatu tatanan karena tatanan tersebut tidak lagi disukai atau tidak sesuai dengan kebutuhan, baik karena tidak efisien, tidak bersih, tidak demokratis, dan lain-lain. Selain berupa reformasi gerakan perubahan bisa mengambil bentuk revolusi, transformasi, pembangunan (*development*), modernisasi.

Reformasi merupakan upaya yang harus dilakukan suatu bangsa untuk selalu mencari perubahan-perubahan ataupun format baru di berbagai bidang kehidupan dalam menyempurnakan kualitas dengan bersifat keberlanjutan, sedangkan menurut Islamy (2001:01) reformasi merupakan *a major change of the mindset* untuk mengubah tata pikir yang keliru yang perlu direvisi menuju ke tata pikir yang lebih mendasar sesuai dengan cita-citadan kepentingan masyarakat bangsa kita. Dari beberapa pendapat para ahli diatas dapat disimpulkan bahwa, pengertian reformasi merupakan upaya untuk melakukan perubahan dalam rangka pembaruan sistem menuju kearah yang lebih baik sesuai dengan perkembangan zaman.

a. Pengertian Reformasi Birokrasi

Dengan beberapa teori mengenai reformasi birokrasi, maka Zauhar (1996) mendeskripsikan bahwa reformasi birokrasi adalah suatu usaha sadar dan terencana untuk mengubah:

- 1) Struktur dan prosedur birokrasi (aspek reorganisasi atau institusional/kelembagaan).
- 2) Sikap dan perilaku birokrat (aspek perilaku), guna meningkatkan efektivitas organisasi atau terciptanya administrasi yang sehat dan menjamin tercapainya tujuan pembangunan nasional.

Sedarmayanti (2009:67) menjelaskan bahwa reformasi merupakan proses upaya sistematis, terpadu dan komprehensif, yang ditujukan untuk merealisasikan tata pemerintahan yang dijalankan pegawai berdasarkan peraturan perundang-undangan. Dijelaskan lebih lanjut oleh Sedarmayanti (2009:71-72), bahwa reformasi birokrasi adalah upaya pemerintah untuk meningkatkan kinerja melalui berbagai cara dengan tujuan efektivitas, efisien dan akuntabilitas. Reformasi birokrasi berarti :

- 1) Perubahan cara berpikir (pola pikir, pola sikap dan pola tindak).
- 2) Perubahan penguasa menjadi pelayan.
- 3) Mendahulukan peranan dari wewenang.
- 4) Tidak berpikir pada akhir produksi tapi akhir.
- 5) Perubahan manajemen kinerja.
- 6) Pantauan percontohan reformasi birokrasi, mewujudkan pemerintahan yang baik, bersih, transparan dan professional, bebas korupsi, kolusi dan nepotisme (KKN) meliputi :
 - a) Penataan kelembagaan, struktur organisasi ramping dan flat (tidak banyak jenjang hierarki dan struktur organisasi lebih dominan pemegang jabatan professional atau fungsional dari pada jabatan struktural);
 - b) Penataan ketatalaksanaan, mekanisme, sistem, dan prosedur sederhana atau ringkas, mudah dan akurat melalui optimalisasi

- penggunaan teknologi informasi dan komunikasi, serta memiliki kantor, sarana dan prasarana kerja memadai;
- c) Penataan sumber daya manusia aparatur, agar bersih sesuai kebutuhan organisasi dari segi kuantitas dan kualitas (professional, kompeten, beretika, berkinerja tinggi dan sejahtera);
 - d) Akuntabilitas, kinerja berkualitas, efektif, efisien, dan kondusif;
 - e) Pelayanan dan kualitas pelayanan, pelayanan prima (cepat tepat, adil, konsisten, transparan, dan lain-lain), memuaskan pelanggan dan mewujudkan *good governance* (tata kelola pemerintahan yang baik).

Kemudian dijelaskan oleh Sedarmayanti (2009:73) bahwa perbaikan birokrasi publik antara lain mengkaji ulang :

- 1) Fungsi Pemerintahan, seiring berkembangnya sistem perekonomian pasar, maka peran dan fungsi pemerintah harus dikaji ulang untuk disepakati bersama. Fungsi pemerintahan hanya sebagai pelindung masyarakat yang tidak kuat dalam mekanisme pasar (miskin) dan menyediakan barang dan jasa yang tidak dapat disediakan dengan mekanisme pasar.
- 2) Filosofi Birokrasi Publik, untuk memperbaiki birokrasi, agar birokrasi memiliki dasar pemikiran yang sama.
- 3) Struktur Organisasi, dari pengkajian ulang fungsi pemerintahan yang telah disesuaikan dengan situasi dan kondisi kehidupan bangsa dan bernegara, lingkungan strategis, maka organisasi publik perlu dibentuk dengan membagi habis fungsi pemerintahan, sehingga tercipta struktur organisasi layak dan sesuai dasar pemikiran dan fungsi pemerintah.
- 4) Revisi Peraturan Perundang-undangan, perlu penyesuaian peraturan perundang birokrasi publik, yang menyangkut berbagai aspek dari eksistensinya sampai fungsi dan kewenangannya.
- 5) Kebijakan Sumber Daya Aparatur, disesuaikan dengan kebutuhan kompetensi dalam jabatan pada struktur organisasi birokrasi publik yang telah disempurnakan.
- 6) Manajemen Perbaikan Birokrasi, perlu manajemen profesional sebagai dasar perbaikan birokrasi publik yang dituangkan dalam peraturan perundangan, termasuk menentukan perbaikan pemimpin birokrasi publik.

b. Penata Kelembagaan

Sedarmayanti (2009:79) mengungkapkan bahwa penataan kelembagaan dilakukan melalui :

- 1) Aliansi, yaitu mensinergikan seluruh aktor yaitu pemerintah, dunia usaha dan masyarakat dalam tim solid,
- 2) Menyempurnakan sistem kelembagaan yang efektif, ramping, fleksibel berdasarkan prinsip *good governance*,
- 3) Menyempurnakan struktur jabatan negara,
- 4) Reposisi jabatan structural dan fungsional,
- 5) Restrukturisasi, yaitu tindakan merubah struktur yang dipandang tidak sesuai dengan tuntutan zaman dan tidak efektif lagi dalam memajukan organisasi. Menata ulang kelembagaan pemerintah, membangun organisasi sesuai tuntutan kebutuhan.
- 6) Reorientasi, yaitu mendefinisikan kembali visi, misi, peran, strategi, implementasi, dan evaluasi kelembagaan pemerintah,
- 7) Menerapkan strategi organisasi, struktur organisasi efektif, efisien, rasional dan proporsional.
- 8) Menerapkan prinsip organisasi, antara lain: pembagian habis tugas, pembagian tugas.
- 9) Refungsionalisasi, tindakan/upaya memfungsikan kembali sesuatu yang sebelumnya tidak atau belum berfungsi (mengarah kepada penajaman profesionalisme organisasi dalam mengemban visinya),
- 10) Revitalisasi, upaya memberi tambahan energi/daya kepada organisasi agar dapat mengoptimalisasi kinerja organisasi. Revitalisasi berkaitan dengan perumusan kembali tugas, kewenangan, anggaran, penambahan/penggantian instrument pendukung dalam melaksanakan tugas.

Lebih lanjut, Sedarmayanti (2009:79) mengungkapkan empat bentuk transformasi organisasi, yaitu :

- 1) *Renew* (memperbaharui) : berkaitan dengan perubahan orang dan semangat organisasi, dengan penginventarisasian individu dengan keterampilan dan sasaran baru, sehingga memungkinkan organisasi melakukan regenerasi. Penciptaan metabolisme baru dimensi yang cepat dari pengetahuan dalam organisasi yang menyangkut refleksi, adaptasi dengan perubahan lingkungan. Yang perlu diperhatikan dalam pembaharuan adalah menciptakan struktur penghargaan (rasa puas), membangun pembelajaran secara individu (aktualisasi diri), dan mengembangkan organisasi (rasa kebersamaan),

- 2) *Reframe* (menyusun kembali) : pengganti konsep organisasi tentang apa dan bagaimana suatu hal dapat dicapai. Berkaitan dengan keputusan organisasi, ada kalanya organisasi terjebak pada cara pikir tertentu, dan kehilangan kemampuan mengembangkan ide segar tentang apa, akan menjadi apa, dan kearah mana organisasi akan dibawa. Penyusunan kembali membuka keputusan organisasi dan memasukkannya dengan pandangan dan jalan keluar baru. Yang perlu diperhatikan dalam penyusunan kembali adalah pencapaian moralitas (proses pengumpulan energi), energi mental, menciptakan visi (rasa satu tujuan), membangun ukuran rasa kesepakatan.
- 3) *Restructure* (restrukturisasi) : mempersiapkan organisasi agar mencapai tingkat persaingan hasil kerja. Hal ini berhubungan dengan organisasi dan persaingan sehat, yang perlu diperhatikan dalam restrukturisasi adalah membangun prasarana fisik/sistem tulang (kerangka) dan merancang kembali pekerjaan (mendesain ulang).
- 4) *Revitalize* (revitalisasi) : membangkitkan kembali tenaga untuk pertumbuhan organisasi yang berkaitan dengan lingkungan melalui proses yang lebih menantang, yang perlu diperhatikan dalam revitalisasi adalah mencapai fokus pasar (perasaan), menginvestarisasi bisnis baru (sistem reproduksi) dan merubah aturan melalui teknologi informasi.

c. Penataan Ketatalaksanaan

Sedarmayanti (2009:88) menjelaskan mengenai tujuan dari penataan ketatalaksanaan, yaitu untuk mewujudkan tatalaksana yang ringkas (*simple*), efektif, efisien, dan transparan, serta memberi pelayanan prima dan pemberdayaan masyarakat. Dalam hal ini kebijakan ketatalaksanaan diarahkan pada perubahan sistem manajemen dengan konsep manajemen modern agar cepat, akurat, pendek jarak, serta pemanfaatan teknologi modern di lingkungan instansi pemerintahan.

Selanjutnya kegiatan pokok ketatalaksanaan yang perlu dilaksanakan antara lain:

- 1) Menyempurnakan sistem dan prosedur kerja efektif, ramping, fleksibel berdasarkan prinsip pemerintahan yang baik;

- 2) Menyempurnakan sistem administrasi negara untuk menjaga keutuhan Negara Kesatuan Republik Indonesia (NKRI) dan mempercepat proses desentralisasi;
- 3) Menyempurnakan tatalaksana dan hubungan kerja antar lembaga di pusat dan antar pemerintah pusat, provinsi dan kabupaten/kota;
- 4) Menciptakan sistem administrasi pendukung dan kearsipan yang efektif dan efisien.

Lebih lanjut, Sedarmayanti (2009:89) juga menjelaskan mengenai strategi pendayagunaan ketatalaksanaan, yaitu:

- 1) Pemangkasan dan eliminasi mekanisme sistem kerja prosedur dan mekanisme kerja yang member peluang terjadinya praktik KKN;
- 2) Deregulasi dan debirokratisasi sistem administrasi pemerintah;
- 3) Perumusan *Standard Operational Procedures* (SOP) administrasi pemerintah;
- 4) Penyusunan hubungan kerja eksternal atau tata hubungan kewenangan antar lembaga;
- 5) Optimalisasi pemanfaatan teknologi informasi atau *Electronic Government* (E-Gov) dalam rangka modernisasi administrasi dan manajemen pemerintah;
- 6) Penataan pengelolaan arsip secara baik dan benar;
- 7) Otomatisasi administrasi perkantoran
- 8) Proses pengadaan perencanaan, pelaksanaan, pemantauan, evaluasi dan pengendalian;
- 9) Pengelolaan sarana dan prasarana kerja sesuai ketentuan yang berlaku;
- 10) Implementasi akuntabilitas, transparansi, dan lain-lain;
- 11) Merubah paradigm manajemen Unit Pelaksana Pelayanan Pemerintah (UP3) dari manajemen birokratik ke manajemen wirausaha.

d. Penataan Sumber Daya Manusia

Penataan sumber daya manusia adalah sebuah peningkatan kinerja atau kompetensi pegawai melalui pendidikan dan pelatihan (diklat) atau *character building*, yang sudah dijelaskan oleh Sedarmayanti (2009:103) bahwa pendidikan



dan pelatihan pegawai negeri sipil merupakan proses transformasi kualitas sumber daya manusia aparatur yang menyentuh empat dimensi utama, yaitu dimensi spiritual, intelektual, mental, dan fisik yang terarah pada perubahan mutu dari keempat dimensi sumber daya manusia aparatur tersebut. Prinsip pendidikan dan latihan pegawai tersebut adalah:

- 1) Harus ada keterkaitan lebih lanjut antara diklat dengan jabatan pegawai;
- 2) Harus didasarkan kebutuhan organisasi;
- 3) Harus dikaitkan dengan pengembangan karir pegawai.

Tujuan umum pendidikan dan pelatihan adalah:

- 1) Meningkatkan semangat pengabdian, wawasan, pengetahuan, keahlian, dan keterampilan;
- 2) Mengembangkan pola berpikir positif, rasional, dan objektif;
- 3) Menciptakan atau mengembangkan metode kerja yang lebih baik;
- 4) Membina karir pegawai negeri.

Tujuan khusus pendidikan dan pelatihan menurut Sedamaryanti (2009:103) adalah:

- 1) meningkatkan pengetahuan, keahlian, keterampilan, dan sikap untuk dapat melaksanakan tugas jabatan secara professional dilandasi kepribadian dan etika pegawai negeri sesuai kebutuhan organisasi;
- 2) Menciptakan aparatur yang mampu berperan sebagai pembaharuan dan perekat persatuan dan kesatuan bangsa;
- 3) Memanfaatkan sikap dan semangat pengabdian yang berorientasi pada pelayanan, pengayoman, dan pemberdayaan masyarakat;

- 4) Menciptakan kesamaan visi dan dinamika pola pikir dalam melaksanakan tugas pemerintahan umum dan pengembangan masyarakat.

Menurut Sedamaryanti (2009:103) prinsip pendidikan dan latihan pegawai tersebut adalah:

- 1) Harus ada keterkaitan lebih lanjut antara diklat dengan jabatan pegawai;
- 2) Harus didasarkan kebutuhan organisasi;
- 3) Harus dikaitkan dengan pengembangan karir pegawai.

e. Sasaran Reformasi Birokrasi

Menurut Peraturan Menteri Pemberdayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 11 Tahun 2015 tentang *Road Map* Reformasi Birokrasi 2015-2019, Pembangunan di sub bidang aparatur negara diarahkan pada tiga sasaran pembangunan (sasaran reformasi birokrasi disesuaikan dengan sasaran pembangunan sub sektor aparatur negara, sebagaimana dituangkan dalam Peraturan Presiden Nomer 2 Tahun 2015 tentang Rencana Pembangunan Jangka Menengah Nasional (RPJMN) 2015–2019, yang sekaligus juga digunakan sebagai arah kebijakan dan sasaran reformasi birokrasi, yaitu:

- 1) Birokrasi yang bersih dan akuntabel.
 - a) Penerapan sistem nilai dan integritas birokrasi yang efektif.
 - b) Penerapan pengawasan yang independen, profesional, dan sinergis.
 - c) Peningkatan kualitas pelaksanaan dan integritas antara sistem akuntabilitas keuangan dan kinerja.
 - d) Peningkatan *fairness*, transparansi, dan profesionalisme dalam pengadaan barang dan jasa.
- 2) Birokrasi yang efektif dan efisien
 - a) Penguatan agenda Reformasi Birokrasi Nasional dan peningkatan kualitas implementasinya.
 - b) Penataan kelembagaan instansi pemerintah yang tepat ukuran, tepat fungsi, dan sinergis.

- c) Penataan bisnis proses yang sederhana, transparan, partisipatif, dan berbasis *e-government*.
 - d) Penerapan manajemen Aparatur Sipil Negara (ASN) yang transparan, kompetitif, dan berbasis *merit* untuk mewujudkan ASN yang profesional dan bermatabat.
 - e) Penerapan sistem manajemen kinerja nasional yang efektif.
 - f) Peningkatan kualitas kebijakan publik.
 - g) Pengembangan kepemimpinan untuk perubahan dalam birokrasi untuk mewujudkan kepemimpinan yang visioner, berkomitmen tinggi, dan transformatif.
 - h) Peningkatan efisiensi (belanja aparatur) penyelenggaraan birokrasi.
 - i) Penerapan manajemen kearsipan yang handal, komprehensif, dan terpadu.
- 3) Birokrasi yang memiliki pelayanan berkualitas
- a. Penguatan kelembagaan dan manajemen pelayanan
 - a) Implementasi UU Pelayanan Publik
 - b) Pemanfaatan ICT
 - c) Integritas dan kualitas SDM Pelayanan
 - d) Budaya Pelayanan
 - e) *Quick Wins*
 - b. Penguatan kapasitas pengolahan kinerja pelayanan publik.
 - a) Penguatan monev kinerja
 - b) Efektivitas pengawasan
 - c) Sistem pengaduan
 - d) Penerapan *reward* dan *punishment*

Guna mewujudkan ketiga sasaran reformasi birokrasi sebagaimana diuraikan di atas, ditetapkan area-area perubahan birokrasi. Perubahan- perubahan pada area tertentu dalam lingkup birokrasi diharapkan menciptakan kondisi yang kondusif untuk mendukung pencapaian tiga sasaran reformasi birokrasi. Area-area perubahan tersebut adalah:

- 1) Mental Aparatur
Salah satu sumber permasalahan birokrasi adalah perilaku negatif yang ditunjukkan dan dipraktikkan oleh para birokrat. Perilaku ini mendorong terciptanya citra negatif birokrasi. Perilaku yang sudah menjadi mental model birokrasi yang dipandang lambat, berbelit-belit, tidak inovatif, tidak peka, inkonsisten, malas, feodal, dan lainnya. Karena itu, fokus perubahan reformasi birokrasi ditujukan pada perubahan mental aparatur. Perubahan mental model/perilaku aparatur

diharapkan akan mendorong terciptanya budaya kerja positif yang kondusif bagi terciptanya birokrasi yang bersih dan akuntabel, efektif, dan efisien serta mampu memberikan pelayanan yang berkualitas.

2) Pengawasan

Berbagai penyimpangan yang terjadi dalam birokrasi, salah satu penyebabnya adalah lemahnya sistem pengawasan. Kelemahan sistem pengawasan mendorong tumbuhnya perilaku koruptif atau perilaku negatif lainnya yang semakin lama semakin menjadi, sehingga berubah menjadi sebuah kebiasaan. Karena itu perubahan perilaku koruptif aparatur harus pula diarahkan melalui perubahan atau penguatan sistem pengawasan.

3) Akuntabilitas

Kemampuan pemerintah untuk mempertanggungjawabkan berbagai sumber yang diberikan kepadanya bagi kemanfaatan publik seringkali menjadi pertanyaan masyarakat. Pemerintah dipandang belum mampu menunjukkan kinerja melalui pelaksanaan kegiatan-kegiatan yang mampu menghasilkan *outcome* (hasil yang bermanfaat) bagi masyarakat. Karena itu, perlu diperkuat penerapan sistem akuntabilitas yang dapat mendorong birokrasi lebih berkinerja dan mampu mempertanggungjawabkan kinerjanya sesuai dengan segala sumber-sumber yang dipergunakannya.

4) Kelembagaan

Kelembagaan pemerintah dipandang belum berjalan secara efektif dan efisien. Struktur yang terlalu gemuk dan memiliki banyak hirarki menyebabkan timbulnya proses yang berbelit, kelambatan pelayanan dan pengambilan keputusan, dan akhirnya menciptakan budaya feodal pada aparatur. Karena itu, perubahan pada sistem kelembagaan akan mendorong efisiensi, efektivitas, dan percepatan proses pelayanan dan pengambilan keputusan dalam birokrasi. Perubahan pada sistem kelembagaan diharapkan akan dapat mendorong terciptanya budaya/perilaku yang lebih kondusif dalam upaya mewujudkan birokrasi yang efektif dan efisien.

5) Tatalaksana

Kejelasan proses bisnis/tatakerja/tatalaksana dalam instansi pemerintah juga sering menjadi kendala penyelenggaraan pemerintahan. Berbagai hal yang seharusnya dapat dilakukan secara cepat seringkali harus berjalan tanpa proses yang pasti karena tidak terdapat sistem tatalaksana yang baik. Hal ini kemudian mendorong terciptanya perilaku hirarkis, feodal, dan kurang kreatif pada birokrat/aparatur. Karena itu, perubahan pada sistem tatalaksana sangat diperlukan dalam rangka mendorong efisiensi penyelenggaraan pemerintahan dan pelayanan, sekaligus juga untuk mengubah mental aparatur.

6) SDM Aparatur

Perilaku aparatur sangat dipengaruhi oleh bagaimana setiap instansi pemerintah membentuk SDM Aparaturnya melalui penerapan sistem manajemen SDM-nya dan bagaimana Sistem Manajemen SDM diterapkan secara nasional. Sistem manajemen SDM yang tidak diterapkan dengan baik mulaidari perencanaan pegawai, pengadaan, hingga pemberhentian akan berpotensi menghasilkan SDM yang tidak kompeten. Hal ini akan berpengaruh pada kualitas penyelenggaraan pemerintahan dan pelayanan. Karena itu, perubahan dalam pengelolaan SDM harus selalu dilakukan untuk memperoleh sistem manajemen SDM yang mampu menghasilkan pegawai yang profesional.

7) Peraturan Perundang-undangan

Permasalahan lain yang menjadi faktor penyebab munculnya perilaku negatif aparatur adalah peraturan perundangundangan yang tumpang tindih, disharmonis, dapat diinterpretasi berbeda atau sengaja dibuat tidak jelas untuk membuka kemungkinan penyimpangan. Kondisi seperti ini seringkali dimanfaatkan oleh aparatur untuk kepentingan pribadi yang dapat merugikan negara. Karena itu, perlu dilakukan perubahan/penguatan terhadap sistem peraturan perundang-undangan yang lebih efektif dan menyentuh kebutuhan masyarakat.

8) Pelayanan Publik

Pelayanan publik merupakan aspek lain yang selalu menjadi sorotan masyarakat. Penerapan sistem manajemen pelayanan belum sepenuhnya mampu mendorong peningkatan kualitas pelayanan, yang lebih cepat, murah, berkekuatan hukum, nyaman, aman, jelas, dan terjangkau serta menjaga profesionalisme para petugas pelayanan. Karena itu, perlu dilakukan penguatan terhadap sistem manajemen pelayanan publik agar mampu mendorong perubahan profesionalisme para penyedia pelayanan serta meningkatkan kualitas pelayanan.

f. Strategi Reformasi Birokrasi

Mengacu pada *Road Map* Reformasi Birokrasi 2015-2019 yang diterbitkan Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi, arah kebijakan dan strategi yang ditempuh untuk menyempurnakan dan meningkatkan reformasi birokrasi nasional (RBN), sebagai berikut:

1) Restrukturisasi kelembagaan birokrasi pemerintah, melalui strategi:

a) Penyempurnaan desain kelembagaan pemerintah;

b) Penataan kelembagaan internal pemerintah pusat dan daerah;

- c) Penguatan sinergitas antar lembaga baik di pusat maupun di daerah.
- 2) Penguatan kapasitas pengelolaan reformasi birokrasi nasional, melalui strategi:
 - a) Penguatan kelembagaan dan tata kelola pengelolaan RBN;
 - b) Penataan regulasi dan kebijakan di bidang aparatur negara;
 - c) Perluasan dan fasilitasi pelaksanaan reformasi birokrasi pada instansi pemerintah daerah; dan
 - d) Penyempurnaan sistem evaluasi pelaksanaan reformasi birokrasi nasional.
- 3) Penerapan manajemen Aparatur Sipil Negara (ASN), melalui strategi:
 - a) Penetapan formasi dan pengadaan CPNS dilakukan dengan sangat selektif;
 - b) Penerapan sistem rekrutmen dan seleksi pegawai yang transparan, kompetitif, dan berbasis TIK;
 - c) Penguatan sistem dan kualitas penyelenggaraan diklat;
 - d) Penerapan sistem promosi secara terbuka, kompetitif, dan berbasis kompetensi didukung oleh makin efektifnya pengawasan oleh Komisi Aparatur Sipil Negara (KASN);
 - e) Penerapan sistem manajemen kinerja pegawai; dan
 - f) Penguatan sistem informasi kepegawaian nasional.
- 4) Peningkatan kualitas pelayanan publik, melalui strategi:
 - a) Memastikan implementasi UU 25/2009 tentang pelayanan publik secara konsisten;

- b) Mendorong inovasi pelayanan publik;
- c) Peningkatan partisipasi masyarakat dalam pelayanan publik; dan
- d) Penguatan kapasitas dan efektivitas pengawasan pelayanan publik.

g. Tujuan Reformasi Birokrasi

Menurut Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 31 Tahun 2012 tentang Petunjuk Teknis Penilaian Mandiri Pelaksanaan Reformasi Birokrasi Secara *Online*, tujuan reformasi birokrasi adalah menciptakan birokrasi pemerintah yang professional dengan karakteristik adaptif, berintegritas, bekerja tinggi, bersih dan bebas korupsi, kolusi dan nepotisme, mampu melayani publik, netral, sejahtera, berdedikasi, dan memegang teguh nilai-nilai dasar dan kode etik aparatur negara.

C. Pelayanan Publik

Kata pelayanan publik dibagi menjadi dua, yaitu “pelayanan” dan “publik” dan untuk mengerahui makna masing-masing dari kata tersebut, menurut Kotler dalam Sinambela (2008:4) pelayanan adalah setiap kegiatan yang menguntungkan dalam suatu kumpulan atau kesatuan, dan menawarkan kepuasan meskipun hasilnya tidak terikat pada suatu produk secara fisik. Disisi lain pelayanan dimaknai sebagai hal, cara, atau hasil pekerjaan melayani, sedangkan kata publik berasal dari bahasa inggris *public* yang artinya umum, masyarakat, negara.

Syafii dalam Sinambela (2008:5) mendefinisikan publik adalah sejumlah manusia yang memiliki kebersamaan berpikir, perasaan, harapan, sikap dan tindakan yang benar dan baik berdasarkan nilai-nilai norma yang merasa

memiliki. Oleh karena itu pelayanan publik diartikan sebagai setiap kegiatan yang dilakukan oleh pemerintah terhadap sejumlah manusia yang memiliki setiap kegiatan yang menguntungkan dalam suatu kumpulan atau kesatuan dan menawarkan kepuasan meskipun hasilnya tidak terkait pada suatu produk secara fisik. Menurut Moenir (2006:27) pelayanan hakikatnya adalah serangkaian kegiatan, karena itu pelayanan merupakan sebuah proses, pelayanan berjalan secara rutin dan berkesinambungan meliputi seluruh kehidupan orang dalam masyarakat.

1. Pengertian Pelayanan Publik

Pelayanan publik menurut Dwiyanto (2005:141) didefinisikan sebagai serangkaian aktivitas yang dilakukan oleh birokrasi publik untuk memenuhi kebutuhan warga pengguna. Tidak hanya barang yang dihasilkan dalam pelayanan publik, tetapi juga dalam hal memberikan pelayanan administrasi, sedangkan menurut Kurniawan (2005:4) pelayanan publik dapat diartikan sebagai pemberi layanan (melayani) keperluan orang atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan.

Definisi pelayanan publik menurut Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 25 Tahun 2004 adalah segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima layanan, maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan. Pelayanan umum adalah kegiatan yang dilakukan seseorang atau kelompok orang dengan landasan faktor materiil melalui sistem,

prosedur, dan metode tertentu dalam rangka usaha memenuhi kepentingan orang lain sesuai dengan haknya. (Sedarmayanti, 2009:243).

2. Prinsip Pelayanan Publik

Sepuluh prinsip pelayanan umum, diatur dalam Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik. Regulasi tersebut menjelaskan prinsip-prinsip pelayanan prima sebagai berikut:

- a. Kesederhanaan, prosedur pelayanan publik tidak berbelit-belit, mudah dipahami dan mudah dilaksanakan.
- b. Kejelasan:
 - 1) Persyaratan teknis dan administratif pelayanan publik;
 - 2) Unit kerja/pejabat yang berwenang dan bertanggungjawab dalam memberikan pelayanan dan penyelesaian keluhan/ persoalan/sengketa dalam pelaksanaan pelayanan publik; dan
 - 3) Rincian biaya pelayanan publik dan tata cara pembayaran.
- c. Kepastian Waktu, pelaksanaan pelayanan publik dapat diselesaikan dalam kurun waktu yang telah ditentukan.
- d. Akurasi, produk pelayanan publik diterima dengan benar, tepat, dan sah.
- e. Keamanan, proses dan produk pelayanan publik memberikan rasa aman dan kepastian hukum.
- f. Tanggung jawab, pimpinan penyelenggara pelayanan publik atau pejabat yang ditunjuk bertanggungjawab atas penyelenggaraan pelayanan dan penyelesaian keluhan/persoalan dalam pelayanan publik.
- g. Kelengkapan sarana dan prasarana, tersedianya sarana dan prasarana kerja, peralatan kerja dan pendukung lainnya yang memadai termasuk penyediaan sarana teknologi telekomunikasi dan informatika (telematika).
- h. Kemudahan Akses, tempat dan lokasi serta sarana pelayanan yang memadai, mudah dijangkau oleh masyarakat, dan dapat memanfaatkan teknologi telekomunikasi dan informatika.
- i. Kedisiplinan, Kesopanan dan Keramahan, pemberi pelayanan harus bersikap disiplin, sopan dan santun, ramah, serta memberikan pelayanan dengan ikhlas.
- j. Kenyamanan, lingkungan pelayanan harus tertib, teratur, disediakan ruang tunggu yang nyaman, bersih, rapi, lingkungan yang indah dan

sehat serta dilengkapi dengan fasilitas pendukung pelayanan, seperti parkir, toilet, tempat ibadah dan lain-lain.

Kemudian menurut Islamy (1999:4) dikemukakan mengenai prinsip-prinsip dalam pelayanan publik, yaitu:

- a. Prinsip aksesibilitas, yaitu pada hakekatnya setiap jenis pelayanan harus dapat dijangkau oleh setiap pengguna pelayanan tempat, jarak dan sistem pelayanan harus sedapat mungkin dekat dan mudah dijangkau oleh pengguna pelayanan.
- b. Prinsip kontinuitas, yaitu bahwa setiap pelayanan harus secara terus menerus tersedia bagi masyarakat dengan kepastian dan kejelasan ketentuan yang berlaku bagi pelayanan tersebut.
- c. Prinsip teknikalitas, yaitu bahwa setiap jenis pelayanan, proses pelayanannya harus ditangani oleh tenaga yang benar-benar memahami secara teknis pelayanan tersebut berdasarkan kejelasan, ketepatan, dan kemantapan sistem, prosedur dan instrument pelayanan.
- d. Prinsip profitabilitas, yaitu bahwa proses pelayanan pada hakekatnya harus dapat dilaksanakan secara efektif dan efisien serta memberikan keuntungan ekonomis dan sosial baik bagi pemerintah maupun masyarakat.
- e. Prinsip akuntabilitas, yaitu proses, produk, dan mutu pelayanan yang telah diberikan harus dapat dipertanggung jawabkan kepada masyarakat, karena aparat pemerintah itu pada hakekatnya mempunyai tugas memberikan pelayanan yang sebaik-baiknya kepada masyarakat.

3. Azas Pelayanan Publik

Pelayanan publik di Indonesia yang menjadi penting yaitu harus bersifat netral dan merata, guna menghilangkan kecemburuan sosial antara satu sama lain. Pemerintah Indonesia dalam hal ini sebagai pemberi layanan kepada masyarakat harus bertindak tegas dan adil. Sikap tegas yang dimiliki oleh sebuah badan atau lembaga yang bergerak dalam pemerintahan dalam menjalankan pelayanan akan memberikan dampak yang baik karena pelayanan diberikan secara adil dan tanpa pengecualian dengan memperhatikan kebutuhan seseorang. Oleh karena itu

sangatlah diperlukan asas atau beberapa hal-hal yang bersifat pokok dan wajib dipenuhi dalam rangka melaksanakan pelayanan publik.

Azas-azas pelayanan publik sangat dibutuhkan sebagai acuan pelaksanaan pelayanan karena penyelenggaraan pelayanan sangat diwajibkan melihat azas pelayanan publik yang sesuai dengan tuntutan dan keinginan masyarakat. Menurut Mahmudi (2010:228) dalam memberikan pelayanan publik, instansi penyedia pelayanan publik harus memperhatikan asas pelayanan publik, yaitu:

- a. Transparansi, pemberian pelayanan publik harus bersifat terbuka, mudah dan dapat diakses oleh semua pihak yang membutuhkan dan disediakan secara memadai serta mudah dimengerti.
- b. Akuntabilitas, pelayanan publik harus dapat dipertanggungjawabkan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.
- c. Kondisional, pemberian pelayanan publik sesuai dengan kondisi dan kemampuan pemberi dan penerima pelayanan dengan tetap berpegang pada prinsip efisiensi dan efektivitas.
- d. Partisipatif, mendorong peran serta masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik dengan memperhatikan aspirasi, kebutuhan dan harapan masyarakat.
- e. Tidak diskriminatif atau kesamaan hak pemberian pelayanan publik tidak boleh bersifat diskriminatif, dalam arti tidak membedakan suku, ras, agama, golongan, gender, status sosial dan ekonomi.
- f. Keseimbangan hak dan kewajiban, pemberi dan penerima pelayanan publik harus memenuhi hak dan kewajiban masing-masing pihak.

Menurut Pasal 4 Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang Penyelenggaraan Pelayanan Publik, pada prinsipnya di dalam penyelenggaraan pelayanan publik harus berasaskan:

- 1) Kepentingan umum;
- 2) Kepastian hukum;
- 3) Kesamaan hak;
- 4) Keseimbangan hak dan kewajiban;
- 5) Keprofesionalan;
- 6) Partisipatif;
- 7) Persamaan perlakuan/tidak diskriminatif;
- 8) Keterbukaan;

- 9) Akuntabilitas;
- 10) Fasilitas dan perlakuan khusus bagi kelompok rentan;
- 11) Ketepatan waktu; dan
- 12) Kecepatan, kemudahan, dan keterjangkauan

4. Jenis Pelayanan Publik

Pasolong (2007:129) mengelompokkan jenis pelayanan yang diberikan pemerintah berdasarkan pada ciri-ciri dan sifat kegiatan serta produk pelayanan yang dihasilkan antara lain:

a. Pelayanan administratif

Merupakan jenis pelayanan yang diberikan oleh dua unit pelayanan berupa pencatatan, penelitian, pengambilan keputusan, dokumentasi dan kegiatan tata usaha lainnya yang secara keseluruhan menghasilkan produk akhir berupa dokumen. Misalnya pelayanan pembuatan akte kelahiran, sertifikat perizinan, pelayanan (kartu Tanda Penduduk (KTP), pelayanan Surat Izin Mengemudi (SIM) dan Surat Tanda Nomor Kendaraan (STNK), dan lain-lain.

b. Pelayanan barang

Jenis pelayanan barang adalah pelayanan yang diberikan oleh unit pelayanan berupa kegiatan penyediaan dan atau pengolahan bahan berwujud fisik termasuk distribusi dan penyampaiannya kepada konsumen langsung (sebagai unit atau individu) dalam suatu sistem. Secara keseluruhan kegiatan tersebut menghasilkan produk akhir berwujud benda (fisik) atau dianggap benda yang memberikan nilai tambah secara langsung bagi penggunaannya. Misalnya pelayanan air bersih, pelayanan listrik dan telepon.

c. Pelayanan jasa

Merupakan jenis pelayanan yang diberikan oleh unit pelayanan berupa sarana dan prasarana serta penunjangnya. Pengoperasiannya berdasarkan suatu sistem pengoperasian tertentu dan pasti. Produk akhirnya berupa jasa yang mendatangkan manfaat bagi penerimanya secara langsung dan habis terpakai dalam jangka waktu tertentu. Misalnya pelayanan angkutan laut, darat dan udara, pelayanan kesehatan, pelayanan perbankan, dan pelayanan pemadam kebakaran.

