

## REFORMASI BIROKRASI DALAM PELAYANAN PUBLIK (Studi Kasus UPTB Samsat Kabupaten Biak Numfor)

Hermanu Iriawan<sup>1</sup>, Rijal<sup>2</sup>

<sup>1</sup>Administrasi Publik, IISIP YAPIS Biak

<sup>2</sup>Administrasi Publik, IISIP YAPIS Biak

### ABSTRACT

*Bureaucratic Reform has not been successfully applied at the Technical Implementation Unit of Samsat Biak Numfor, it can be seen from the fact that there is still a long process in the bureaucracy and overlapping tasks and authorities. In addition, the implementation of public services is long and through complicated processes, and also not supported by adequate facilities and infrastructure. The purpose of this study is to determine the bureaucratic reform and public service reform in Technical Implementation Unit of Samsat Biak Numfor in terms of infrastructure and human resource improvement owned by Technical Implementation Unit of Samsat Biak Numfor Regency. This research uses descriptive qualitative method with case study research type. Data collection techniques are through observation, interviews, literature studies and documentation. The results of the study found that the bureaucratic reform that occurred at the Technical Implementation Unit of Samsat Biak Numfor is not optimal. This can be seen from the public service reforms carried out with inadequate facilities and infrastructure. Besides, the human resources at the Technical Implementation Unit of Samsat Biak Numfor have a low level of education so that it affect the service process.*  
*Keywords: Bureaucracy Reform, Public Service*

### ABSTRAK

Reformasi Birokrasi belum sepenuhnya berhasil diterapkan di UPTB Samsat Biak Numfor, dilihat dari masih adanya proses dalam birokrasi yang panjang dan tumpang tindih tugas dan kewenangan menyebabkan penyelenggaraan pelayanan publik menjadi panjang dan melalui proses yang berbelit-belit serta dukungan sarana dan prasarana yang tidak memadai. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui reformasi birokrasi dan reformasi pelayanan publik pada UPTB Samsat Biak Numfor yang ditinjau dari perbaikan sarana dan prasarana dan perbaikan sumber daya manusia yang dimiliki oleh UPTB Samsat Kabupaten Biak Numfor. Penelitian ini menggunakan metode deskriptif kualitatif dengan tipe penelitian studi kasus. Teknik pengumpulan data diperoleh melalui observasi, Interview, Studi kepustakaan dan dokumentasi. Hasil penelitian ditemukan bahwa reformasi birokrasi yang terjadi di UPTB Samsat Biak Numfor Belum optimal. Hal ini terlihat dari reformasi pelayanan publik yang dilakukan dari sarana dan prasarana belum memadai, disamping itu pula sumber daya manusia di UPTB Samsat Biak Numfor mempunyai tingkat pendidikan yang masih rendah sehingga itu dapat mempengaruhi proses pelayanan.

**Kata Kunci:** Reformasi Birokrasi, Pelayanan Publik

## PENDAHULUAN

Isu reformasi birokrasi ini menjadi sangat relevan utamanya dalam mempercepat krisis multidimensi yang belum selesai dimana sistem birokrasi di Indonesia yang menjadi pilar pelayanan publik menghadapi masalah yang sangat fundamental. Olehnya itu, Sumaryadi (2016:85), menyatakan bahwa reformasi birokrasi dapat ditempuh melalui dua strategi yaitu; Pertama, merevitalisasi kedudukan, peran dan fungsi kelembagaan yang menjadi motor penggerak reformasi administrasi, dan kedua, menata kembali sistem administrasi Negara baik dalam hal struktur, proses sumber daya manusia (pegawai negeri) serta relasi antara negara dan masyarakat.

