

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Kultur birokrasi mampu mengutamakan pelayanan publik. Namun, akibat adanya cerminan negatif terhadap birokrasi di mata publik akhirnya menyebabkan hilangnya kepercayaan masyarakat terhadap implementasi birokrasi pada masa orde baru. Akibat hilangnya kepercayaan masyarakat sebagai dampak dari ketidakefisienan dan ketifakresponsifan terhadap kondisi dan realitas keadaan sosial inilah yang menjadi penguat terjadinya perubahan di masyarakat untuk mewujudkan tata kelola pemerintahan yang baik (*good governance*). Adanya reformasi birokrasi menjadi upaya yang dapat dilakukan untuk mengembalikan rasa kepercayaan masyarakat terhadap birokrasi dalam layanan publik.

Reformasi birokrasi diartikan sebagai penggunaan wewenang untuk melakukan pembenahan dalam bentuk penerapan peraturan baru terhadap sistem administrasi pemerintahan untuk mengubah tujuan, struktur maupun prosedur yang dimaksudkan untuk mempermudah pencapaian tujuan pembangunan (de Guzman dan Reforma, 1993 Dalam Mariana, 2006:246). Reformasi birokrasi terjadi karena ada kesalahan di masa lalu untuk diperbaiki di masa yang akan datang, dengan adanya reformasi birokrasi ini untuk pembenahan birokrasi pemerintahan supaya lebih baik lagi dengan tatanan yang baru. Serta dapat memsejahterakan masyarakat seperti halnya dalam pelaksanaan pelayanan publik, pembangunan ekonomi, sosial dan pembedayaan terhadap masyarakat.

Birokrasi memiliki peran penting bagi masyarakat dalam upaya penyelenggaraan pelayanan umum yang harus dilaksanakan dengan adil, akuntabel, efektif dan efisien sehingga menciptakan peningkatan pelayanan publik bagi masyarakat. Tetapi, pelayanan yang baik dalam birokrasi masih belum dapat terwujud karena fasilitas yang kurang memadai serta SDM yang masih perlu dibenahi.

Konsep *New Public Manajement* (NPM) dan *New Public Service* (NPS) pada saat reformasi menjadi acuan dalam meningkatkan manajemen pelayanan publik yang optimal. Dapat dilihat dari masa reformasi, konsep ini berupaya untuk berstandar sebagai manajemen publik kelas dunia atau pemerintahan berkelas dunia (*World Class Government*) salah satunya dengan adanya reformasi birokrasi upaya untuk mencapai hal tersebut. Adapun enam tahapan dalam *World Class Government* yang harus salah satunya diantaranya: Membangun Nasionalisme, Membangun Integritas, Membangun Jejaring, Kemampuan Berbahasa, dan Semangat Kewirausahaan.

Upaya mewujudkan *New Public Service* (NPS) dapat diawali dengan cara melihat suatu daerah dalam suatu interaksi dan wacana politiknya yang dapat dilihat dari dinamika politik yang ada tingkat lokal yaitu dalam pola interkasi antara legislatif dengan eksekutif dan peran dari *stakeholders* yang ada di daerah tersebut. Kebijakan yang ada di tingkat lokal salah satunya merumuskan pemberian kebijakan dalam melakukan pelayanan publik bagi masyarakat dengan aktor politik dan birokrasi yang merupakan penegak kepentingan dalam pelaksanaan politik birokrasi publik. Adanya kebijakan tersebut dapat menjadikan proses pemerintahan

yang lebih baik dan dapat mendorong adanya birokrasi dengan orientasi terhadap pelayanan publik yang demokratis dan menjadikan birokrasi yang “bersih”.

Dalam upaya mewujudkan pelayanan publik dengan tata Kelola pemerintahan yang baik, pemerintah Kota Tasikmalaya tidak lepas dari sejarah yang merupakan salah satu daerah otonom yang berada di wilayah Provinsi Jawa Barat. Berdiri semenjak tahun 2001 dan telah terjadinya pemekaran wilayah menjadi Kota dan Kabupaten, begitupun sudah terjadi pertumbuhan atau perubahan wilayah administrasi dan luas wilayahnya. Dengan adanya Perda Kota Tasikmalaya No 30 Tahun 2003 tentang status berubah Desa menjadi Kelurahan, yang semula Kecamatan ada 8 (delapan) dan terjadinya pemekaran kecamatan menjadi 10 (sepuluh) ini terjadi pada tahun 2008 terdapat dalam Perda No. 6 Tahun 2008.

Adanya Perda Kota Tasikmalaya dengan dimekaran kecamatan Cibeureum yang merupakan Kecamatan Induk. Sesuai pada Peraturan Daerah Kota Tasikmalaya No. 6 Tahun 2008 tentang Pembentukan Kecamatan Bungursari dan Purbaratu, Kecamatan Purbaratu yang merupakan pemekaran dari Kecamatan Cibeureum yang menjadi 9 (sembilan) Kelurahan. Kecamatan Cibeureum tepatnya berada di Jalan Kiayi Haji Khoer Affandi No. 160 RT 001 RW 001 Kelurahan Ciherang, bagian timur Kota Tasikmalaya perbatasan Kota dengan Kabupaten Tasikmalaya tepatnya bersampingan dengan Manonjaya. Kecamatan Cibeureum merupakan Kecamatan Induk yang melakukan pemekaran tepatnya menjadi dua kecamatan dalam pemekaran yaitu Kecamatan Tamansari dan Kecamatan Purbaratu, karena terlalu luas cakupan daerah atau wilayahnya dan adanya kepadatan penduduk. Maka, upaya yang dilakukan yaitu adanya pemekaran daerah

kecamatan untuk memperpendek jarak geografis antara pemukiman penduduk dengan Kecamatan yang melakukan pelayanan umum bagi masyarakat tak lepas dari jumlah penduduk yang meningkat pula, yang dijadikan acuan untuk pemekaran daerah supaya lebih efektif untuk dapat mempermudah akses dalam pelayanan publik dan memperlancar pelaksanaan tugas-tugas pemerintah dan pembangunan.