5. Kualitas Pelayanan Publik

Menurut Menurut Dwiyanto (2005:143) kualitas produk dan proses penyelenggaraan layanan publik dapat diamati, dirasakan, dan dinilai secara



langsung oleh warga negara. Karena pelayanan publik merupakan tanggung jawab pemerintah maka kualitas pelayanan publik yang di selenggarakan oleh pemerintah ini menjadi salah satu indikator dari kualitas suatu pemerintahan.

Untuk menilai kualitas pelayanan publik itu sendiri terdapat sejumlah indikator yang dapat digunakan. Menurut Lenvine (1990:188) dalam Dwiyanto, (2005), maka produk pelayanan publik didalam negara demokrasi setidaknya harus memenuhi tiga indikator, yaitu *responsiveness*, *responsibility*, dan *accountability*.

- a. *Responsiveness* atau responsivitas adalah daya tanggap penyedia layanan terhadap harapan, keinginan, aspirasi maupun tuntutan pengguna layanan.
- b. *Responsibility* atau tanggungjawab adalah suatu ukuran yang menunjukkan seberapa jauh proses pemberian pelayanan publik itu dilakukan sesuai dengan prinsip-prinsip atau ketentuan-ketentuan administrasi dan organisasi yang benar dan telah ditetapkan.
- c. *Accountability* atau akuntabilitas adalah suatu ukuran yang menunjukkan seberapa besar proses penyelenggaraan pelayanan sesuai dengan kepentingan *stakeholders* dan norma-norma yang berkembang dalam masyarakat.

6. Standar Pelayanan Publik

Setiap penyelenggaraan pelayanan publik harus memiliki standar pelayanan, sebagai jaminan adanya kepastian bagi pemberi didalam pelaksanaan tugas dan fungsinya dan bagi penerima pelayanan dalam proses pengajuan permohonannya. Standar pelayanan merupakan ukuran yang dibakukan dalam penyelenggaraan pelayanan publik sebagai pedoman yang wajib ditaati dan dilaksanakan oleh penyelenggara layanan, baik pemberi atau penerima pelayanan.

Hardiyansyah (2011:28).

Menurut Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63

Tahun 2003, mengenai standar pelayanan meliputi:

- a. **Prosedur pelayanan**
Dalam hal ini harus ditetapkan standar prosedur pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan termasuk prosedur pengaduan.
- b. **Waktu Penyelesaian**
Harus ditetapkan standar waktu penyelesaian pelayanan yang ditetapkan sejak saat pengajuan permohonan sampai dengan penyelesaian pelayanan termasuk pengaduan.
- c. **Biaya Pelayanan**
Harus ditetapkan standar biaya/tarif pelayanan termasuk rinciannya yang ditetapkan dalam proses pemberian pelayanan. Hendaknya setiap kenaikan tarif/biaya pelayanan diikuti dengan peningkatan kualitas pelayanan.
- d. **Produk Pelayanan**
Harus ditetapkan standar produk (hasil) pelayanan yang akan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan. Dengan harga pelayanan yang telah dibayarkan oleh masyarakat, mereka akan mendapat pelayanan berupa apa saja.
- e. **Sarana dan Prasarana**
Harus ditetapkan standar sarana dan prasarana pelayanan yang memadai oleh penyelenggara pelayanan publik.
- f. **Kompetensi Petugas Pemberi Pelayanan**
Perlu ditetapkan standar kompetensi petugas pemberi pelayanan berdasarkan pengetahuan, keahlian, keterampilan, sikap, dan perilaku yang dibutuhkan.

Penyelenggaraan pelayanan publik perlu memperhatikan prinsip, standar, dan pola penyediaan pelayanan bagi penyandang cacat, lanjut usia, wanita hamil dan balita dan mengupayakan tersedianya sarana dan prasarana yang diperlukan serta memberikan akses khusus berupa kemudahan pelayanan bagi penyandang cacat, lanjut usia, wanita hamil dan balita.

D. Good Governance

1. Pengertian Good Governance

Berkembangnya istilah dan konsep *good governance* terjadi pada awal tahun 1990-an ditandai dengan munculnya cara pandang baru mengenai peran pemerintah (*government*) dan juga sistem pemerintahan. Pandangan ini muncul dikarenakan besarnya pemerintah dalam perannya sebagai satu-satunya penyelenggara negara dan mengabaikan masyarakat. Akibatnya masyarakat menjadi tidak bisa berkembang dan hanya mengikuti keinginan pemerintah yang memiliki kuasa. Fenomena ini menjadi permasalahan yang memunculkan sebuah konsep baru dimana terdapat tiga pilar didalam *governance*, yaitu pemerintah, sektor swasta, dan masyarakat.

Istilah *governance* dalam Bahasa Inggris berarti “*the act, fact, manner of governing*”, yang artinya suatu proses kegiatan. Dengan bergesernya paradigma *government* kearah *governance*, yang menekankan pada kolaborasi dalam kesetaraan dan keseimbangan antara pemerintah, sektor swasta, dan masyarakat (*civil society*), maka dikembangkan pandangna atau paradigma baru administrasi publik yang disebut tata kelola pemerintahan yang baik (*good governance*).

Koiman dalam Sedarmayanti (2004:2) menyatakan bahwa *governance* merupakan serangkaian proses interaksi sosial politik antara pemerintah dengan masyarakat dalam berbagai bidang yang berkaitan dengan kepentingan masyarakat dan intervensi pemerintah atas kepentingan-kepentingan tersebut. Istilah *governance* pada dasarnya bukan hanya berarti pemerintahan sebagai suatu kegiatan, tetapi juga mengandung arti pengurusan, pengelolaan, pengarahan, dan pembinaan penyelenggaraan.

United Nations Development Program (UNDP) dalam Sedarmayanti (2004:2) mendefinisikan *governance* adalah pelaksanaan kewenangan/kekuasaan di bidang ekonomi, politik, dan administrasi untuk mengelola berbagai urusan negara pada setiap tingkatan dan merupakan instrument kebijakan negara untuk mendorong terciptanya kepaduan sosial, integrasi dan menjamin kesejahteraan masyarakat, sedangkan kata *good* yang berarti “baik” dalam istilah pemerintahan mengandung dua pemahaman, yaitu:

- a. Nilai-nilai yang menjunjung tinggi keinginan/kehendak rakyat, dan nilai-nilai yang dapat meningkatkan kemampuan rakyat dalam mencapai tujuan (nasional) kemandirian, pembangunan berkelanjutan dan keadilan sosial
- b. Aspek fungsional dari pemerintah yang efektif dan efisien dalam pelaksanaan tugasnya untuk mencapai tujuan tersebut.

Dari Lembaga Administrasi Negara dalam Sedarmayanti (2004:4) menyimpulkan bahwa wujud *good governance* adalah penyelenggaraan pemerintahan negara yang solid dan bertanggung jawab, serta efisien dan efektif, dengan menjaga kesinergian interaksi yang konstruktif diantara domain-domain negara, sektor swasta dan masyarakat.

Landell-Mills dan Seregeldin dalam Santosa (2009:130) mendefinisikan *good governance* sebagai penggunaan otoritas politik dan kekuasaan untuk mengelola sumber daya demi pembangunan sosial ekonomi. Charlick dalam Santosa (2009:130) mengartikan *good governance* sebagai pengelolaan segala macam urusan publik secara efektif melalui pembuatan peraturan dan/atau kebijakan yang abash demi untuk mempromosikan nilai-nilai kemasyarakatan.

Good governance mengandung arti hubungan yang sinergis dan konstruktif di antara negara, sektor swasta, dan masyarakat. Dalam hal ini adalah pemerintahan yang mengembangkan dan menerapkan prinsip-prinsip profesionalitas, akuntabilitas, supremasi hukum dan dapat diterima diseluruh masyarakat. Hadiwinata dalam Santosa (2009:131) menjelaskan asumsi dasar dari *good governance* haruslah menciptakan sinergi antara sektor pemerintah (menyediakan perangkat aturan dan kebijakan), sektor bisnis (menggerakkan roda perekonomian), dan sektor *civil society* (aktivitas swadaya guna mengembangkan produktivitas ekonomi, efektivitas, dan efisiensi).

2. Prinsip Good Governance

United Nation Development Programme (UNDP) dalam Sedarmayanti (2004:7) mensyaratkan 10 prinsip untuk terselenggaranya *good governance* (tata kelola pemerintahan yang baik), yaitu:

- a. Partisipasi: Mendorong setiap masyarakat untuk menggunakan hal dalam menyampaikan pendapat dalam proses pengambilan keputusan yang menyangkut kepentingan masyarakat baik langsung maupun tidak langsung.
- b. Penegakan hukum: mewujudkan adanya penegakan hukum yang adil bagi semua pihak tanpa pengecualian, menjunjung tinggi HAM dan memperhatikan nilai-nilai yang hidup dalam masyarakat.
- c. Transparansi: menciptakan kepercayaan timbalbalik antara pemerintah dan masyarakat melalui penyedia informasi dan menjamin kemudahan dalam memperoleh informasi yang akurat dan memadai.
- d. Kesetaraan: memberi peluang yang sama bagi setiap anggota masyarakat untuk meningkatkan kesejahteraan.
- e. Daya tanggap: meningkatkan kepekaan para penyelenggaran pemerintah terhadap aspirasi masyarakat tanpa terkecuali.
- f. Wawasan ke depan: membangun daerah berdasarkan visi dan strategi yang jelas serta mengikutsertakan warga dalam seluruh proses pembangunan, sehingga warga merasa memiliki dan ikut bertanggungjawab terhadap kemajuan daerahnya.

- g. Akuntabilitas: meningkatkan akuntabilitas para pengambil keputusan dalam segala bidang yang menyangkut kepentingan masyarakat luas.
- h. Pengawasan: meningkatkan upaya pengawasan terhadap penyelenggaraan pemerintah dan pembangunan dengan mengusahakan keterlibatan swasta dan masyarakat.
- i. Efisiensi dan Efektivitas: menjamin terselenggaranya pelayanan kepada masyarakat dengan menggunakan sumberdaya yang tersedia secara optimal dan bertanggungjawab.
- j. Profesionalisme: meningkatkan kemampuan dan moral penyelenggaraan pemerintahan agar mampu memberi pelayanan yang mudah, cepat, tepat dengan biaya terjangkau.

Prinsip dasar yang membedakan antara konsepsi tata pemerintahan (*governance*) dengan pola pemerintahan (*government*) adalah yang pertama menekankan pada peningkatan peran masyarakat (lembaga masyarakat, dunia usaha, dan organisasi non pemerintah) dalam memajukan kehidupan. Sedangkan yang kedua mengurangi peran pemerintah dalam melakukan intervensi terhadap kebebasan masyarakat. Menurut Institute on Governance (1996) dalam Santosa (2009:132), untuk menciptakan *good governance* perlu diciptakan hal-hal sebagai berikut:

- a. Kerangka kerja tim (*team work*) antar organisasi, departemen, dan wilayah.
- b. Hubungan kemitraan antara pemerintah dengan setiap unsur dalam masyarakat negara yang bersangkutan.
- c. Pemahaman dan komitmen terhadap manfaat dan arti pentingnya tanggung jawab bersama dan kerjasama dalam suatu keterpaduan serta sinergisme dalam pencapaian tujuan.
- d. Adanya dukungan dan sistem imbalan yang memadai untuk mendorong terciptanya kemampuan dan keberanian menanggung resiko dan berinisiatif.
- e. Adanya pelayanan administrasi publik yang berorientasi pada masyarakat, mudah dijangkau masyarakat dan bersahabat, berdasarkan kepada asas pemerataan dan keadilan dalam setiap tindakan dan pelayanan yang diberikan kepada masyarakat, berfokus pada kepentingan masyarakat, bersikap profesional, dan tidak memihak.

E. Electronic Government

1. Pengertian Electronic Government

Pada Pada era globalisasi ini perkembangan Teknologi Informasi dan Komunikasi (TIK) semakin luas. Hal ini dapat dibuktikan dari banyaknya penggunaan TIK di berbagai bidang seperti bidang perdagangan, pendidikan, sosial, pertahanan dan keamanan negara dan sebagainya. Banyaknya penggunaan TIK oleh masyarakat dan berbagai organisasi itu disebabkan karena memang dengan penggunaan TIK dapat lebih efektif dan efisien.

TIK juga digunakan dalam menjalankan pemerintahan. Saat ini yang sudah banyak digunakan oleh pemerintah adalah konsep *E-government* atau *Electronic Government*, yang merupakan suatu sistem pemerintahan yang dalam pelaksanaan pemerintahannya menggunakan teknologi-teknologi terbaru. *E-government* ini dapat dikatakan sebagai inovasi yang tepat didalam pemerintahan, itu dikarenakan dengan adanya *e-government* ini dapat membantu pemerintahan menjadi lebih efektif dan efisien, dan juga membuat masyarakat memahami apa yang dilakukan oleh suatu pemerintahan.

E-government dapat disebut sebagai mekanisme komunikasi terbaru yang dibuat oleh pemerintah untuk melakukan komunikasi dengan masyarakat dimana melibatkan teknologi informasi dan komunikasi yang bertujuan untuk memperbaiki dan mengembangkan pelayanan publik yang sudah ada. *E-government* ini dapat digunakan oleh semua aparat birokrasi, seperti legislatif, yudikatif dan eksekutif. *Electronic Government (E-Gov)* sering digantikan istilahnya dengan *Electronic Administration (E-Adm)*. Keduanya berkenaan dengan aplikasi teknologi dan komunikasi dalam administrasi pemerintahan.

E-government berkembang mengadopsi *electronic business*, *electronic commerce*, dan *electronic market* yang lebih dulu mengaplikasikan teknologi tersebut dalam institusi bisnis dengan menggunakan jasa internet (Akadun,2009:130). Menurut Wyld dalam Akadun (2009: 131) menyebutkan *e-government* adalah pemrosesan secara elektronik yang digunakan pemerintah untuk mengkomunikasikan, menyebarkan atau mengumpulkan informasi sebagai fasilitas dan perizinan untuk suatu tujuan. Menurut Indrajit yang dikutip dalam bukunya Akadun (2009: 131), *e-government* adalah penggunaan teknologi informasi oleh pemerintah yang memungkinkan pemerintah untuk mentransformasikan hubungan dengan masyarakat, dunia bisnis dan pihak yang berkepentingan, dan dalam prakteknya, *e-government* adalah penggunaan internet untuk melaksanakan urusan pemerintah dan penyediaan pelayanan publik agar lebih baik dan berorientasi pada pelayanan masyarakat.

F. Program e-Licensing

1. Pengertian Program e-Licensing

Sistem Layanan Online Perizinan Penyelenggaraan Telekomunikasi (*e-Licensing*) merupakan bagian dari sistem pelayanan publik Direktorat Jenderal Penyelenggaraan Pos dan Informatika Kementerian Komunikasi dan Informatika RI, yang dikembangkan sebagai sarana untuk mewujudkan pelayanan publik yang transparan, akuntabel dan lebih mudah dijangkau serta dalam rangka menghindari terjadinya praktik KKN dan percaloan dalam proses perizinan dan uji laik operasi (ULO) penyelenggaraan telekomunikasi. *E-Licensing* Perizinan Telekomunikasi

ini muncul dikarenakan adanya tuntutan terhadap keterbukaan layanan terhadap masyarakat dalam melakukan proses perizinan jasa dan jaringan telekomunikasi, serta sebagai bentuk komitmen dari Direktorat Jenderal Penyelenggaraan Pos dan Informatika terhadap layanan kepada masyarakat untuk dapat melakukan proses perijinan yang transparan. Penggunaan teknologi aplikasi berbasis web adalah jawaban untuk lebih mempermudah memberikan layanan jasa kepada masyarakat. Penerapan Teknologi dengan menggunakan aplikasi *Form Generator* yang dapat diintegrasikan dengan aplikasi *Content Management System (CMS)* merupakan bentuk antisipasi terhadap cepatnya perkembangan teknologi dan perubahan-perubahan pada format permohonan. Manfaat dari *E-Licensing* Perizinan Telekomunikasi ini antara lain:

- a. Memberikan transparansi proses pelayanan melalui fitur monitoring proses.
- b. Pemohon Izin hanya cukup menyampaikan surat permohonan dan surat pernyataan bermaterai saja, jika dokumen kelengkapan permohonan lainnya telah disampaikan secara online.
- c. Meningkatkan mutu Database Pemohon Izin dan Pemilik Izin Penyelenggaraan Layanan Jasa dan Jaringan Telekomunikasi di Direktorat Penyelenggaraan Pos dan Informatika.
- d. Memudahkan pengecekan daftar penyelenggara telekomunikasi (Jasa & Jaringan Telekomunikasi) oleh instansi yang membutuhkan.

Berdasarkan Keputusan Menteri Perhubungan Nomor KM.21 Tahun 2001 tentang Penyelenggaraan Jasa Telekomunikasi sebagaimana telah diubah terakhir dengan Peraturan Menteri Kominfo No. 31/PER/M.KOMINFO/09/2008 dan Peraturan Menteri Kominfo No. 01/PER/M.KOMINFO/01/2010 tentang Penyelenggaraan Jaringan Telekomunikasi, disebutkan bahwa penyelesaian evaluasi terhadap permohonan jaringan dan jasa telekomunikasi dilakukan paling lambat 60 (enam puluh) hari kalender terhitung sejak permohonan diterima dengan lengkap. Dengan adanya sistem *e-Licensing* pemohon dapat memantau langsung status permohonan izin jasa dan jaringan serta uji laik operasi (ULO) yang sedang diajukan. Dari sisi calon pemohon izin dan ULO, sistem *e-Licensing* ini akan sangat memudahkan dalam pengajuan dokumen permohonan. Dokumen yang sebelumnya harus diserahkan dalam bentuk *hardcopy* yang sangat tebal sekarang cukup diunggah lewat website *e-Licensing* saja. Pemohon hanya menyampaikan surat permohonan, surat pernyataan bermaterai, serta tanda terima dokumen untuk proses pengajuan permohonan izin.

Dalam sistem *e-Licensing* ini juga dipublikasikan daftar penyelenggara untuk izin jasa dan jaringan telekomunikasi. Hal ini bertujuan untuk memudahkan bagi instansi yang ingin mengetahui siapa saja penyelenggara telekomunikasi yang legal/berizin. Sistem *e-Licensing* Perizinan Telekomunikasi ini mulai berlaku resmi sejak tanggal 1 Juli 2013. Sistem *e-Licensing* Perizinan Telekomunikasi ini akan terus berkembang sesuai dengan kebutuhan dan dapat mengikuti perubahan berdasarkan dari proses bisnis.

Bedasarkan Peraturan Menteri Kominfo No.31 Tahun 2008, maka persyaratan untuk memperoleh izin prinsip adalah sebagai berikut :

- a. Akta perusahaan beserta pengesahannya.
- b. NPWP.
- c. Surat Keterangan Domisili.
- d. Rencana usaha (bussiness plan).
- e. Surat pernyataan kepemilikan dari bank.
- f. Konfigurasi data teknis dan perangkat.
- g. Surat keterangan tidak ada pajak terhutang.
- h. Surat pernyataan/laporan kepemilikan saham.
- i. Surat pernyataan tidak merubah susunan kepemilikan saham selama masa laku izin prinsip.
- j. 10. Surat pernyataan tidak merubah susunan kepemilikan saham setelah memperoleh izin penyelenggaraan sebelum memenuhi 50% komitmen pembangunan.
- k. Surat pernyataan hubungan afiliasi dengan perusahaan lain

Sedangkan untuk memperoleh sertifikat ULO, persyaratannya adalah sebagai berikut :

- a. Salinan Izin Prinsip
- b. Lokasi/peta digital infrastruktur hasil penyediaan yang akan diuji laik operasi
- c. Spesifikasi teknis perangkat telekomunikasi yang telah dibangun



- d. Daftar perangkat telekomunikasi
- e. Salinan sertifikat alat dan perangkat telekomunikasi yang digunakan



BAB III

METODE PENELITIAN

Dalam suatu penelitian, metode penelitian merupakan hal yang sangat penting guna memecahkan, menemukan, mengembangkan dan memberikan jalan ke arah pemecahan masalah yang akan diteliti. Agar penelitian berlangsung dengan baik maka diharuskan menggunakan sebuah metode penelitian yang tepat, agar diperoleh hasil yang dapat dipertanggungjawabkan. Menurut Sugiyono (2010:2), metode penelitian pada dasarnya merupakan cara ilmiah untuk mendapatkan data dengan tujuan dan kegunaan tertentu. Berdasarkan hal tersebut terdapat empat kunci yang perlu diperhatikan yaitu, cara ilmiah, data, tujuan dan kegunaan. Dengan demikian metode penelitian merupakan hal yang harus diperhatikan agar penelitian bisa berjalan dengan lancar, sesuai alur, dan tepat sasaran.

A. Jenis Penelitian

Dalam penelitian ini yang berjudul “Reformasi Birokrasi dalam Pelayanan Publik di Kementerian Komunikasi dan Informatika Replublik Indonesia (Studi pada Program e-Licensing di Direktorat Jenderal Penyelenggaraan Pos dan Informatika)”, penelitian yang digunakan adalah penelitian kualitatif. Penelitian kualitatif seperti yang dijelaskan oleh Taylor dan Bogan dalam Moelong (2012:4), adalah penelitian yang menghasilkan data deskriptif mengenai kata-kata lisan

maupun tertulis, dan tingkah laku yang dapat diamati dari orang-orang yang diteliti.

Selanjutnya, jenis penelitian yang digunakan oleh peneliti adalah jenis deskriptif, dimana jenis penelitian ini bertujuan untuk mendeskripsikan, mencatat, menganalisis dan menginterpretasikan mengenai kondisi saat ini, dengan kata lain penelitian jenis deskriptif bertujuan untuk memperoleh informasi-informasi dari keadaan yang sudah terjadi. Menurut Neuman (2000:30), jenis deskriptif adalah *“Descriptiv research present a picture of a picture of specific detail situation, social setting or relationship, the outcome of descriptivestudy is a detail picture of the subject”*.

Selanjutnya menurut Kirk dan Miller sebagaimana dikutip oleh Moloeng (2007:4) bahwa penelitian kualitatif merupakan tradisi tertentu dalam ilmu pengetahuan sosial yang secara fundamental bergantung pada pengamatan manusia dalam kawasannya sendiri dan berhubungan dengan ruang tersebut dalam bahasanya dan peristilahnya. Dapat disimpulkan bahwa penelitian misalnya perilaku atau tindakan dan kata-kata dimana peneliti sebagai pihak dominan dalam melakukan penelitian dan hasil penelitian kualitatif lebih menekankan pada fenomena.

Bedasarkan jenis penelitiannya, jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini yaitu deskriptif, penelitian ini bertujuan untuk memaparkan fakta yang terjadi pada Reformasi Birokrasi dalam Pelayanan Publik di Direktorat Jenderal Penyelenggaraan Pos dan Informatika dan menentukan hambatan-hambatan pada pelaksanaan penelitian ini.

B. Fokus Penelitian

Fokus penelitian adalah hal-hal yang menjadi pusat perhatian dalam penelitian dan untuk memudahkan data yang akan diperlukan untuk suatu penelitian. Jadi dengan penetapan fokus yang jelas, akan mempermudah dalam pembuatan keputusan yang tepat tentang data mana yang akan dikumpulkan dan mana yang tidak diperlukan. Sesuai dengan penjelasan di atas, maka fokus dari penelitian ini adalah:

1. Pelaksanaan reformasi birokrasi dalam pelayanan publik yang dilakukan Direktorat Jenderal Penyelenggaraan Komunikasi dan Informatika Kementerian Komunikasi dan Informatika, yang mencakup:
 - a. Bentuk reformasi birokrasi dalam pelayanan publik pada kantor Direktorat Jenderal Penyelenggaraan Pos dan Informatika Kementerian Komunikasi dan Informatika.
 - b. Proses reformasi birokrasi dalam pelayanan publik pada kantor Direktorat Jenderal Penyelenggaraan Pos dan Informatika Kementerian Komunikasi dan Informatika.
 - c. Aktor-aktor yang terlibat pada pelaksanaan reformasi birokrasi dalam pelayanan publik pada kantor Direktorat Jenderal Penyelenggaraan Pos dan Informatika Kementerian Komunikasi dan Informatika.
 - d. Hasil yang diperoleh pada pelaksanaan reformasi birokrasi dalam pelayanan publik di kantor Direktorat Jenderal Penyelenggaraan Pos dan Informatika Kementerian Komunikasi dan Informatika.

2. Faktor pendukung dan penghambat penyelenggaraan reformasi birokrasi dalam pelayanan publik di kantor Direktorat Jenderal Penyelenggaraan Pos dan Informatika Kementerian Komunikasi dan Informatika, yang mencakup:

a. Faktor pendukung penyelenggaraan reformasi birokrasi dalam pelaksanaan pelayanan publik di kantor Direktorat Jenderal Penyelenggaraan Pos dan Informatika Kementerian Komunikasi dan Informatika:

- 1) Penataan Struktur Organisasi
- 2) Peningkatan Kualitas Pelayanan
- 3) Pengembangan Sumber Daya Manusia (SDM)

b. Faktor penghambat penyelenggaraan reformasi birokrasi dalam pelayanan publik di kantor Direktorat Jenderal Penyelenggaraan Pos dan Informatika Kementerian Komunikasi dan Informatika :

- 1) Sarana dan Prasarana
- 2) Pola pikir dan Perilaku masyarakat.

C. Lokasi dan Situs Penelitian

Lokasi penelitian merupakan tempat dimana peneliti melakukan penelitian, sedangkan situs penelitian adalah tempat dimana peneliti menangkap dan mendapatkan data yang akurat, valid, dan benar-benar dibutuhkan dari objek yang diteliti.

Dalam penelitian ini, peneliti memilih lokasi penelitian Kementerian Komunikasi dan Informatika Replubik Indonesia yang berada di Provinsi DKI

Jakarta yang merupakan Ibukota Negara Replubik Indonesia, dan situs penelitiannya adalah di Kantor Direktorat Jenderal Penyelenggaraan Pos dan Informatika. Alasan peneliti melakukan penelitian di Kantor Direktorat Penyelenggaraan Pos dan Informatka Kementerian Komunikasi dan Informatika Replubik Indonesia merupakan salah satu kantor komitmen tinggi dalam hal pelayanan publik.

D. Jenis dan Sumber Data Penelitian

Sumber data merupakan faktor yang paling penting dalam mengumpulkan data yang diperoleh dari berbagai sumber. Sumber data dalam penelitian kualitatif adalah kata-kata dan tindakan, selebihnya adalah data tambahan seperti dokumen dan lain-lain (Moleong, 2007:157). Berkaitan dengan hal tersebut sumber data yang dimaksud tersebut juga menyangkut sumber-sumber informasi yang dapat memperkaya dan menambahkan informasi, seperti orang atau pihak yang akan dijadikan sebagai narasumber.

Adapun jenis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Data Primer, adalah data yang diperoleh secara langsung dari lokasi, sumber atau informan. Data primer ini diperoleh dengan melakukan observasi dan melakukan wawancara. Adapun sumber data primer infromasi yang terkait dengan penelitian ini adalah sebagai berikut:
 - a. Pimpinan/Kaditjen/Setditjen/Staf Direktotat Jenderal Penyelenggaraan Pos dan Informatika

- b. Para Petugas layanan Direktorat Jenderal Penyelenggaraan Pos dan Informatika
 - c. Masyarakat sebagai pengguna layanan
2. Data Sekunder, adalah data yang diperoleh oleh peneliti secara tidak langsung dari sumbernya tetapi melalui media perantara. Data ini berupa dokumen-dokumen, laporan-laporan artikel-artikel, arsip-arsip dan laporan resmi yang berkaitan dengan penelitian ini. Dalam hal ini data sekunder yang didapat berupa dokumen, perpustakaan, laporan-laporan, termasuk juga berita dari surat kabar melalui online (media *online*) dan majalah yang berkaitan dengan Reformasi Birokrasi dalam Pelayanan Publik di Kementerian Komunikasi dan Informatika khususnya Direktorat Jenderal Penyelenggaraan Pos dan Informatika. Adapun rincian data sekunder antara lain sebagai berikut:
- a. Peraturan Presiden No. 81 Tahun 2010 Tentang *Grand Design* Reformasi Birokrasi 2010-2025
 - b. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara – Reformasi Birokrasi No. 11 Tahun 2015 Tentang *Road Map* Reformasi Birokrasi 2015-2019
 - c. *Road Map* Reformasi Birokrasi Kementerian Komunikasi dan Informatika 2015-2019
 - d. Rencana aksi Kelompok Kerja (POKJA) Peningkatan Pelayanan Publik

Sumber data dalam penelitian ini terbagi menjadi 3 (tiga) jenis, yaitu sebagai berikut:

1. Informan, merupakan sumber data yang bisa memberikan data yang berupa jawaban lisan, atau jawaban yang tertulis melalui tanya. Oleh karena itu sumber data ini adalah berupa orang per orang yang dapat dijadikan sumber penelitian melalui wawancara. Adapun informan yang diwawancarai peneliti sebagai berikut:
 - a. Pimpinan/kabag Direktorat Jenderal Penyelenggaraan Pos dan Informatika, 1 orang dari unit Eselon 1,
 - b. Pimpinan/kasubbag Direktorat Jenderal Penyelenggaraan Pos dan Informatika, 1 orang dari unit Eselon 1,
 - c. Staff Direktorat Jenderal Penyelenggaraan Pos dan Informatika, 1 orang dari unit Eselon 2.
 - d. Para Staf pelayanan kantor Direktorat Jenderal Penyelenggaraan Pos dan Informatika, 1 orang dari unit Eselon 2.
2. Tempat dan Peristiwa, merupakan lokasi yang sesuai dengan topik penelitian yang diteliti untuk memahami objek dan subyek penelitian secara langsung. Penelitian ini bertempat di Kantor Direktorat Jenderal Penyelenggaraan Pos dan Informatika, Kementerian Komunikasidan Informatika RI (Kominfo), Jalan Medan Merdeka Barat No. 9, Gambir, Jakarta Pusat, Kota Jakarta Pusat, DKI Jakarta 10110.
3. Dokumen, merupakan sumber data yang menyajikan tanda-tanda berupa huruf, angka, gambar, atau simbol-simbol lain. Dengan kata lain sumber dapat berupa buku, arsip, dan sebagainya yang cocok untuk penelitian. Adapun dokumen yang dipakai peneliti antara lain sebagai berikut :

- a. Peraturan Presiden No. 81 Tahun 2010 Tentang *Grand Design* Reformasi Birokrasi 2010-2025
- b. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara – Reformasi Birokrasi No. 11 Tahun 2015 Tentang *Road Map* Reformasi Birokrasi 2015-2019
- c. *Road Map* Reformasi Birokrasi Kementerian Komunikasi dan Informatika 2015-2019.
- d. Rencana aksi Kelompok Kerja (POKJA) Peningkatan Pelayanan Publik

E. Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data merupakan langkah yang paling strategis dalam melakukan penelitian, karena tujuan utama dari penelitian adalah mendapatkan data (Sugiyono, 2008:224). Oleh karena itu, untuk memperoleh data yang valid dan relevan dalam penelitian ini, maka peneliti menggunakan metode pengumpulan data sebagai berikut:

1. Wawancara, adalah percakapan dengan maksud tertentu Moleong (2007:186). Percakapan dilakukan oleh dua pihak, yaitu pewawancara (*interviewer*) yang mengajukan pertanyaan dan pewawancara (*interviewee*) yang memberikan jawaban atas pertanyaan itu. Peneliti harus mencatat teknis yang mana kondisi dan situasi yang mendukung penerimaan informasinya yang paling tepat. Wawancara dilakukan kepada informan yang dianggap menguasai masalah penelitian. Hal ini dimaksudkan untuk memperoleh penjelasan mengenai hal yang sebenarnya dan relevan dengan masalah yang diteliti. Informasi yang diperoleh peneliti dengan melakukan wawancara terhadap beberapa narasumber, sebagai berikut:

- a. Peneliti melakukan wawancara di Kantor Direktorat Jenderal Penyelenggaraan Pos dan Informatika dengan beberapa narasumber antara lain Ketua POKJA peningkatan kualitas pelayanan publik, jajaran pimpinan, staf, dan petugas pelayanan kantor Direktorat Jenderal Penyelenggaraan Pos dan Informatika.
 - b. Peneliti melakukan wawancara kepada masyarakat pengguna pelayanan kantor Direktorat Jenderal Penyelenggaraan Pos dan Informatika dengan beberapa narasumber.
2. Observasi, merupakan cara memperoleh data dengan cara melakukan pengamatan langsung terhadap obyek penelitian dengan menggunakan seluruh alat indera. Pengamatan dilakukan untuk memperoleh data berdasarkan kenyataan-kenyataan di lapangan dengan melakukan pencatatan hal-hal yang berkaitan dengan penelitian. Observasi dalam penelitian ini, mengacu pada indikator pelayanan publik yang menjadi fokus penelitian dalam penelitian ini. Seperti pada kenyamanan ruang tunggu, fasilitas sarana dan prasarana yang tersedia pada kantor Direktorat Jenderal Penyelenggaraan Pos dan Informatika.
 3. Dokumentasi, metode ini bertujuan mencari data mengenai hal-hal yang berupa catatan, transkrip, surat kabar, majalah, artikel, jurnal, dan lain sebagainya. Penggunaan teknik dokumentasi dimaksudkan untuk mengumpulkan data sekunder yang diperoleh melalui cara mengumpulkan dan mempelajari berbagai dokumen tertulis (peraturan perundang-undangan, surat keputusan, dan ketentuan lain) sebagai bahan referensi dan komparasi.

Dokumen tersebut tentunya berkaitan dengan reformasi birokrasi dalam area pelayanan publik di Direktorat Jenderal Penyelenggaraan Pos dan Informatika.