Pelayanan publik yang berkualitas menjadi salah satu tolok ukur untuk melihat apakah disuatu organisasi pemerintah (sektor publik) telah terjadi reformasi birokrasi. Sebagaimana yang dijelaskan oleh Puspitosari (2007:13) pelayanan publik diartikan sebagai upaya negara untuk memenuhi hak-hak dasar masyarakat dalam kapasitasnya sebagai warga negara. senada dengan penjelasan Undang-Undang Republik Indonesia. Nomor 25 tahun 2009. Tentang. Pelayanan publik dimana

pelayanan publik merupakan kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga Negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administrasi yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik. Masifnya kesan miring yang muncul atas pelayanan publik yang dilakukan oleh sektor publik, tidak terlepas dari kenyataan bahwa rendahnya kualitas pelayanan publik yang diberikan kepada masyarakat sebagai konsumen. Rendahnya pelayanan publik dimaksud, antara lain ditandai dengan: pertama, waktu pelayanan yang tidak jelas, sehingga masyarakat tidak dapat memprediksi kapan selesainya. Kedua, berbelit-belitnya pelayanan bahkan tidak jarang membuat masyarakat menjadi frustrasi. Ketiga, dukungan sarana prasarana yang tidak memadai seperti komputer yang kadang bermasalah sehingga berdampak kepada pelayanan yang tidak optimal. Keempat, sumber daya manusia yang tidak responsif dalam memberikan pelayanan.

Moenir (2006:16) mengatakan bahwa yang dimaksud dengan

pelayanan adalah “proses pemenuhan kebutuhan melalui aktivitas orang lain yang langsung”. Pelayanan dalam ensiklopedi Administrasi diartikan sebagai suatu kegiatan yang dilakukan oleh organisasi maupun perseorangan untuk mengamalkan dan mengabdikan diri kepada masyarakat. Lebih lanjut Pasolong (2007:128) mengatakan bahwa “pelayanan merupakan aktifitas seseorang, sekelompok dan atau organisasi baik langsung maupun tidak langsung untuk memenuhi kebutuhan”.

Pelayanan publik yang diharapkan mampu memberikan pelayanan yang dapat memenuhi dan memuaskan masyarakat sebagaimana yang dijelaskan Kasmir (2011:110) dalam pelayanan publik harus memperhatikan ketersediaan sarana dan prasarana yang baik dan mampu melayani secara cepat dan tepat. Reformasi Birokrasi dalam pelayanan publik belum sepenuhnya berhasil diterapkan di Kantor UPTB Samsat Biak Numfor. Dilihat dari fakta dilapangan menunjukkan masih adanya proses dalam birokrasi yang panjang dan tumpang tindih tugas dan kewenangan menyebabkan penyelenggaraan pelayanan publik

menjadi panjang dan melalui proses yang berbelit-belit dan kualitas sumber daya manusia yang kurang responsif dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat serta dukungan sarana dan prasarana yang tidak memadai seperti fasilitas kantor berupa komputer yang masih terbatas dan kadang bermasalah (macet) yang berdampak langsung terhadap pelayanan publik menjadi buruk dimata masyarakat khususnya masyarakat Kabupaten Biak Numfor.

#### **METODE PENELITIAN**

Penelitian ini dilaksanakan selama dua bulan dari Juni sampai Juli Tahun 2019 berlokasi di Kantor UPTB Samsat Kabupaten Biak Numfor. Penelitian ini menggunakan metode Kualitatif dengan tipe penelitian Studi Kasus. Metode penelitian ini dipilih untuk mendeskripsikan secara kongkret permasalahan Reformasi Birokrasi dalam Pelayanan Publik dikantor UPTB Samsat Kabupaten Biak Numfor. Mengingat UPTB Samsat Biak adalah salah satu pusat pelayanan yang terintegrasi dalam pelayanan secara umum kepada masyarakat dalam rangka mencapai sistem ketaatan dan kepatuhan dalam proses perizinan dan

pajak untuk pembangunan Kabupaten Biak Numfor.

Teknik Penentuan Informan dalam penelitian ini dilakukan secara *purposive sampling* yaitu dengan melihat kesesuaian antara calon informan dengan informasi yang dibutuhkan, Sugiyono (2012:91). Artinya, informan yang dipilih adalah mereka yang betul-betul memiliki kompetensi untuk menjelaskan tentang tentang reformasi pelayanan publik yang nantinya dapat diidentifikasi didalam.

