

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

A. Landasan Teori

1. Reformasi Birokrasi

Menurut Weber, birokrasi merupakan tipe ideal, oleh karena itu dalam bentuk yang murni, birokrasi tidak terwujud dalam masyarakat (Rohman, 2019:9). Di mana kekuasaan ada di dalam setiap jabatan hirarki, di mana kewenangan dari atas kebawah, konsep ideal bahwasannya birokrasi mempunyai bentuk yang pasti, maka semua fungsi harus dijalankan secara rasional dalam pelaksanaannya. Weber dapat membedakan atas Kekuasaan dan wewenang, di mana kekuasaan menjadikan pola pergerakan orang-orang sebagai perintah sedangkan wewenang adalah berupa pola perintah-perintah yang ditaati orang-orang dengan kesediaan sendiri.

Reformasi Birokrasi merupakan upaya penataan mendasar yang diharapkan dapat berdampak pada perubahan sistem dan struktur. Sistem berkaitan dengan hubungan antara unsur dan elemen yang saling mempengaruhi dan berkaitan membentuk suatu totalitas (Mustafa, 2013:143). Hal ini mengupayakan perubahan demi menjadi tata kelola pemerintahan yang baik, suatu perubahan yang sudah terencana pada suatu lembaga yang akan berdampak pada perubahan ketatalaksanaan dari mulai budaya birokrasi, pelayanan publik supaya dapat melaksanakan tata kelola pemerintahan yang baik (*Good Governace*).

Reformasi birokrasi difokuskan untuk bertujuan untuk memperbaiki struktur secara menyeluruh upaya dapat menghasilkan manfaat peningkatannya bagi masyarakat. salah satu aplikasinya dalam mereformasi birokrasi di Kecamatan

Cibeureum dalam meningkatkan pelayanan publik. Selain itu, upaya yang diharapkan dalam reformasi birokrasi yaitu dapat melaksanakan ketatalaksanaan dengan tidak berbelit-belit, mudah, akurat, serta dapat mengakses informasi lembaga dengan menggunakan teknologi informasi dan komunikasi sehingga masyarakat akan lebih percaya dan dapat mempermudah sarana dan prasarana yang ada sehingga terlihat lebih transparan dan akuntabel. Hal ini tentunya tidak lepas dari sumber daya manusia yang diharapkan akan menghasilkan bebas akan Korupsi, Kolusi, dan Nepotisme (KKN).

Adapun dalam birokrasi reformasi salah satunya upaya untuk meningkatkan pelayanan publik, menurut Undang-undang Bab I No 25 Tahun 2009 tentang pelayanan publik yang merupakan kegiatan atau rangkaian kegiatan dan rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan pelayanan administrasi yang di sedakan oleh penyelenggara pelayanan publik untuk menjadikan tata kelola pemerintahan yang baik (*Good Governance*). Salah satunya dengan adanya pemekaran suatu wilayah dapat mewujudkan pelayan umum yang baik. Di Era desentralisasi dan otonomi daerah adalah pemekaran wilayah. Menurut prespektif Jhon Gaventa tentang level kekuasaan, maka pemekaran daerah ini merupakan fenomena bagi terjadinya lokalisasi kekuasaan. Kekuasaan yang lebih global kemudian dipecah-pecah menjadi lokalitas kekuasaan yang lebih dan sempit (Halim, 2018:159). Salah satunya Kecamatan Cibeureum Kota Tasikmalaya yang melakukan pemekaran wilayah Kecamatan guna untuk mempermudah akses pelayanan publik bagi masyarakat. Kecamatan yang merupakan bagian

pemerintahan yang ada di Kota maupun Kabupaten. Adapun ketentuan Kecamatan dalam Peraturan Pemerintah RI No. 17 Tahun 2018 tentang Kecamatan “Kecamatan atau yang disebut dengan nama lain adalah bagian wilayah dari Daerah Kabupaten atau Kota yang dipimpin oleh camat”.