F. Instrumen Penelitian

Sugiyono (2008:222) menjelaskan bahwa dalam penelitian kualitatif, yang menjadi instrumen penelitian adalah peneliti itu sendiri. Jadi, dalam hal ini peneliti sendiri merupakan instrumen penelitian, yaitu dalam pengumpulan data yang berhubungan dengan topik penelitian. Selain itu juga digunakan beberapa instrumen penelitian sebagai berikut:

1. Pedoman wawancara atau *Interview guide*

Pedoman wawancara merupakan alat pembantu yang akan digunakan peneliti sebelum dimulainya proses wawancara yaitu dengan melalui teknik pembuatan kerangka dalam bentuk daftar pertanyaan yang akan diajukan kepada sumber informasi data untuk mengumpulkan data yang diperlukan sesuai dengan judul yang akan dikaji, agar proses tanya jawab menjadi lebih sistematis dan terstruktur dengan baik.

2. Catatan lapangan atau *Field note*

Catatan yang dimaksud adalah catatan yang dibuat pada saat peneliti telah melakukan proses pengamatan (observasi) atau wawancara (*interview*) terhadap obyek yang diteliti. Catatan ini merupakan hasil yang di dengar, dilihat, dan dipikirkan dalam rangka pengumpulan data (Moleong, 2007:181). Maka dengan itu, catatan juga berguna bagi peneliti untuk melakukan pengolahan data guna memperoleh hasil yang efisien.

3. Pedoman Observasi atau *Observation schedule*

Pedoman observasi yaitu serangkaian arahan/ pedoman dalam melakukan observasi yang disusun berdasarkan pertanyaan penelitian. Sehingga berguna untuk mengarahkan peneliti dalam pencarian data saat wawancara dilakukan.

4. Alat Perekam atau *Recorder*

Alat perekam sebagai alat bantu dalam merekam hasil wawancara dan kamera sebagai alat untuk mengamati dan mendokumentasikan kejadian di Direktorat Jenderal Penyelenggaraan Pos dan Informatika.

5. Alat Menulis

Alat menulis digunakan penulis untuk membantu mencatat hasil wawancara dari pegawai atau pemohon yang tidak bersedia melakukan wawancara secara lisan.

G. Metode Analisis Data

Dalam penelitian ini menggunakan analisis data deskriptif dengan pendekatan kualitatif. Data yang diperoleh dari lapangan harus segera dituangkan dalam bentuk tulisan dan analisis. Analisis data adalah proses menguraikan jawaban dari suatu pernyataan permasalahan selama penelitian. Seperti yang dijelaskan Milles and Huberman dalam Sugiyono (2013:91) bahwa aktivitas dalam analisis data kualitatif dilakukan secara interaktif. Metode analisis data ini digunakan oleh peneliti sesuai dengan teori analisis data yang telah dikemukakan oleh Miles dan Huberman dalam Sugiyono (2013:91). Dengan penjelasan sebagai berikut: “aktivitas analisis data kualitatif dilakukan secara interaktif dan berlangsung secara terus menerus hingga tuntas, dan data yang diperoleh jenuh”.

Aktivitas yang digunakan dalam analisis data tersebut memiliki 3 tahap, yaitu: kondensasi data (*datacondensation*), penyajian data (*data display*) dan penarikan kesimpulan (*conclusion drawing/verification*). Proses dalam menganalisis penelitian ini dimulai dari mengolah data yang telah diperoleh dari hasil wawancara (*interview*) dengan sumber/subyek yang mampu memberikan informasi data untuk melengkapi proses penelitian, catatan lapangan dan dokumentasi yang berhubungan dengan penyelenggaraan pelayanan publik di kantor Direktorat Jenderal Penyelenggaraan Pos dan Informatika, kemudian langkah selanjutnya perlu untuk melakukan kondensasi data (*data condensasion*), penyajian data (*data display*) dan penarikan kesimpulan (*conclusion drawing/verification*). Analisis yang digunakan oleh peneliti menurut Miles Huberman dan Saldana (2014) sebagai berikut :

1. Pengumpulan data (*Data Collection*)

Tahapan pengumpulan data peneliti menggunakan teknik yaitu wawancara, observasi dan dokumentasi. Dalam wawancara pada bagian Direktorat Jenderal Penyelenggaraan Pos dan Informatika Kementerian Komunikasi dan Informatika melakukan wawancara dengan pimpinan Direktorat PPI. Pengumpulan data dengan cara observasi dan dokumentasi bertujuan sebagai bahan penunjang yang memperkuat data-data wawancara yang dibutuhkan untuk penelitian.

2. Kondensasi Data (*Data Condensation*)

Proses pemilihan, pemulihan, pemusatan perhatian pada penyederhanaan, pengabstrakan dan informasi data “kasar” yang muncul dari catatan-catatan

tertulis dilapangan. Kondensasi data merupakan suatu bentuk analisis yang menajamkan, menggolongkan, mengarahkan, membuang yang tidak perlu, mengorganisasi data dengan cara sedemikian rupa sehingga kesimpulan-kesimpulan akhirnya dapat ditarik dan diverifikasi. Data yang diperoleh dari lapangan tersebut kemudian diklasifikasikan oleh peneliti dan selanjutnya dipilih mana yang relevan dan mana yang tidak relevan dengan permasalahan dan fokus penelitian. Kondensasi data berlangsung terus-menerus selama kegiatan penelitian kualitatif berlangsung. Sehingga diharapkan nantinya akan diklasifikasikan dan diperoleh suatu verifikasi yang jelas dan terarah.

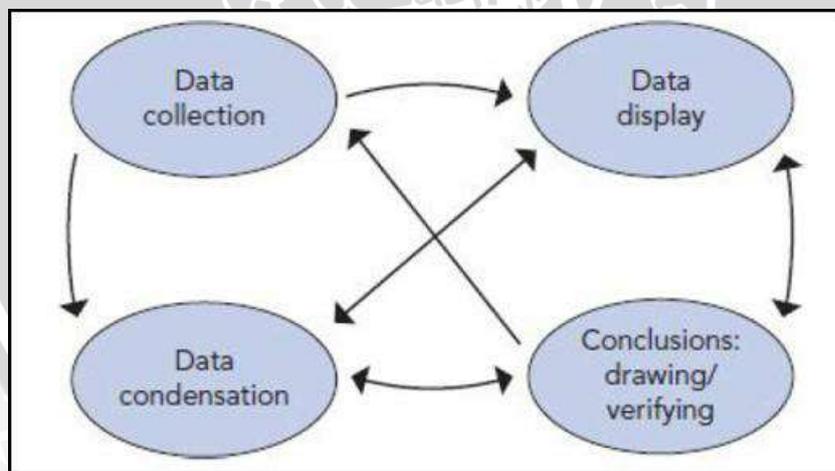
3. Penyajian Data (*Data Display*)

Merupakan informasi yang tersusun dan memberikan kemungkinan tentang adanya penarikan kesimpulan dan mengambil tindakan. Melalui penyajian data tersebut, kita tidak akan dapat memahami apa yang akan terjadi dan apa yang harus kita lakukan, lebih jauh menganalisis atau akan mengambil tindakan berdasarkan atas pemahaman yang didapat dari penyajian-penyajian tersebut. Hal ini dilakukan agar memudahkan bagi peneliti untuk bisa melihat gambaran secara keseluruhan atau bagian-bagian tertentu dari data penelitian ini, peneliti akan menyajikan data dalam bentuk label-label, skema dan bentuk naratif atau kumpulan kalimat.

4. Penarikan Kesimpulan (*Conclusion Drawing/Verifacation*)

Langkah terakhir dalam menganalisis data kualitatif adalah membuat kesimpulan/verifikasi. Verifikasi data dalam penelitian kualitatif dilakukan secara terus-menerus selama proses penelitian berlangsung. Data yang

diperoleh disajikan sedemikian rupa, kemudian dianalisis. Dari hasil data yang dikumpulkan dan dianalisis itu dapat ditarik kesimpulan. Kemudian kesimpulan yang telah ditarik, diverifikasi, baik berdasarkan kerangka pikir penelitian maupun catatan-catatan yang ada, agar mempunyai validitas dan mencapai konsensus pada tingkat optimal antara peneliti dengan sumber informan. Kesimpulannya adalah dalam penelitian ini, semua data yang diperoleh akan direduksi, yaitu memilih data yang relevan dengan topik penelitian. Setelah itu data dianalisis, dilakukan penyajian data dengan membuat kesimpulan sementara. Hipotesa awal bersifat umum dan menyeluruh sesuai dengan fokus penelitian. Hasil kecenderungan yang ada nantinya akan diajukan berdasarkan kesimpulan dari penelitian ini.



Gambar 1. Komponen-komponen Model

Analisis Data Interaktif

Sumber : Miles, Huberman, dan Saldana 2014

H. Keabsahan Data

Keabsahan data adalah kriteria yang menjadi patokan tingkat kebenaran data dalam penelitian dengan keadaan nyata di lapangan atau lokasi penelitian. Moloeng (2012:320) berpendapat bahwa keabsahan data harus memenuhi keadaan:

1. Mendemonstrasikan nilai yang benar
2. Menyediakan dasar agar dapat diterapkan
3. Memperbolehkan keputusan yang dapat dibuat tentang konsistensi dari prosedurnya dan kenetralan dari temuan dan keputusan-keputusan.

Adapun teknik yang dipakai dalam menentukan keabsahan data adalah sebagai berikut:

1. Pengamatan yang dilakukan secara terus-menerus cermat, dan tepat serta mendalam untuk mendapatkan informasi yang diperlukan.
2. Triangulasi, merupakan teknik pemeriksaan keabsahan data yang memanfaatkan sesuatu yang lain di luar data untuk keperluan pengecekan atau sebagai pembanding terhadap data.
3. *Peer Debriefing*, peneliti akan meminta bantuan dari pihak lain melalui diskusi untuk membicarakan mengenai data atau temuan peneliti.
4. Multi Site Design, peneliti mengumpulkan data dari beberapa tempat, kasus, dan situasi peneliti.

BAB IV

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Gambaran Umum Lokasi Penelitian

1. Sejarah Singkat Direktorat Jenderal Penyelenggaraan Pos dan Informatika

Keberadaan Departemen Komunikasi dan Informatika yang kini menjadi Kementerian Komunikasi dan Informatika (Kominfo) di tetapkan berdasarkan salah satu implementasi dari UU Kementerian Negara No 39 tahun 2008. Dalam undang-undang itu tidak disebutkan nama departemen, namun kementerian. Sebagaimana pula dengan Peraturan Presiden yang dikeluarkan pada 3 November 2009, Perpres No 47 Tahun 2009 tentang Pembentukan dan Organisasi Kementerian Negara, mengubah semua bentuk Departemen, Kantor Menteri Negara dan Kantor Menteri Koordinator menjadi Kementerian Negara. Sedangkan organisasi dan tata kerja Kementerian Komunikasi dan Informatika di tetapkan sesuai peraturan Menteri Kominfo No. 1 Tahun 2016 Tentang Struktur Organisasi dan Tata Kerja Kementerian Komunikasi dan Informatika.

Tugas dan fungsi utama adalah merumuskan kebijakan nasional, pelaksanaan dan kebijakan teknis di bidang komunikasi dan informatika yang meliputi pos, telekomunikasi, penyiaran, teknologi komunikasi, dan informasi, layanan multimedia, dan diseminasi informasi. Untuk merealisasikan tugas dan fungsi tersebut department kominfo selaku “*vocal point*” berusaha melayani,

memfasilitasi, memajukan, dan bekerja sama dengan semua stakeholders sehingga manfaat di bidang komunikasi dan informatika dapat di rasakan oleh public serta dapat mewujudkan masyarakat yang sejahtera dan berbudaya informasi.

Kementerian Komunikasi dan Informatika yang terletak dikawasan Jakarta Pusat memiliki *tagline* “menuju masyarakat informasi”. Untuk mewujudkan visinya Kementerian Komunikasi dan Informatika membuka sarana *media center* atau tempat pelayanan informasi dan dokumentasi (PPID) untuk memenuhi kebutuhan informasi publik. Hal ini juga digunakan untuk implementasi undang-undang Nomor 14 Tahun 2008 Tentang Keterbukaan Informasi Publik. Satuan Kerja Pusat Pelayanan Informasi dan Dokumentasi (PPID) berada dalam tanggung jawab Kepala Pusat Informasi dan Humas Kominfo yang dipimpin oleh pejabat eselon II.

Kementerian Komunikasi dan Informatika mempunyai unit kerja sebagai berikut:

MENTERI KOMUNIKASI DAN INFORMATIKA

Staf Ahli

- a. Staf Ahli Bidang Hukum;
- b. Staf Ahli Bidang Sosial, Ekonomi dan Budaya;
- c. Staf Ahli Bidang Komunikasi dan Media Massa;
- d. Staf Ahli Bidang Teknologi; dan
- e. Staf Ahli Bidang Politik dan Keamanan.

Sekretariat Jenderal

- a. Biro Perencanaan;

- b. Biro Kepegawaian dan Organisasi;
- c. Biro Keuangan;
- d. Biro Hukum; dan
- e. Biro Umum
- f. Pusat Data Dan Sarana Informatika
- g. Pusat Kerja Sama Internasional
- h. Pusat Informasi dan Hubungan Masyarakat
- i. Pusat Diklat Pegawai

Direktorat Jenderal Sumber Daya dan Perangkat Pos dan Informatika

- a. Sekretariat Direktorat Jenderal;
- b. Direktorat Penataan Sumber Daya;
- c. Direktorat Operasi Sumber Daya;
- d. Direktorat Pengendalian Sumber Daya dan Perangkat Pos dan Informatika
- e. Direktorat Standardisasi Perangkat Pos dan Informatika;

Direktorat Jenderal Penyelenggaraan Pos dan Informatika

- a. Sekretariat Direktorat Jenderal;
- b. Direktorat Pos;
- c. Direktorat Telekomunikasi;
- d. Direktorat Penyiaran;
- e. Direktorat Pengendalian Pos dan Informatika.

Direktorat Jenderal Aplikasi Telematika

- a. Sekretariat Direktorat Jenderal;

- b. Direktorat e-Government;
- c. Direktorat e-Business;
- d. Direktorat Pemberdayaan Informatika;
- e. Direktorat Pemberdayaan Industri Informatika; dan
- f. Direktorat Keamanan Informasi.

Direktorat Jenderal Informasi dan Komunikasi Publik

- a. Sekretariat Direktorat Jenderal;
- b. Direktorat Komunikasi Publik;
- c. Direktorat Pengolahan dan Penyediaan Informasi;
- d. Direktorat Pengelolaan Media Publik;
- e. Direktorat Kemitraan Komunikasi; dan
- f. Direktorat Layanan Informasi Internasional.

Inspektorat Jenderal

- a. Sekretariat Inspektorat Jenderal;
- b. Inspektorat I;
- c. Inspektorat II;
- d. Inspektorat III; dan
- e. Inspektorat IV.

Badan Penelitian dan Pengembangan Sumber Daya Manusia

- a. Sekretariat Badan;
- b. Pusat Penelitian dan Pengembangan Sumber Daya dan Perangkat
Pos dan Informatika;

- c. Pusat Penelitian dan Pengembangan Penyelenggaraan Pos dan Informatika;
- d. Pusat Penelitian dan Pengembangan Aplikasi Informatika dan Informasi dan Komunikasi Publik
- e. Pusat Penelitian dan Pengembangan Literasi dan Profesi SDM Komunikasi dan Informatika.

Direktorat Jenderal Penyelenggaraan Pos dan Informatika mempunyai tugas menyelenggarakan perumusan dan pelaksanaan kebijakan di bidang penyelenggaraan pos dan informatika. Dalam melaksanakan tugas sebagaimana dimaksud di atas, Direktorat Jenderal Penyelenggaraan Pos dan Informatika menyelenggarakan fungsi:

- a. Perumusan kebijakan di bidang standardisasi layanan, pelayanan perizinan serta peningkatan aksesibilitas, konektivitas dan keamanan infrastruktur telekomunikasi, pengembangan infrastruktur dan ekosistem penyelenggaraan pos, telekomunikasi, dan penyiaran;
- b. Pelaksanaan kebijakan di bidang standardisasi layanan, pelayanan perizinan serta peningkatan aksesibilitas, konektivitas dan keamanan infrastruktur telekomunikasi, pengembangan infrastruktur dan ekosistem penyelenggaraan pos, telekomunikasi, dan penyiaran;
- c. Penyusunan norma, standar, prosedur, dan kriteria di bidang pelayanan perizinan serta peningkatan aksesibilitas, konektivitas

dan keamanan infrastruktur telekomunikasi, pengembangan infrastruktur dan ekosistem penyelenggaraan pos, telekomunikasi, dan penyiaran;

- d. Pemberian bimbingan teknis dan supervisi di bidang pelayanan perizinan serta peningkatan aksesibilitas, konektivitas dan keamanan infrastruktur telekomunikasi, pengembangan infrastruktur dan ekosistem penyelenggaraan pos, telekomunikasi, dan penyiaran;
- e. Pelaksanaan evaluasi dan pelaporan di bidang penyelenggaraan pos dan informatika;
- f. Pelaksanaan administrasi Direktorat Jenderal Penyelenggaraan Pos dan Informatika; dan
- g. Pelaksanaan fungsi lain yang diberikan oleh Menteri.

2. Visi, Misi dan Struktur Organisasi Direktorat Jenderal Penyelenggaraan Pos dan Informatika

Visi:

“ Terwujudnya Penyelenggaraan Pos dan Informatika yang Merata, Efektif, Efisien dan Berdaya Saing Tinggi Melalui Birokrasi yang Profesional Menuju Indonesia Informatif”.

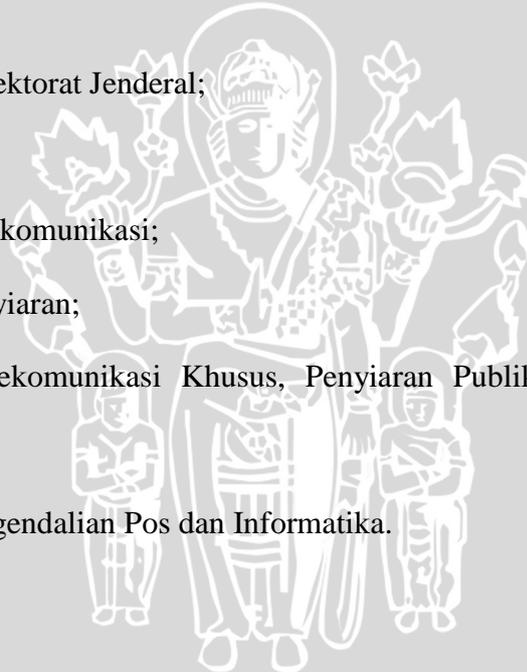
Misi :

- a. Mendorong pemerataan pembangunan sarana dan prasarana pos, komunikasi dan informasi di seluruh Indonesia.

- b. Mendorong terselenggaranya pelayanan pos, komunikasi dan informatika yang efektif dan efisien.
- c. Menyelenggarakan birokrasi pelayanan pos, komunikasi dan informatika yang profesional dan memiliki integritas moral yang tinggi.
- d. Mendorong berkembangnya industri komunikasi dan informatika yang berdaya saing tinggi dan ramah lingkungan.

Direktorat Jenderal Penyelenggaraan Pos dan Informatika terdiri atas:

- a. Sekretariat Direktorat Jenderal;
- b. Direktorat Pos;
- c. Direktorat Telekomunikasi;
- d. Direktorat Penyiaran;
- e. Direktorat Telekomunikasi Khusus, Penyiaran Publik, dan Kewajiban Universal; dan
- f. Direktorat Pengendalian Pos dan Informatika.





Gambar 2: Struktur Organisasi Direktorat Jenderal Penyelenggaraan Pos dan Informatika

Sumber: Direktorat Jenderal Penyelenggaraan Pos dan Informatika

3. Tugas Pokok dan Fungsi Direktorat Jenderal Penyelenggaraan Pos dan Informatika

a. Sekretariat Direktorat Jenderal

- 1) Penyiapan koordinasi dan perencanaan program, rencana anggaran, dan administrasi bantuan teknik luar negeri, serta evaluasi dan pelaporan di bidang penyelenggaraan pos dan informatika;
- 2) Penyiapan koordinasi dan pelaksanaan pengelolaan data dan pengembangan sistem informasi manajemen di bidang penyelenggaraan pos dan informatika;

- 3) Penyiapan koordinasi dan pelaksanaan telaahan dan advokasi hukum, dokumentasi hukum, serta penyusunan rancangan peraturan perundang-undangan di bidang penyelenggaraan pos dan informatika;
- 4) Penyiapan koordinasi dan pelaksanaan administrasi kerja sama di bidang penyelenggaraan pos dan informatika;
- 5) Pengelolaan urusan keuangan di lingkungan direktorat jenderal; dan
- 6) Pelaksanaan urusan administrasi kepegawaian, organisasi, tata laksana, dukungan kehumasan, perlengkapan, rumah tangga, dan tata usaha di lingkungan direktorat jenderal.

b. Direktorat Pos

- 1) Penyiapan perumusan kebijakan di bidang standardisasi kualitas layanan dan teknis penyelenggaraan pos, pelayanan perizinan pos, peningkatan aksesibilitas dan konektivitas pos, pentarifan dan kontribusi pos, serta layanan pos universal, prangko dan filateli, dan pengembangan industri dan kerja sama pos, serta intensifikasi penerimaan negara bukan pajak penyelenggaraan di bidang izin penyelenggaraan pos sesuai peraturan perundang-undangan;
- 2) Penyiapan pelaksanaan kebijakan di bidang standardisasi kualitas layanan dan teknis penyelenggaraan pos, pelayanan perizinan pos, peningkatan aksesibilitas dan konektivitas pos, pentarifan dan kontribusi pos, sertalayanan pos universal, prangko dan filateli, dan

pengembangan industri dan kerja sama pos, serta intensifikasi penerimaan negara bukan pajak penyelenggaraan di bidang izin penyelenggaraan pos sesuai peraturan perundang-undangan;

- 3) Penyiapan penyusunan norma, standar, prosedur, dan kriteria di bidang standardisasi kualitas layanan dan teknis penyelenggaraan pos, pelayanan perizinan pos, peningkatan aksesibilitas dan konektivitas pos, pentarifan dan kontribusi pos, serta layanan pos universal, prangko dan filateli, dan pengembangan industri dan kerja sama pos;
- 4) Penyiapan pemberian bimbingan teknis dan supervisi di bidang standardisasi kualitas layanan dan teknis penyelenggaraan pos, pelayanan perizinan pos, peningkatan aksesibilitas dan konektivitas pos, pentarifan dan kontribusi pos, serta layanan pos universal, prangko dan filateli, dan pengembangan industri dan kerja sama pos;
- 5) Pemantauan, evaluasi, dan pelaporan di bidang standardisasi kualitas layanan dan teknis penyelenggaraan pos, pelayanan perizinan pos, peningkatan aksesibilitas dan konektivitas pos, pentarifan dan kontribusi pos, serta layanan pos universal, prangko dan filateli, dan pengembangan industri dan kerja sama pos; dan
- 6) Pelaksanaan urusan tata usaha dan rumah tangga direktorat.

c. Direktorat Telekomunikasi

- 1) Penyiapan perumusan kebijakan di bidang standardisasiteknis, dan keamanan penyelenggaraan, penomorantelekomunikasi dan informatika, pelayanan perizinatelekomunikasi dan telekomunikasi khusus, peningkatanaksesibilitas dan konektivitas telekomunikasi dantelekomunikasi khusus, serta tarif, interkoneksi, dan iklimusaha penyelenggaraan telekomunikasi dantelekomunikasi khusus;
- 2) Penyiapan pelaksanaan kebijakan di bidang standardisasiteknis, dan keamanan penyelenggaraan, penomorantelekomunikasi dan informatika, pelayanan perizinatelekomunikasi dan telekomunikasi khusus, peningkatanaksesibilitas dan konektivitas telekomunikasi dantelekomunikasi khusus, serta tarif, interkoneksi, dan iklimusaha penyelenggaraan telekomunikasi dantelekomunikasi khusus;
- 3) penyiapan penyusunan norma, standar, prosedur, dan kriteria di bidang standardisasi teknis, dan keamanan penyelenggaraan, penomoran telekomunikasi dan informatika, pelayanan perizinan telekomunikasi dan telekomunikasi khusus, peningkatan aksesibilitas dan konektivitas telekomunikasi dan telekomunikasi khusus, serta tarif, interkoneksi, dan iklim usaha penyelenggaraan telekomunikasi dan telekomunikasi khusus;
- 4) penyiapan pemberian bimbingan teknis dan supervisi di bidang standardisasi teknis, dan keamanan penyelenggaraan, penomoran

telekomunikasi dan informatika, pelayanan perizinan telekomunikasi dan telekomunikasi khusus, peningkatan aksesibilitas dan konektivitas telekomunikasi dan telekomunikasi khusus, serta tarif, interkoneksi, dan iklim usaha penyelenggaraan telekomunikasi dan telekomunikasi khusus;

- 5) pemantauan, evaluasi, dan pelaporan di bidang standarisasi kualitas layanan dan teknis, serta keamanan penyelenggaraan, penomoran telekomunikasi dan informatika, pelayanan perizinan telekomunikasi dan telekomunikasi khusus, peningkatan aksesibilitas dan konektivitas telekomunikasi dan telekomunikasi khusus, serta tarif, interkoneksi, dan iklim usaha penyelenggaraan telekomunikasi dan telekomunikasi khusus; dan
- 6) pelaksanaan urusan tata usaha dan rumah tangga direktorat.

d. Direktorat Penyiaran

- 1) Penyiapan a. penyiapan perumusan kebijakan di bidang layanan radio, layanan televisi, verifikasi dan uji coba siaran, iklim usaha penyiaran dan kelayakan teknologi, dan pengelolaan sistem informasi manajemen penyiaran dan saranapendukung pengelolaan data penyiaran, standar kualitas layanan dan teknis penyelenggaraan penyiaran, pelayanan perizinan, serta intensifikasi penerimaan negara bukan pajak di bidang perizinan penyelenggaraan penyiaran berdasarkan perundang-undangan;

- 2) Penyiapan pelaksanaan kebijakan di bidang layanan radio, layanan televisi, verifikasi dan uji coba siaran, iklim usaha penyiaran dan kelayakan teknologi, dan pengelolaan sistem informasi manajemen penyiaran dan sarana pendukung pengelolaan data penyiaran, standar kualitas layanan dan teknis penyelenggaraan penyiaran, pelayanan perizinan, serta intensifikasi penerimaan negara bukan pajak di bidang perizinan penyelenggaraan penyiaran berdasarkan perundang-undangan;
- 3) Penyiapan penyusunan norma, standar, prosedur, dan kriteria di bidang layanan radio, layanan televisi, verifikasi dan uji coba siaran, iklim usaha penyiaran dan kelayakan teknologi, dan pengelolaan sistem informasi manajemen penyiaran dan sarana pendukung pengelolaan data penyiaran, standar kualitas layanan dan teknis penyelenggaraan penyiaran, dan pelayanan perizinan penyelenggaraan penyiaran;
- 4) Penyiapan pemberian bimbingan teknis dan supervisi di bidang layanan radio, layanan televisi, verifikasi dan uji coba siaran, iklim usaha penyiaran dan kelayakan teknologi, dan pengelolaan sistem informasi manajemen penyiaran dan sarana pendukung pengelolaan data penyiaran, standar kualitas layanan dan teknis penyelenggaraan penyiaran, dan pelayanan perizinan penyelenggaraan penyiaran;

- 5) Pemantauan, evaluasi, dan pelaporan di bidang layanan radio, layanan televisi, verifikasi dan uji coba siaran, iklim usaha penyiaran dan kelayakan teknologi, dan pengelolaan sistem informasi manajemen penyiaran dan sarana pendukung pengelolaan data penyiaran, standar kualitas layanan dan teknis penyelenggaraan penyiaran, dan pelayanan perizinan, serta intensifikasi penerimaan negara bukan pajak di bidang perizinan penyelenggaraan penyiaran berdasarkan perundang-undangan; dan
 - 6) Pelaksanaan urusan tata usaha dan rumah tangga direktorat.
- e. Direktorat Pengendalian Pos dan Informatika
- 1) Penyiapan perumusan kebijakan di bidang monitoring dan evaluasi pos, telekomunikasi khusus, jaringan telekomunikasi, jasa telekomunikasi, dan penyiaran, keamanan infrastruktur telekomunikasi, pencegahan dan penertiban, penegakkan hukum penyelenggaraan pos dan informatika, serta intensifikasi penerimaan negara bukan pajak biaya hak penyelenggaraan telekomunikasi dan kontribusi penyelenggaraan pos sesuai dengan peraturan perundang-undangan;
 - 2) penyiapan pelaksanaan kebijakan di bidang monitoring dan evaluasi pos, telekomunikasi khusus, jaringan telekomunikasi, jasa telekomunikasi, dan penyiaran, keamanan infrastruktur telekomunikasi, pencegahan dan penertiban, penegakkan hukum penyelenggaraan pos dan informatika, serta intensifikasi

- penerimaan negara bukan pajak biaya hak penyelenggaraan telekomunikasi dan kontribusi penyelenggaraan pos sesuai dengan peraturan perundang-undangan;
- 3) penyiapan penyusunan norma, standar, prosedur, dan kriteria di bidang monitoring dan evaluasi pos, telekomunikasi khusus dan jaringan telekomunikasi, jasa telekomunikasi, dan penyiaran, serta pencegahan dan penertiban, dan penegakkan hukum penyelenggaraan pos dan informatika;
 - 4) penyiapan pemberian bimbingan teknis dan supervisi di bidang monitoring dan evaluasi pos, telekomunikasi khusus dan jaringan telekomunikasi, jasa telekomunikasi, dan penyiaran, serta pencegahan dan penertiban dan penegakkan hukum penyelenggaraan pos dan informatika;
 - 5) pemantauan, evaluasi, dan pelaporan di bidang monitoring dan evaluasi pos, telekomunikasi khusus, jaringan telekomunikasi, jasa telekomunikasi, dan penyiaran, keamanan infrastruktur telekomunikasi, pencegahan dan penertiban, penegakkan hukum penyelenggaraan pos dan informatika, serta intensifikasi penerimaan negara bukan pajak biaya hak penyelenggaraan telekomunikasi dan kontribusi penyelenggaraan pos sesuai dengan peraturan perundang-undangan; dan
 - 6) pelaksanaan urusan tata usaha dan rumah tangga direktorat.

B. Hasil Penelitian

1. Pelaksanaan Reformasi Birokrasi dalam Pelayanan Publik yang dilakukan Direktorat Jenderal Penyelenggaraan Pos dan Informatika

a. Bentuk Reformasi Birokrasi

Dimulainya Reformasi Birokrasi di Indonesia pada dasarnya sudah diterapkan pada akhir tahun 2006 melalui Mahkamah Agung, Badan Pemeriksa Keuangan dan Kementerian Keuangan sebagai pilot project. Presiden RI Susilo Bambang Yudhoyono pada tahun 2009 memastikan kembali niat pemerintah untuk melanjutkan misi sejarah bangsa Indonesia untuk 5 (lima) tahun yang akan datang, yaitu menjalankan reformasi birokrasi gelombang kedua, termasuk reformasi birokrasi yang memiliki tujuan untuk melepaskan Indonesia dari dampak krisis yang terjadi pada tahun 1998 yang lalu. Pada akhirnya pada tahun 2010 menghasilkan sebuah konsep dan bentuk kebijakan reformasi birokrasi yang diterbitkan melalui Peraturan Presiden No. 81 Tahun 2010 Tentang Grand Design Reformasi Birokrasi 2010-2025 dan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi No. 11 Tahun 2015 Tentang Road Map Reformasi Birokrasi 2015-2019. Selain itu diluncurkan pula 9 (sembilan) pedoman dalam rangka pelaksanaan reformasi birokrasi yang ditetapkan dengan Permenpan-rb No. 7 sampai dengan No. 15 Tahun 2010 yang meliputi pedoman tentang pengajuan dokumen usulan sampai dengan mekanisme persetujuan pelaksanaan reformasi birokrasi dan tunjangan kinerja. (Lampiran PP RI No. 81 Tahun 2015- 2019).

Hal tersebut sesuai dengan yang disampaikan oleh Bapak Angga selaku staff

Bagian Umum dan Kepegawaian Setditjen PPI:

“pertama untuk reformasi birokrasi itu kan ada hal yang di ubah atau di reform yaitu dari segi pelayanan publik, kelembagaan lebih menyederhanakan organisasi dalam birokrasi. Disini kita lebih menekankan pelayanan publik, oleh karena itu kantor ini mengacu pada Peraturan Menteri Pemberdayaan Aparatur Negara dan Reformasi no. 15 tentang tentang road map reformasi birokrasi 2015-2019. Selanjutnya kementerian kominfo juga mengeluarkan Road Map Reformasi Birokrasi Kementerian Komunikasi dan Informatika yang menjelaskan ada 8 area perubahan, berasal dari sanalah bentuk reformasi birokrasi kantor Ditjen PPI ini yaitu setiap area perubahan memiliki bentuk serta program reformasi birokrasi.”
(Wawancara pada tanggal 25 Januari 2017 pukul 10.00 WIB di ruang kerja Bagian Umum dan Kepegawaian Setditjen PPI)

Selanjutnya ditambahkan pula pernyataan yang disampaikan oleh Ibu Mela selaku staff Direktorat Telekomunikasi Ditjen PPI :

“segala bentuk dan kebijakan reformasi birokrasi di kantor ini tergantung dari atasan, atasan disini yaitu Direktur Jenderal dan juga Menteri Kominfo yang mengeluarkan peraturan menteri terkait reformasi birokrasi itu sendiri, peraturan yang dimaksud adalah Road Map Reformasi Birokrasi 2015-2019 Kementerian Komunikasi dan Informatika. Jadi peraturan menteri tersebutlah yang menjadi pedoman terkait segala hal yang menyangkut dengan reformasi birokrasi.”
(Wawancara pada tanggal 21 Maret 2017 pukul 12.30 WIB di ruang tunggu pelayanan Direktorat Telekomunikasi)

Tabel 3 : Tabel Reformasi Birokrasi Kantor Direktorat Jenderal Penyelenggaraan Pos dan Informatika

No.	Area Perubahan	Bentuk Reformasi Birokrasi
1	Manajemen Perubahan	Pembangunan komitmen bersama seluruh pegawai terutama di jajaran pejabat untuk melaksanakan reformasi birokrasi secara konsisten dan melakukan perubahan mental
2	Penguatan Pengawasan	Memaksimalkan pengendalian gratifikasi melalui sosialisasi dan internalisasi serta penguatan peran UPG

No.	Area Perubahan	Bentuk Reformasi Birokrasi
3	Penguatan Akuntabilitas Kinerja	Pengembangan teknologi informasi dalam manajemen kinerja
4	Penguatan Kelembagaan	Penataan kelembagaan Direktorat Jenderal PPI yang tepat fungsi dan tepat ukuran berdasarkan analisis dan evaluasi kelembagaan.
5	Tatalaksana	Penyusunan proses bisnis Kemkominfo sesuai dengan kebutuhan organisasi SOTK baru dan Audit aplikasi <i>e-gov</i> yang digunakan dan pengembangan aplikasi <i>e-gov</i> untuk diintegrasikan
6	SDM ASN	Pemetaan pegawai dan penataan pegawai serta penetapan Standar Kompetensi Jabatan Kominfo sebagai dasar penempatan pegawai sesuai syarat jabatan dan standar kompetensi jabatan dan Pelaksanaan perencanaan diklat berbasis kompetensi dan sesuai dengan kebutuhan organisasi melalui
7	Penguatan Peraturan Perundang-undangan	Reformasi regulasi dan peningkatan pelibatan publik dalam penyusunan peraturan perundang-undangan..
8	Peningkatan Kualitas Pelayanan	Evaluasi standar pelayanan agar sesuai dengan perkembangan kebutuhan <i>stakeholder</i> dan Melakukan evaluasi dokumen prasyarat dan perbaikan SOP pengurusan perizinan.