Adapun teknik pengumpulan data di lakukan dengan melalui; observasi, interview, studi kepustakaan dan dokumentasi. Sedangkan teknik analisis data menggunakan model Miles, Huberman dan Miles, Huberman, & Saldana (2014:31) analisis data dilakukan dengan Data Collection, Data Condensation, Data Display, dan Conclusion Drawing/Verifications.

## HASIL DAN PEMBAHASAN

### a. Reformasi birokrasi UPTB Samsat Biak Numfor

Reformasi adalah mengubah atau membuat sesuatu menjadi lebih baik daripada yang sudah ada. Reformasi ini

diarahkan pada perubahan masyarakat yang termasuk didalamnya masyarakat birokrasi, dalam pengertian perubahan ke arah kemajuan. Dalam pengertian ini perubahan masyarakat diarahkan pada *development*. *Development* adalah perkembangan yang tertuju pada kemajuan keadaan dan hidup anggota masyarakat, dimana kemajuan kehidupan ini akhirnya juga dinikmati oleh masyarakat. Dengan demikian maka perubahan masyarakat dijadikan sebagai peningkatan martabat manusia, sehingga hakekatnya perubahan masyarakat berkait erat dengan kemajuan masyarakat. Dilihat dari aspek perkembangan masyarakat tersebut maka terjadilah keseimbangan antara tuntutan ekonomi, politik, sosial dan hukum, keseimbangan antara hak dan kewajiban, serta konsensus antara prinsip-prinsip dalam masyarakat.

Seperti halnya Sedarmayanti (2009:67), yang mengatakan bahwa reformasi merupakan proses upaya sistematis, terpadu, konferensif, ditujukan untuk merealisasikan tata pemerintahan yang baik (*Good Governance*). Widjaja (2011:75), mengatakan bahwa reformasi adalah suatu usaha yang dimaksud agar

praktik-praktik politik, pemerintah, ekonomi dan sosial budaya yang dianggap oleh masyarakat tidak sesuai dan tidak selaras dengan kepentingan masyarakat dan aspirasi masyarakat diubah atau ditata ulang agar menjadi lebih sesuai dan lebih selaras. Sedangkan Sinambela (2010:25), mengatakan bahwa reformasi mengandung pengertian penataan kembali bangunan masyarakat, termasuk cita-cita, lembaga-lembaga dan saluran yang ditempuh dalam mencapai cita-cita dimana memberi harapan terhadap pelayanan publik yang lebih adil dan merata. Kemudian Prasajo (2009:15), mengatakan bahwa reformasi merujuk pada upaya yang dikehendaki (*intended change*), dalam suatu kerangka kerja yang jelas dan terarah, oleh karena itu persyaratan keberhasilan reformasi adalah eksistensi peta jalan (*road map*), menuju suatu kondisi, status dan tujuan yang ditetapkan sejak awal beserta indikator keberhasilannya.

Dari penjelasan diatas dapat disimpulkan bahwa reformasi merupakan perubahan yang didalamnya terdapat upaya untuk menjadikan pemerintahan menjadi lebih baik sesuai

dengan keinginan masyarakat. Dalam hal ini dapat dikatakan bahwa untuk menciptakan pemerintahan yang baik, berarti fokus dari reformasi itu sendiri adalah birokrasi, karena birokrasi merupakan badan penyelenggara urusan negara. Sehingga untuk mewujudkan *Good Governance* berarti harus dilakukannya reformasi pada badan birokrasi.

Reformasi birokrasi saat ini sangat diperlukan dalam rangka perbaikan kualitas aparatur sipil negara. Dari sudut pandang masyarakat birokrasi selama ini dianggap sebagai sesuatu yang menyulitkan, berbelit belit, dan tidak profesional. Dari sudut pandang pemerintah sendiri mulai merasa tidak nyaman dengan status aparatur sipil negara yang mempunyai predikat sewenang-wenang, koruptif dan tidak melayani. Pemerintah menghendaki adanya peningkatan pencitraan birokrasi dimata masyarakat, sehingga pemerintah sendiri juga menginginkan segera dilakukan perbaikan citra aparatur sipil negara melalui program reformasi birokrasi.