Begitu pun menurut Kooiman (1993) dalam Sedarmayanti (2013:274) dalam (Rohman & Hardianto 2019:78), *Governance* merupakan proses interaksi sosial-politik antara pemerintah dengan rakyatnya dalam berbagai bidang yang berkenan dengan kepentingannya dan intervensi pemerintah terhadap kepentingan tersebut. Sementara *good*, dalam konsep *good governance*, mengandung arti dan pemahaman sebagai berikut:

1. Nilai yang mengandung tinggi keinginan/kehendak rakyat yang dapat mendorong dan meningkatkan kemampuan rakyat dalam memapai tujuan (nasional), kemudian pembangunan berkelanjutan dan keadilan sosial.
2. Aspek fungsional dari pemerintah yang efektif dan efeasien dalam pelaksanaan tugas untuk menvapai tujuan.

2. Paradigma *New Public Service* (NPS)

Dengan adanya paradigma ini dapat menjadikan acuan upaya untuk meningkatkan pelayan publik setelah terjadinya Reformasi. Hal ini upaya untuk bagaimana keadaan penerapan reformasi birokrasi di suatu daerah. (NPS) ini dilaksanakan sebagai tempat pelayanan bukan sebagai perusahaan. atau pelayanan publik baru ini tidak lepas dari keterkaitanya dengan gagasan Manajemen Publik Baru dan Adminitrasi Publik Lama, dalam konsep menyatakan bahwa mereka yang berinteraksi (masyarakat) dengan pemerintah bukan hanya pelanggan melainkan

sebagai warga negara. Adapun dalam implementasi ini terfokus pada keterlibatan warga negara dan pembangunan masyarakat.

Menurut Denhardt dan Denhardt (Dalam Taufiqurokhman and Satispi 2018:32) menegaskan, “*Public servants do not deliver customer, they deliver democracy*. Dengan demikian maka sebuah pemerintahan atau intitusi pemerintahan tidak seharusnya dijalankan seperti sebuah perusahaan, tetapi memberi pelayanan kepada masyarakat secara demokratis”. Dengan ini bahwasanya pemilik dari kepentingan publik adalah masyarakat. Maka, nilai-nilai demokratis sebagai dasar dari pelayanan baru upaya memberikan pelayanan kepada warga negara menjadi lebih baik dari sebelumnya setiap warga negara memiliki hak yang sama atas pelayanan yang di berikan.

Adapun prinsip salah satu dari menurut Denhardt dan Denhardt (Denhardt & Denhardt, 2011:42-43) yaitu Layanan Warga Bukan Pelanggan: Kepentingan publik adalah hasil dari dialog tentang nilai-nilai bersama daripada kumpulan kepentingan pribadi individu. Oleh karena itu, pegawai negeri atau pelayanan publik tiak sekedar menanggapi tuntutan “pelanggan” melainkan fokus pada membangun hubungan kepercayaan dan kolaborasi dengan warga negara. Pelayanan publik baru dan pelayanan baru bagi masyarakat bukan sebagai pelanggan akan tetapi sebagai pelayanan. Salah satu upaya paling canggih untuk meningkatkan kualitas layanan dimulai dengan pengakuan perbedaan antara pelanggan dan warga negara (Schmidt dengan Strickland 1998 dalam Denhardt dan Denhardt, 2011:60). Hal ini yang diterapkan dalam pelayanan publik baru,

sepertihalnya yang akan dibahas dalam usulan proposal penelitian ini akan tertuju pada dalam melayani masyarakat bukan sebagai pelanggan.

Tak lepas dari salah satu daftar untuk melakukan pelayanan publik baru yang berkesinambungan dengan masyarakat untuk menadai segala upaya dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik di pemerintah sangat komprehensif yang dikembangkan pemerintah daerah diantaranya meliputi:

1. Langkah-langkah kenyamanan tingkat di mana layanan pemerintah mudah diakses dan tersedia untuk untuk warga negara.
2. Tindakan keamanan tingkat layanan yang disediakan dengan cara membuat warga merasa aman dan percaya diri saat menggunakannya.
3. keandalan menilai tingkat layanan pemerintah yang diberikan dengan benar dan tepat waktu.
4. Perhatian pribadi mengukur tingkat di mana pegawai memberikan informasi kepada warga negara dan bekerja dngan mereka untuk membantu memenuhi kebutuhan mereka.
5. Pendekatan pemecahan masalah mengukur tingkat di mana pegawai atau aparat memberikan informasi kepada warga negara dan bekerja dengan mereka untuk membantu memenuhi kebutuhan mereka.
6. Keadilan mengukur tingkat di mana warga negara percaya bahwa layanan pemerintah disediakan dengan cara yang merata untuk semua.
7. Tanggung jawab fiskal megukur tingkat di mana warga negara percaya pemerintah daerah menyediakan layanan dengan cara menggunakan uang secara bertanggung jawab.