Sumber : Kantor Direktorat Jenderal Penyelenggaraan Pos dan Informatika

1) Visi dan Misi Reformasi Birokrasi

Visi:

“Terwujudnya Pemerintahan Kelas Dunia”

Misi:

1. Membentuk dan/atau menyempurnakan perundang-undangan dalam rangka reformasi birokrasi

2. Melakukan penataan dan penguatan organisasi, tata laksana, manajemen SDM aparatur, pengawasan, akuntabilitas, kualitas pelayanan publik, *mind set* dan *culture set*.
3. Mengembangkan kualitas kontrol yang efektif.
4. Mengelola sengketa administratif secara efektif dan efisien.

2) Arah Strategis Reformasi Birokrasi

Sasaran Reformasi Birokrasi Kementerian Komunikasi dan Informatika berfokus pada tiga hal utama sebagaimana dituangkan dalam Peraturan Presiden Nomor 2 Tahun 2015 tentang RPJMN 2015 – 2019 yang juga akan digunakan sebagai sasaran reformasi birokrasi, yaitu:

1. Birokrasi yang bersih dan akuntabel.

Arah kebijakan dari sasaran ini meliputi:

- a) Peningkatan upaya pencegahan terhadap tindak pidana korupsi melalui penanganan atas pengendalian gratifikasi, pengaduan masyarakat, benturan kepentingan (*conflict of interest*), dan Sistem “Pengaduan Orang Dalam” (*Whistle Blowing Sistem*);
- b) Pembangunan Zona Integritas menuju Wilayah Bebas dari Korupsi (WBK) dan Wilayah Birokrasi Bersih dan Melayani (WBBM) pada Satuan-Satuan Kerja yang ditetapkan sebagai *Pilot Project* Pembangunan Zona Integritas;
- c) Peningkatan penindaklanjutan atas rekomendasi hasil pemeriksaan APIP dengan target 80 %.

- d) Pembangunan infrastruktur Sistem Pengendalian Intern Pemerintah (SPIP) secara menyeluruh di lingkungan Kementerian Komunikasi dan Informatika; dan
- e) Peningkatan *fairness*, transparansi, dan profesionalisme dalam pengadaan barang dan jasa.

2. Birokrasi yang efektif dan efisien

Arah kebijakan dari sasaran ini meliputi:

- a) Peningkatan kapabilitas Aparatur Pengawasan Intern Pemerintah (APIP) di lingkungan Kementerian Komunikasi dan Informatika
- b) Penguatan agenda reformasi birokrasi Kementerian Kominfo dan peningkatan kualitas implementasinya;
- c) Penataan kelembagaan Kementerian Kominfo yang tepat ukuran, tepat fungsi dan sinergis;
- d) Penataan bisnis proses yang sederhana, transparan, partisipatif dan berbasis e-government;
- e) Penerapan manajemen ASN yang transparan, kompetitif dan berbasis merit untuk mewujudkan ASN yang profesional dan bermartabat;
- f) Penerapan manajemen kearsipan yang handal, komprehensif dan terpadu.
- g) Penerapan sistem kinerja pegawai berbasis anggaran;
- h) Pemanfaatan teknologi dalam pelaksanaan pelayanan publik;
- i) Pengembangan kepemimpinan yang visioner, berkomitmen tinggi dan transformative untuk perubahan birokrasi;

- j) Peningkatan efisiensi penyelenggaraan birokrasi; dan
 - k) Melakukan reformasi regulasi bidang komunikasi dan informatika.
3. Birokrasi yang memiliki pelayanan publik berkualitas

Arah kebijakan dari sasaran ini meliputi:

- a) Penguatan kelembagaan dan manajemen pelayanan dengan implementasi UU pelayanan publik, pemanfaatan ICT, integritas dan kualitas SDM, peningkatan budaya pelayanan dan *Quick Wins*.
- b) Penguatan kapasitas pengelolaan kinerja pelayanan publik dengan penguatan money kinerja, efektivitas pengawasan, sistem pengaduan dan inovasi pelayanan.

3) Tahapan Road Map Reformasi Birokrasi Kementerian Komunikasi dan Informatika 2015-2019

Pelaksanaan program dan kegiatan Reformasi Birokrasi di Kementerian Komunikasi dan Informatika disesuaikan dengan karakteristik dan kemajuan yang telah dicapai selama masa pelaksanaan reformasi birokrasi pada periode sebelumnya. Berdasarkan Peraturan Presiden Nomor 81 Tahun 2010 tentang *Grand Design* Reformasi Birokrasi 2010 – 2025 dan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi No. 11 tahun 2015 tentang *Road Map* Reformasi Birokrasi 2015 – 2019, maka program, kegiatan dan pelaksanaan reformasi birokrasi nasional tingkat Mikro pada Kementerian Komunikasi dan Informatika dibagi ke dalam delapan area perubahan sebagai berikut:

1. Mental Aparatur: mengelola perubahan dan mekanisme kerja, pola pikir dan budaya kerja birokrasi secara sistematis dan konsisten, sehingga pelaksanaan reformasi birokrasi dapat berjalan dengan baik sesuai dengan sasaran yang telah ditetapkan di Kementerian Komunikasi dan Informatika.
2. Pengawasan: penguatan pengawasan semakin diintensifkan melalui kegiatan-kegiatan yang mengarah ke perubahan dari perilaku koruptif aparatur menjadi perilaku yang bermartabat dan bertanggung jawab serta penguatan sistem pengawasan itu sendiri.
3. Akuntabilitas: perbaikan sistem perencanaan yang lebih berorientasi pada *outcome*, memperluas cakupan (*coverage*) layanan pada wilayah tertentu atau sesuai prioritas pembangunan. Selain itu juga perlu memperkuat sistem akuntabilitas kinerja sehingga setiap program yang dilaksanakan dapat terpantau untuk menjamin optimalisasi capaian dan akuntabilitasnya.
4. Kelembagaan: perubahan pada sistem kelembagaan akan mendorong efisiensi, efektivitas, dan percepatan proses pelayanan dan pengambilan keputusan dalam birokrasi. Perubahan pada sistem kelembagaan diharapkan akan dapat mendorong terciptanya budaya/perilaku yang lebih kondusif dalam upaya mewujudkan birokrasi yang efektif dan efisien.
5. Tatalaksana: penyusunan proses bisnis kinerja utama menjadi hal yang penting dalam rangka mendorong penyelenggaraan pemerintahan yang efisien dan efektif. Implementasi e-government yang dalam

penyelenggaraannya seperti IT master plan, tatakelola IT dan turunan kebijakan lainnya.

6. SDM Aparatur: perubahan dalam pengelolaan SDM dilakukan untuk memperoleh sistem manajemen SDM yang mampu menghasilkan pegawai yang profesional.
7. Peraturan Perundang-undangan: dilakukan reformasi regulasi bidang Koinfo yang mana sesuai dengan kebijakan nasional. Reformasi regulasi bertujuan untuk mewujudkan sistem regulasi yang berkualitas, sederhana tertib, dan memenuhi kebutuhan masyarakat.
8. Pelayanan Publik: mendorong peningkatan kualitas pelayanan menjadi lebih cepat, lebih murah, berkekuatan hukum, aman, jelas, dan terjangkau serta menjaga profesionalisme para petugas pelayanan. Upaya tersebut antara lain dilakukan melalui deregulasi dalam rangka mempercepat proses pelayanan, pengembangan dalam pemanfaatan teknologi informasi dan penerapan pelayanan satu atap.

Tabel 4: Delapan Area perubahan Kementerian Komunikasi dan Informatika Republik Indonesia

No.	Area Perubahan	Program Kegiatan
1	Mental Aparatur	1) Perumusan dan Penetapan QW Kementerian Kominfo setiap tahun. 2) Pembentukan Tim Pokja RB 3) Pembanguna komitmen bersama seluruh jajaran pegawai dan pejabat untuk melaksanakan reformasi birokrasi secara konsisten dan melakukan revolusi mental;

No.	Area Perubahan	Program Kegiatan
		4) Optimalisasi peran <i>Change leader</i> dan <i>Change Agent</i> untuk dapat mendorong terciptanya perubahan pola pikir dan budaya kerja di lingkungan Kementerian Kominfo. 5) Monitoring dan evaluasi
2	Penguatan pengawasan	1) Peningkatan upaya pencegahan terhadap tindak pidana korupsi 2) Pembangunan Zona Integritas menuju WBK/WBBM di seluruh Unit Kerja Kominfo sebagai perwujudan yang konkrit atas pelaksanaan Reformasi Birokrasi. 3) Pembangunan SPIP secara kom-prehensif dan menyeluruh di lingkungan Kominfo. 4) Peningkatan kapasitas kelembagaan dan SDM APIP Kominfo
3	Penguatan Akuntabilitas	1) Peningkatan implementasi dan internalisasi SAKIP 2) Pengembangan Sistem Monitoring dan Evaluasi Kinerja berbasis IT
4	Kelembagaan	1) Penataan kelembagaan Kementerian Kominfo berdasarkan analisis jabatan, analisis beban kerja, proses bisnis, dan <i>grand design</i> organisasi.
5	Tatalaksana	1) Penyusunan dan implementasi <i>Roadmap e-government</i> ; 2) Pemanfaatan aplikasi <i>e-government</i> generik; 3) Penyelenggaraan pemerintahan yang efektif dan efisien melalui penataan tatalaksana dan tatakerja;
6	SDM Aparatur	1) Perbaikan berkelanjutan sistem perencanaan kebutuhan dan pengembangan pegawai ASN (melalui penataan PNS) 2) Pelaksanaan sistem promosi secara terbuka kompetitif, dan berbasis kompetensi 3) Pelaksanaan pemanfaatan <i>assessment center</i> (untuk Data base Profil

No.	Area Perubahan	Program Kegiatan
		Kompetensi/ Tallent Pool, serta seleksi jabatan); 4) Pelaksanaan penilaian kinerja pegawai – tunkin dinamis (reward dan punishment) 5) Pembangunan/pengembangan data pegawai (sistem informasi ASN) 6) Penguatan sistem dan kualitas pendidikan dan pelatihan untuk mendukung kinerja 7) Menyusun dan menetapkan pola karier pegawai ASN.
7	Penguatan Perundang-undangan	1) Reformasi Regulasi 2) Peningkatan pelibatan publik dalam penyusunan peraturan perundang-undangan 3) Penguatan terhadap layanan Jaringan Dokumentasi Informasi Hukum (JDIH)
8	Pelayanan Publik	1) Penerapan pelayanan satu atap. 2) Pembangunan atau pengembangan penggunaan teknologi informasi dalam pelayanan; 3) Evaluasi standar pelayanan publik 4) Mendorong inovasi pelaksanaan layanan publik 5) Mendorong partisipasi masyarakat dalam penyelenggaraan layanan publik

Sumber: Road Map Reformasi Birokrasi Kementerian Komunikasi dan Informatika

Dengan mengidentifikasi area dan sasaran perubahan tersebut, maka reformasi birokrasi dilaksanakan melalui 9 (sembilan) program, seperti yang telah ditetapkan di dalam Peraturan Menteri PAN dan Reformasi Biorkasi Nomor 11

Tahun 2015 tentang Roadmap Reformasi Birokrasi 2015-2019, yaitu:

1. Manajemen Perubahan.
2. Penataan Peraturan Perundang-undangan.
3. Penataan dan Penguatan Organisasi.

4. Penataan Tata Laksana
5. Penataan Sistem Manajemen SDM Aparatur.
6. Penguatan Pengawasan.
7. Peningkatan Akuntabilitas Kinerja.
8. Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik
9. Monitoring, Evaluasi dan Pelaporan

Sesuai dengan keterangan yang dilontarkan oleh Ibu Desi Utami selaku

Kasubbag umum dan kepegawaian Setditjen PPI, yaitu:

“Mengenai Kebijakan dari pelaksanaan reformasi birokrasi, kita Direktorat Penyelenggaraan Pos dan Informatika menjadikan kebijakan PP No.81 Tahun 2010 tentang Grand Design Reformasi Birokrasi Tahun 2010-2025, Permenpan-rb No. 11 Tahun 2015 Tentang Road Map Reformasi Birokrasi Tahun 2015-2019, dan 8 area perubahan Kementerian Komunikasi dan Informatika sebagai pedoman dalam pelaksanaan peningkatan pelayanan di Kantor Direktorat Penyelenggaraan Pos dan Informatika.”
(wawancara pada tanggal 30 Januari 2017 pukul 10.30 diruang kerja Bagian Umum dan Kepegawaian)

Adapun pernyataan tambahan yang disampaikan oleh Bapak Joko selaku staff subdirektorat layanan pos komersial Direktorat pos sebagai berikut:

“untuk masalah terkait dengan pelaksanaan reformasi birokrasi, kita Direktorat Pos mengikuti arahan dan intruksi dari pusat yaitu Kementerian komunikasi dan informatika dan juga Direktorat PPI yang menjadikan kebijakan PP No.81 Tahun 2010 tentang Grand Design Reformasi Birokrasi Tahun 2010-2025, Permenpan-rb No. 11 Tahun 2015 Tentang Road Map Reformasi Birokrasi Tahun 2015-2019 sebagai acuannya. Dan dasar untuk pelaksanaan pelayanan di Kantor Direktorat Pos ini kami mengacu kepada UU No. 38 Tentang Penyelenggaraan pos dan juga Permen Kominfo No. 7 Tahun 2017 Tentang Penyelenggaraan Pos.”
(wawancara pada tanggal 13 Maret 2017 pukul 10.00 diruang kerja Direktorat Pos)

Kantor Direktorat Jenderal Penyelenggaraan Pos dan Informatika merupakan salah satu unit pelaksana pelayanan yang ada di Kementerian Komunikasi dan Informatika. Oleh karena itu reformasi birokrasi kantor Direktorat Jenderal Penyelenggaraan Pos dan Informatika mengacu pada Road Map Reformasi Birokrasi Kementerian Komunikasi dan informatika. Serta menjalankan tugas dan fungsinya, Kantor Direktorat Jendral Penyelenggaraan Pos dan Informatika mengacu pada Peraturan Menteri Komunikasi dan Informasi No. 1 Tahun 2016 Tentang Organisasi dan Tata kerja Kementerian Komunikasi dan Informatika.

Senada dengan penjelasan diatas, Bapak Angga selaku staff Bagian Umum dan Kepegawaian kantor Ditjen PPI, mengatakan bahwa:

“Setelah muncul sebuah kebijakan PP No.81 Tahun 2010 Tentang Grand Design Reformasi Birokrasi Tahun 2010-2025, Permenpan-rb No.11 Tahun 2015 Tentang Road Map Reformasi Birokrasi Tahun 2015-2019 karena Kantor Direktorat Penyelenggaraan Pos dan Informatika hanya unit pelaksana pelayanan jadi untuk kebijakan reformasi birokrasi semua diatur oleh pusat yaitu Kementerian Komunikasi dan Informatika. Kita disini hanya menjalankan tugas yang sudah diatur oleh pusat dan dijadikan pedoman untuk melakukan peningkatan pelayanan kepada para pengguna layanan kami. Selanjutnya Kementerian Komunikasi dan Informatika membuat Kelompok Kerja (POKJA) dimana terdapat 8 kelompok kerja (POKJA) salah satunya POKJA peningkatan pelayanan publik yang merumuskan survey kepuasan masyarakat. (wawancara pada tanggal 25 Januari pukul 10.00 WIB diruang kerja Bagian Umum dan Kepegawaian).

Tabel 5: Road Map Pokja Peningkatan Layanan Publik Tahun 2015-2019

No.	Aspek	Uraian Kegiatan
1	Standar Pelayanan	1) Pengembangan Standar pelayanan di lingkungan Satuan Kerja 2) Revisi regulasi terkait kebijakan standar pelayanan

No.	Aspek	Uraian Kegiatan
		3) Dilakukan revisi dan perbaikan atas standar standar pelayanan 4) Dilakukan review dan perbaikan SOP 5) Pengembangan dan Inovasi pelayanan 6) Mengevaluasi apakah kebijakan/ peraturan Menteri telah sesuai dan melihat apa saja hambatan yang dialami
2	Kesiapan SDM dalam pelayanan	1) Kajian kesiapan SDM dalam pelayanan 2) Pelatihan Pelatihan pengembangan keterampilan pelayanan (contoh: kode etik, estetika, capacity building, pelayanan prima) 3) Sosialisasi kegiatan program/kegiatan pelaksanaan tugas dan fungsi yang terkait dengan kinerja pelayanan publik 4) Pemberian penghargaan kepada petugas layanan oleh masing-masing penyelenggara layanan 5) Peningkatan jumlah SDM yang melakukan fungsi layanan 6) Mengembangkan komitmen pimpinan satuan kerja dan kementerian dalam mengembangkan kualitas layanan 7) Evaluasi kesiapan SDM dalam pelayanan
3	Ruang, sarana dan Prasarana	1) Kajian kondisi kesiapan ruang, sarana dan prasarana dalam pelayanan 2) Optimalisasi ruang pelayanan yang meningkatkan kapasitas layanan 3) Optimalisasi ruang pelayanan yang ramah penyandang cacat 4) Evaluasi perkembangan penyiapan ruang, sarana dan prasarana dalam pelayanan
4	Pengelolaan Pengaduan	1) Kajian pengelolaan pengaduan 2) Pengembangan media pengaduan pelayanan 3) Pengembangan SOP pengaduan pelayanan 4) Pembentukan tim yang bertujuan melakukan tindak lanjut terhadap pengaduan 5) Penanganan tindak lanjut atas seluruh pengaduan pelayanan untuk perbaikan kualitas pelayanan 6) Evaluasi atas penanganan keluhan/masukan
5	Penilaian kepuasan terhadap pelayanan	1) Dilakukan survey kepuasan masyarakat terhadap pelayanan di setiap satuan kerja 2) Dilakukan update terhadap item dan metodologi survey sesuai pedoman Permenpan

No.	Aspek	Uraian Kegiatan
		3) Dilakukan tindak lanjut atas hasil surveykepuasan masyarakat
6	Pemanfaatan Teknologi Informasi	1) Rencana pengembangan teknologi informasi dalam memberikan pelayanan termasuk pelayanan satu atap 2) Penerapan teknologi informasi dalam pemberian pelayanan dan integrasi layanan bidang Kominfo dalam satu atap 3) Pengadaan sarana dan prasarana teknologi informasi yang memadai untuk pelayanan (mis: Konektivitas jaringan) 4) Pengembangan teknologi informasi berbasis pelayanan satu atap di lingkungan kementerian 5) Evaluasi penerapan teknologi informasi dalam pelayanan
7	Pelayanan Satu Atap	1) Kajian pengembangan konsep lembaga pusat pelayanan satu atap bidang Kominfo dan tindaklanjut 2) Perumusan kebijakan pembentukan pusat pelayanan satu atap bidang Kominfo dan tindaklanjut 3) Pengembangan SOP pelayanan satu atap di lingkungan kementerian 4) Pembentukan pusat pelayanan satu atap bidang Kominfo 5) Penyiapan sarana dan prasarana pusat pelayanan satu atap bidang Kominfo 6) Evaluasi penyelenggaraan pelayanan satu atap bidang Kominfo

Sumber : Road Map Reformasi Birokrasi Kementerian Komunikasi dan Informatika

b. Proses Reformasi Birokrasi dalam Pelayanan Publik di Kantor Direktorat Jenderal Penyelenggaraan Pos dan Informatika Kementerian Komunikasi dan Informatika

Proses reformasi birokrasi yang dikerjakan oleh Direktorat Jenderal Penyelenggaraan Pos dan Informatika dimulai dengan permasalahan adanya tuntutan dan harapan yang tinggi masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan



oleh kantor Direktorat Jenderal Penyelenggaraan Pos dan Informatika dalam memberikan pelayanan publik. Tuntutan masyarakat yang semakin tinggi itu berkenaan dengan pemberian layanan jasa perizinan yang diberikan oleh kantor Direktorat Jenderal Penyelenggaraan Pos dan Informatika agar semakin mudah dan cepat. Oleh karena itu untuk memberikan pelayanan yang optimal maka mutlak bagi kantor Direktorat Jenderal Penyelenggaraan Pos dan Informatika untuk membenahi sistem layanan dan menyusun kebijakan secara komprehensif dalam pelayanan publik yang diberikan.

Direktorat Jenderal Penyelenggaraan Pos dan Informatika mengembangkan sebuah percepatan dalam pelayanan jasa perizinan melalui sistem berbasis elektronik yaitu E-lisencing. Sebuah perubahan dan percepatan yang dilakukan oleh instansi pemerintahan guna meningkatkan kepuasan pelayanan kepada masyarakat sebagai pengguna. Di Kantor Direktorat Jenderal Penyelenggaraan Pos dan Informatika Kementerian Komunikasi dan Informatika peningkatan pelayanan terus dilakukan setiap tahunnya dan dimulai sebelum kebijakan dan konsep reformasi birokrasi lahir. Terkait hal tersebut, Kementerian Komunikasi dan Informatika khususnya Direktorat Jenderal Penyelenggaraan Pos dan Informatika telah membangun sistem data pelayanan jasa perizinan terintegrasi yang disebut E-licensing. Sistem database pelayanan jasa dan perizinan tersebut mulai dirancang sejak tahun 2014 dan terus disempurnakan.

Sesuai dengan keterangan yang dilontarkan oleh Ibu Desi Utami selaku Kasubbag umum dan kepegawaian Setditjen PPI, yaitu:

“proses reformasi di Ditjen PPI ini yaitu salah satunya untuk meningkatkan pelayanan yang diberikan. Ada 3 (tiga) layanan

perizinan pos, telekomunikasi dan penyiaran, dari masing-masing perizinan itu memang belum terintegrasi dan masih manual serta tatap muka. Namun, dari awal tahun 2015 sampai saat ini sedang dikembangkan sistem perizinan online yang bernama e-Licensing yang berguna untuk mengurangi frekuensi tatap muka serat menghindari hal-hal negatif seperti suap dan lain-lain, jadi SOP-nya jelas, waktu pelayanan pun jelas. Kita juga merevisi SOP agar lebih cepat dan efisien jadi pemohon bisa mengetahui secara jelas informasi tentang perizinan melalui online ini.”

(wawancara pada tanggal 30 Januari 2017 pukul 10.30 diruang kerja Bagian Umum dan Kepegawaian)

Sesuai dengan hasil wawancara yang didapat oleh peneliti dari Bapak

Arifin Lubis selaku Kepala Bagian Perencanaan Program & Pelaporan Setditjen

PPI, yaitu:

“Sebenarnya Ditjen PPI sudah mulai melakukan reformasi birokrasi dalam pelayanan publik sejak beberapa tahun lalu, salah satunya dengan program E-licensing itu. Untuk sistem E-licensing dimulai sejak tahun 2014 dan terus disempurnakan sampai sekarang dan akan diluncurkan pada bulan Maret 2017 ini. Akan tetapi dalam masa uji coba ini sudah banyak permohonan yang masuk dan juga sudah terselesaikan dengan baik. Awal pembentukan sistem tersebut dikarenakan Ditjen PPI membutuhkan suatu sistem yang menampung semua data dari pemohon yang mengalami permasalahan ataupun tidak dengan cepat, untuk mengetahui juga perkembangan kasus yang sedang ditangani dengan cepat tanpa harus bertatap muka dengan pemohon, dan juga kita dapat melakukan update atas perkembangan kasus yang terjadi.”

(wawancara pada tanggal 25 Januari pukul 11.00 di ruang kerja Bagian umum dan Kepegawaian)

Walaupun sistem database E-licensing ini belum diluncurkan, namun sudah berjalan dan kantor Direktorat Jenderal Penyelenggaraan Pos dan Informatika terus berupaya menyempurnakan dan memperbaiki fitur dan jenis pelayanan ini sehingga diharapkan sistem database E-licensing ini akan semakin baik dari hari ke hari. Selain itu Kementerian Luar negeri tidak henti hentinya

mendorong semua masyarakat pengguna layanan untuk memanfaatkan sistem database E-licensing secara optimal.

Sesuai dengan pernyataan yang dikatakan oleh Bapak Arifin Lubis selaku Kepala Bagian Perencanaan Program & Pelaporan Setditjen PPI, yaitu:

“sekarang kita sangat terbantu dengan adanya sistem database E-licensing dalam memberikan pelayanan. Semua data dokumen pemohon tinggal input kedalam sistem tersebut. Setelah semua berkas diinput kedalam sistem selanjutnya kita proses secara terintegrasi. Kita tinggal memantau kasus tersebut dari sistem E-licensing tersebut sudah sampai mana. Bagi pelapor juga bisa memantau didalam sistem tersebut karena setelah sudah terdaftar pelapor akan mendapatkan kode melalui e-mail masing-masing untuk bisa langsung mengamati sudah sejauh mana kasus tersebut dengan masuk ke sistem E-licensing di website kantor kita. (wawancara pada 25 Januari 2017 Pukul 11.00 WIB diruang Konsultasi Setditjen PPI)

Hal senada pun dilontarkan oleh Bapak Arif Inela selaku staff Direktorat Telekomunikasi Ditjen PPI, sebagai berikut:

“kantor ditjen ppi sebenarnya sudah melakukan perubahan dalam sistem pelayanan perijinan dengan menggunakan teknologi inforasu berbasis oblime yaitu e-licensing, para pemohon tinggal mengisi form yang berada di website setelah itu kita langsung memprosesnya, jadi pemohon tidak perlu lagi datang ke kantor kita, hal ini juga membuat lama waktunya pelayanan semakin cepat yang akhirnya kantor dittel mendapatkan sertifikat ISO 9001:28 untuk layanan perizinan telekomunikasi pada tahun 2010. (wawamcara pada tanggal 7 Februari 2017 pukul 08.30 WIB di ruang tunggu pelayanan)

Dari hasil wawancara diatas kita mendapatkan informasi mengenai percepatan layanan berbasis elektronik yang diberikan olehkantor Direktorat Jenderal Penyelenggaraan Pos dan Infortmika. Selanjutnya pada permohonan jasa perizinan juga mengalami percepatan dengan melakukan pengaduan kasus berbasis elektonik yang dibuat oleh KantorDirektorat Jenderal Penyelenggaraan

Pos dan Informatika. Dimanasekarang masyarakat yang menggunakan pelayanan perizinan dapat memohon izin secara online tanpa harus datang dan tatap muka dengan mengakses website dari kantor Direktorat Jenderal Penyelenggaraan Pos dan Informatika Kementerian Komunikasi dan Informatika.

Hal tersebut sesuai dengan pernyataan dari Bapak Arif Inela staff Direktorat Telekomunikasi Ditjen PPI, sebagai berikut:

“sistem pelayanan e-licensing di kantor Ditjen PPI saat ini sudah mulai berjalan dan mendapatkan respon positif dari masyarakat. Untuk alur sistem permohonannya pun cukup simple yaitu pemohon hanya cukup mengisi data diri dan juga melengkapi persyaratannya secara manual melalui website dittel.com, kemudian bila persyaratan sdah lengkap tinggal menunggu waktu yang telah di tentukan dan perizinan pun terbit”
(wawamcara pada tanggal 7 Februari 2017 pukul 08.30 WIB di ruang tunggu pelayanan)

**DIREKTORAT JENDERAL
PENYELENGGARAAN POS DAN INFORMATIKA**
KEMENTERIAN KOMUNIKASI DAN INFORMATIKA - REPUBLIK INDONESIA
Menuju Masyarakat Informasi Indonesia

Home Permohonan Perizinan Status Permohonan Daftar Penyelenggara Regulasi FAQ Kuisioner Contact

Selamat Datang

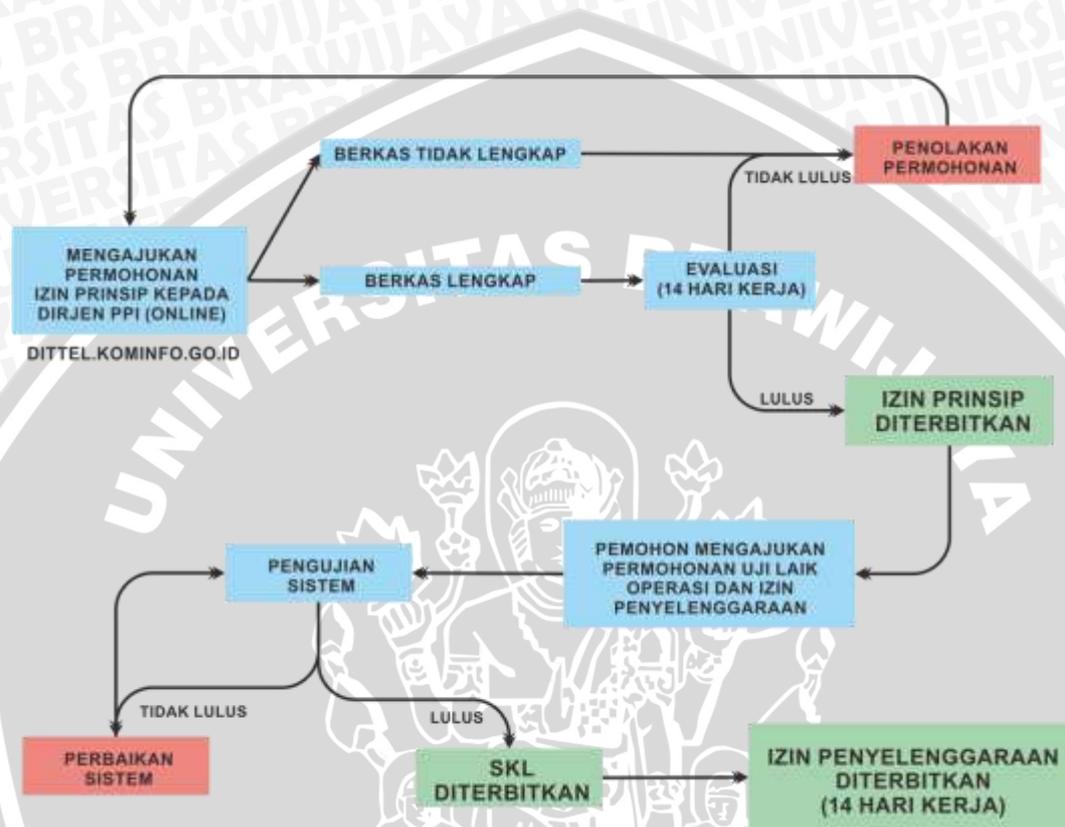
Sistem Layanan Online Perizinan Penyelenggaraan Telekomunikasi (e-Licensing)

Sistem Layanan Online Perizinan Penyelenggaraan Telekomunikasi (e-Licensing) merupakan bagian dari sistem pelayanan publik yang dikembangkan oleh Direktorat Telekomunikasi, Direktorat Jenderal Penyelenggaraan Pos dan Informatika, Kementerian Komunikasi dan Informatika, sebagai sarana untuk mewujudkan pelayanan publik yang transparan, akuntabel dan lebih mudah dijangkau serta dalam rangka meningkatkan kualitas pelayanan publik berupa perizinan penyelenggaraan telekomunikasi

**AWAS!!!
BAHAYA LATIH
KORUPSI** **BERANI NJUR HEBAT!** **CORRUPTION**

Gambar 3: website E-licensing Direktorat Jenderal Penyelenggaraan Pos dan Informatika

Sumber: <http://dittel.kominfo.go.id/>



Gambar 4: Alur Perizinan Sistem Layanan Online

Sumber : Kantor Direktorat Telekomunikasi, Direktorat Jenderal Penyelenggaraan Pos dan Informatika

Berdasarkan gambar diatas, dengan adanya percepatan permohonan perizinan dengan berbasis elektronik dibuat agar dapat memberikan layanan yang lebih efisien dan cepat kepada masyarakat untuk permohonan perizinan. Pelapor tinggal mengakses website Direktorat Jenderal Penyelenggaraan Pos dan Informatika melalui <http://dittel.kominfo.go.id/> selanjutnya mengisi identitas diri, izin yang diajukan, dan mengupload dokumen pelengkap terlapor tanpa harus datang langsung ke Kantor Direktorat Jenderal Penyelenggaraan Pos dan

Informatika. Selanjutnya pelapor akan mendapatkan E-mail yang bisa digunakan untuk mengetahui perkembangan izin yang dilaporkan dengan mengakses website

Direktorat Jenderal Penyelenggaraan Pos dan Informatika

<http://dittel.kominfo.go.id/statuspermohonan>

c. Aktor-Aktor yang terlibat pada pelaksanaan Reformasi Birokrasi dalam Pelayanan Publik

Pelaksanaan reformasi birokrasi sejatinya adalah program nasional yang diusung oleh Presiden Replublik Indonesia dan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi, dengan adanya sebuah kebijakan Peraturan Presiden No. 81 Tahun 2010 tentang grand Design Reformasi Birokrasi 2010-2025 dan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi No. 11 tahun 2015 Tentang Road Map Reformasi Birokrasi 2015-2019. Selanjutnya muncul 8 area perubahan Reformasi Birokrasi di Kementerian Komunikasi dan Informatika Replublik Indonesia. Lebih lanjut pelaksanaan reformasi birokrasi di Direktorat Jenderal Penyelenggaraan Pos dan Informatika Kementerian Komunikasi dan Informatika dijelaskan oleh Ibu Desi Utami selaku Kasubbag Bagian Umum dan Kepegawaian Setditjen PPI, yaitu:

“Aktor utama yang berperan dalam pelaksanaan reformasi birokrasi yang dilaksanakan diseluruh pemerintahan baik pusat maupun daerah yaitu Presiden Replublik Indonesia dan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi dengan mengeluarkan PP No.81 tahun 2010 dan Permenpan-rb No.11 tahun 2015, kemudian dilaksanakan oleh kementerian dan lembaga Negara masing-masing. Pelaksanaan reformasi birokrasi di Direktorat Jenderal Penyelenggaraan Pos dan Informatika berasal dari road map Reformasi Birokrasi Kementerian Komunikasi dan Informatika disebutkan bahwa aktor yang terlibat adalah dibagi menjadi 2 (dua) tim, yaitu : tim pengarah dan tim pelaksanaan reformasi birokrasi dan diatur dalam Surat Keputusan Menteri

Kominfo Nomor 64/KEP/M.KOMINFO/02/2010 Tentang Pembentukan Tim Reformasi Birokrasi Kementerian Kominfo.”(wawancara pada tanggal 30 Januari 2017, pukul 10.30 WIB diruang Kerja Bagian Umum dan Kepegawaian Setditjen PPI).