Sistem birokrasi sangat diharapkan dapat menjalankan perannya secara optimal. Namun, dalam kenyataannya,

keberadaan birokrasi dalam pemerintah sering kali dipandang secara dikotomis, selain dibutuhkan untuk melaksanakan urusan pemerintah sehari-hari, birokrasi juga seringkali dianggap sebagai sistem yang menyebabkan jalannya pemerintahan dan layanan publik tersendat dan bertele-tele. Gejala penyakit birokrasi seperti ini, tampak pula dalam sistem birokrasi pemerintahan di Indonesia. Dari perspektif internal birokrasi, masalah yang menonjol diantaranya adalah struktur kelembagaan birokrasi yang masih sangat weberian, tercermin dari strukturnya yang sangat hirarki, terbagi dalam kotak-kotak yang sempit dan tidak terkoneksi dengan baik (fragmented), serta berorientasi pada prosedur yang berlebihan (rule driven). Struktur birokrasi yang buruk ini menciptakan masalah lain yang tidak kalah seriusnya, yaitu kecenderungan birokrasi mengembangkan proses kerja yang panjang, rumit dan tidak efisien. Dwiyanto (2012:164). Sistem pencaloan yang merajalela, nepotisme serta terjadinya berbagai patologi birokrasi menyiratkan bahwa reformasi birokrasi pemerintah harus dilakukan.

Hasil wawancara dengan YK Kepala UPTB Samsat Biak Numfor terkait reformasi birokrasi dilihat dari prosedur pelayanan menyatakan;

*“Kalau masalah pelayanan disini sudah baik, dan sudah dilaksanakan sesuai dengan aturan yang ada, meskipun masih ada masalah-masalah yang masih perlu diperbaiki” (wawancara, 10 Juni 2019)*

Prosedur pelayanan sangat penting dilakukan untuk mencapai pelayanan yang optimal sehingga masyarakat yang dilayani merasa tidak terbebani dengan adanya sistem yang berbelit-belit dan memakan waktu yang dalam proses penyelesaian pelayanan. Hasil wawancara dengan NK selaku Kepala Bidang Perencanaan dan pengembangan menyatakan;

*“Kalau masalah prosedur pelayanan sudah kami lakukan dengan baik terutama dalam pengembangan pelayanan yang terpadu satu pintu, dan kami berharap bisa melayani masyarakat dengan baik” (wawancara, 12 Juli 2019)*

Senada yang dikatakan oleh CM Pegawai UPTB Samsat menyatakan;

*“Prosedur yang dilakukan sudah baik meskipun masih ada kendala sedikit dalam pelayanan, karena*

*tempat masih belum memadai jadi biasa lambat sedikit” (Wawancara, 11 Juli 2019)*

Hasil kutipan wawancara diatas menunjukkan bahwa standar pelayanan pegawai sangat penting untuk diperbaiki yang merupakan bentuk reformasi birokrasi, sehingga dapat menjadi penunjang dalam prosedur pelayanan yang lebih optimal, disamping itu tanggungjawab dan kedisiplinan pegawai merupakan prasyarat yang penting dalam reformasi birokrasi untuk meningkatkan pelayanan yang lebih baik. Dalam Masyarakat yang modern, birokrasi telah menjadi suatu organisasi atau institusi yang penting. Pada masa sebelumnya ukuran negara pada umumnya sangat kecil, namun pada masa kini Negara-negara modern memiliki luas wilayah, ruang lingkup organisasi, dan administrasi yang cukup besar dengan berjuta-juta penduduk. Reformasi adalah mengubah atau membuat sesuatu menjadi lebih baik dari pada yang sudah ada. Reformasi ini diarahkan pada perubahan masyarakat yang termasuk didalamnya masyarakat birokrasi, dalam pengertian perubahan ke arah kemajuan.