8. Pengaruh warga mengukur tingkat di mana warga merasa dapat mempengaruhi kualitas layanan yang mereka terima dari pemerintah setempat (Carlson&Schwarz 1995,29 dalam Denhardt dan Denhardt, 2011:61)

B. Penelitian Terdahulu

Penelitian terdahulu merupakan salah satu referensi penulis dalam melaksanakan penelitian, maka penulis dapat memperbanyak teori yang digunakan dalam melakukan pengkajian penelitian. Dalam penelitian terdahulu penulis tidak menemukan judul seperti penulis. Tetapi penulis mengambil beberapa acuan untuk dijadikan literatur upaya memperbanyak referensi, adapun penelitian terdahulu yang digunakan dalam penulis sebagai berikut:

Tabel 1.1
Penelitian Terdahulu

Nama	Judul Penelitian	Metode dan Hasil Penelitian
Doni Hamdan (2019), Universitas Siliwangi	REFORMASI BIROKRASI KECAMATAN BANJARSARI DALAM MENINGKATKAN PELAYANAN PUBLIK	Peningkatan Kinerja Birokrasi yang dilakukan oleh Kecamatan Banjarsari dianalisis menggunakan teori Reformasi Birokrasi dan Pelayanan publik untuk merepresentasikan hasil dari pemekaran wilayah. Metode penelitian yang digunakan adalah kualitatif deskriptif dengan teknik pengumpulan data melalui

		<p>wawancara, dokumentasi dan observasi. Teknik analisis data yang digunakan yaitu teknik analisis data dari Miles and Huberman, dengan validitas data yang dipilih yaitu triangulasi data.</p> <p>Hasil dari penelitian Kecamatan Banjarsari secara formal tidak melakukan Reformasi Birokrasi yang diperkuat tidak adanya dokumen pendukung sebagai barang bukti yang kuat. Namun apabila dilihat dari ciri-ciri Reformasi Birokrasi, Kecamatan Banjarsari melakukan perubahan dengan pemekaran wilayah bertujuan untuk meningkatkan percepatan pelayanan publik yang efektif dan efisien supaya mudah dijangkau oleh seluruh penduduk masyarakat.</p>
<p>Syahrrudin, dkk (2020). Univeristas</p>	<p>PENERAPAN KYPSO DALAM PELAYANAN</p>	<p>Penelitian ini menggunakan metode yuridis normatid dengan pendekatan perundang-undangan, pendekatan</p>

<p>Hasanuddin. (Education and Advice 2018)</p>	<p>PUBLIK SEBAGAI PERWUJUDAN <i>PARADIGM</i></p>	<p>kasus dan pendekatan konsep untuk menemukan solusi yang tepat. pada akhirnya dengan pemanfaatan revolusi industry 4.0 dibentuk sebuah sistem Know our Public Service Officer (KYPSO). Sistem ini merupakan sistem digital yang difokuskan pada peningkatan peran masyarakat dalam menantau pelaksana peayanan publik terkhusus di Dinas Kependudukan dan Pencatatan sipil.</p> <p>Hasil penelitian pelayanan publik di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil saat ini masih terdapat banyak kekurangan, seperti tidak adanya waktu pasti yang diberikan pelaksana pelayanan publik kepada masyarakat selaku selaku penerima pelayanan publik dan juga masih banyak masyarakat yang merasa belum puas dengan pelayanan yang diberikan oleh birokrasi pemerintah.</p>
--	--	--