Agar pelaksanaan reformasi birokrasi dapat berjalan dengan baik, maka perlu dilakukan pengelolaan yang baik pula. Untuk itu perlu dibentuk tim yang diberi tugas untuk melakukan pengelolaan reformasi birokrasi agar seluruh rencana aksi dapat dilaksanakan sesuai dengan target dan jadwal yang telah ditentukan. Sebagaimana telah diterapkan pada pelaksanaan reformasi birokrasi pada periode 2010 – 2014, maka organisasi pelaksanaan Reformasi Birokrasi terdiri dari 2 (dua) tingkatan, yaitu Tim Pengarah dan Tim Pelaksana. Tim pengarah di Instansi Pusat dipimpin oleh Menteri. Sedangkan sekretaris tim pengarah oleh Sekretaris Jenderal. Adapun tugas-tugas tim setiap tingkatan adalah sebagai berikut :

Tugas Tim pengarah :

1. Memberikan arahan dalam penyusunan *Road Map* reformasi birokrasi serta menetapkan *Road Map*.
2. Memastikan pelaksanaan Reformasi Birokrasi sesuai dengan sasaran reformasi birokrasi nasional, yang dapat memberikan dampak pada perbaikan birokrasi dan memberikan dampak pada masyarakat.
3. Memonitor dan mengevaluasi pelaksanaan reformasi birokrasi secara berkala, termasuk pelaksanaan *Quick Wins*, dan memberikan arahan agar pelaksanaan reformasi birokrasi tetap berjalan konsisten, terarah sesuai dengan *Road Map* dan berkelanjutan.

4. Menetapkan *Quick Wins* serta memonitor pelaksanaan *Quick Wins* reformasi birokrasi Kementerian Komunikasi dan Informatika.
5. Bertanggung jawab secara umum atas pelaksanaan kegiatan reformasi birokrasi Kementerian Komunikasi dan Informatika.

Tim pelaksana Reformasi Birokrasi dipimpin oleh Sekretaris Jenderal, sedangkan Sekretaris tim pelaksana dijabat oleh salah seorang pejabat Pimpinan Tinggi Pratama.

Tim pelaksana mempunyai tugas yaitu :

1. Menyusun mekanisme kerja tim reformasi birokrasi yang terdiri dari 9 (sembilan) pokja reformasi birokrasi Kementerian Komunikasi dan Informatika.
2. Merumuskan *Road Map* reformasi birokrasi Kementerian Komunikasi dan Informatika.
3. Merumuskan *Quick Wins* Kementerian Kominfo.
4. Merancang dan melaksanakan fokus perubahan sesuai rencana yang tertuang dalam *Road Map*.
5. Melakukan pemeliharaan terhadap area-area yang sudah maju.
6. Melakukan monitoring dan evaluasi secara berkala, melakukan penyesuaian-penyesuaian yang diperlukan agar target yang dihasilkan selalu dapat menyesuaikan kebutuhan *stakeholders*.
7. Menyampaikan laporan hasil Kelompok Kerja reformasi birokrasi berupa rekomendasi maupun konsep program lanjutan kepada Tim Pengarah.



8. Melakukan koordinasi dengan instansi terkait berkenaan dengan pelaksanaan reformasi birokrasi.
9. Melakukan sosialisasi dan internalisasi di lingkungan Kementerian Komunikasi dan Informatika atas hal-hal terkait yang akan dilakukan dalam pelaksanaan reformasi birokrasi.
10. Melaksanakan tugas lain yang terkait dengan kegiatan reformasi birokrasi.

Awal pelaksanaan Reformasi Birokrasi di Kementerian Kominfo dibentuk tim Reformasi Birokrasi melalui Keputusan Menteri Kominfo Nomor 180/KEP/M.KOMINFO/05/2011 dan terakhir diperbaharui dengan Keputusan Menteri Kominfo Nomor 15 Tahun 2016. Tim pelaksana reformasi birokrasi yang dibentuk sejak tahun 2011, dibagi kedalam kelompok-kelompok kerja berdasarkan 8 (delapan) area perubahan dan ditambah kelompok kerja Monitoring dan Evaluasi Reformasi Birokrasi, masing-masing kelompok kerja ditetapkan melalui Keputusan Sekretaris Jenderal.

Agar reformasi birokrasi secara berkesinambungan dilaksanakan juga oleh setiap unit kerja/satuan kerja, maka unit kerja/satuan kerja dimaksud juga harus membentuk tim atau menjadikan pegawai di seluruh jajaran unit kerjanya menjadi bagian dari pelaksana reformasi birokrasi.

Tugas dari unit kerja dalam pelaksanaan reformasi birokrasi adalah :

1. Melaksanakan Road Map reformasi birokrasi yang menjadi prioritas untuk dilaksanakan oleh masing-masing unit kerja.

2. Jika salah satu *Quick Wins* berada dalam lingkupnya, maka unit kerja bersama tim pelaksana reformasi birokrasi mempersiapkan, melaksanakan dan memonitor *Quick Wins*.
3. Melakukan monitoring dan evaluasi terhadap pelaksanaan reformasi birokrasi di unit kerjanya.
4. Melaporkan hasil pelaksanaan reformasi birokrasi kepada Ketua Tim Pengarah dan Ketua Tim Pelaksana Reformasi Birokrasi.

Berdasarkan hasil wawancara dan data diatas, dapat disimpulkan bahwa aktor yang terlibat dalam pembentukan kebijakan dan pelaksanaan reformasi birokrasi di Kantor Direktorat Penyelenggaraan Pos dan Informatika adalah:

1. Presiden Replublik Indonesia
2. Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi
3. Tim Pengarah Pelaksanaan Reformasi Birokrasi Kementerian Komunikasi dan Informatika, yang terdiri dari :
 - a. Menteri Komunikasi dan Informatika
 - b. Sekretaris Jenderal
4. Tim Pelaksana Reformasi Birokrasi Kementerian Komunikasi dan Informatika, yang terdiri dari :
 - a. Sekretaris Jenderal
 - b. Pejabat Pimpinan Tinggi Pratama
 - c. 9 (sembilan) Kelompok Kerja
 - d. Setiap Unit Kerja atau Satuan Kerja
 - e. Jajaran Seluruh Pegawai di Unit Kerja

5. Direktur Jenderal Penyelenggaraan Pos dan Informatika
6. Sekretaris Direktorat Jenderal Penyelenggaraan Pos dan Informatika

(Sumber: Kantor Direktorat Jenderal Penyelenggaraan Pos dan Informatika)

Beberapa aktor diatas tersebutlah yang terlibat dalam reformasi birokrasi dalam pelayanan publik yang dilaksanakan Kantor Direktorat Jenderal Penyelenggaraan pos dan Informatika. Tidak hanya itu, untuk menciptakan tata kelola pemerintah yang baik (Good Governance) tidak hanya dilakukan oleh aktor-aktor diatas saja melainkan seluruh pegawai di lingkungan kerja Kementerian Komunikasi baik dari Direktur Jenderal sampai staff di setiap Direktorat serta harus adanya kerjasama dengan masyarakat. Sebagaimana yang dijelaskan oleh Bapak Angga selaku staff Bagian Umum dan Kepegawaian Setditjen PPI, yaitu:

“Dalam pelaksanaan reformasi birokrasi di Direktorat Penyelenggaraan Pos dan Informatika itu sendiri aktor-aktor yang terlibat tentunya seluruh pegawai yang berada dalam lingkungan Direktorat Jenderal Penyelenggaraan Pos dan Informatika. Kami semua pegawai di Ditjen PPI ini terlibat dalam proses reformasi birokrasi mulai dari direktur jenderal hingga staff dan petugas pelayanan.” (wawancara pada tanggal 25 Januari 2017 pukul 10.00 WIB di ruang kerja Bagian Umum dan Kepegawaian).

Reformasi birokrasi dalam pelayanan publik agar terciptanya sebuah tata kelola pemerintahan yang baik (Good Governance) merupakan peran dari pemerintah, pusat maupun lembaga pemerintahan yang bertujuan untuk memperbaiki pelayanan publik. Perbaikan pelayanan ini dilaksanakan atas kerjasama yang baik antar pegawai dalam lingkungan kerja Direktorat Jenderal Penyelenggaraan Pos dan Informatika Kementerian Komunikasi dan Informatika Republik Indonesia.

Hal tersebut dijelaskan oleh Bapak Abduh selaku Kasubbag Tata Usaha Direktorat Pengendalian Pos dan Informatika Ditjen PPI sebagai berikut:

“kantor Ditjen PPI dalam pelaksanaan perubahan dan percepatan pelayanan publik tentunya tidak dapat bekerja sendiri, dibutuhkan juga kontribusi masyarakat sebagai penerima layanan yang selalu menginginkan kecepatan memperoleh layanan, desakan masyarakat itulah yang menjadikan kita kantor ditjrn ppi berupaya terus erkembang dan bergerak maju didalam memberikan pelayanan yang optimal kepada masyakarkat. Tntunya ada juga bekerjasama dengan pihak swasta dalam hal pengembangan software layanan (software developer) .

(wawancara pada tanggal 10 Maret 2017 WIB di Ruang kerja Kasubbag TU Direktorat Pengendalian Pos dan Informatika)

D. Hasil Pelaksanaan Reformasi Birokrasi dalam Pelayanan Publik

1) Percepatan pelayanan dengan penggunaan teknologi informasi (e-Licensing)

Lamanya proses waktu dalam pemberian izin para pemohon jasa perizinan masih menjadi masalah yang dihadapi oleh kantor Direktorat Jenderal Penyelenggaraan Pos dan Informatika dalam memberikan pelayanan publik. Ditambah dengan kurangnya koordinasi anatar pemohon dengan petugas pelayanan di kantor Direktorat Jenderal Penyelenggaraan Pos dan Informatika juga dinilai dapat menyebabkan semakin lamanya waktu untuk proses pemberian jasa perizanan yang diberikan. Untuk memberikan pelayanan yang optimal bagi masyarakat tersebut maka mutlak diperlukan waktu pemrosesan yang cepat. Oleh karena itu Direktorat Jenderal Penyelenggaraan Pos dan Informatika membangun sebuah sistem dengan memanfaatkan teknologi informasi yang terintegrasi dan saling melengkapi untuk mewujudkan pelayanan perizinan yang

lebih baik. Pada dasarnya hasil yang ingin diperoleh dari pelaksanaan reformasi birokrasi dalam pelayanan publik di Kantor Direktorat Jenderal Penyelenggaraan Pos dan Informatika tentunya sesuai dengan janji layanan yaitu mengedepankan pelayanan yang efektif dan efisien dengan prinsip akuntabel dan transparan. Tujuan seperti itulah yang secara perlahan dilakukan oleh Kantor Direktorat Penyelenggaraan Pos dan Informatika untuk terus menerus melakukan reformasi dalam pelayanan Publik.

Sebagaimana yang dikatakan oleh Bapak Bapak Arifin Lubis selaku Kepala Bagian Perencanaan Program & Pelaporan Setditjen PPI, mengenai sistem e-Licensing, yaitu:

“Salah satu bentuk reformasi birokrasi dalam Pelayanan publik dikantor Direktorat Penyelenggaraan Pos dan Informatika adalah dengan mengeluarkan sistem E-Licensing yang memanfaatkan teknologi informasi. Dengan pelaksanaan integrasi data ini maka setiap permohonan yang diajukan dapat secara langsung ditindaklanjuti oleh para petugas layanan. Tata cara penggunaannya pun saya pikir cukup mudah, masyarakat pemohon hanya perlu melengkapi berkas-berkas dan langsung meng-upload dan mengisi form. Dan untuk lama waktunya pun yang dulu masih manual memerlukan waktu sekitar 14 hari dengan adanya e-Licensing ini hanya butuh waktu kurang lebih 2 hari dalam pemberian jasa layanan perizinan tersebut. Dengan sistem ini diharapkan dapat memberikan pelayanan publik yang efektif dan efisien yang kami berikan.” (wawancara pada tanggal 25 Januari 2017 pukul 10.30 WIB diruang konsultasi Setditjen PPI).

Adapun tambahan pernyataan yang disampaikan oleh Bapak Abduh selaku Kasubbag Tata Usaha Direktorat Pengendalian Pos dan Informatika Ditjen PPI sebagai berikut:

“memberikan pelayanan yang cepat dan baik adalah komitmen kami kepada masyarakat, sehingga dalam pelaksanaan percepatan permohonan pelayanan izin kami benar-benar dan bersungguh-sungguh dalam menjalankannya. Ditjen PPI dan saya sendiri secara

pribadi merasa sangat antusias dengan adanya program e-licensing ini karena program ini mampu memberikan hasil layanan yang baik kepada masyarakat terutama dalam hal waktu pelayanan perizinan, harapan saya terhadap sistem baru ini dapat membuat citra yang baik dari masyarakat.

(wawancara pada tanggal 10 Maret 2017 WIB di Ruang kerja Kasubbag TU Direktorat Pengendalian Pos dan Informatika)



Gambar 5: Tampilan e-Licensing

Sumber: <http://dittel.kominfo.go.id/>

Beberapa fitur utama yang dapat diakses dalam sistem E-licensing adalah permohonan izin prinsip jasa telekomunikasi, permohonan perpanjangan izin prinsip jasa telekomunikasi, permohonan uji laik operasi dan izin penyelenggaraan jasa telekomunikasi, penyesuaian izin penyelenggaraan jasa dan jaringan telekomunikasi. Sistem E-Licensing ini sangat memudahkan seluruh pihak baik kantor Direktorat Jenderal Penyelenggaraan Pos dan Informatika

maupun masyarakat sebagai pengguna layanan. Dengan adanya E-licensing merupakan suatu terobosan di Direktorat Jenderal Penyelenggaraan Pos dan Informatika yang memudahkan untuk para pengguna pelayanan dikarenakan dapat dengan mudah melakukan registrasi sampai dengan pengaduan permohonan secara online tanpa perlu datang langsung ke Kantor Direktorat Jenderal Penyelenggaraan Pos dan Informatika Kementerian Komunikasi dan Informatika. Sebagaimana yang diungkapkan oleh Bapak Arif selaku petugas pelayanan Kantor Direktorat Jenderal Penyelenggaraan Pos dan Informatika, yaitu:

“Sistem E-licensing sangat membantu kami selaku petugas pelayanan dalam melaksanakan pelayan di Kantor Direktorat Jenderal Penyelenggaraan Pos dan Informatika. Kalau dulu pemohon harus datang secara langsung ke kantor Direktorat Jenderal Penyelenggaraan Pos dan Informatika dengan membawa identitas diri dan dokumen yang diminta untuk registrasi sekarang sudah tidak perlu dikarenakan tinggal registrasi melalui website kita dengan mengisi data diri beserta upload identitas yang diminta dan permohonan izin secara online. Dalam sistem E-licensing juga dapat kita pantau setiap saat secara online dan *up to date*. (wawancara pada tanggal 7 Februari 2017 pukul 08.30 WIB di ruang tunggu pelayanan)

Dan juga yang disampaikan oleh Bapak Crispolin staf Direktorat Jenderal Penyelenggaraan Pos dan Informatika sebagai berikut:

“dengan adanya e-licensing dan juga proses reformasi birokrasi sangat berpengaruh dalam masalah terkait dengan pelayanan publik, terutama dalam hal percepatan pelayanan yang semakin cepat. Dan yang kedua dalam hal transparansi akuntabilitas, dengan hal itu standar kualitas pelayanan yang kita berikan pun semakin baik dan tinggi. Intinya dengan adanya reformasi birokrasi itu sangat merubah proses perizinan yang kita berikan secara signifikan”. (wawancara pada tanggal 08 Februari 2017 pukul 10.30 WIB di ruang kerja Direktorat Pos)

Dengan adanya sistem percepatan e-Licensing tersebut menjadikan tanda bahwa telah terselenggaranya reformasi birokrasi dan juga menjadi hasil yang diperoleh dengan adanya reformasi birokrasi dalam pelayanan publik yang dilakukan oleh Direktorat Jenderal Penyelenggaraan Pos dan Informatika Kementerian Komunikasi dan Informatika Republik Indonesia.

2) Kepuasan Masyarakat

Untuk mengetahui tingkat kepuasan masyarakat Kantor Direktorat Jenderal Penyelenggaraan Pos dan Informatika Kementerian Komunikasi dan Informatika RI telah membuat survey kepuasan masyarakat. sesuai dengan rencana rencana aksi POKJA peningkatan pelayanan publik Kementerian Komunikasi dan Informatika tentang program/kegiatan penerapan partisipasi publik dalam upaya meningkatkan kualitas pelayanan publik Kantor Direktorat Jenderal Penyelenggaraan Pos dan Informatika melakukan penyelenggaraan survey kepuasan publik melalui kuisisioner responden tentang pelayanan publik.

Berikut ini contoh kuisisioner reponden tentang pelayan publik Direktorat Jenderal Penyelenggaraan Pos dan Informatika melalui salah satu direktoratnya yaitu Direktorat Telekomunikasi :



The screenshot shows a web-based survey form for public service satisfaction. The title is "KUISISIONER PELAYANAN PUBLIK PERIZINAN". Below the title, there is a brief description: "Berkaitan dengan peningkatan kualitas pelayanan publik pelayanan perizinan di Direktorat Telekomunikasi, dimohon kuisisioner berikut dapat diisi sebelum pengambilan berkas izin." The form includes a progress bar showing "Page 1 of 4 - Data Responden" with a 25% completion indicator. The form fields are: "Nama Perusahaan" (text input), "Jenis Pelayanan Publik" (radio buttons for "IZIN PRINSIP", "PERPANJANGAN IZIN PRINSIP", "UJILAIK, OPERASI DAN IZIN PENYELENGGARAAN", and "PENETAPAN PENOMORAN"), and "Jenis Penyelenggaraan Telekomunikasi" (dropdown menu). A "Lanjut" button is located at the bottom of the form.

Gambar 6: Form Kuisioner pelayanan Publik

Sumber: Direktorat Telekomunikasi, Direktorat Jenderal Penyelenggaraan Pos dan Informatika

Hasil kuisioner responden masyarakat terhadap pelayanan Direktorat Jenderal Penyelenggaraan Pos dan Informatika melalui Direktorat Telekomunikaso selama periode tahun 2014-2015 :

Tabel 6: Tabel hasil kuisioner layanan publik perizinan telekomunikasi tahun 2014

No .	Komponen	Layanan Jasa	Layanan Jaringan
1	Kemudahan Proses	7,50	8,33
2	Kesesuaian Persyaratan dengan Jenis layanan	7,82	8,33
3	Kejelasan dan Kepastian Petugas yang Melayani	8,25	8,60
4	Kedisiplinan Petugas dalam Memberikan Pelayanan	7,93	8,15
5	Tanggung Jawab Petugas dalam Memberikan Pelayanan	8,36	8,55
6	Kemampuan Petugas dalam memberikan Pelayanan	8,46	8,83
7	Kecepatan pelayanan	7,11	7,90
8	Keadilan untuk mendapatkan pelayanan	7,89	8,20
9	Kesopanan dan keramahan petugas	8,25	8,83
10	Ketepatan jangka waktu pelayanan	7,32	7,68
11	Kenyamanan lingkungan	7,64	8,25
12	Keamanan pelayanan	7,93	8,60

Total	94,46	100,23
Rata-rata	7,87	8,35
	(Baik)	(Baik)

Sumber: Direktorat Telekomunikasi, Direktorat Jenderal Penyelenggaraan Pos dan Informatika

Selanjutnya pada tahun 2015 sebagai berikut:

Tabel 7: Tabel hasil kuisisioner layanan publik perizinan telekomunikasi tahun 2015

No .	Komponen	Layanan Jasa	Layanan Jaringan
1	Kemudahan Proses	8,04	7,50
2	Kesesuaian Persyaratan dengan Jenis layanan	8,29	7,78
3	Kejelasan dan Kepastian Petugas yang Melayani	8,66	7,78
4	Kedisiplinan Petugas dalam Memberikan Pelayanan	8,59	7,50
5	Tanggung Jawab Petugas dalam Memberikan Pelayanan	8,78	8,33
6	Kemampuan Petugas dalam memberikan Pelayanan	8,84	8,83
7	Kecepatan pelayanan	7,93	8,44
8	Keadilan untuk mendapatkan pelayanan	8,30	8,75
9	Kesopanan dan keramahan petugas	8,78	9,06
10	Ketepatan jangka waktu pelayanan	8,20	9,06
11	Kenyamanan lingkungan	8,14	8,75
12	Keamanan pelayanan	8,42	8,75

Total	100,97	100,03
Rata-rata	8,41	8,34
	(Baik)	(Baik)

Sumber: *Direktorat Telekomunikasi, Direktorat Jenderal Penyelenggaraan Pos dan Informatika*

Dari laporan hasil kuisisioner layanan publik pada periode tahun 2014 memperoleh angka rata-rata sebesar 7,87 pada layanan jasa dan 8,35 pada layanan jaringan, keduanya termasuk dalam kategori baik. Selanjutnya pada periode tahun 2015 terlihat mengalami sedikit penurunan dalam layanan jaringan namun masih dalam kategori baik yaitu memperoleh angka rata-rata sebesar 8,41 pada layanan jasa dan 8,34 pada layanan jaringan (turun sebesar 0,01). Dengan hasil dari kuisisioner ini berkorelasi dan dapat mengukur kepuasan masyarakat itu sendiri terhadap kinerja pelayanan publik di kantor Direktorat Jenderal Penyelenggaraan Pos dan Informatika, serta menjadi indikator baik buruknya kebijakan yang diterapkan di kantor tersebut. Komponen penilaian baiknya pelayanan publik Direktorat Telekomunikasi, Direktorat Jenderal Penyelenggaraan Pos dan Informatika ada 12, sebagai berikut:

1. Kemudahan Proses
2. Kesesuaian Persyaratan dengan Jenis layanan
3. Kejelasan dan Kepastian Petugas yang Melayani
4. Kedisiplinan Petugas dalam Memberikan Pelayanan
5. Tanggung Jawab Petugas dalam Memberikan Pelayanan
6. Kemampuan Petugas dalam memberikan Pelayanan
7. Keadilan untuk mendapatkan pelayanan
8. Keadilan untuk mendapatkan pelayanan

9. Kesopanan dan keramahan petugas
10. Ketepatan jangka waktu pelayanan
11. Keamanan pelayanan

Hasil dari kepuasan masyarakat di atas didukung dengan pernyataan

Bapak Arief Inela selaku Staf Direktorat Telekomunikasi, sebagai berikut:

“Mengenai baik buruknya layanan publik kita mengukurnya dengan menyebarkan kuisioner responden tentang pelayanan publik yang telah kita buat kepada para pengguna pelayanan di kantor kita setelah selesai menerima pelayanan dari kantor Direktorat Telekomunikasi ini dan sebelum mengambil berkas mereka. Selanjutnya kita olah yang nantinya menjadikan bahan pertimbangan kita untuk terus meningkatkan pelayanan publik di kantor Direktorat Jenderal Penyelenggaraan Pos dan Komunikasi khususnya terkait pelayanan yang diberikan melalui Direktorat Telekomunikasi ini.” (wawancara pada tanggal 07 Februari 2017 Pukul 08.30 WIB diruang tunggu pelayanan)

Dimulai pada tanggal 30 Januari 2015 Direktorat Jenderal Penyelenggaraan Pos dan Informatika melalui Direktorat Telekomunikasi memperoleh sertifikat ISO 9001:2008 untuk layanan perizinan telekomunikasi (Telecommunications Licensing Service). Hal ini menandakan bahwa pelayanan yang diberikan oleh Direktorat Telekomunikasi dibawah Direktorat Jenderal Penyelenggaraan Pos dan Informatika dapat dikatakan sangat baik.



Gambar 7: Sertifikat ISO 9001:2008

Sumber: Data Primer hasil observasi peneliti 2017

2. Faktor Pendukung Dan Penghambat Pelaksanaan Reformasi Birokrasi Dalam Pelayanan Publik di Kantor Direktorat Jenderal Penyelenggaraan Pos dan Informatika

a. Faktor Pendukung

1) Penataan Struktur Organisasi

Penataan struktur organisasi pada birokrasi merupakan faktor pendorong dalam sebuah reformasi birokrasi. Hal ini diperlukan dalam rangka menciptakan sebuah birokrasi yang efisien dan efektif. Sesuai dengan Peraturan Komunikasi dan Informatika No.1 Tahun 2016 tentang Organisasi dan Tata kerja Kementerian Komunikasi dan Informatika. Kantor Direktorat Jenderal Penyelenggaraan Pos dan Informatika merupakan unit pelayanan Kementerian Komunikasi dan

Informatika Republik Indonesia sehingga segala keputusan yang menyangkut penataan struktur dan tata kerja tugas pegawai negeri sipil seluruhnya di tetapkan sesuai dengan Peraturan Menteri Komunikasi dan Informatika RI.

Sebagaimana yang diungkapkan oleh Bapak Arifin Lubis selaku Kepala Bagian Perencanaan Program dan Pelaporan Setditjen PPI, yaitu:

“segala sesuatu yang bersangkutan dengan penataan struktur dan tata kerja merupakan wewenang dari menteri luar negeri melalui peraturan menteri luar negeri dan diturunkan kepada setiap Direktorat Jendral baru ke semua Direktorat dan seluruh Bagian. Struktur organisasi kita diatur dalam Peraturan Kementerian Komunikasi dan Informatika No.1 Tahun 2016. (wawancara pada 25 Januari 2017 Pukul 10.30 WIB di ruang konsultasi Setditjen PPI)



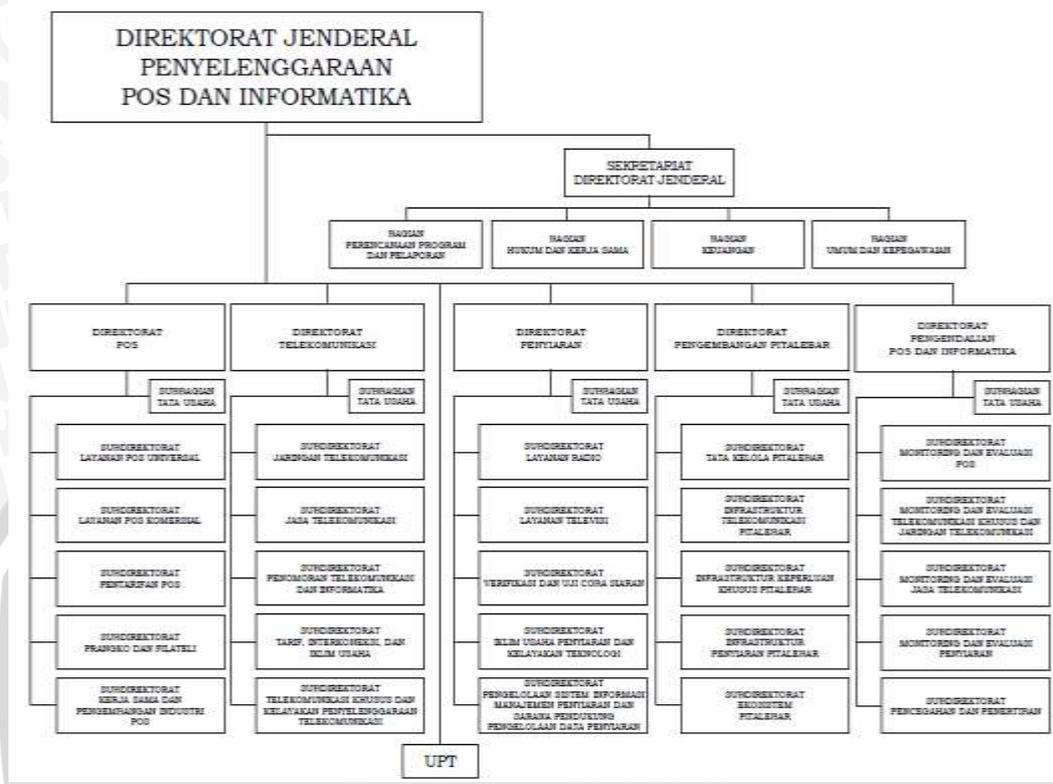
Gambar 2: Struktur Organisasi Direktorat Jenderal Penyelenggaraan Pos dan Informatika tahun 2015

Sumber : Direktorat Jenderal Penyelenggaraan Pos dan Informatika

Seiring perkembangan zaman dan kondisi nyata dilapangan struktur Kantor Direktorat Jenderal Penyelenggaraan Pos dan Informatika dirasakan kurang

tepat karena menurut analisis bobot beban kerja antar Direktorat ada ketimpangan dan tumpang tindih. Sehingga ada pembaruan melalui Peraturan Komunikasi dan Informatika No. 1 Tahun 2016 tentang Organisasi dan Tata Kerja kementerian Komunikasi dan Informatika. Dimana struktur yang baru menggabungkan Direktorat Telekomunikasi Khusus, Penyiaran Publik dan Kewajiban Universal dengan Direktorat Telekomunikasi yang menjadikan Direktorat Telekomunikasi Khusus, Penyiaran Publik dan Kewajiban Universal menjadi Subdirektorat dibawah Direktorat Telekomunikasi serta menambahkan Direktorat Pengembangan Pitalebar. Hal ini dimaksudkan untuk perampingan Struktur Organisasi dan penguatan tugas pokok dan fungsi di setiap Direktorat menjadi efektif. Hal tersebut senada dengan yang disampaikan oleh Bapak Arifin Lubis selaku Kepala Bagian Perencanaan Program dan Pelaporan Setditjen PPI, yaitu:

“dalam rangka reformasi birokrasi penataan struktur yang dilaksanakan Kementerian Komunikasi dan Informatika, Direktorat Jenderal Penyelenggaraan Pos dan Informatika ini merupakan hal yang harus dilakukan, karena melihat dari bobot kerja antar Direktorat Khususnya kedua Direktorat ini ada ketimpangan dan tumpang tindih. Jika diperhatikan Direktorat Telekomunikasi (dittel) dengan Direktorat Telekomunikasi Khusus, Penyiaran Publik dan Kewajiban Universal (dittelsus) ini tugas pokok dan fungsinya saling beririsan sehingga menurut saya perlu dilakukan penataan struktur organisasi internal agar semua pelayanan dapat berjalan dengan efektif. Akhirnya pada tahun lalu keluar Peraturan menteri Komunikasi dan Informatika No.1 Tahun 2016 yang mengatur organisasi dan tata kerja dengan menggabungkan kedua Direktorat ini dengan Dittelsus menjadi subdirektorat di bawah Dittel serta menambahkan Direktorat Pengembangan Pitalebar. (wawancara pada tanggal 25 Januari 2017 Pukul 10.30 WIB di ruang konsultasi Setditjen PPI)



Gambar 8: Struktur Organisasi baru Direktorat Penyelenggaraan Pos dan Informatika Baru

Sumber : Direktorat Jenderal Penyelenggaraan Pos dan Informatika.

Mulai tahun 2016 lalu dengan adanya Peraturan Komunikasi dan Informatika No.1 Tahun 2016 Tentang Organisasi dan Tata Kerja Kementerian Komunikasi dan Informatika diharapkan dapat berjalan dengan baik dan menjadikan pelayanan Direktorat Jenderal Penyelenggaraan Pos dan Informatika lebih efektif dan efisien.

2) Pengembangan Sumber Daya Manusia (SDM)

Dalam sebuah penyelenggaraan sebuah reformasi birokrasi dalam pelayanan publik diperlukan juga pengembangan Sumber Daya Manusia atau

pegawai untuk dapat memberikan pelayanan yang berkualitas kepada masyarakat sesuai dengan tujuan reformasi birokrasi dalam pelayanan publik itu sendiri.

Seperti yang diungkapkan oleh Ibu Desi Utami selaku Kasubbag Umum dan Kepegawaian Setditjen PPI, sebagai berikut:

“untuk masalah pengembangan sumber daya manusia atau pegawai kantor direktorat Ditjen PPI pastinya sangat dibutuhkan untuk memperlancar peningkatan pelayanan yang diberikan kepada masyarakat dari adanya reformasi birokrasi itu sendiri. Pada Kantor Ditjen PPI ini melakukan pengembangan SDM dengan berbagai pelatihan/diklat seperti: Capacity Building, mindseting building, dan serta pelatihan yang berkaitan dengan pelayanan. Dengan adanya pelatihan/diklat semacam ini diharapkan dapat meningkatkan budaya kerja dan kinerja para pegawai terciptanya pelayanan yang berkualitas yang tentunya diharapkan oleh masyarakat sebagai penerima pelayanan itu sendiri. Pengembangan sumber daya manusia di kantor Ditjen PPI biasanya dilakukan hampir setiap tahunnya, dan pelatihan ini juga dimaksudkan agar para pegawai mampu mengupgrade diri dari perubahan-perubahan yang dilakukan oleh Kantor Ditjen PPI ini sesuai dengan yang tercantum dalam Road Map Reformasi Birokrasi Kementerian Komunikasi dan Informatika. (wawancara pada tanggal 25 Januari 2017 pukul 10.00 WIB di ruang kerja Bagian Umum dan Kepegawaian).

Selanjutnya senda dengan pemaparan yang disampaikan oleh Bapak Abduh selaku Kasubbag Tata Usaha Direktorat Pengendalian Pos dan Informatika, sebagai berikut:

“mengenai peningkatan Sumber daya manusia disini kita sebenarnya sudah melakukan dari dulu yaitu dengan reformasi mental dan ditambah dengan setiap tahun kita melakukan diklat terkait dengan penambahan kapasitas pegawai, karena kita sudah dinggarkan untuk melakukan diklat tersebut. Itu setiap tahun kita sudah laksanakan dengan mengacu pada agenda-agenda yang sudah ditetapkan.”
(wawancara pada tanggal 10 Maret 2017 Pukul 09.30 WIB di ruang kerja Kasubbag Direktorat Pengendalian Pos dan Informatika.)

Hal senada pun disampaikan oleh Bapak Angga selaku staff Bagian Umum dan Kepegawaian Setditjen PPI, yaitu:

“secara umum Ditjrn PPI disini guna meningkatkan kapasitas Sumber Daya Manusia dengan memberikan beasiswa kepada pegawai untuk melanjutkan studi S2 dan S3 guna mendapatkan gelar master dan Doktor. Hal ini juga kita lakukan tiap tahunnya sehingga para pegawai disini diharapkan dapat meningkatkan kemampuan dalam bekerja. Selanjutnya kita juga melakukan kegiatan Bimtek atau Bimbingan Teknis terkait kemampuan memberikan layanan serta bekerja, hal ini dilakukan dengan jangka waktu yang telah ditentukan.”

(wawancara pada tanggal 25 Januari 2017 pukul 10.00 WIB di ruang kerja Bagian Umum dan Kepegawaian).