## **b. Perbaiki Sarana dan Prasarana**

Birokrasi adalah suatu sistem dari suatu organisasi yang kompleks, yang memerlukan penanganan khusus dalam berbagai keterampilan teknis yang dipergunakan untuk melaksanakan kebijakan yang ditentukan oleh pihak lain, terutama kegiatan-kegiatan yang sesuai dengan usaha-usaha besar. Salah satu penunjang dan indikator suksesnya reformasi birokrasi adalah perbaikan infrastruktur yakni sarana dan prasarana yang dimiliki agar dapat melakukan pelayanan yang baik kepada masyarakat, hal yang perlu dibenahi adalah sarana yang menjadi penunjang utama yakni SDM, alat-alat Kantor dan tempat yang nyaman bagi pegawai dan masyarakat. Untuk itu, melihat hal tersebut maka reformasi birokrasi yang dilakukan oleh UPTB Samsat Biak Numfor sangat penting dilihat dari sarana dan prasarananya, disamping itu tanggungjawab sangat penting untuk lebih meningkatkan integritas pelayanan publik. Adapun wawancara

YK Selaku Kepala UPTB Samsat Biak Numfor Menyatakan;

*“Kalau kita lihat sarana dan prasarana belum optimal. Karena masih perlu ada perbaikan terutama dalam bidang pelayanan STNK karena terkadang masih ada kendala seperti masalah komputer yang kadangbermasalah”. (Wawancara, 10 Juni 2019)*

Sarana dan prasarana sangat penting dan menunjang reformasi pelayanan publik dalam meningkatkan proses atau prosedur yang terintegrasi, disamping itu teknologi adalah hal yang penting untuk dibenahi agar kualitas SDM bisa lebih optimal dalam melakukan tugasnya. Selain itu menurut SW, selaku Kepala bidang pengendalian dan pembinaan menyatakan;

*“Kalau dilihat dari gedung sudah agak baik, namun masih perlu dilakukan perbaikan agar pelayanan bisa dilakukan dengan cepat dan baik, itu penting bagi kami Cuma mungkin anggaran masih kurang jadi belum bisa dipenuhi” (Wawancara, 17 Juli 2019).*

Senada yang dikatakan oleh MB, Pegawai Samsat Biak Numfor dalam sarana dan prasarana menyatakan;

*“Kalau masalah itu saya perlu dipikirkan secara baik, karena tempat itu sangat mendukung untuk*

*melakukan pelayanan, agar kita merasa nyaman apalagi masyarakat kemudian itu alat komputer masih perlu ditambahkan lagi” (Wawancara, 11 Juni 2019)*

Berdasarkan kutipan wawancara diatas menunjukkan bahwa sarana dan prasarana sangat penting dalam menunjang reformasi birokrasi di Kantor UPTB Samsat Biak Numfor disamping itu sistem teknologi seperti pengadaan komputer sangat penting dan menunjang kedisiplinan dan peningkatan SDM pegawai yang ada sehingga pelayanan yang prima bisa tercapai.

### **c. Perbaikan Kualitas Sumber Daya Manusia**

Reformasi birokrasi bertujuan memberikan pelayanan sebaik-baiknya kepada masyarakat, dengan meningkatkan kualitas sumber daya manusia, sehingga bisa memberikan kesejahteraan dan rasa keadilan pada masyarakat banyak. Di sisi lain birokrasi sangat sarat dengan banyak tugas dan fungsi, karena tidak saja hanya terfokus kepada pelayanan publik, tetapi juga bertugas dan berfungsi sebagai motor pembangunan dan aktivitas pemberdayaan serta birokrasi dibuat untuk mencapai tujuan pemerintah dalam mensejahterakan



masyarakat. Hiplunudin (2017:77). Reformasi birokrasi dibutuhkan untuk menjamin terlaksananya reformasi di bidang lain dalam suatu pemerintahan yang mengaplikasikan konsep administrasi pembangunan. Oleh karena itu, tanpa mengabaikan reformasi di bidang lain rekomendasi yang pertama harus dilakukan adalah reformasi birokrasi yang meliputi kelembagaan dan ketatalaksanaan, sumber daya manusia, dan pengawasan dalam melaksanakan tugas umum pemerintahan dan pembangunan. Reformasi kelembagaan dilakukan melalui perampingan struktur organisasi birokrasi pemerintah di pusat dan daerah untuk menghindari tumpang tindih pelaksanaan tugas dan fungsinya.