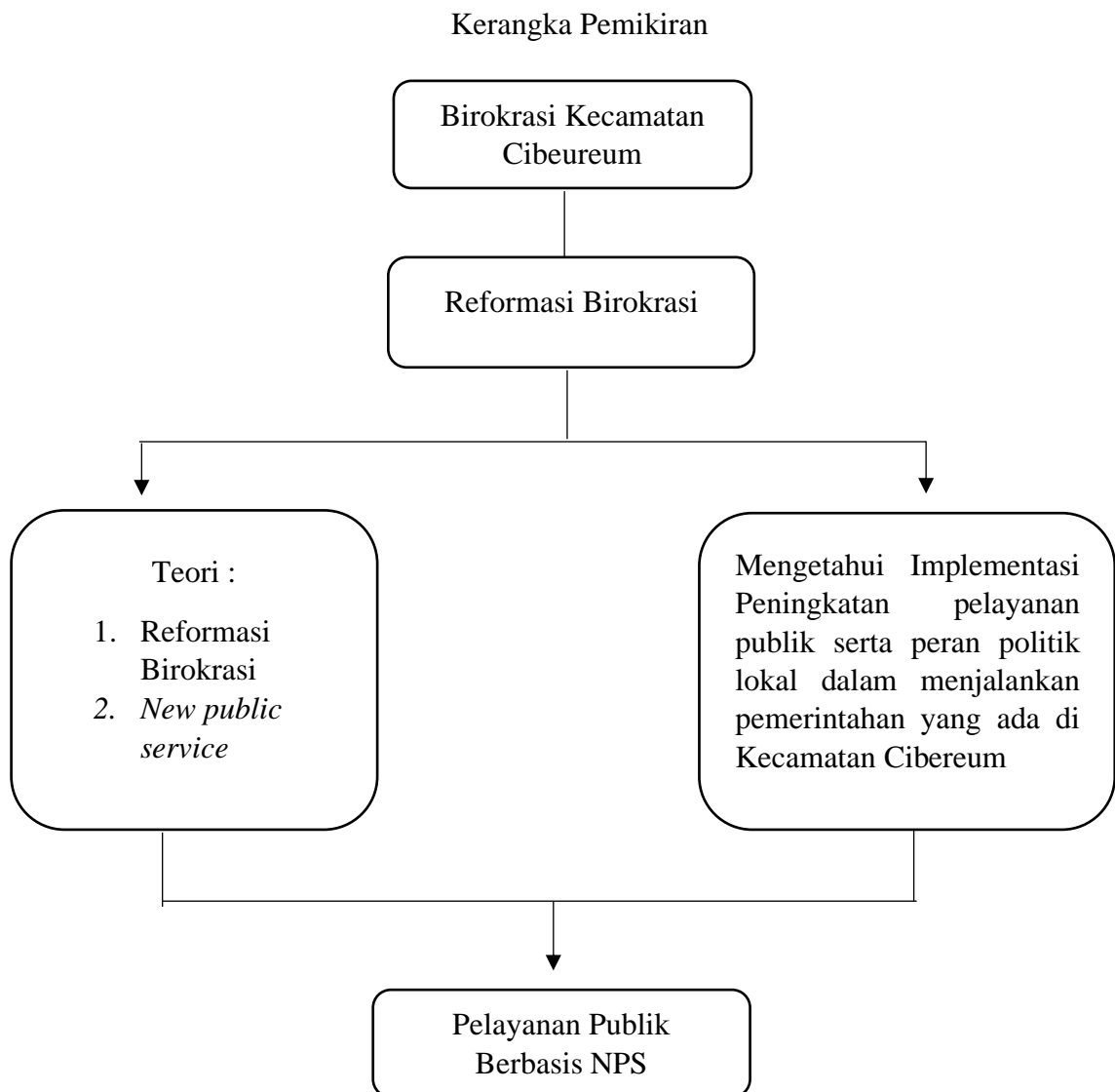
<p>St Khadijah Aswar, dkk (2020). (aswar Khadijah, dkk 2020)</p>	<p>PELAYANAN PUBLIK BERBASIS PADA DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU KABUPATEN WAJO</p>	<p>Penelitian ini menggunakan metode kualitatif, pengumpulan data menggunakan observasi, wawancara, dan dokumentasi. Teknik Analisis yang digunakan adalah reduksi data, penyajian data dan penarikan kesimpulan. Hasil dari penelitian menunjukkan bahwa penyelesaian administrasi pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Wajo dalam upaya dan usaha memenuhi kebutuhan masyarakat dengan berdasar pada prinsip <i>The</i> dapat diselesaikan dengan cepat dan tepat sesuai aturan. Transfaransi yang mencakup penyelenggaraan pemerintah dan kepastian biaya pelayanan oleh aparat dapat diaplikasikan dengan baik dan dilakukan secara terbuka bagi setiap orang untuk memperoleh informasi terkhusus pada pelayanan Izin Mendirikan Bangunan (IMB)</p>
--	---	---