Rencana agenda prioritas yang dilakukan oleh Kantor Direktorat Jenderal Penyelenggaraan Pos dan Informatika untuk tahun 2015-2019 merujuk pada agenda yang tercantum dalam Road Map Reformasi Birokrasi Kementerian Komunikasi dan Informatika, sebagai berikut:

- 1) Pemetaan pegawai dan penataan pegawai serta penetapan Standar Kompetensi Jabatan Kominfo sebagai dasar penempatan pegawai sesuai syarat jabatan dan standar kompetensi jabatan
- 2) Pelaksanaan perencanaan diklat berbasis kompetensi dan sesuai dengan kebutuhan organisasi melalui program peningkatan kompetensi dan Diklat Berbasis Revolusi Mental
- 3) Penetapan pola karier dan pola rotasi/mutasi pegawai
- 4) Pelaksanaan *up dating* data pegawai sebagai dasar pengambilan keputusan yang tepat terkait kepegawaian
- 5) Pengembangan sistem penilaian kinerja dikaitkan dengan pemberian tunjangan kinerja.

3) Peningkatan Kualitas Pelayanan

Pelaksanaan proses reformasi birokrasi dalam pelayanan publik dapat berjalan dengan baik bila adanya peningkatan dalam sebuah kualitas pelayanan yang diberikan oleh Kantor Direktorat Jenderal Penyelenggaraan Pos dan Informatika kepada masyarakat. Dalam hal ini Direktorat Jenderal Penyelenggaraan Pos dan Informatika harus selalu meningkatkan kualitas pelayanan penyelenggaraan pos dan informatika. Peningkatan Kualitas pelayanan ini juga menjadi salah satu faktor pendukung dalam berjalannya reformasi pelayanan publik di kantor Direktorat Jenderal Penyelenggaraan Pos dan Informatika. Sebagai wujud nyata kantor Direktorat Penyelenggaraan Pos dan Informatika telah mendapatkan Sertifikasi ISO 9001:2008 untuk bidang layanan perizinan telekomunikasi (*telecommunications licensing service*) melalui salah satu direktoratnya yaitu Direktorat Telekomunikasi (30 Januari 2015).

Sesuai dengan yang disampaikan oleh Ibu Desi Utami selaku Kasubbag Umum dan Kepegawaian Setditjen PPI, sebagai berikut:

“peningkatan kualitas pelayanan yang kami lakukan itu dengan cara membangun sistem online perizinan. Hal ini membuat perizinan Ditjen PPI itu bisa lebih transparan, cepat dan jelas. Karena semua informasi ada di web kita, jadi semua pemohon dapat mengetahui dokumen apa saja yang perlu dilengkapi terus posisi dokumen itu sudah sampai mana serta biayanya pun dapat diketahui. Jadi bisa di lacak atau tracking seperti itu.

(wawancara pada tanggal 30 Januari 2017, pukul 10.30 WIB diruang Kerja Bagian Umum dan Kepegawaian Setditjen PPI).

Adanya sistem integrasi e-Licensing diharapkan kualitas pelayanan di kantor Direktorat Jenderal Penyelenggaraan Pos dan Informatika Kementerian

Komunikasi dan Informatika bisa terus membaik dan terus meningkat. Untuk mengukur kualitas pelayanan di kantor Direktorat Jenderal Penyelenggaraan Pos dan Informatika dibuatlah semacam Form Pengaduan pelayanan publik yang berbasis online dan kuisisioner layanan publik yang nantinya akan menjadi salah satu acuan didalam peningkatan pelayanan di kantor Direktorat Penyelenggaraan Pos dan Informatika Kementerian Komunikasi dan Informatika. Hal tersebut sama seperti yang diucapkan oleh Bapak Crispolin selaku staf Direktorat Jenderal Penyelenggaraan Pos dan Informatika, yaitu:

“Proses perjalanan dari reformasi birokrasi yang dilakukan oleh Kementerian Komunikasi dan Informatika menekankan pada adanya peningkatan kualitas pelayanan dalam menyelenggarakan pelayanan publik. Peningkatan pelayanan tersebut bisa menjadi sebuah faktor pendukung proses reformasi birokrasi pada pelayanan publik di Kantor Direktorat Jenderal Penyelenggaraan Pos dan Informatika. Selanjutnya untuk mengukur dan melihat peningkatan kualitas pelayanan kantor Direktorat Jenderal Penyelenggaraan Pos dan Informatika mengukurnya dengan melihat peningkatan hasil kuisisioner yang berasal dari masyarakat selaku penerima pelayanan melalui kuisisioner responden tentang pelayanan publik yang kita sebarakan sebelum pemohon mengambil berkas dan menerima pelayanan yang berbasis elektronik pelayanan publik yang ada di website kita. hasil tersebut bisa dijadikan acuan dalam rangka pemberian pelayanan yang terbaik sesuai dengan harapan masyarakat secara berkelanjutan.” (wawancara pada tanggal 08 Februari 2017 pukul 10.30 WIB diruang kerja Direktorat Pos)

Sejalan dengan pernyataan Bapak Crispolin, bahwa Kantor Direktorat Jenderal Penyelenggaraan Pos dan Informatika telah berupaya meningkatkan kualitas pelayanan dengan adanya kuisisioner terhadap pelayanan publik yang dilakukan oleh salah satu direktorat yaitu Direktorat Telekomunikasi, seperti yang terlihat pada gambar dibawah ini:

The screenshot shows a web-based survey form. At the top, there is a navigation bar with links for 'Home', 'Fasilitas', 'Status Perizinan', 'Data Penyelenggara', 'Dokumen', 'Pegawai', 'FAQ', and 'Kuisisioner'. The main heading is 'KUISIONER PELAYANAN PUBLIK PERIZINAN'. Below the heading, there is a sub-heading: 'Berkenaan dengan peningkatan kualitas pelayanan publik; pelayanan perizinan di Direktorat Telekomunikasi, dimohon kuisisioner berikut dapat diisi sebelum pengambilan berkas izin.' A progress indicator shows 'Page 1 of 4 - Data Responden' with a green bar at 25%. The form fields include: 'Nama Perusahaan *' (text input), 'Jenis Pelayanan Publik' (radio buttons for 'IZIN PRINSIP', 'PERPANJANGAN IZIN PRINSIP', 'UJILAH OPERASI DAN IZIN PENYELENGGARAAN', and 'PEHETAPAN PENOMORAN'), and 'Jenis Penyelenggaraan Telekomunikasi' (dropdown menu). A 'Lanjut' button is at the bottom.

Gambar 6: Kuisisioner Pelayanan Publik Perizinan

Sumber: Direktorat Jenderal Penyelenggaraan Pos dan Informatika.

Gambar diatas adalah salah satu bentuk nyata Kantor Direktorat Jenderal Penyelenggaraan Pos dan Informatika melalui Direktorat Telekomunikasi dalam meningkatkan pelayanan publik dengan membuat kuisisioner pelayanan publik yang diakses melalui website Kantor Direktorat Telekomunikasi, Direktorat Jenderal Penyelenggaraan Pos dan Informatika. Melalui form kuisisioner pelayanan publik masyarakat dapat melaporkan jika merasa pelayanan yang diberikan tidak baik. Dengan hasil dari kuisisioner ini dapat mengukur kepuasan masyarakat itu sendiri terhadap kinerja pelayanan publik di kantor Direktorat Jenderal Penyelenggaraan Pos dan Informatika, serta menjadi indikator baik buruknya kebijakan yang diterapkan di kantor tersebut. Selanjutnya dengan adanya form kuisisioner pelayanan publik juga dapat menggali aspirasi masyarakat untuk menjadikan langkah ke depan dalam meningkatkan pelayanan publik.

Ukuran baiknya pelayanan berupa kuisioner responden tentang pelayanan publik inilah yang nantinya harus secara terus-menerus dipantau sehingga dapat diperoleh informasi sebagai bahan acuan dan langkah perbaikan berkelanjutan. Ukuran kuisioner di Kantor Direktorat Jenderal Penyelenggaraan Pos dan Informatika dengan meluli Direktorat Telekomunikasi ini dilakukan untuk:

- 1) Mengetahui tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan dan menentukan mutu pelayanan serta tingkat kinerja pelayanan.
- 2) Mengetahui kelemahan dan kekurangan pelayanan dan sebagai bahan masukan dalam upaya-upaya perbaikan serta penetapan kebijakan.
- 3) Mengetahui aspirasi masyarakat pengguna pelayanan.

Untuk mendukung pelaksanaan ini, sudah dibentuk tim melalui Surat Keputusan Komunikasi dan Informatika Replubik Indonesia Nomor 64/KEP/M.KOMINFO/02/2010 Tentang Pembentukan Tim Reformasi Birokrasi Kementerian Kominfo. Selanjutnya dalam keputusan tersebut terbagi lagi menjadi 9 kelompok kerja salah satunya kelompok kerja peningkatan kualitas pelayanan publik yang menangani tentang peningkatan kualitas pelayanan publik di Kementerian Komunikasi dan Informatika.

Hasil pengolahan data dan analisis menunjukkan bahwa pelayanan di Kantor Direktorat Jenderal Penyelenggaraan Pos dan Informatika melalui Direktorat Telekomunikasi Kementerian Komunikasi dan Informatika cukup baik, dibuktikan dengan hasil kuisioner pelayanan publik atas pelayanan Direktorat Telekomunikasi, Direktorat Jenderal Penyelenggaraan Pos dan Informatika selama periode tahun 2014 sampai dengan 2015 :

Tabel 5: Tabel hasil kuisioner layanan publik perizinan telekomunikasi tahun 2014

No .	Komponen	Layanan Jasa	Layanan Jaringan
1	Kemudahan Proses	7,50	8,33
2	Kesesuaian Persyaratan dengan Jenis layanan	7,82	8,33
3	Kejelasan dan Kepastian Petugas yang Melayani	8,25	8,60
4	Kedisiplinan Petugas dalam Memberikan Pelayanan	7,93	8,15
5	Tanggung Jawab Petugas dalam Memberikan Pelayanan	8,36	8,55
6	Kemampuan Petugas dalam memberikan Pelayanan	8,46	8,83
7	Kecepatan pelayanan	7,11	7,90
8	Keadilan untuk mendapatkan pelayanan	7,89	8,20
9	Kesopanan dan keramahan petugas	8,25	8,83
10	Ketepatan jangka waktu pelayanan	7,32	7,68
11	Kenyamanan lingkungan	7,64	8,25
12	Keamanan pelayanan	7,93	8,60
Total		94,46	100,23
Rata-rata		7,87	8,35
		(Baik)	(Baik)

Sumber: Kantor Direktorat Telekomunikasi, Direktorat Jenderal Penyelenggaraan Pos dan Informatika

Hasil kuisioner pelayanan publik atas pelayanan Direktorat Telekomunikasi, Direktorat Jenderal Penyelenggaraan Pos dan Informatika selama periode tahun 2015 pun masih cenderung baik seperti terlihat dari tabel dibawah ini:

Tabel 6: Tabel hasil kuisioner layanan publik perizinan telekomunikasi tahun 2015

No .	Komponen	Layanan Jasa	Layanan Jaringan
1	Kemudahan Proses	8,04	7,50
2	Kesesuaian Persyaratan dengan Jenis layanan	8,29	7,78
3	Kejelasan dan Kepastian Petugas yang Melayani	8,66	7,78
4	Kedisiplinan Petugas dalam Memberikan Pelayanan	8,59	7,50
5	Tanggung Jawab Petugas dalam Memberikan Pelayanan	8,78	8,33
6	Kemampuan Petugas dalam memberikan Pelayanan	8,84	8,83
7	Kecepatan pelayanan	7,93	8,44
8	Keadilan untuk mendapatkan pelayanan	8,30	8,75
9	Kesopanan dan keramahan petugas	8,78	9,06
10	Ketepatan jangka waktu pelayanan	8,20	9,06
11	Kenyamanan lingkungan	8,14	8,75
12	Keamanan pelayanan	8,42	8,75
Total		100,97	100,03
Rata-rata		8,41	8,34
		(Baik)	(Baik)

Sumber : Kantor Direktorat Telekomunikasi, Direktorat Jenderal Penyelenggaraan Pos dan Informatika.

b. Faktor Penghambat

1) Sarana dan Prasarana

Pada pelaksanaan reformasi birokrasi dalam pelayanan publik tentunya tidak bisa selalu berjalan dengan baik, dikarenakan sebuah reformasi birokrasi membutuhkan sebuah proses dan dukungan dari berbagai macam faktor. Sehubungan dengan pelaksanaan reformasi birokrasi dalam pelayanan publik tidak selamanya lancar dalam menjalankannya. Ada berbagai macam faktor penghambat yang bisa mempengaruhi pelaksanaan reformasi birokrasi untuk memberikan pelayanan yang baik kepada masyarakat.

Seperti yang dikatakan oleh Ibu Desi Utami selaku Kasubbag Umum Kepegawaian Setditjen PPI adalah sebagai berikut:

“salah satu faktor penghambat kita dalam pelaksanaan reformasi birokrasi berada pada sarana prasarana. Karena menurut pendapat saya sarana dan prasarana itu sangatlah penting untuk memberikan pengarahan terkait reformasi birokrasi serta untuk menunjang aktivitas pemberian layanan kepada masyarakat. Kita saat ini untuk direktorat dibawah Direktorat Jenderal Penyelenggaraan Pos dan Informatika sendiri masih terpisah-pisah lokasinya tidak dalam gedung yang sama. Ada 3 (tiga) direktorat yang berada di gedung terpisah, yaitu: Direktorat Telekomunikasi, Direktorat Pos dan Direktorat Pengendalian Pos dan Informatika. Atas hal itu menurut saya sedikit menghambat dalam proses pelaksanaan reformasi birokrasi sendiri karena cukup menghambat dalam koordinasi serta pengarahan antar direktorat dan juga sedikit membingungkan masyarakat itu sendiri. (wawancara pada tanggal 30 Januari 2017 pukul 10.30 WIB diruang kerja Bagian Umum dan Kepegawaian Setditjen PPI)

Salah satu faktor penghambat pada proses reformasi birokrasi di Kantor Direktorat Jenderal Penyelenggaraan Pos dan Informatika adalah sarana prasarana yaitu terpisahnya beberapa direktorat di bawah Direktorat Jenderal Penyelenggaraan Pos dan Informatika yang. Hal tersebut diakui menghambat proses pelaksanaan dan juga pengarah reformasi birokrasi di Kantor Direktorat Jenderal Penyelenggaraan Pos dan Informatika. Terdapat 3 (tiga) lokasi berbeda untuk masing-masing Direktorat dibawah Direktorat Jenderal Penyelenggaraan Pos dan Informatika, yaitu untuk Sekretariat Jenderal, Direktorat Penyiaran, Direktorat Pengembangan Pitalebar berada di Gedung Utama Kementerian Komunikasi dan Informatika yang terletak di Jalan Medan Merdeka Barat No. 9, Jakarta Pusat. Sedangkan untuk Direktorat Telekomunikasi dan Direktorat Pos berada di Gedung Sapta Pesona yang terletak di Jalan Medan Merdeka Barat No. 17, Jakarta Pusat (bergabung dengan Kementerian Pariwisata RI). Dan untuk Direktorat Pengendalian Pos dan Informatika berada di Gedung ITC yang terletak di Jalan Abdul Muis No. 8, Jakarta Pusat.

Untuk mengatasi permasalahan tersebut Kementerian Komunikasi dan Informatika akan menggabungkan semua direktorat dibawah Direktorat Jenderal Penyelenggaraan Pos dan Informatika menjadi berada di dalam satu gedung gedung secara bertahap. Untuk Direktorat Telekomunikasi dan Direktorat Pos direncanakan akan pindah ke gedung utama kementerian komunikasi dan informatika pada pertengahan tahun 2017 mendatang. Hal tersebut senada dengan pernyataan yang disampaikan oleh Bapak Arif Inela selaku staff Direktorat

Telekomunikasi, Direktorat Jenderal Penyelenggaraan Pos dan Informatika, sebagai berikut:

“ terkait dengan pemindahan Direktorat Telekomunikasi sendiri itu kita menunggu keputusannya dari pusat yaitu Kementerian Komunikasi dan Informatika. Namun, sesuai dengan kabar yang kami terima bahwa hal tersebut direncanakan akan terjadi pada pertengahan tahun 2017 tahun ini. Hal ini agar mempermudah untuk pegawai untuk bekerja serta agar mempermudah dalam pemberian layanan publik. (wawancara pada tanggal 07 Februari 2017 pukul 08.30 WIB di ruangan pelayanan Direktorat Telekomunikasi)

Faktor penghambat pelaksanaan reformasi birokrasi dalam pelayanan publik yang dialami oleh Direktorat Jenderal Penyelenggaraan Pos dan Informatika di dalam sarana prasarana adalah keadaan ruang kerja di kantor salah satu direktorat yang kurang memadai.

Seperti apa yang disampaikan oleh Ibu Desi Utami selaku Kasubbag Umum Kepegawaian Setditjen PPI adalah sebagai berikut:

“sarana dan prasaran yang menghambat jujur saja mungkin ada beberapa direktorat Ditjen PPI yang masih kurang baik ya seperti tidak adanya ruangan pelayanan, kenyamanan ruang tunggu yang kurang dan lain-lain. Untuk karena itu kami sedang mengupayakan pengadaan ruang pelayanan dan juga merapihkan ruang tunggu pelayanan agar pemohon nyaman.”
(wawancara pada tanggal 30 Januari 2017 pukul 10.30 WIB di ruang kerja Bagian Umum dan Kepegawaian Setditjen PPI)

Sesuai dengan hasil wawancara yang didapat peneliti dari bapak Joko selaku staff staff subdirektorat layanan pos komersial Direktorat pos sebagai berikut:

“memang dalam hal sarana dan prasarana kita direktorat Pos masih kurang memadai. Bisa dilihat sendiri disini ruangan kerja kita termasuk sempit ya banyak berkas bertumpukan di meja kerja dan juga dalam kelengkapan fasilitas kerja seperti papan pengumuman atau white board yang tidak tersedia. Serta yang tidak kalah penting bahwa kita tidak memiliki ruangan khusus pelayanan, ruangan khusus kita menyatu dengan ruangan kerja para pegawai disini. Jadi memang sara dan prasaran tentu menjadi faktor penghambat dalam

proses reformasi birokrasi baik itu dalam bekerja maupun dalam memberikan pelayanan.”

(wawancara pada tanggal 13 Maret 2017 pukul 10.00 WIB di ruang kerja Direktorat Pos Ditjen PPI)

Salah satu faktor penghambat pada proses reformasi birokrasi di Kantor Direktorat Penyelenggaraan Pos dan Informatika adalah sarana prasarana yang kurang memadai di beberapa kantor. Kurangnya sarana dan prasarana tersebut mengakibatkan proses pelayanan yang diberikan Kantor Direktorat Penyelenggaraan Pos dan Informatika menjadi kurang maksimal dan bisa berakibat mengurangi tingkat kepuasan masyarakat. seperti yang terlihat pada gambar dibawah ini:



Gambar 11: Suasana Ruang kerja Direktorat Pos yang Sempit

Sumber : data Observasi Peneliti 2017



Gambar 12 : Suasana Ruangan Kerja Direktorat Pos yang Kurang Rapi
Sumber: data hasil observasi peneliti 2017



Gambar 13 : Tidak Tersedianya Papan Pengumuman (white board)
Sumber : hasil observasi peneliti 2017



Gambar 14: Ruang Pelayanan dan Ruang Tunggu Pelayanan yang Menyatu Dengan Ruang Kerja Pegawai

Sumber: data primer hasil Observasi Peneliti 2017

2) Pola Pikir dan Perilaku Masyarakat

Salah satu faktor penghambat yang kedua dalam pelaksanaan reformasi birokrasi dalam pelayanan publik di kantor Direktorat Jenderal Penyelenggaraan Pos dan Informatika adalah banyaknya masyarakat pengguna layanan yang tidak melengkapi persyaratan pelayanan yang ditentukan oleh Direktorat dibawah Direktorat Jenderal Penyelenggaraan Pos dan Informatika berupa identitas diri, dokumen pendukung (salinan NPWP, salinan SIUP dll). Padahal pola pikir masyarakat seperti ini berakibat juga dengan tidak maksimalnya pelayanan yang diberikan oleh pegawai Direktorat Jenderal Penyelenggaraan Pos dan Informatika. Sebagaimana yang disampaikan oleh Bapak Arifin Lubis selaku kepala Bagian Perencanaan Program dan Pelaporan yaitu:

“Sebenarnya yang menghambat kita dalam memberikan pelayanan di kantor ini adalah pola pikir masyarakat itu sendiri. Terkadang masyarakat ingin memohon perizinan kepada kami akan tetapi tidak melengkapi surat-surat pendukung seperti salinan Nomor Pokok Wajib Pajak (NPWP) dan persyaratan lainnya. Hal tersebutlah yang mengakibatkan lambatnya proses pelayanan karena pada akhirnya kita harus mengembalikan berkas pemohon untuk segera dilengkapi terlebih dahulu. (wawancara pada tanggal 25 Januari 2017 pukul 10.00 WIB di ruang kerja Bagian Perencanaan Program dan Pelaporan Setditjen PPI)

Faktor penghambat yang kedua dalam pola pikir dan perilaku masyarakat ini adalah adanya semacam tindak percaloan atau penjualan kembali izin prinsip telekomunikasi yang dikeluarkan oleh Direktorat Telekomunikasi, Direktorat Jenderal Penyelenggaraan Pos dan Informatika. Sebelum pemohon diberikan izin untuk menyelenggarakan dan layak operasi telekomunikasi harus memiliki suat izin prinsip telekomunikasi dari Direktorat Telekomunikasi terlebih dahulu, namun dalam perkembangan dilapangan kerap terjadi percaloan banyak ditemukan izin prinsip telekomunikasi ini diperjual belikan kepada pemohon lain atau pihak lain. Untuk menindaklanjuti permasalahan ini Direktorat Jenderal Penyelenggaraan Pos dan Informatika khususnya Direktorat Telekomunikasi mengusulkan adanya persyaratan Pernyataan Tidak Mengubah Susunan saham Izin Prinsip untuk dipenuhi oleh semua pemohon yang nantinya diberi materai dan ditandatangani oleh pemohon. Hal tersebut untuk meminimalisir tindak percaloan di masyarakat dengan cara menjual Izin Prinsip kepada pihak lain. Senada dengan yang diungkapkan oleh Bapak Arif Inela selaku Staf Direktorat Telekomunikasi, Ditjen PPI sebagai berikut:

“Terkadang perilaku masyarakat itu sendiri yang menghambat proses kita untuk memberikan pelayanan. Contohnya saja kita banyak temui tindak seperti pecaloan dengan menjual izin prinsip

dari kita ke pihak lain. Jadi izin prinsip kita itu termasuk yang bisa diperjual belikan jadi bila izin prinsipnya sudah ada bisa dijual ke pihak lain. Untuk meminimalisir hal itu kita megusulkan Pernyataan Tidak Mengubah Susunan Saham Izin Prinsip masuk kedalam persyaratan layanan izin kita. Kenapa hal ini penting dilakukan, karena banyak mereka yang mengajukan izin dan telah mendapatkan izin ini terus di jual ke pihak lain tentunya hal ini tidak diperbolehkan. Ketika kita megetahui adanya jual beli izin prinsip ini dan adanya perubahan atas susunan Izin Prinsip ini, kita bisa langsung cabut Izin yang bersangkutan” (wawancara pada tanggal 07 Februari 2017 pukul 08.30 WIB diruang pelayanan perizinan Direktorat Telekomunikasi)

Dari pemaparan hasil diatas bahwa faktor pendukung pelaksanaan reformasi birokrasi dalam pelayanan publik di Kantor Direktorat Jenderal Penyelenggaraan Pos dan Informatika Kementerian Komunikasi dan Informatika adalah faktor pengembangan Sumber Daya Manusia, peningkatan kualitas pelayanan, dan penataan struktur organisasi. Ketiga faktor tersebut memiliki peran penting dalam terciptanya reformasi birokrasi dalam pelayanan publik di kantor Direktorat Jenderal Penyelenggaraan Pos dan Informatika Kementerian Komunikasi dan Informatika. Pengembangan Sumber Daya manusia di Kantor Direktorat Jenderal Penyelenggaraan Pos dan Informatika melalui mindsetting building dan Capacity building dapat dapat mengubah pola pikir pegawai dan budaya kerja pegawai untuk terus bekerja dan memberikan hasil yang terbaik kepada masyarakat sebalagai penerima pelayanan. Kemudian peningkatan kualitas pelayanan melalui semacam Indeks Kepuasan Masyarakat dan pengaduan pelayanan publik menjadi sebuah acuan bagi Direktorat Jenderal Penyelenggaraan Pos dan Informatika untuk terus memberikan kepuasan kepada masyarakat yang menggunakan layanannya, selanjutnya penataan struktur organisasi baru Direktorat Jenderal Penyelenggaraan Pos dan Informatika diharapkan dapat lebih

tepat sasaran dalam menangani pelayanan. Faktor penghambat dari pelaksanaan reformasi birokrasi dalam pelayanan publik di kantor Direktorat Jenderal Penyelenggaraan Pos dan Informatika Kementerian Komunikasi dan Informatika ialah sarana dan prasarana dan pola pikir masyarakat. sarana dan prasarana yang kurang baik akan berpengaruh terhadap kenyamanan dan kepuasan masyarakat sehingga mengakibatkan penurunan kualitas pelayanan yang diberikan Kantor Direktorat Jenderal Penyelenggaraan Pos dan Informatika. Faktor kedua yang berpengaruh ialah pola pikir dan perilaku masyarakat yang masih tidak tahu tentang persyaratan dan tata cara permohonan pelayanan.

C. Pembahasan

1. Pelaksanaan Reformasi Birokrasi dalam Pelayanan Publik yang dilakukan Direktorat Jenderal Penyelenggaraan Pos dan Informatika

a. Bentuk Reformasi Birokrasi

Dasar kebijakan yang digunakan oleh Kementerian Komunikasi dan Informatika sangat mempengaruhi peningkatan pelayanan publik yang diberikan oleh Kantor Direktorat Jenderal Penyelenggaraan Pos dan Informatika. Dimana sebelum adanya sistem integrasi database atau yang disebut e-Licensing atau penggunaan teknologi informasi dan pemberian pelayanan dalam pelaksanaan pelayanan perizinan masih sangat lamban. Hal tersebut sesuai dengan sasaran reformasi birokrasi yang ada pada road map reformasi birokrasi 2015-2019 pada area perubahan pelayanan publik, menjelaskan bahwa:

“Terwujudnya birokrasi berkinerja tinggi, birokrasi yang memiliki pelayanan publik berkualitas, dan birokrasi yang mampu memenuhi *Public Needs*.”

Maksudnya seperti dalam penelitian ini dimana terjadi percepatan permohonan berbasis elektronik yang dilakukan oleh Kantor Direktorat Telekomunikasi, Direktorat Jenderal Penyelenggaraan Pos dan Informatika. Adanya penggunaan teknologi informasi dalam pemberian pelayanan di Kantor Direktorat Jenderal Penyelenggaraan Pos dan Informatika dapat menunjang kelancaran, percepatan, dan menciptakan pelayanan prima kepada masyarakat. Sebelum adanya penggunaan teknologi informasi dalam pemberian pelayanan Permohonan perizinan sangat lamban sesuai dengan SOP Permohonan perizinan langsung dibagian penyajian data karena harus datang ke kantor Direktorat Jenderal Penyelenggaraan Pos dan Informatika dengan mengisi data, membawa sejumlah persyaratan yang diperlukan.

Hal ini sesuai dengan Sinambela (2008:6) yang mengatakan bahwa secara teoritis, tujuan pelayanan publik pada dasarnya adalah memuaskan masyarakat. Untuk mencapai kepuasan itu dituntut kualitas pelayanan prima kepada masyarakat, dan salah satunya pelayanan yang bersifat terbuka, mudah, dan dapat diakses oleh semua pihak yang membutuhkan dan disediakan secara memadai serta mudah dimengerti. Peningkatan pelayanan yang diberikan kantor Direktorat Jenderal Penyelenggaraan Pos dan Informatika dirasa tepat karena menyadari bahwa penyelenggaraan pos dan informatika adalah tugas negara yang dilaksanakan melalui Kementerian Komunikasi dan Informatika RI khususnya Direktorat Jenderal Penyelenggaraan Pos dan Informatika. Oleh karena itu Kantor

Direktorat Jenderal Penyelenggaraan Pos dan Informatika Kementerian Komunikasi dan Informatika RI berusaha untuk meningkatkan kualitas pelayanan dengan melakukan penggunaan teknologi informasi dan pemberian pelayanan.

Selanjutnya menurut Permenpan-rb Nomor 11 Tahun 2015 tentang road map reformasi birokrasi 2015-2019 arah kebijakan dan strategi yang ditempuh untuk menyempurnakan dan meningkatkan kualitas pelayanan publik melalui strategi, sebagai berikut:

1. Memastikan implementasi UU 25/2009 tentang pelayanan publik secara konsisten
2. Mendorong inovasi pelayanan publik;
3. Peningkatan partisipasi masyarakat dalam pelayanan publik; dan
4. Penguatan kapasitas dan efektivitas pengawasan pelayanan publik

Terbukti dari adanya penghargaan yang didapat oleh Direktorat Jenderal Penyelenggaraan Pos dan Informatika melalui salah satu direktoratnya yaitu Direktorat Telekomunikasi dengan mendapatkan Sertifikasi ISO 9001:2008 untuk bidang layanan perizinan telekomunikasi (*telecommunications licensing service*) yang ditetapkan pada tanggal 30 Januari 2016.

b. Proses Reformasi Birokrasi dalam Pelayanan Publik di Direktorat Jenderal Penyelenggaraan Pos dan Informatika

Dalam prinsip pelayanan publik seperti yang dijelaskan dalam Keputusan Menteri Negara Pemberdayaan Aparatur negara Nomor : 63/KEP/.PAN/7/2003 tentang pedoman umum penyelenggaraan pelayanan publik, dikatakan bahwa kesederhanaan merupakan hal yang harus diterapkan. Prinsip tersebut mengandung arti bahwa proses pelayanan publik tidak berbelit-belit, mudah

dipahami, dan mudah dilaksanakan. Sebagaimana penyajian data diatas, Kantor Direktorat Jenderal Penyelenggaraan Pos dan Informatika berhasil meraih sertifikat ISO 9001:2008 terkait layanan perizinan telekomunikasi yang diperoleh melalui Direktorat Telekomunikasi. Apabila dikaitkan dengan program reformasi birokrasi dalam pelayanan publik yang tengah dilaksanakan oleh Direktorat Jendral Penyelenggaraan Pos dan Informatika, sertifikat ISO tersebut merupakan perwujudan target atau sasaran yang ingin dicapai dalam kerangka peningkatan pelayanan publik yang salah satunya adalah Pembangunan/pengembangan penggunaan teknologi informasi dalam pelayanan di Kementerian Komunikasi dan Informatika.

Seperti rencana kerja POKJA peningkatan Pelayanan Publik Kementerian Komunikasi dan Informatika RI, dapat dilihat pada tabel berikut:

Tabel 4: Road Map Pokja Peningkatan Layanan Publik Tahun 2015-2019

No	Aspek	Uraian Kegiatan
1	Standar pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> 1) Pengembangan Standar pelayanan di lingkungan Satuan Kerja 2) Revisi regulasi terkait kebijakan standar pelayanan 3) Dilakukan revisi dan perbaikan atas standar standar pelayanan 4) Dilakukan review dan perbaikan SOP 5) Pengembangan dan Inovasi pelayanan 6) Mengevaluasi apakah kebijakan/ peraturan Menteri telah sesuai dan melihat apa saja hambatan yang dialami
2	Kesiapan SDM dalam pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> 1) Kajian kesiapan SDM dalam pelayanan 2) Pelatihan Pelatihan pengembangan keterampilan pelayanan (contoh: kode etik, estetika, capacity building, pelayanan prima) 3) Sosialisasi kegiatan program/kegiatan pelaksanaan tugas dan fungsi yang terkait dengan kinerja pelayanan publik

No	Aspek	Uraian Kegiatan
		<ol style="list-style-type: none"> 4) Dilakukan review dan perbaikan SOP 5) Pengembangan dan Inovasi pelayanan 6) Mengevaluasi apakah kebijakan/ peraturan Menteri telah sesuai dan melihat apa saja hambatan yang dialami
3	Ruang, sarana dan Prasarana	<ol style="list-style-type: none"> 1) Kajian kondisi kesiapan ruang, sarana dan prasarana dalam pelayanan 2) Optimalisasi ruang pelayanan yang meningkatkan kapasitas layanan 3) Optimalisasi ruang pelayanan yang ramah penyandang cacat 4) Evaluasi perkembangan penyiapan ruang, sarana dan prasarana dalam pelayanandan kementerian dalam mengembangkan kualitas layanan 5) Evaluasi kesiapan SDM dalam pelayanan
4	Pengelolaan Pengaduan	<ol style="list-style-type: none"> 1) Kajian pengelolaan pengaduan 2) Pengembangan media pengaduan pelayanan 3) Pengembangan SOP pengaduan pelayanan 4) Pembentukan tim yang bertujuan melakukan 5) tindak lanjut terhadap pengaduan 6) Penanganan tindak lanjut atas seluruh pengaduan pelayanan untuk perbaikan kualitas pelayanan 7) Evaluasi atas penanganan keluhan/masukan
5	Penilaian kepuasan terhadap pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> 1) Dilakukan survey kepuasan masyarakat terhadap pelayanan di setiap satuan kerja 2) Dilakukan update terhadap item dan metodologi survey sesuai pedoman Permenpan 3) Dilakukan tindak lanjut atas hasil surveykepuasan masyarakat
6	Pemanfaatan Teknologi Informasi	<ol style="list-style-type: none"> 1) Rencana pengembangan teknologi informasi dalam memberikan pelayanan termasuk pelayanan satu atap 2) Penerapan teknologi informasi dalam pemberian pelayanan dan integrasi layanan bidang Kominfo dalam satu atap 3) Pengadaan sarana dan prasarana teknologi informasi yang memadai untuk pelayanan (mis: Konektivitas jaringan) 4) Pengembangan teknologi informasi berbasis pelayanan satu atap di lingkungan kementerian 5) Evaluasi penerapan teknologi informasi dalam pelayanan
7	Pelayanan Satu Atap	<ol style="list-style-type: none"> 1) Kajian pengembangan konsep lembaga pusat pelayanan satu atap bidang Kominfo

No	Aspek	Uraian Kegiatan
		2) Perumusan kebijakan pembentukan pusat pelayanan satu atap bidang Kominfo dan tindaklanjut 3) Pengembangan SOP pelayanan satu atap di lingkungan kementerian 4) Pembentukan pusat pelayanan satu atap bidang Kominfo 5) Penyiapan sarana dan prasarana pusat pelayanan satu atap bidang Kominfo 6) Evaluasi penyelenggaraan pelayanan satu atapbidang Kominfo

Sumber : Road Map Reformasi Birokrasi Kementerian Komunikasi dan Informatika

Melalui peningkatan penggunaan teknologi informasi dan pemberian pelayanan yang telah dijelaskan pada penyajian data, kita dapat mengetahui proses percepatan dalam pelayanan perizinan. Fenomena tersebut sesuai dengan Rahayu (1997:11) yang mengemukakan dimensi yang harus diperhatikan dalam melihat tolak ukur kualitas pelayanan publik seharusnya adalah kesanggupan untuk membantu dan menyediakan pelayanan secara cepat dan tepat serta tanggap terhadap keinginan masyarakat(Responsiveness).