Oleh karena itu, dengan terjadinya pemekaran daerah Kecamatan Cibeureum ini jika dilihat implikasinya di bidang politik pemerintahan. Dari sisi politis pemekaran wilayah dapat membutuhkan perasaan homogen daerah pemekaran baru yang akan memperkuat *civil society* agar lebih aktif dalam kehidupan politik dan Impikasi pada pelayanan publik. Dari dimensi pelayanan publik, pemekaran daerah memperpendek jarak geografis antara pemukiman penduduk dengan sentral pelayanan terutama ibu kota pemerintahan daerah (Halim, 2018:163).

Berdasarkan observasi awal yang di laksanakan oleh penulis dengan mewawacara salah satu warga bahwa pelayanan publik di kecamatan Cibeureum belum begitu maksimal dalam melaksanakan akibat beberapa faktor dan hambatan di antaranya yaitu kurangnya sumber daya manusia serta alat dalam pembaharuan informasi yang didapatkan mengenai informasi kecamatan Cibeureum dalam *website* kecamatan Cibeureum.

Jika dilihat dengan adanya konsep yang seharusnya sudah melakukan konsep atau paradigma ini yang ada sejak munculnya reformasi untuk membenahi birokrasi supaya dapat mengembalikan rasa kepercayaan masyarakat salah satunya yaitu dalam pelayanan publik, yang merupakan fasilitator untuk masyarakat yang

dijalankan secara demokratis. Salah satu prinsip menurut Denhardt dan Denhardt menyatakan *Server citizens, not customers*: Warga dalam pelayanan publik tidak hanya sekedar *consumer*. Artinya administrator publik atau aparat birokrat harus bertanggung jawab dan memberdayakan masyarakat dengan pengelolaan organisasi publik dan kebijakan publik. Suatu lembaga pemerintah harus mampu memberi pelayanan kepada masyarakat dengan menjalankan pelayanan secara adil, merata, tidak terdiskriminasi, jujur, dan akuntabel. Hal ini menjadi kolaborasi suatu faktor kepercayaan dan kenyamanan bagi masyarakat dan pelaksana pelayanan publik terkhusus di kecamatan Cibeureum dalam upaya melihat bagaimana pelaksanaan peningkatan reformasi birokrasi untuk meningkatkan pelayanan publik.

Dari uraian identifikasi masalah di atas penulis tertarik untuk menulis penelitian ini sebagai syarat Skripsi dengan judul: “**Reformasi Birokrasi Kecamatan Cibeureum Kota Tasikmalaya Dalam Meningkatkan Pelayanan Publik Berbasis Paradigma *New Public Service***”. Penulis akan memfokuskan penelitian ini terhadap pelayanan publik yang ada di kecamatan Cibeureum dalam tata pemerintahan yang baik dengan konsep setelah terjadinya pemekaran wilayah.

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah penulis uraikan di atas, maka rumusan masalah yang akan diteliti yaitu:

Bagaimana implementasi Reformasi Birokrasi di Kecamatan Cibeureum Kota Tasikmalaya dalam meningkatkan pelayanan publik berbasis paradigma *New Public Service*?

C. Pembatasan Masalah

Agar penelitian tidak menyimpang dan tetap fokus pada penelitian yang sudah direncanakan, maka penulis menetapkan batasan-batasan yang akan dibahas:

1. Reformasi birokrasi pasca pemekaran wilayah kecamatan Cibeureum dalam meningkatkan pelayanan publik
2. Sebagai *Server citizen, not customer*.

D. Tujuan Penelitian

Tujuan dari penelitian ini dilakukan penulis sejalan dengan rumusan masalah untuk mengetahui dan menjelaskan mengenai Bagaimana implementasi Reformasi Birokrasi di Kecamatan Cibeureum Kota Tasikmalaya dalam meningkatkan pelayanan publik berbasis paradigma *New Publik Service*?

E. Manfaat Penelitian

Penulis mengharapkan penelitian ini dapat memberikan hasil yang bermanfaat, sejalan dengan tujuan penelitian diatas. Hasil penelitian ini dapat berguna secara praktis dan teoritis.

1. Secara Teoritis

Secara teoritis penelitian ini dapat turut menambah khasanah keilmuan dibidang Ilmu Politik dan juga diharapkan dapat menjadi referensi yang berkaitan dengan Politik Indonesia, Reformasi Birokrasi mengenai adanya paradigma dan Politik Lokal. Dari penelitian ini dapat memberikan pengetahuan dalam bidang akademik mahasiswa ilmu sosial dan ilmu politik, khususnya yang berkaitan dengan penelitian.

2. Secara Praktis

Dengan adanya penelitian ini, diharapkan pembaca dapat menambah pengetahuan baru serta untuk menabahnya wawasan pengetahuan dan referensi bagi penelitian-penelitian selanjutnya khususnya dalam bidang Politik Indonesia, reformasi birokrasi dalam pelayanan publik dengan adanya konsep atau paradigma dan politik lokal.