Hasil wawancara dengan Kepala UPTB Samsat YK, terkait Sumber daya manusia yang dimiliki menyatakan;

*“Kalau SDM disini sudah mulai membaik, dilihat dari tingkat pendidikan dan pengalaman kerja yang dimiliki sudah bagus. Namun masih perlu sedikit perbaikan dari pelatihan-pelatihan perlu dilakukan” (Hasil wawancara, 10 Juni 2019)*

Berbeda halnya yang dikatakan oleh Pegawai bapak LM menyatakan;

*“Kalau saya lihat masih ada beberapa pegawai yang tidak sesuai dengan fungsinya jadi itu terkadang biasa yang menghambat pelayanan kepada masyarakat misalnya dalam pengurusan STNK dan Pengurusan Mutasi Kendaraan “.*

Dari kutipan wawancara diatas menunjukkan dan dapat disimpulkan bahwa organisasi birokrasi yang mampu memberikan pelayanan publik secara efektif dan efisien kepada masyarakat, salah satunya jika strukturnya lebih terdesentralisasi daripada tersentralisasi. Sebab, dengan struktur yang terdesentralisasi diharapkan Akan lebih mudah mengantisipasi kebutuhan dan kepentingan yang diperlukan oleh masyarakat, sehingga dengan cepat birokrasi dapat menyediakan pelayanannya sesuai yang diharapkan masyarakat pelanggannya. Sedangkan dalam kontek persyaratan budaya organisasi birokrasi, perlu dipersiapkan tenaga kerja atau aparat yang benar-benar memiliki kemampuan (*capability*), memiliki loyalitas kepentingan (*competency*), dan

memiliki keterkaitan kepentingan (*consistency atau coherency*). Oleh karena itu, untuk merealisasikan kriteria ini Pemerintah sudah seharusnya segera menyediakan dan mempersiapkan tenaga kerja birokrasi profesional yang mampu menguasai teknik-teknik manajemen pemerintahan yang tidak hanya berorientasi pada peraturan (*rule oriented*) tetapi juga pada pencapaian tujuan (*goal oriented*).

Berbagai rujukan dari pendapat diatas penulis melihat bahwa permasalahan yang ada dilihat dari sarana dan prasarana, dan perbaikan kualitas sumber daya manusia aparatur UPTB Samsat Biak Numfor dengan melihat pada konsep komitmennya untuk menyederhanakan layanan publik yang terkait dengan pembayaran pajak kendaraan bermotor, registrasi dan identifikasi kendaraan bermotor, serta pembayaran sumbangan wajib dana kecelakaan lalu lintas dan jalan. Dasar dari penyederhanaan layanan publik ini adalah Undang-Undang Republik Indonesia. Nomor 25 tahun 2009. Tentang. Pelayanan publik, dan Peraturan Presiden (PERPRES) Nomor 5 Tahun 2015. Penyelenggaraan Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap

Kendaraan Bermotor. Hal itu belum tercapai dengan baik karena Infrastruktur yang dimiliki belum memadai, dilihat dari sistem pelayanan yang dimiliki dengan Satu Atap masih terlihat pelayanan masih berbelit-belit dan tidak teratur dalam melakukan pelayanan karena masih terlihat masih adanya masyarakat merasa bahwa pengurusan pelayanan masih butuh waktu yang lama untuk menunggu dan terlalu banyak ruang kantor yang harus dilalui.

Oleh karena itu jika sarana dan sarana sudah memadai maka perbaikan sumber daya manusia sangat penting untuk menunjang hal tersebut, karena Sumber daya manusia dilihat dari aspeknya sangat mempengaruhi seperti pendidikan, tanggung jawab dan kedisiplinan dapat memberikan pelayanan yang berkualitas untuk mencapai reformasi pelayanan publik yang diharapkan. Perbaikan sumber daya manusia yang ada di Kantor UPTB Samsat Biak Numfor belum memadai hal ini masih ada pegawai yang belum secara jelas apa fungsi dari pelayanan yang baik itu.

## KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan penulis Reformasi Birokrasi dalam Pelayanan Publik di UPTB Samsat Biak Numfor disimpulkan bahwa reformasi birokrasi dalam pelayanan publik yang dilakukan belum optimal, karena disebabkan oleh sarana dan prasarana yang dimiliki belum memadai sehingga dapat menurunkan pelayanan yang berdampak pada pendapatan jumlah pajak kendaraan dan dapat mempengaruhi tingkat kesadaran masyarakat akan pentingnya melakukan integrasi kewajiban membayar pajak kendaraan dan pengurusan surat-surat kendaraan baik roda dua maupun roda empat. Oleh karena itu diharapkan melakukan perubahan perbaikan pola pikir masyarakat terhadap pentingnya pembayaran pajak kendaraan. Disamping itu terlihat dari perbaikan Sumber daya manusia belum optimal pada kantor UPTB Samsat Biak Numfor, hal itu terlihat dari proses pelayanan yang dilakukan masih berbelit-belit dan tingkat pendidikan masih rendah sehingga penguasaan teknologi rendah sehingga dapat mempengaruhi prosedur pelayanan yang berdampak pada percepatan pelayanan yang lebih optimal.

Olehnya itu penulis mencoba mengusulkan Beberapa perubahan yang perlu dilakukan pemerintah dan UPTB Samsat Biak Numfor guna merespon kesan buruk birokrasi. Birokrasi perlu melakukan beberapa perubahan sikap dan perilakunya antara lain:

- a. Birokrasi harus lebih mengutamakan sifat pendekatan tugas yang diarahkan pada hal pengayoman dan pelayanan masyarakat; dan menghindarkan kesan pendekatan kekuasaan dan kewenangan.
- b. Birokrasi perlu melakukan penyempurnaan organisasi yang bercirikan organisasi modern, ramping, efektif dan efisien yang mampu membedakan antara tugas-tugas yang perlu ditangani dan yang tidak perlu ditangani (termasuk membagi tugas-tugas yang dapat diserahkan kepada masyarakat).
- c. Birokrasi harus mampu dan mau melakukan perubahan sistem dan prosedur kerjanya yang lebih berorientasi pada ciri-ciri organisasi modern yakni: pelayanan cepat, tepat, akurat, terbuka dengan tetap mempertahankan kualitas, efisiensi biaya dan ketepatan waktu.
- d. Birokrasi harus memposisikan diri sebagai fasilitator pelayan publik dari pada sebagai agen pembaharu pembangunan.

- e. Birokrasi harus mampu dan mau melakukan transformasi diri dari birokrasi yang kinerjanya kaku (rigid) menjadi organisasi birokrasi yang strukturnya lebih desentralistis, inovatif, fleksibel dan responsif.
- f. Birokrasi mendorong perwujudan pemerintahan yang bersih dan bebas dari KKN dapat pula diupayakan kepada peningkatan pengawasan terhadap aparatur negara. Serta pendidikan karakter
- g. ditingkatkan sekolah-sekolah hingga perguruan tinggi. Ditambah pemberian hadiah berupa kenaikan gaji, pangkat jabatan, bagi pegawai yang bekerja di instansi-instansi yang memiliki tingkat integritas baik dalam pengelolaan birokrasi, supaya mereka dapat termotivasi untuk selalu menjaga amanah atas tugas yang diberikan.

#### UCAPAN TERIMA KASIH

Ucapan terima kasih penulis ucapkan kepada kedua orang tua tercinta, Penulis juga secara pribadi mengucapkan terima kasih kepada Bapak Drs. Djamil Hasim, M.Si selaku Rektor IISIP Yapis Biak dan segenap civitas Akademik IISIP Yapis Biak.