Kemudian Sedarmayanti (2009:71-72) menjelaskan bahwa kualitas pelayanan berupa pelayanan prima (cepat, tepat, adil, konsisten, transparan, dan lain-lain), memuaskan pelanggan dan mewujudkan good governance (tata kelola pemerintahan yang baik). Selanjutnya Sedarmayanti (2009:88) menjelaskan mengenai tujuan dari pelaksanaan ketatalaksanaan, yaitu 1) untuk mewujudkan tatalaksana yang ringkas/simple, efektif, efisien, dan transparan. 2) memberikan pelayanan prima dan pemberdayaan masyarakat.

Seperti yang dijelaskan pada program POKJA Peningkatan kualitas pelayanan publik Kementerian Komunikasi dan Informatika RI bahwa pelaksanaan penggunaan teknologi informasi dan pemberian pelayanan bertujuan untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik dalam rangka pelaksanaan reformasi birokrasi dan untuk meningkatkan kepercayaan publik kepada Direktorat Jenderal Penyelenggaraan Pos dan Informatika Kementerian Komunikasi dan Informatika RI.

Hal tersebut sudah dilaksanakan oleh Kementerian Komunikasi dan Informatika RI dan kantor Direktorat Jenderal Penyelenggaraan Pos dan Informatika dengan penggunaan teknologi informasi dan pemberian pelayanan dimana tadinya pelayanan perizinan sangat lamban dalam penyelesaian kasus karena prosedur yang banyak sekarang menjadi lebih cepat dengan adanya penggunaan teknologi informasi dan pemberian pelayanan di Kantor Direktorat Jenderal Penyelenggaraan Pos dan Informatika. Dari tabel rencana aksi POKJA peningkatan kualitas pelayanan publik diatas terlihat kantor Direktorat Jenderal Penyelenggaraan Pos dan Informatika sudah melaksanakan penggunaan teknologi informasi dalam pemberian pelayanan. Ini terlihat dari adanya inovasi pelayanan E-licensing.

c. Aktor yang terlibat pada pelaksanaan Reformasi Birokrasi dalam Pelayanan Publik

Sesuai dengan peraturan yang berlaku bahwa kebijakan reformasi birokrasi muncul berdasarkan Peraturan Presiden No.81 Tahun 2010 Tentang Grand Design Reformasi Birokrasi 2010-2025 dan Peraturan Menteri



Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi No.11 Tahun 2015 Tentang Road Map Reformasi Birokrasi 2015-2019. Untuk reformasi birokrasi dalam pelayanan publik di Kantor Direktorat Jenderal Penyelenggaraan Pos dan Informatika berdasarkan pada 8(delapan) area perubahan yang dikeluarkan oleh Menteri Komunikasi dan Informatika RI dalam rancangan reformasi birokrasi Kementerian Komunikasi dan Informatika RI.

Sesuai dengan pernyataan dari Ibu Desi Utami selaku Kasubbag Bagian Umum dan Kepegawaian Setditjen PPI, yaitu:

“Aktor utama yang berperan dalam pelaksanaan reformasi birokrasi yang dilaksanakan diseluruh pemerintahan baik pusat maupun daerah yaitu Presiden Replublik Indonesia dan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi dengan mengeluarkan PP No.81 tahun 2010 dan Permenpan-rb No.11 tahun 2015, kemudian dilaksanakan oleh kementerian dan lemabaga Negara masing-masing. Pelaksanaan reformasi birokrasi di Direktorat Jenderal Penyelenggaraan Pos dan Informatika berasal dari road map Reformasi Birokrasi Kementerian Komunikasi dan Informatika disebutkan bahwa aktor yang terlibat adalah dibagi menjadi 2 (dua) tim, yaitu : tim pengarah dan tim pelaksanaan reformasi birokrasi dan diatur dalam Surat Keputusan Menteri Kominfo Nomor 64/KEP/M.KOMINFO/02/2010 Tentang Pembentukan Tim Reformasi Birokrasi Kementerian Kominfo.”(wawancara pada tanggal 30 Januari 2017, pukul 10.30 WIB diruang Kerja Bagian Umum dan Kepegawaian Setditjen PPI).

Bedasarkan penjelasa diatas bahwa aktor utama dalam perumusan reformasi birokrasi ada ditangan pemerintah, akan tetapi terkadang pemerintah tidak bisa menyelesaikan semua permasalahan sehingga dibutuhkan juga kerjasama dengan sektor swasta dan masyarakat, sesuai dengan penjelasan Robert Charlick (dalam Santosa, 2009:130) mengartikan good governance sebagai:

“pengelolaan segala macam urusan publik secara efektif melalui pembuatan peraturan dan /atau kebijakan yang sah demi untuk

mempromosikan nilai-nilai kemasyarakatan. Good governance mengandung arti hubungan yang sinergis dan konstruktif di antara negara, sektor swasta, dan masyarakat. dalam hal ini adalah pemerintahan yang mengembangkan dan menerapkan prinsip-prinsip profesionalitas, akuntabilitas, supermasi hukum dan dapat diterima seluruh masyarakat.”

Berdasarkan penjelasan diatas, sektor swasta dan masyarakat juga menjadi faktor-faktor penting yang bisa mempengaruhi perjalanan reformasi birokrasi di instansi pemerintahan. Pendapat berikutnya datang dari Lembaga Administrasi Negara (dalam sedarmayanti, 2004:4) menyimpulkan bahwa wujud good governance adalah penyelenggaraan pemerintahan negara yang solid dan bertanggung jawab, serta efisien dan efektif, dengan menjaga kesinergisan interaksi yang konstruktif diantara domain-domain negara, sektor swasta, dan masyarakat.

Good governance merupakan upaya untuk merubah watak pemerintah yang semula cenderung bekerja sendiri tanpa memperhatikan aspirasi masyarakat, menjadi pemerintah yang aspiratif terhadap masyarakat. dalam sistem penyelenggaraan pemerintah yang menerapkan good governance masyarakat tidak lagi dipandang sebagai objek yang ingin dicetak sebagaimana yang diinginkan pemerintah. Tetapi masyarakat menjadi subyek yang ikut serta dalam program-program dan kebijakan yang dibuat oleh pemerintah. Kantor Direktorat Jenderal Penyelenggaraan Pos dan Informatika dalam melaksanakan reformasi birokrasi dalam pelayanan publik tidak bergerak sendiri melainkan bekerjasama dengan sektor swasta dalam hal penyediaan pelayanan dibidang teknologi informasi untuk memperlancar pelayanan kepada masyarakat. Kemudian kontribusi masyarakat juga sangat mempengaruhi dalam proses pelayanan karena



desakan masyarakat yang menginginkan kecepatan dalam memperoleh pelayanan menjadikan kesadaran Kantor Direktorat Jenderal Penyelenggaraan Pos dan Informatika Kementerian Komunikasi dan Informatika RI terus bergerak maju dan berkembang didalam memberikan pelayanan kepada masyarakat.

d. Hasil Pelaksanaan Reformasi Birokrasi dalam Pelayanan Publik

1) Percepatan pelayanan dengan penggunaan teknologi informasi (e-Licensing)

Hasil akhir yang diperoleh dari proses Pembangunan/pengembangan penggunaan teknologi informasi dalam pelayanan adanya sistem E-licensing di Kantor Direktorat Jenderal Penyelenggaraan Pos dan Informatika Kementerian Komunikasi dan Informatika RI adalah menciptakan pelayanan kepada masyarakat dengan sebaik-baiknya dengan prinsip pelayanan prima. Dari pernyataan beberapa responden, dapat disimpulkan bahwa masyarakat pemohon layanan perizinan menginginkan proses pelayanan yang cepat, efisien, ramah, ikhlas dan akuntabel. Sesuai dengan Keputusan Menpad Nomor 63 Tahun 2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan publik, upaya pemerintah untuk mewujudkan azas pelayanan publik yaitu ketepatan waktu dan kecepatan, kemudahan, dan keterjangkauan.

Kemudian sesuai dengan rencana kerja pokjarb Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik Kementerian Luar Negeri RI, dapat dilihat pada tabel berikut:

Tabel 4: Road Map Pokja Peningkatan Layanan Publik Tahun 2015-2019

No.	Aspek	Uraian Kegiatan
1	Standar pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> 1) Pengembangan Standar pelayanan di lingkungan Satuan Kerja 2) Revisi regulasi terkait kebijakan standar pelayanan 3) Dilakukan revisi dan perbaikan atas standar standar pelayanan 4) Dilakukan review dan perbaikan SOP 5) Pengembangan dan Inovasi pelayanan 6) Mengevaluasi apakah kebijakan/ peraturan Menteri telah sesuai dan melihat apa saja hambatan yang dialami
2	Kesiapan SDM dalam pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> 1) Kajian kesiapan SDM dalam pelayanan 2) Pelatihan Pelatihan pengembangan keterampilan pelayanan (contoh: kode etik, estetika, capacity building, pelayanan prima) 3) Sosialisasi kegiatan program/kegiatan pelaksanaan tugas dan fungsi yang terkait dengan kinerja pelayanan publik 4) Pemberian penghargaan kepada petugas layanan oleh masing-masing penyelenggara layanan 5) Peningkatan jumlah SDM yang melakukan fungsi layanan 6) Mengembangkan komitmen pimpinan satuan kerja dan kementerian dalam mengembangkan kualitas layanan 7) Evaluasi kesiapan SDM dalam pelayanan
3	Ruang, sarana dan Prasarana	<ol style="list-style-type: none"> 1) Kajian kondisi kesiapan ruang, sarana dan prasarana dalam pelayanan 2) Optimalisasi ruang pelayanan yang meningkatkan kapasitas layanan 3) Optimalisasi ruang pelayanan yang ramah penyandang cacat 4) Evaluasi perkembangan penyiapan ruang, sarana dan prasarana dalam pelayanandan kementerian dalam mengembangkan kualitas layanan 5) Evaluasi kesiapan SDM dalam pelayanan
4	Pengelolaan Pengaduan	<ol style="list-style-type: none"> 1) Kajian pengelolaan pengaduan 2) Pengembangan media pengaduan pelayanan 3) Pengembangan SOP pengaduan pelayanan 4) Pembentukan tim yang bertujuan melakukan 5) tindak lanjut terhadap pengaduan 6) Penanganan tindak lanjut atas seluruh pengaduan pelayanan untuk perbaikan kualitas pelayanan 7) Evaluasi atas penanganan keluhan/masukan

No.	Aspek	Uraian Kegiatan
5	Penilaian kepuasan terhadap pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> 4) Dilakukan survey kepuasan masyarakat terhadap pelayanan di setiap satuan kerja 5) Dilakukan update terhadap item dan metodologi survey sesuai pedoman Permenpan 6) Dilakukan tindak lanjut atas hasil surveykepuasan masyarakat
6	Pemanfaatan Teknologi Informasi	<ol style="list-style-type: none"> 1) Rencana pengembangan teknologi informasi dalam memberikan pelayanan termasuk pelayanan satu atap 2) Penerapan teknologi informasi dalam pemberian pelayanan dan integrasi layanan bidang Kominfo dalam satu atap 3) Pengadaan sarana dan prasarana teknologi informasi yang memadai untuk pelayanan (mis: Konektivitas jaringan) 4) Pengembangan teknologi informasi berbasis pelayanan satu atap di lingkungan kementerian 5) Evaluasi penerapan teknologi informasi dalam pelayanan
7	Pelayanan Satu Atap	<ol style="list-style-type: none"> 1) Kajian pengembangan konsep lembaga pusat pelayanan satu atap bidang Kominfo dan tindaklanjut 2) Perumusan kebijakan pembentukan pusat pelayanan satu atap bidang Kominfo dan tindaklanjut 3) Pengembangan SOP pelayanan satu atap di lingkungan kementerian 4) Pembentukan pusat pelayanan satu atap bidang Kominfo 5) Penyiapan sarana dan prasarana pusat pelayanan satu atap bidang Kominfo Evaluasi penyelenggaraan pelayanan satu atap bidang Kominfo

Sumber : Road Map Reformasi Birokrasi Kementerian Komunikasi dan Informatika

Sesuai dengan Peraturan Menteri Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 11 Tahun 2015 Tentang road map reformasi birokrasi 2015-2019, birokrasi yang memiliki pelayanan publik berkualitas harus memenuhi kriteria berikut:

- a. Penguatan kelembagaan dan manajemen pelayanan:
 - 1) Implementasi UU Pelayanan Publik
 - 2) Pemanfaatan ICT
 - 3) Integritas dan kualitas SDM Pelayanan
 - 4) Budaya Pelayanan
 - 5) *Quick Wins*
- b. penguatan kapasitas pengelolaan kinerja pelayanan publik.
 - 1) Penguatan monev kinerja
 - 2) Efektivitas pengawasan

Menurut Indrajit yang dikutip dalam bukunya Akadun (2009: 131), *egovernment* adalah penggunaan teknologi informasi oleh pemerintah yang memungkinkan pemerintah untuk mentransformasikan hubungan dengan masyarakat, dunia bisnis dan pihak yang berkepentingan, dan dalam prakteknya, *e-government* adalah penggunaan internet untuk melaksanakan urusan pemerintah dan penyediaan pelayanan publik agar lebih baik dan berorientasi pada pelayanan masyarakat. Untuk itu diperlukan berbagai upaya terutama berkaitan dengan peningkatan pelayanan publik. Hal ini dimaksudkan untuk mendukung kepentingan pemenuhan hak-hak dasar masyarakat yang memerlukan pelayanan cepat, mudah, dan terjangkau.

Seperti yang tercantum dalam Peraturan Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi No. 31 Tahun 2012 Tentang Pentunjuk Teknis Penilaian Mandiri Pelaksanaan reformasi Birokrasi Secara *Online* :

“tujuan reformasi birokrasi adalah menciptakan birokrasi pemerintah yang professional dengan karakteristik adaptif, berintegritas, bekerja tinggi, bersih dan bebas korupsi, kolusi dan nepotisme, mampu melayani publik, netral, sejahtera, berdedikasi, dan memegang teguh nilai-nilai dasar dan kode etik aparatur negara.”

Hal tersebut juga sama dengan janji layanan yang diberikan oleh Kantor Direktorat Jenderal Penyelenggaraan Pos dan Informatika RI bahwa pelayanan perizinan

dilaksanakan dengan Cepat, Ramah, Tanpa Pungutan, dan Transparan. Maka pelayanan perizinan telekomunikasi masyarakat diharapkan dapat memenuhi keinginan masyarakat.

2) Kepuasan Masyarakat

Menurut Sinambela (2008:6) secara teoritis, tujuan pelayanan publik pada dasarnya adalah memuaskan masyarakat, untuk mencapai kepuasan itu dituntut kualitas pelayanan prima yang tercermin dari:

1. Transparansi, yakni pelayanan yang bersifat terbuka, mudah dan dapat diakses oleh semua pihak yang membutuhkan dan disediakan secara memadai serta mudah dimengerti;
2. Akuntabilitas, yakni pelayanan yang dapat dipertanggungjawabkan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan;
3. Kondisional, yakni pelayanan yang sesuai dengan kondisi dan kemampuan pemberi dan penerima layanan dengan tetap berpegangan pada prinsip efisiensi dan efektivitas;
4. Partisipatif, yaitu pelayanan yang dapat mendorong peran serta masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik dengan memperhatikan kebutuhan dan harapan masyarakat;
5. Kesamaan hak, yaitu pelayanan yang tidak melakukan diskriminasi dilihat dari aspek apa pun khususnya suku, ras, agama, golongan, status sosial dan lain-lain;
6. Keseimbangan hak dan kewajiban, yaitu pelayanan yang mempertimbangkan aspek keadilan antara pemberi dan penerima pelayanan publik.

Bedasarkan hasil wawancara dan data yang didapat melalui survey kepuasan masyarakat kantor Direktorat Jenderal Penyelenggaraan Pos dan Informatika, nampaknya kepuasan masyarakat akan kemudahan proses, kecepatan pelayanan, keramahan petugas, keamanan dan kenyamanan hampir semuanya terwujud. Masyarakat sebagai pengguna layanan banyak yang merasa puas dengan pelayanan yang diberikan oleh Kantor Direktorat Jenderal Penyelenggaraan Pos dan Informatika Kementerian Komunikasi dan Informatika

RI terlebih pelayanan yang diberikan sudah berbasis teknologi dan informasi. Terlihat juga hasil kuisisioner layanan publik yang tergolong kategori baik dari tahun 2014-2015.

Hal tersebut sesuai dengan penilaian indikator yang digunakan untuk mengukur kinerja birokrasi publik menurut (Dwiyanto, 2006:50-51) yaitu:

- 6) Produktivitas, konsep produktivitas tidak hanya mengukur tingkat efisiensi, tetapi juga efektivitas pelayanan. Produktivitas pada umumnya dipahami sebagai rasio antara *input* dan *output*.
- 7) Kualitas Layanan, cenderung menjadi semakin penting dalam menjelaskan kinerja organisasi pelayanan publik. Kepuasan masyarakat terhadap layanan dijadikan indikator kinerja organisasi publik. Keuntungan utama menggunakan kepuasan masyarakat sebagai indikator kinerja adalah informasi mengenai kepuasan masyarakat seringkali tersedia secara mudah dan murah. Informasi mengenai kepuasan terhadap kualitas pelayanan seringkali dapat diperoleh dari media masa atau diskusi publik.
- 8) Responsivitas, adalah kemampuan organisasi untuk mengenali kebutuhan masyarakat, menyusun agenda dan prioritas pelayanan, dan mengembangkan program-program pelayanan publik sesuai dengan kebutuhan dan aspirasi masyarakat. Secara singkat responsivitas disini menunjuk pada keselarasan antara program dan kegiatan pelayanan dengan kebutuhan dan aspirasi masyarakat.
- 9) Responsibilitas, menjelaskan apakah pelaksanaan kegiatan organisasi publik dilakukan sesuai dengan prinsip-prinsip administrasi yang benar atau sesuai dengan kebijakan organisasi baik yang eksplisit maupun implisit.
- 10) Akuntabilitas, akuntabilitas publik menunjuk pada seberapa besar kebijakan dan kegiatan organisasi publik tunduk pada para pejabat politik dipilih rakyat.

Bedasarkan data tersebut terlihat jelas bahwa kepuasan masyarakat menjadi hasil telaksananya sebuah reformasi birokrasi dalam pelayanan publik, sesuai dengan area perubahan dan sasaran reformasi birokrasi peningkatan kualitas pelayanan publik, yaitu:

1. Meningkatnya sistem monitoring dan evaluasi terhadap kinerja pelayanan publik.

2. Meningkatnya kualitas pelayanan publik sesuai kebutuhan dan harapan masyarakat.
3. Meningkatnya profesionalisme aparatur.

2. Faktor Pendukung dan Penghambat Penyelenggaraan Reformasi Birokrasi dalam Pelayanan Publik di Direktorat Jenderal Penyelenggaraan Pos dan Informatika

a. Faktor Pendukung

Beberapa faktor pendukung yang menunjang pelaksanaan reformasi birokrasi dalam pelayanan publik oleh Kantor Direktorat Jenderal Penyelenggaraan Pos dan Informatika Kementerian Komunikasi dan Informatika RI antara lain:

1) Penataan struktur Organisasi

Struktur organisasi Kantor Direktorat Jenderal Penyelenggaraan Pos dan Informatika Kementerian Komunikasi dan Informatika RI mengacu pada Permenkominfo No. 1 Tahun 2016 Tentang Organisasi dan Tata kerja Kementerian Komunikasi dan Informatika. Penataan struktur organisasi pada institusi pemerintahan merupakan hal yang wajar. Hal ini perlu dilakukan dalam rangka menciptakan birokrasi yang efektif dan efisien sehingga dapat memberikan kemajuan bagi organisasi itu sendiri. Kantor Direktorat Jenderal Penyelenggaraan Pos dan Informatika meruoakan direktorat jendral Kementerian Komunikasi dan Informatika RI sehingga segala keputusan yang menyangkut penataan struktur

dan pemindahan alih tugas pegawai negeri sipil seluruhnya di tetapkan sesuai dengan Surat Keputusan Menteri Komunikasi dan Informatika.

Sesuai dengan pendapat dari Weber dalam Blau and Meyer (1987:27-31) konsep tentang birokrasi (dalam kasus “tipe-ideal”) adalah pengorganisasian kantor mengikuti prinsip hierarkis, yaitu bahwa unit yang lebih rendah dalam sebuah kantor berada di bawah pengawasan dan pembinaan unit yang lebih tinggi.

Selanjutnya Sedarmayanti (2009:79) menjelaskan empat bentuk transformasi organisasi, yaitu:

1. Renew (memperbarui): berkaitan dengan perubahan orang dan semangat organisasi, dengan penginventarisasian individu dengan keterampilan dan sasaran baru, sehingga memungkinkan organisasi melakukan regenerasi penciptaan metabolisme baru dimensi yang cepat dari pengetahuan dalam organisasi yang menyangkut refleksi, adaptasi dengan perubahan lingkungan. Yang perlu diperhatikan dalam pembaharuan adalah: menciptakan struktur penghargaan (rasa puas), membangun pembelajaran secara individu (aktualisasi diri), dan mengembangkan organisasi (rasa kebersamaan).
2. Reframe (menyusun kembali): pengganti konsep organisasi tentang apa bagaimana suatu hal dapat dicapai. Berkaitan dengan keputusan organisasi, ada kalanya organisasi terjebak pada cara berfikir tertentu, dan menjadi apa, dan kearah mana organisasi akan dibawa. Penyusunan kembali membuka keputusan organisasi dan memasukannya dengan pandangan dan jalan keluar baru. Yang perlu diperhatikan dalam penyusunan kembali adalah: pencapaian moralitas (proses pengumpulan energy): energy mental, menciptakan visi (rasa satu tujuan), membangun ukuran (rasa kesepakatan).
3. Restructure (restrukturisasi): mempersiapkan organisasi agar mencapai tingkat persaingan sehat, yang perlu diperhatikan dalam restukturisasi adalah membangun model ekonomi (sistem kardiovaskuler), membangun prasarana fisik/sistem tulang (kerangka) dan merancang kembali pekerjaan (mendesain ulang).
4. Revitalize (revitalisasi): membangkitkan kembali tenaga untuk pertumbuhan organisasi yang berkaitan dengan lingkungan melalui proses yang lebih menantang, yang perlu diperhatikan dalam revitalisasi adalah: mencapai focus pasar (perasaan),

menginventarisasi bisnis baru (sistem reproduksi) dan merubah aturan melalui teknologi informasi (sistem syaraf).

Kemudian sesuai dengan tahapan dan program pelaksanaan reformasi birokrasi pada tingkat makro 2015-2019, program penataan Kelembagaan perubahan pada sistem kelembagaan akan mendorong efisiensi, efektivitas, dan percepatan proses pelayanan dan pengambilan keputusan dalam birokrasi. Perubahan pada sistem kelembagaan diharapkan akan dapat mendorong terciptanya budaya/perilaku yang lebih kondusif dalam upaya mewujudkan birokrasi yang efektif dan efisien. Target yang ingin dicapai melalui program ini adalah:

1. Meningkatnya ketepatan ukuran, ketepatan fungsi dan sinergisme/kesinergisan kelembagaan kementerian/lembaga pemerintah non kementerian/lembaga non struktural;
2. Menurunnya tumpang tindih tugas dan fungsi antar K/L dan antar K/L dengan pemerintah daerah;
3. Meningkatnya kinerja aparatur.

Penataan struktur organisasi di kantor Direktorat Jenderal Penyelenggaraan Pos dan Informatika terletak pada diterbitkannya Peraturan Menteri Komunikasi dan Informatika No.01 Tahun 2016 Tentang Organisasi dan Tata Kerja Kementerian Komunikasi dan Informatika menggantikan struktur organisai yang lama yang tercantum dalam Permen Kominfo nomor 17/PER/M.KOMINFO/10/2010 Tentang Struktur Organisasi dan Tata Kerja Kementerian Kominfo. Dengan adanya peraturan mengenai penataan struktur organisasi yang baru ini diharapkan Kantor Direktorat Jenderal Penyelenggaraan Pos dan Informatika Kementerian Komunikasi dan Informatika RI dapat cepat dan tanggap dalam penyelesaian pelayanan.

2) Pengembangan Sumber Daya Manusia

Faktor pendukung pelaksanaan reformasi birokrasi dalam pelayanan publik kantor Direktorat Jenderal Penyelenggaraan Pos dan Informatika yang selanjutnya adalah pengembangan Sumber Daya Manusia, dimana dengan adanya sumber daya manusia yang berkualitas merupakan modal yang sangat penting dalam melaksanakan reformasi birokrasi dalam pelayanan publik, karena sumber daya manusia atau pegawai merupakan pelaksana atau subyek yang melaksanakan program-program reformasi birokrasi dalam pelayanan publik di Kantor Direktorat Jenderal Penyelenggaraan Pos dan Informatika. Dengan sumber daya manusia yang berkualitas di Kantor Direktorat Jenderal Penyelenggaraan Pos dan Informatika dapat menunjang tercapainya tujuan reformasi birokrasi dalam pelayanan publik.

Hal tersebut didukung oleh pelaksanaan Capacity building, mindsetting building, dan achivement motivation yang secara rutin dilaksanakan setiap tahunnya oleh kantor Direktorat Jenderal Penyelenggaraan Pos dan Informatika dengan tujuan untuk menunjang peningkatan kapasitas pegawai yang dimiliki oleh kantor Direktorat Jenderal Penyelenggaraan Pos dan Informatika. Selanjutnya dijelaskan oleh Sedarmayanti (2009:103) pendidikan dan pelatihan pegawai negeri sipil merupakan proses “transformasi kualitas sumber daya manusia aparatur” yang menyentuh empat dimensi utama, yaitu dimensi spritual, intelektual, mental, dan fiskal yang terarah pada perubahan mutu dari keempat dimensi sumber daya manusia aparatur tersebut. Prinsip pelatihan dan pendidikan pegawai tersebut adalah:

- a) Harus ada keterkaitan lebih lanjut antara diklat dengan jabatan pegawai;
- b) Harus didasarkan kebutuhan organisasi;
- c) Harus dikaitkan dengan pengembangan karir pegawai.

Dalam penyelenggaraan reformasi birokrasi dalam pelayanan publik, peningkatan kapasitas merupakan salah satu indikator yang utama dalam penyelenggaraan pelayanan publik pada kantor Direktorat Jenderal Penyelenggaraan Pos dan Informatika Kementerian Komunikasi dan Informatika RI. Dengan demikian program pelatihan dan pendidikan menjadi suatu langkah dalam mentransformasi pegawai yang ditugaskan dalam suatu struktur organisasi berdasarkan kemampuan dan kompetensi secara tepat untuk pencapaian peningkatan kinerja dalam ketercapaian target kinerja yang telah ditetapkan. Demi terselenggaranya pelayanan publik yang berkualitas, diharapkan faktor pendukung berupa peningkatan kinerja pegawai yang berkualitas dipertahankan dan ditingkatkan oleh Kantor Direktorat Jenderal Penyelenggaraan Pos dan Informatika Kementerian Komunikasi dan Informatika RI.

3) Peningkatan Kualitas Pelayanan

Peningkatan kualitas pelayanan merupakan salah satu faktor pendukung berjalannya reformasi birokrasi dalam pelayanan publik. Untuk mengukur tingkat kualitas pelayanan, kantor Direktorat Jenderal Penyelenggaraan Pos dan Informatika membuat kuisioner layanan publik yang dikeluarkan oleh tiap direktorat sebagai indikator peningkatan kualitas pelayanan. Dengan kuisioner layanan publik tersebut nantinya akan menjadi sebuah acuan dalam peningkatan



pelayanan di Kantor Direktorat Jenderal Penyelenggaraan Pos dan Informatika. Untuk memperlancar kegiatan ini, sudah dibentuk tim pelaksana reformasi birokrasi Kementerian Komunikasi dan informatika melalui Surat Keputusan Menteri Kominfo Nomor 64/KEP/M.KOMINFO/02/2010 Tentang Pembentukan Tim Reformasi Birokrasi Kementerian Kominfo dimana terdapat 9 kelompok kerja(POKJA) salah satunya POKJA peningkatan pelayanan publik.

Menurut Dwiyanto (2005:143) kualitas produk dan proses penyelenggaraan layanan publik dapat diamati, dirasakan, dan dinilai secara langsung oleh warga negara. Karena pelayanan merupakan tanggung jawab pemerintah maka kualitas pelayanan publik yang diselenggarakan oleh pemerintah ini menjadi salah satu indikator dari kualitas suatu pemerintahan. Untuk menilai kualitas pelayanan publik itu sendiri terdapat sejumlah indikator yang dapat digunakan. Menurut Lenvine (1990:188) (dalam Dwiyanto, 2005), maka produk pelayanan publik didalam negara demokrasi setidaknya harus memnuhi tiga indikator, yaitu *responsiveness*, *responsibility*, dan *accountability*.

1. *Responsiveness* atau responsivitas adalah daya tanggap penyedia layanan terhadap harapan, keinginan, aspirasi maupun tuntutan pengguna layanan.
2. *Responsibility* atau tanggungjawab adalah suatu ukuran yang menunjukkan seberapa jauh proses pemberian pelayanan publik itu dilakukan sesuai dengan prinsip-prinsip atau ketentuan-ketentuan administrasi dan organisasi yang benar dan ditetapkan.
3. *Accountability* atau akuntabilitas adalah suatu ukuran yang menunjukkan seberapa besar proses penyelenggaraan pelayanan sesuai dengan kepentingan stakeholders dan norma-norma yang berkembang dalam masyarakat.

Bedasarkan penjelasan diatas dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan yang diberikan oleh institusi pemerintahan bisa menjadi indikator dari

peningkatan pelayanan dan kualitas daripada pemerintahan itu sendiri, sehingga kualitas pelayanan menjadi penting untuk mencapai peningkatan pelayanan pada kantor Direktorat Jenderal Penyelenggaraan Pos dan Informatika, untuk mengetahui apakah kualitas pelayanan yang diberikan baik atau buruk dapat dilihat kuisisioner layanan publik. Dari hasil kuisisioner layanan publik, kantor Direktorat Jenderal Penyelenggaraan Pos dan Informatika Kementerian Komunikasi dan Informatika RI dapat mengetahui apakah masyarakat penerima layanan merasa puas dan mengetahui kualitas layanan yang diberikan.

b. Faktor Penghambat

1) Sarana dan Prasarana

Salah satu faktor penghambat reformasi birokrasi dalam pelayanan publik di kantor Direktorat Jenderal Penyelenggaraan Pos dan Informatika adalah terpisahnya antar direktorat dibawah struktur organisasi Direktorat Jenderal Penyelenggaraan Pos dan Informatika, sehingga menghambat proses pengarahannya reformasi birokrasi dan juga menghambat pelayanan yang diberikan. Padahal sarana dan prasarana seharusnya menjadi salah satu faktor yang membantu proses berjalannya pelayanan yang diberikan. Dari data pada bab sebelumnya, dapat disimpulkan bahwa sarana dan prasarana yang dibutuhkan dalam pemberian layanan perizinan yang diberikan oleh Direktorat Jenderal Penyelenggaraan Pos dan Informatika adalah ketersediaan ruangan kantor yang nyaman dan keberadaan semua direktorat dibawah stuktur organisasi dalam satu gedung yang sama.

Bedasarkan prinsip pelayanan publik sesuai dengan Kepmen PAN Nomor 63/KEP/M.PAN/I/2003 tentang pedoman umum penyelenggaraan pelayanan publik yaitu kelengkapan sarana dan prasarana, maksudnya adalah ketersediaan sarana dan prasarana, peralatan kerja dan pendukung lainnya termasuk penyediaan sarana teknologi telekomunikasi dan informatika sangatlah penting dalam mewujudkan kualitas pelayanan yang memuaskan. Lingkungan pelayanan harus tertib, teratur, disediakannya ruang tunggu yang nyaman, bersih, rapi, lingkungan yang indah dan sehat serta dilengkapi dengan fasilitas pendukung pelayanan, seperti tempat parkir, toilet, tempat ibadah, dan lain-lain. Sarana dan prasarana kantor sangat mendukung didalam pencapaian tujuan organisasi khususnya didalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. Untuk mengantisipasi faktor penghambat tersebut, kantor Direktorat Jenderal Penyelenggaraan Pos dan Informatika Kementerian Komunikasi dan Informatika RI sedang mengupayakan perbaikan ruangan kerja serta penataan kantor melalui penggabungan ruangan kerja yang sedang dilakukan sekarang dan diharapkan pada akhir tahun 2018 selesai.

2) Pola Pikir dan Perilaku Masyarakat

Menurut pendapat Wasistono (2002), salah satu ciri-ciri tata pemerintahan yang baik yaitu mengikutsertakan semua masyarakat dalam kegiatan pemerintahan. Berdasarkan pendapat tersebut untuk memperlancar jalannya reformasi birokrasi dalam pelayanan pulik di kantor Direktorat Jenderal Penyelenggaraan Pos dan Informatika dibutuhkan bantuan dan peran serta dari masyarakat sebagai pengguna layanan itu sendiri. Berdasarkan perspektif New

Public Service (Denhardt and Denhart, dalam Sumartono, (2007:5) dikatakan bahwa peran pemerintah adalah melayani dengan melakukan negosiasi dan menjadi perantara dari berbagai kepentingan di masyarakat dan membentuk nilai bersama. Dengan menerapkan konsep seperti ini maka peran serta masyarakat dapat lebih ditingkatkan oleh Kantor Direktorat Jenderal Penyelenggaraan Pos dan Informatika Kementerian Komunikasi dan Informatika RI.

Kondisi dilapangan yang terjadi pada pelayanan Perizinan telekomunikasi di kantor Direktorat Jenderal Penyelenggaraan Pos dan Informatika adalah pola pikir dan prilaku masyarakat yang banyak ketidaktahuan tentang persyaratan untuk pelayanan perizinan dan banyak oknum yang memanfaatkannya untuk keuntungan pribadi dengan cara menjual kembali izin yang sudah didapat. Kejadian seperti inilah yang mengakibatkan birokrasi kita terlihat buruk, padahal untuk menciptakan birokrasi yang baik juga dibutuhkan kerjasama dari masyarakat.