		<p>Dari sisi kejelasan petugas professional, aparat Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Wajo telah bekerja secara professional berdasarkan kompetensi yang dimiliki. Dalam pengimplementasian pelayanan publik pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Wajo dipengaruhi oleh beberapa faktor penghambat sehingga mempunyai dampak dalam pengimplementasian pelayanan diantaranya adalah kemampuan sumber daya manusia, peningkatan anggaran yang dapat menunjang kesejahteraan petugas pelayanan serta peningkatan sarana dan prasarana pelayanan.</p>
<p>Alim, dkk (2019), Universitas Brawijaya (Alim,</p>	<p>KOTA BANDUNG MELALUI KONSEP <i>SMART CITY</i></p>	<p>Metode yang digunakan pendekatan kualitatif. Pengumpulan data menggunakan studi litelatur yaitu dengan mengumpulkan data-data</p>

Kumala, and Hair 2019).		yang berkaitan dengan buku, <i>website</i> , dan jurnal penelitian terdahulu. Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa pelayanan publik Kota Bandung dilakukan dengan berbagai cara seperti memberikan pelayanan kepada masyarakat secara mudah melalui aplikasi, taman wifi, layanan pengaduan <i>online</i> , <i>website</i> resmi <i>e-budgeting</i> dan sebagainya.
----------------------------	--	---

C. Kerangka Pemikiran

Kerangka pemikiran upaya menuangkan konseptual Kerangka pemikiran tentang kaitan teori dengan berbagai faktor yang telah ditafsirkan sebagai masalah yang penting dalam penelitian.

Gambar 1.1 Kerangka Pemikiran

Berdasarkan dalam skema diatas menunjukkan bahwasannya penulis menggambarkan alur untuk menjelaskan proses rencana penelitian yang akan dilaksanakan. Di mana mendeskripsikan arah penelitian ini mengenai adanya pemekaran wilayah Kecamatan Cibereum dapat meningkatkan pelayanan publik, dalam meningkatkan pelayanan publik di Kecamatan Cibereum upaya untuk menjadikan tata kelola pemerintahan yang baik, perubahan ketatalaksanaan dan

budaya birokrasi, upaya pemberdayaan bagi masyarakat. penulis mulai melihat pemekaran wilayah Kecamatan Cibeureum merupakan langkah awal dalam melakukan Reformasi Birokrasi untuk mengatasi ketidakefektifan Kecamatan dalam melakukan pelayanan publik, berdasarkan wilayah yang terbilang terlalu luas dan padatnya penduduk. Hal ini yang dapat menanggulangi salah satu dari upaya mempermudah dalam peningkatan pelayanan publik bagi masyarakat. Reformasi Birokrasi dengan itu upaya untuk penataan kembali dalam sistem maupun struktur untuk menjadikan tata kelola pemerintahan yang baik dan juga untuk mempermudah tujuan pembangunan. Tidak lepas dengan adanya aktor politik pula dapat mempengaruhi politik birokrasi yang ada di suatu daerah tersebut.

Menurut teori Denhardt dan Denhardt yang digunakan dalam penelitian ini bahwasanya sebagai konsep yang menerapkan disuatu instansi atau pemerintahan sebagai pemberi pelayanan secara demokratis kepada masyarakat, di mana konsep ini tidak dijalankan seperti halnya perusahaan tetapi sebagai pelayanan bukan pelanggan, hal ini yang di jadikan acuan untuk hasil dari penelitian. Kecamatan Cibeureum telah terjadinya pemekaran wilayah, yang bertujuan supaya dapat meningkatkan pelayanan publik. Di Kecamatan Cibeureum belum begitu berjalan dengan efektif dalam melaksanakan reformasi birokrasi, begitupun dalam meningkatkan pelayanan publik belum semuanya dapat terlaksanakan dengan baik. Oleh Karena itu dengan menggunakan teori Denhard dan Denhard dalam melaksakan dapat melihat bagaimana efektivitas Kecamatan Cibeureum dalam melaksanakan pelayanan publik untuk masyarakat dalam melaksanakan pelayanan

publik dalam melaksanakan pelayan publik baru terhadap pelayan yang mutu bagi masyarakat.