#### DAFTAR PUSTAKA

- Dwiyanto, A. (2012). *Reformasi Birokrasi Publik di Indonesia*. Yogyakarta: Gajah Mada Universty Press.
- Hiplunudin, A. (2017). *Kebijakan Birokrasi dan Pelayanan Publik*. Yogyakarta: Calpilus.
- Kasmir. (2011). *Etika Customer Service*. Jakarta: Rajawali Pers.
- Miles, M. B., Huberman, A. M., & Saldana, J. (2014). *Qualitative Data Analysis, Methods Sourcebook*. (U.-P. Tjetjep Rohini Rohidi, Ed.) (3rd ed.). United States: Sage Publication.
- Moenir, H. A. . (2006). *Manajemen Pelayanan Umum Di Indonesia*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Pasolong, H. (2007). *Teori Administrasi Publik*. Bandung: Alfabeta.
- Peraturan Presiden (PERPRES) Nomor 5 Tahun 2015. Penyelenggaraan Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap Kendaraan Bermotor. (n.d.).
- Prasojo, E. (2009). *Reformasi Kedua "melanjutkan estafet reformasi."* Jakarta: Salemba Humanika.
- Puspitosari, H. (2007). *Wajah Buram Pelayanan Publik*. Malang: Yappika.
- Sedarmayanti. (2009). *Reformasi Administrasi Publik, Reformasi Birokrasi, dan Kepemimpinan Masa Depan*. Bandung: PT Refika Aditama.
- Sinambela, P. L. (2010). *Reformasi Pelayanan Publik*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Sugiyono. (2012). *Metode Penelitian*

*Kuantitatif, Kualitatif, Dan R&D.*  
Bandung: Alfabeta.

Sumaryadi, I. N. (2016). *Reformasi Birokrasi Pemerintahan “Menuju Tata Kelola yang Baik.”* Bogor: Galia Indonesia.

Undang-Undang Republik Indonesia. Nomor 25 tahun 2009. Tentang. Pelayanan publik (2009).

Widjaja. (2011). *Otonomi Daerah dan Daerah Otonom.* Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada.

- Dwiyanto, Agus. (2015) Reformasi Birokrasi Kontekstual “Kembali Kejalar yang Benar”. Yogyakarta: Gadjah Mada University Press,
- Hiplunudin, Agus. (2017). Kebijakan Birokrasi dan Pelayanan Publik. Yogyakarta: Calpulis
- Kasmir. 2011. Etika Customer Service. Jakarta: Raja Wali Pers
- Miles, M.B, Huberman, A.M, dan Saldana, J. (2014). Qualitative Data Analysis, Methods Sourcebook, Edition 3. USA: Sage Publications. Terjemahan TjetjepRohiniRohidi, UI-Press.
- Moenir, H.A.S. (2006) Manajemen Pelayanan Umum Di Indonesia. Jakarta, Bumi aksara.
- Pasolong, Harbani. (2007) Teori Administrasi Publik. Bandung, Alfabeta.
- Peraturan Presiden (PERPRES) Nomor 5 Tahun (2015). Penyelenggaraan Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap Kendaraan Bermotor.
- Prasojo, Eko. (2009). Reformasi Kedua “Melanjutkan Estafet Reformasi”. Jakarta: Salemba Humanika.
- Puspitosari, Hesti. (2007). Wajah Buram Pelayanan Publik. Malang: Yappika.
- Sedarmayanti. (2009) Reformasi Administrasi Publik, Reformasi Birokrasi, dan Kepemimpinan Masa Depan. Bandung: PT Refika Aditama,
- Sinambela, Poltak Lijan. (2010) Reformasi Pelayanan Publik. Jakarta: PT.Bumi Aksara
- Sumaryadi, I Nyoman. (2016) Reformasi Birokrasi Pemerintahan “Menuju Tata Kelola yang Baik”. Bogor, Ghalia Indonesia
- Sugiyono, (2012). Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, Dan R&D. Bandung: CV Alfabeta.
- Undang-Undang Republik Indonesia. Nomor 25 tahun (2009). Tentang. Pelayanan publik
- Widjaja. (2011). Otonomi Daerah dan Daerah Otonom. Jakarta: PT.Raja Grafindo Persada.