Kemudian bedasarkan KEPMENPAN Nomor 63 Tahun 2003 tentang pedoman umum penyelenggaraan pelayanan publik adalah sebagai berikut:

1. Kesederhanaan; prosedur pelayanan publik tidak berbelitbelit, mudah dipahami, dan mudah dilaksanakan.
2. Kejelasan; 1) persyaratan teknis serta administratif pelayanan publik; 2) unit kerja atau pejabat yang berwenang serta tanggungjawab dalam memberikan pelayanan dan penyelesaian keluhan/persoalan/sengketa dalam pelaksanaan pelayanan publik; rincian biaya pelayanan publik dan tata cara pembayaran.
3. Kepastian waktu; pelaksanaan pelayanan publik dapat diselesaikan dalam kurun waktu yang telah ditentukan.
4. Akurasi; produk pelayanan publik diterima dengan benar, tepat dan sah.
5. Keamanan; proses dan produk pelayanan publik memberikan rasa aman dan kepastian hukum.

6. Tanggungjawab; pimpinan penyelenggaraan pelayanan publik atau pejabat yang ditunjuk bertanggungjawab atas penyelenggaraan pelayanan dan penyelesaian keluhan atau persolana pelaksanaan pelayanan publik.
7. Kelengkapan sarana dan prasarana kerja, peralatan kerja dan pendukung lainnya yang memadai termasuk penyediaan sarana teknologi, telekomunikasi dan informatika (telematika).
8. Kemudahan akses; tempat dan lokasi sarana prasarana pelayanan yang memadai, mudah dijangkau oleh masyarakat dan dapat memanfaatkan teknologi telekomunikasi dan informasi.
9. Kedisiplinan, kesopanan, dan keramahan; pemberi pelayanan harus bersikap disiplin, sopan dan santun, ramah, serta memberikan pelayanan dengan ikhlas.
10. Kenyamanan; lingkungan pelayanan harus tertib, teratur, disediakan ruang tunggu yang nyaman, bersih, rapi, lingkungan yang indah dan sehat, serta dilengkapi dengan fasilitas pendukung pelayanan, seperti parkir, toilet tempat ibadah dan lainnya.



BAB V

PENUTUP

A. Kesimpulan

Bedasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan tentang Reformasi Birokrasi dalam pelayanan publik di Kementerian Komunikasi dan Informatika (studi pada Program e-Licensing di Kantor Direktorat Jenderal Penyelenggaraan Pos dan Informatika), maka dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut:

1. Pelaksanaan reformasi birokrasi dalam pelayanan publik yang dilakukan Kantor Direktorat Jenderal Penyelenggaraan Pos dan Informatika, yaitu:
 - a. Bentuk reformasi birokrasi dalam pelayanan publik pada Kantor Direktorat Jenderal Penyelenggaraan Pos dan Informatika Kementerian Komunikasi RI merupakan wujud dari penerapan kebijakan Peraturan Presiden Nomor 81 Tahun 2010 Tentang Grand Design Reformasi Birokrasi 2010-2025 dan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 11 Tahun 2015 Tentang Road Map Reformasi Birokrasi 2015-2019 yang kemudian dilaksanakan dengan baik oleh Direktorat Jenderal Penyelenggaraan Pos dan Informatika Kementerian Komunikasi dan Informatika RI melalui sebuah percepatan pelayanan dengan menerapkan penggunaan teknologi informasi dalam pemberian pelayanan dengan munculnya sistem e-Licensing.

b. Proses reformasi birokrasi dalam pelayanan publik pada kantor Direktorat Jenderal Penyelenggaraan Pos dan Informatika dimulai dengan adanya penggunaan teknologi informasi dalam pemberian pelayanan dengan dikeluarkannya sistem e-Licensing. Sehingga masyarakat dapat mengajukan permohonan izin, pengaduan pelayanan publik, dan cek perkembangan izin secara online melalui website kantor Direktorat Jenderal Penyelenggaraan Pos dan Informatika, Direktorat Telekomunikasi.

c. Aktor-aktor yang terlibat pada pelaksanaan reformasi birokrasi dalam pelayanan publik pada Kantor Direktorat Jenderal Penyelenggaraan Pos dan Informatika Kementerian Komunikasi dan Informatika RI, untuk melaksanakan tata kelola pemerintahan yang baik (Good Governance) harus adanya peran serta kerjasama antara pihak pemerintah, pihak swasta, dan masyarakat dimana pada pelaksanaan reformasi birokrasi dalam pelayanan publik di Kantor Direktorat Jenderal Penyelenggaraan Pos dan Informatika sudah melibatkan kerjasama antara ketiga pihak tersebut. Pemerintah atau instansi terkait selaku pemberi pelayanan bekerjasama dengan pihak swasta sebagai pembantu pelaksana dalam memberikan pelayanan perizinan kepada masyarakat. Sedangkan kontribusi masyarakat juga sangat mempengaruhi dalam proses pelayanan karena desakan masyarakat yang menginginkan kecepatan dalam memperoleh pelayanan menjadikan kesadaran Kantor Direktorat Jenderal

Penyelenggaraan Pos dan Informatika Kementerian Komunikasi dan Informatika RI untuk terus berkembang dan bergerak maju didalam memberikan pelayanan yang berkualitas kepada masyarakat.

- d. Hasil yang ingin diperoleh dari proses reformasi birokrasi dalam pelayanan publik di Kantor Direktorat Jenderal Penyelenggaraan Pos dan Informatika Kementerian Komunikasi dan Informatika adalah terwujudnya kepuasan masyarakat melalui kecepatan pelayanan, ketepatan waktu, dan tanggap terhadap masyarakat. Dan hasil ini mampu dituangkan oleh Kantor Direktorat Jenderal Penyelenggaraan Pos dan Informatika melalui implementasi pelayanan penggunaan teknologi informasi dengan sistem e-Licensing yang mudah dan cepat.
2. Faktor-faktor pendukung dan penghambat pelaksanaan reformasi birokrasi dalam pelayanan publik di Kantor Direktorat Jenderal Penyelenggaraan Pos dan Informatika Kementerian Komunikasi dan Informatika RI adalah sebagai berikut:
 - a. Faktor Pendukung
 - 1) Penataan struktur di Kantor Direktorat Jenderal Penyelenggaraan Pos dan Informatika Kementerian Komunikasi RI, dengan keluarnya struktur organisasi yang baru melalui Peraturan Menteri Komunikasi dan Informatika Nomor 01 Tahun 2016 tentang Organisasi dan Tata kerja Kominfo RI yang baru bertujuan untuk mengatasi

ketimpangan beban kerja antar direktorat sehingga diharapkan birokrasi dapat efektif, efisien, dan tepat sasaran dalam menjalankan tugasnya.

2) Pengembangan Pengembangan Sumber Daya Manusia melalui pelatihan dan pendidikan dilakukan agar terciptanya sumber daya manusia atau pegawai yang lebih berkualitas dalam mewujudkan reformasi birokrasi dalam pelayanan publik di Kantor Jenderal Penyelenggaraan Pos dan Informatika Kementerian Komunikasi dan Informatika.

3) Peningkatan Kualitas Pelayanan, dengan menjadikan kuisioner layanan publik sebagai acuan dalam peningkatan pelayanan yang diberikan oleh setiap direktorat di bawah Direktorat Jenderal Penyelenggaraan Pos dan Informatika Kementerian Komunikasi dan Informatika RI.

b. Faktor Penghambat

1) Sarana dan Prasarana yang kurang memadai seperti teroisahnya antar direktorat serta ruang kantor yang sempit menjadi salah satu faktor penghambat di Kantor Direktorat Jenderal Penyelenggaraan Pos dan Informatika Kementerian Komunikasi dan Informatika RI menyebabkan ketidaknyamanan yang diterima oleh masyarakat. Kemudian kurang nyamannya ruang kantor dapat berakibat buruknya kinerja pelayanan yang diberikan oleh pegawai dan petugas di

Kantor Direktorat Jenderal Penyelenggaraan Pos dan Informatika.

- 2) Pola dan perilaku masyarakat menjadi faktor penghambat berikutnya, karena masih minimnya pengetahuan masyarakat tentang penyelenggaraan telekomunikasi, ketidaklengkapan identitas diri persyaratan permohonan izin dan ketidakmauan masyarakat dalam memanfaatkan teknologi informasi guna mempercepat pelayanan.

B. Saran

Melihat dari kesimpulan diatas, maka saran yang dapat diberikan adalah sebagai berikut:

1. Peningkatan sarana dan prasarana secara berkesinambungan diperlukan untuk lebih meningkatkan pelayanan kepada masyarakat. sarana dan prasarana harus tetap berorientasi pada kemudahan dan kenyamanan masyarakat terutama pelayanan permohonan perizinan.
2. Peran serta masyarakat pada pelaksanaan reformasi birokrasi dalam pelayanan publik perlu ditingkatkan dan konsisten. Seperti memberikan punishment kepada masyarakat yang mencoba tindak kecurangan. Langkah selanjutnya mencantumkan persyaratan pengaduan kasus disetiap ruangan Kantor Direktorat Jenderal Penyelenggaraan Pos dan Informatika agar masyarakat mengetahui bentuk perubahan yang sudah dilakukan dan kemudahan dalam proses

pengajuan pengaduan kasus di Kantor Direktorat Jenderal Penyelenggaraan Pos dan Informatika

3. Pengawasan terhadap efektifitas pelayanan harus terus dipantau secara berkala dengan menggunakan kuisisioner layanan publik oleh Kantor Direktorat Jenderal Penyelenggaraan Pos dan Informatika agar pelayanan yang diberikan sudah sesuai dengan harapan masyarakat.
4. Diberlakukan sanksi yang tegas dan tanpa kompromi bagi seluruh pegawai Kantor Direktorat Jenderal Penyelenggaraan Pos dan Informatika pada pelaksanaan reformasi birokrasi dalam pelayanan publik melakukan berbagai hal yang dilarang yang menuju keada kecurangan. Agar terlaksananya reformasi birokrasi dalam pelayanan publik di Kantor Direktorat Jenderal Penyelenggaraan Pos dan Informatika.
5. Sosialisasi pengenalan sistem layanan terbaru seperti e-Licensing agar masyarakat dapat dengan mudah dan cepat dalam mangajukan permohonan izin. Dengan cara memasang gambar alur kerja di sekitar Kantor Direktorat Jenderal Penyelenggaraan Pos dan Informatika.

DAFTAR PUSTAKA

- Agung, Kurniawan 2005. *Transformasi Pelayanan Publik*. Yogyakarta: Pembaharuan.
- Akadun. 2009. *Teknologi Informasi Administrasi*. Bandung: Alfabeta.
- Blau, Peter M, dan Meyer. 1987. *Birokrasi dalam Masyarakat Modern*. Terjemahan Gary R Yusuf. Jakarta: UI-PRESS.
- Denhardt and Denhardt. 2003. *The Public Service : Serving, not Streering*. M.E. Sharpe:London, England.
- Dwiyanto, Agus. 2005. *Mewujudkan Good Governance Melalui Pelayanan Publik*. Yogyakarta: GadjahMada University Press
- Hardiyansyah. 2011. *Kualitas Pelayanan Publik Konsep, Dimensi, Indikator dan Implementasinya*. Yogyakarta : Gava Media.
- Indradi, Sjamsiar Sjamsuddin. 2006. *Dasar-dasar dan Teori Administrasi Publik*. Malang: Agritek YPN
- Islamy, M. Irfan. 2001. *Prinsip-prinsip Perumusan Kebijakan Negara*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Kementerian Komunikasi dan Informatika, 2016. Laporan Kinerja Kementerian Komunikasi dan Informatika Tahun 2015
- Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara-Reformasi Birokrasi. 2015. Road Map Reformasi Birokrasi 2015-2019.
- Keputusan Menteri Negara Pemberdayaan Aparatur Negara Nomor 63/KEP/M.PAN/7/2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik.
- M. Mas'ud Said. 2007. *Birokrasi di Negara Birokratis*. Malang: UMM Press.
- Mahmudi (2010), *Manajemen Kinerja Sektor Publik*, Edisi Kedua, UPP STIM YKPN, Yogyakarta
- Miles, M.B, Huberman, A.M. & Saldana, J. (2013) *Qualitative Data Analysis: A Methods Sourcebook Third Edition* [Internet]. SAGE Publications, London. Diakses melalui <http://www.gumtree.com.au/s-st-luciabrisbane/leguages/k013005912/> [Diakses pada tanggal 23 Okt. 16].
- Moenir. A.S. 2006. *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Moleong, J. Lexy. 2007. *Metode Penelitian Kualitatif*. Jakarta: Rosdakarya

- Moleong, J. Lexy. 2012. *Metode Penelitian Kualitatif*. Jakarta: Rosdakarya
- Neuman, W. L. (2000). *Social research methods: Qualitative and Quantitative Approaches*. Boston: Allyn and Bacon.
- Pasolong, Herbani. 2007. *Teori Administrasi Publik*. Bandung. Alfabeta
- Peraturan Menteri Komunikasi dan informatika No. 11 Tahun 2015 Tentang Road Map Reformasi Birokrasi 2015 – 2019 Kementerian Komunikasi dan Informatika
- Peraturan Menteri Pemberdayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 11 tahun 2015 tentang road map reformasi birokrasi 2015-2019
- Rewansyah, Asmawi. 2010. *Reformasi Birokrasi dalam rangka Good Governance*. Jakarta: CV. Yusaintanas Prima
- Samodra Wibawa, [Reformasi Administrasi: Bunga Rampai Pemikiran Administrasi Negara/Publik](#), Yogyakarta: Gava Media, 2005
- Santosa, Pandji, 2009, *Administrasi Publik-Teori dan Aplikasi Good Governance*, PT. RefikaAditama, Bandung.
- Sedarmayanti. 2004. *Good Governance (Kepemerintahan yang Baik) Dalam Rangka Otonomi Daerah*. Bandung: MandarMaju.
- Sedarmayanti. 2009. *Reformasi Administrasi Publik: Reformasi Administrasi dan Kepemimpinan Masa Depan (Mewujudkan Pelayanan Prima dan Kepemerintahan yang baik)*. Bandung: PT. RefikaAditama.
- Siagian, Sondang P. 1980. *Filsafat Administrasi*. Jakarta: Gunung Agung.
- Siagian, Sondang P. 1994. *Patologi Birokrasi: Analisis, Identifikasi dan Terapinya*. Jakarta: Ghalia Indonesia.
- Sinambela, Lijan Poltak. 2008. *Reformasi Pelayanan Publik*. Jakarta: Bumi Aksara
- Sinambela, Lijan Poltak. 2006. *Reformasi Pelayanan Publik:Teori, Kebijakan, dan Implementasi*. Jakarta: PT. BumiAksara.
- Sinambela, Lijan Poltak. 2006. *Reformasi Pelayanan Publik:Teori, Kebijakan, dan Implementasi*. Jakarta: PT. BumiAksara.
- Sugandi Yogi Suprayogi. 2011. *Administrasi Publik Konsep dan Perkembangan Ilmu di Indonesia*. Yogyakarta: Graha Ilmu.
- Sugiyono. 2008. *Metode Penelitian Kualitatif, Kuantitatif Dan R&D*. Bandung: Alfabeta
- Sugiyono. 2010. *Metode Penelitian Kuantitatif dan kualitatif*. Bandung: Alfabeta.

Sugiyono. 2013. *Metode Penelitian Kualitatif, Kuantitatif Dan R&D*. Bandung: Alfabeta.

Sumartono. 2007. *Reformasi Administrasi Dalam Pelayanan Publik. Pidato Pengukuhan Guru Besar dalam Reformasi Administrasi Negara pada Fakultas Ilmu Administrasi Universitas Brawijaya Malang*, tanggal 3 Maret 2007.

Syafiie, Inu Kencana. 2006. *Ilmu Administrasi Publik*. Jakarta: PT. Rineka Cipta.

Tjokromidjojo, Bintoro. 1987. *Pengantar Administrasi Pembangunan*. Jakarta: LPES.

Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang Penyelenggaraan Pelayanan Publik.

Wahyudi Kumorotomo. 2009. *Etika Administrasi Negara*. Jakarta: Raja Grafindo Persada.

Zauhar, Soesilo. 2012. *Reformasi Administrasi Konsep, Dimensi, dan Strategi*. Jakarta: PT Bumi Aksara.



Lampiran



KEMENTERIAN RISET TEKNOLOGI DAN PENDIDIKAN TINGGI

UNIVERSITAS BRAWIJAYA

FAKULTAS ILMU ADMINISTRASI

Jl. M.F. Haryono 163, Malang 65145, Indonesia

Telp. : +62-341-553737, 568914, 558226 Fax : +62-341-558227

http://fia.ub.ac.id E-mail: fia@ub.ac.id

Nomor : 1931/UN10.3/PG/2016

Lampiran : 1 (Satu)

Hal : Riset/Survey

Kepada : Yth. Sekretaris Direktorat Jenderal

Sekretariat Direktorat Jenderal Penyelenggaraan Pos dan Informatika

Kementerian Komunikasi dan Informatika

Jl. Medan Merdeka Barat No. 9

DKI Jakarta

Dekan Fakultas Ilmu Administrasi Universitas Brawijaya Malang mohon dengan hormat bantuan Bapak/Ibu/Saudara untuk memberikan kesempatan melakukan riset/survey bagi mahasiswa :

Nama : Faradi Prima

Alamat : Jl. Nusa Indah 3 No. 15 Taman Cimanggu, Kota Bogor Jawa Barat

NIM : 135030100111069

Jurusan : Administrasi Publik

Prodi : Administrasi Publik

Tema : Reformasi Birokrasi Dalam Pelayanan Publik Di Kementerian Komunikasi dan Informatika (Studi Pada Direktorat Jenderal Penyelenggaraan Pos dan Informatika)

Waktu : 23 Januari – 23 Februari 2017

Lamanya : 1 (satu) bulan.

Peserta : 1 (satu) orang.

Demikian atas bantuan dan kesediaan Bapak/Ibu/Saudara, kami ucapkan terima kasih.

Malang, 27 Desember 2016

a.n. Dekan

Ketua Program Studi Administrasi Publik

Dr. Lety Indah Mindarti, M.Si

NIP.19690524 200212 2 002


KEMENTERIAN RISET TEKNOLOGI DAN PENDIDIKAN TINGGI
UNIVERSITAS BRAWIJAYA
FAKULTAS ILMU ADMINISTRASI

Jl. MT. Haryono 163, Malang 65145, Indonesia

Telp. : +62-341-553737, 568914, 558226 Fax : +62-341-558227

http://fia.ub.ac.id E-mail: fia@ub.ac.id

Nomor : 68 /UN10.3/PG/2017
 Lampiran : 1 (Satu)
 Hal : Riset/Survey
 Kepada : Yth. Kepala Biro Kepegawaian
 Kementerian Komunikasi dan Informatika
 Jl. Medan Merdeka Barat No. 9
 DKI Jakarta

Dekan Fakultas Ilmu Administrasi Universitas Brawijaya Malang mohon dengan hormat bantuan Bapak/Ibu/Saudara untuk memberikan kesempatan melakukan riset/survey bagi mahasiswa :

Nama : Faradi Prima
 Alamat : Jl. Nusa Indah 3 No. 15 Taman Cimanggu, Kota Bogor Jawa Barat
 NIM : 135030100111069
 Jurusan : Administrasi Publik
 Prodi : Administrasi Publik
 Tema : Reformasi Birokrasi Dalam Pelayanan Publik Di Kementerian Komunikasi dan Informatika (Studi Pada Direktorat Jenderal Penyelenggaraan Pos dan Informatika)
 Waktu : 23 Januari – 23 Februari 2017
 Lamanya : 1 (satu) bulan.
 Peserta : 1 (satu) orang.

Demikian atas bantuan dan kesediaan Bapak/Ibu/Saudara, kami ucapkan terima kasih.

Malang, 12 Januari 2017

a.n. Dekan

Ketua Program Studi Administrasi Publik



Dr. Lety Indah Mindarti, M.Si

NIP.19690524 200212 2 002





KEMENTERIAN KOMUNIKASI DAN INFORMATIKA - REPUBLIK INDONESIA

Menuju Masyarakat Informasi Indonesia

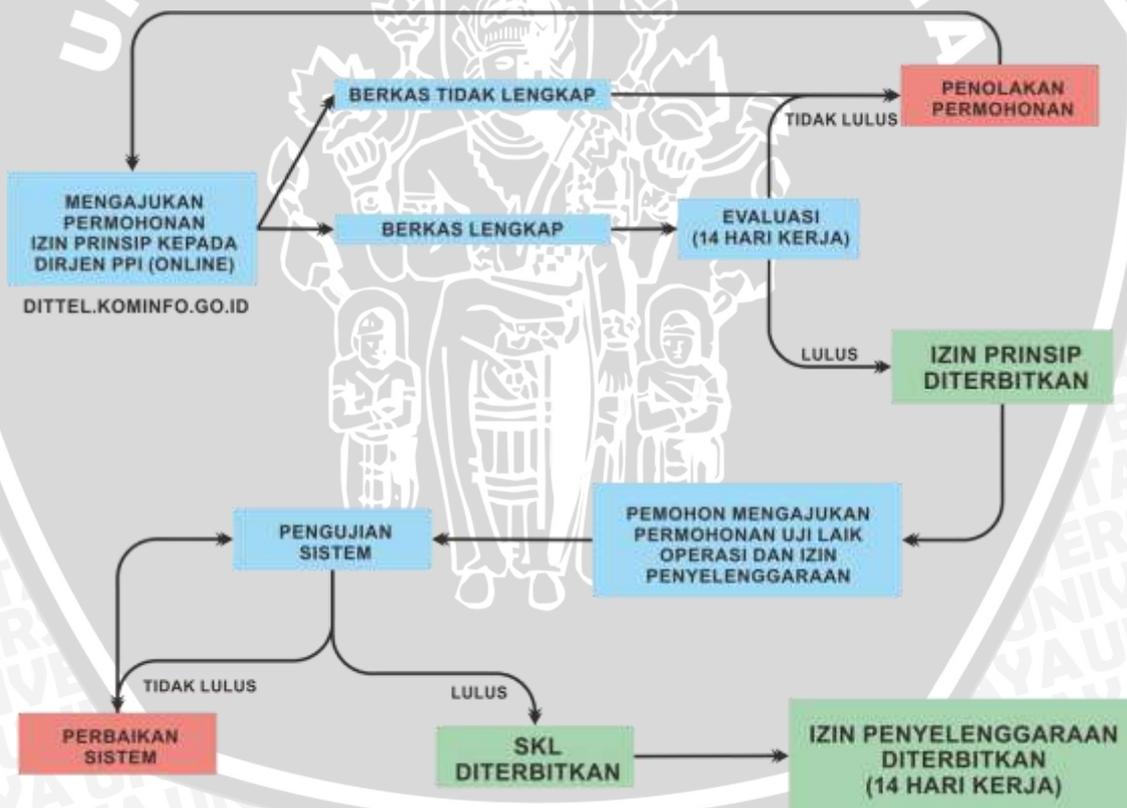
[Home](#)
[Permohonan](#)
[Status Permohonan](#)
[Daftar Penyelenggara](#)
[Dokumen](#)
[Regulasi](#)
[FAQ](#)
[Kuisisioner](#)

HASIL KUISISIONER LAYANAN PUBLIK PERIZINAN TELEKOMUNIKASI 2014-2015

NO	KOMPONEN	LAYANAN JASA		LAYANAN JARINGAN	
		2014	2015	2014	2015
1	Kemudahan Prosedur Pelayanan	7,50	8,04	8,33	7,50
2	Kesesuaian Persyaratan dengan Jenis Layanan	7,82	8,29	8,33	7,78
3	Kejelasan dan Kepastian Petugas yang Melayani	8,25	8,66	8,60	7,78
4	Kedisiplinan Petugas dalam Memberikan Pelayanan	7,93	8,59	8,15	7,50
5	Tanggungjawab Petugas dalam Memberikan Pelayanan	8,36	8,78	8,55	8,33
6	Kemampuan Petugas dalam Memberikan Pelayanan	8,46	8,84	8,83	8,33
7	Kecepatan Pelayanan	7,11	7,93	7,90	8,44
8	Keadilan untuk Mendapatkan Pelayanan	7,89	8,30	8,20	8,75
9	Kesopanan dan Keramahan Petugas	8,25	8,78	8,83	9,06
10	Ketepatan terhadap Jangka Waktu Pelayanan	7,32	8,20	7,68	9,06
11	Kenyamanan Lingkungan	7,64	8,14	8,25	8,75
12	Keamanan Pelayanan	7,93	8,42	8,60	8,75
TOTAL		94,46	100,97	100,23	100,03
RATA-RATA		7,87	8,41	8,35	8,34
		(Baik)	(Baik)	(Baik)	(Baik)



UNIVERSITAS BRAWIJAYA



ROAD MAP POKJA PENINGKATAN KUALITAS LAYANAN PUBLIK TAHUN 2015-2019

URAIAN KEGIATAN		WAKTU PELAKSANAAN					Keterangan	
		2015	2016	2017	2018	2019		
1	Standar Pelayanan							
	a.	Pengembangan Standar pelayanan di lingkungan Satuan Kerja		*	*	*	*	Satuan Kerja Penyelenggara Layanan, Badan Penelitian dan Pengembangan Sumber Daya Manusia
	b.	Revisi regulasi terkait kebijakan standar pelayanan		*	*	*	*	Satuan Kerja Penyelenggara Layanan, Biro Hukum
	c.	Dilakukan reviu dan perbaikan atas		*	*	*	*	Satuan Kerja Penyeleng



		standar pelayanan						gara Layanan
	d.	Dilakukan reviu dan perbaikan atas SOP		*	*	*	*	Satuan Kerja Penyeleng gara Layanan
	e.	Mengevaluasi apakah kebijakan/peraturan Menteri telah sesuai dan melihat apa saja hambatan yang dialami		*	*	*	*	Biro Hukum, Satuan Kerja Penyeleng gara Layanan
	f.	Pengembangan dan inovasi pelayanan		*	*	*	*	Satuan Kerja Penyeleng gara Layanan, Badan Penelitian dan Pengemba ngan Sumber Daya Manusia
2	Kesiapan SDM dalam pelayanan							
	a.	Kajian kesiapan SDM dalam pelayanan			*	*	*	Satuan Kerja Penyeleng gara Layanan, Biro Kepegawai an dan Organisasi
	b.	Pelatihan pengembangan keterampilan pelayanan (contoh: kode etik, estetika, capacity	*	*	*	*	*	Satuan Kerja Penyeleng gara Layanan, Pustdiklat

	building , pelayanan prima)						
c.	Sosialisasi kegiatan program/kegia- tan pelaksanaan tugas dan fungsi yang terkait dengan kinerja pelayanan publik	*	*	*	*	*	Satuan Kerja Penyeleng- gara Layanan
d.	Pemberian penghargaan kepada petugas layanan oleh masing- masing penyelenggara layanan	*	*	*	*	*	Satuan Kerja Penyeleng- gara Layanan
e.	Peningkatan jumlah SDM yang melakukan fungsi layanan		*	*	*	*	Satuan Kerja Penyeleng- gara Layanan, Biro Kepegawai- an dan Organisasi
f.	Mengembangk- an komitmen pimpinan satuan kerja dan kementerian dalam mengembangk- an kualitas layanan		*			*	Sekretaria- t Jenderal
g.	Evaluasi kesiapan SDM dalam pelayanan			*	*	*	Satuan Kerja Penyeleng- gara Layanan, Biro Kepegawai

								an dan Organisasi
3	Ruang, Sarana dan Prasarana							
a	Kajian kondisi kesiapan ruang, sarana dan prasarana dalam pelayanan			*	*	*		Satuan Kerja Penyelenggara Layanan, Biro Umum, Badan Penelitian dan Pengembangan Sumber Daya Manusia
b.	Optimalisasi ruang pelayanan yang meningkatkan kapasitas layanan		*	*	*	*		Satuan Kerja Penyelenggara Layanan
c.	Optimalisasi ruang pelayanan yang ramah penyandang cacat				*	*		Satuan Kerja Penyelenggara Layanan
d.	Evaluasi perkembangan penyiapan ruang, sarana dan prasarana dalam pelayanan			*	*	*		Satuan Kerja Penyelenggara Layanan, Biro Umum, Badan Penelitian dan Pengembangan Sumber Daya Manusia



URAIAN KEGIATAN		WAKTU PELAKSANAAN					Keterangan	
		2015	2016	2017	2018	2019		
4	Pengelolaan Pengaduan							
	a.	Kajian pengelolaan pengaduan			*	*	*	Satuan Kerja Penyelenggaraan Layanan, Biro Hubungan Masyarakat
	b.	Pengembangan media pengaduan pelayanan		*	*	*	*	Satuan Kerja Penyelenggaraan Layanan
	c.	Pengembangan SOP pengaduan pelayanan	*	*	*	*	*	Satuan Kerja Penyelenggaraan Layanan, Badan Penelitian dan Pengembangan Sumber Daya Manusia
	d.	Pembentukan tim yang bertujuan melakukan tindak lanjut terhadap pengaduan		*	*	*	*	Satuan Kerja Penyelenggaraan Layanan, Biro Hubungan Masyarakat

	e.	Penangan an tindak lanjut atas seluruh pengadua n pelayanan untuk perbaikan kualitas pelayanan	*	*	*	*	Satuan Kerja Penyele nggara Layana n, Biro Hubung an Masyar akat
	f.	Evaluasi Pengelola an Pengadua n oleh masing- masing penyeleng gara layanan	*	*	*	*	Satuan Kerja Penyele nggara Layana n, Biro Hubung an Masyar akat
	g.	Evaluasi atas penangan an keluhan/ masukan	*	*	*	*	Satuan Kerja Penyele nggara Layana n, Biro Hubung an Masyar akat
5	Penilaian kepuasan terhadap pelayanan						
	a.	Dilakuka n survey kepuasan masyarak at terhadap pelayanan di setiap satuan kerja	*	*	*	*	Satuan Kerja Penyele nggara Layana n, Badan Peneliti an dan Pengem bangan Sumber Daya Manusi

								a
	b.	Dilakukan update terhadap item dan metodologi survey sesuai pedoman Permenpan		*	*			Satuan Kerja Penyelenggara Layanan, Badan Penelitian dan Pengembangan Sumber Daya Manusia
	c.	Dilakukan tindak lanjut atas hasil survey kepuasan masyarakat	*	*	*	*	*	Satuan Kerja Penyelenggara Layanan
6 Pemanfaatan Teknologi Informasi								
	a.	Rencana pengembangan teknologi informasi dalam memberikan pelayanan termasuk pelayanan satu atap		*	*	*	*	Satuan Kerja Penyelenggara Layanan, Badan Penelitian dan Pengembangan Sumber Daya Manusia
	b.	Penerapan teknologi informasi dalam				*	*	Satuan Kerja Penyelenggara Layanan



		pemberian pelayanan dan integrasi layanan bidang Kominfo dalam satu atap					n, Pusat Data dan Sarana Informatika
	c.	Pengadaan sarana dan prasarana teknologi informasi yang memadai untuk pelayanan (mis: Konektivitas jaringan)			*	*	Satuan Kerja Penyelenggara Layanan, Biro Umum, Pusat Data dan Sarana Informatika
	d.	Pengembangan teknologi informasi berbasis pelayanan satu atap di lingkungan kementerian		*	*	*	Satuan Kerja Penyelenggara Layanan, Pusat Data dan Sarana Informatika, Badan Penelitian dan Pengembangan Sumber Daya Manusia
	e.	Evaluasi penerapan teknologi informasi	*	*	*	*	Satuan Kerja Penyelenggara Layanan

	dalam pelayanan					n, Pusat Data dan Sarana Informatika, Badan Penelitian dan Pengembangan Sumber Daya Manusia
--	-----------------	--	--	--	--	---



7	Pelayanan Satu Atap							
	a.	Kajian pengembangan konsep lembaga pusat pelayanan satu atap bidang Kominfo dan tindaklanjutan		*	*	*	*	Satuan Kerja Penyelenggara Layanan, Badan Penelitian dan Pengembangan Sumber Daya Manusia
URAIAN KEGIATAN			WAKTU PELAKSANAAN					Keterangan
			2015	2016	2017	2018	2019	
	b.	Perumusan kebijakan pembentukan pusat pelayanan satu atap bidang Kominfo dan tindaklanjutan			*	*	*	Satuan Kerja Penyelenggara Layanan, Biro Hukum
	c.	Pengembangan SOP pelayanan satu atap di lingkungan kementerian				*	*	Satuan Kerja Penyelenggara Layanan, Biro Kepegawaian dan Organisasi, Badan Penelitian dan Pengembangan Sumber Daya Manusia

d.	Pembentukan pusat pelayanan satu atap bidang Kominfo					*	Kemenko minfo
e.	Penyiapan sarana dan prasarana pusat pelayanan satu atap bidang Kominfo				*	*	Satuan Kerja Penyelenggara Layanan, Biro Perencanaan, Biro Umum
f.	Evaluasi penyelenggaraan pelayanan satu atap bidang Kominfo			*	*	*	Satuan Kerja Penyelenggara Layanan, Inspektoral Jenderal

JADWAL KERJA POKJA PENINGKATAN KUALITAS LAYANAN PUBLIK TAHUN 2016

NO	URAIAN	BULAN												KETERANGAN	
		1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12		
1	Standar Pelayanan														
	a. Pengembangan Standar pelayanan di lingkungan Satuan Kerja														Satuan Kerj



		a Pen ye ngg ara Lay ana n, Bad an Pen eliti an dan Pen gem ban gan Su mbe r Day a Ma nus ia
b. Revisi regulasi terkait kebijakan standar pelayanan		Sat uan Kerj a Pen ye ngg ara Lay ana n, Biro Huk um
c. Dilakukan reviu dan perbaikan atas standar pelayanan		Sat uan Kerj a Pen

	b. Dilakukan update terhadap item dan metodologi survey sesuai pedoman Permenpan														Satuan Kerja Penyeenggara Layanan
	c. Dilakukan tindak lanjut atas hasil survey kepuasan masyarakat														Satuan Kerja Penyeenggara Layanan
6	Pemanfaatan Teknologi Informasi														
	a. Rencanakan pengembangan teknologi informasi dalam memberikan pelayanan termasuk pelayanan satu atap														Satuan Kerja Penyeenggara Layanan, Badan Penelitian dan Pengembangan

																				Su mbe r Day a Ma nus ia
	b. Evaluasipenerapanteknolog iiinformasidalampelayanan																			Sat uan Kerj a Pen yele ngg ara Lay ana n, Pus at Dat a dan Sar ana Info rma tika
7	PelayananSatuAtap																			
.	a. Kajianpengembangankonse plembagapusatpelayanan sa tuatapbidangKominfo																			Sat uan Kerj a Pen yele ngg ara Lay ana n, Bad an Pen

CURRICULUM VITAE

Nama : Faradi Prima

Nomor Induk Mahasiswa : 135030100111069

Tempat, tanggal lahir : Bogor, 18 April 1995

Pendidikan : 1. SDN Lawang Gantung 1 Tamat tahun 2007
 2. SMPN 4 Bogor Tamat tahun 2010
 3. SMAN 5 Bogor Tamat tahun 2013

Publikasi-publikasi : Pernah menjalani kegiatan magang di Bagian
 Humas Pemerintah Kota Batu selama
 kurang lebih 8 minggu.



