



## Reformasi Birokrasi Kabupaten Kerinci: Strategi Peningkatan Efisiensi dan Kualitas Pelayanan Publik

Awal Khairi

Sekolah Tinggi Ilmu Administrasi Nusantara Sakti Sungai Penuh

Korespondensi penulis: [awalkhairi@gmail.com](mailto:awalkhairi@gmail.com)

**Abstract.** *Bureaucratic reform in Indonesia is an important agenda in improving government performance, especially in public services. Kerinci Regency, Jambi Province, faces various challenges in carrying out bureaucratic reforms, such as low capacity of civil servants, limited infrastructure, and resistance to change. Weber's bureaucratic theory, New Public Management (NPM), and the concepts of efficiency, effectiveness, and transparency are the theoretical framework for understanding the importance of bureaucratic reform. This study uses a qualitative descriptive approach with in-depth interview methods and direct observation. The results of the study show that Kerinci Regency has implemented bureaucratic reform policies, such as simplifying service procedures and using information technology. However, various obstacles such as the lack of ASN capacity and limited infrastructure hinder the implementation of reforms as a whole. The positive impacts identified are increased community satisfaction, transparency, and accountability of local governments. This research recommends increasing the capacity of civil servants, expanding the implementation of e-government, and strengthening service infrastructure to support more effective and sustainable bureaucratic reform. Thus, bureaucratic reform in Kerinci Regency can encourage public services that are more efficient, transparent, and responsive to the needs of the community.*

**Keywords:** *Bureaucratic Reform, Public Service, Kerinci Regency*

**Abstrak.** Reformasi birokrasi di Indonesia merupakan agenda penting dalam meningkatkan kinerja pemerintahan, terutama dalam pelayanan publik. Kabupaten Kerinci, Provinsi Jambi, menghadapi berbagai tantangan dalam menjalankan reformasi birokrasi, seperti rendahnya kapasitas ASN, keterbatasan infrastruktur, dan resistensi terhadap perubahan. Teori birokrasi Weber, New Public Management (NPM), serta konsep efisiensi, efektivitas, dan transparansi menjadi kerangka teoretis dalam memahami pentingnya reformasi birokrasi. Penelitian ini menggunakan pendekatan deskriptif kualitatif dengan metode wawancara mendalam dan observasi langsung. Hasil penelitian menunjukkan bahwa Kabupaten Kerinci telah mengimplementasikan kebijakan reformasi birokrasi, seperti penyederhanaan prosedur pelayanan dan penggunaan teknologi informasi. Namun, berbagai kendala seperti kurangnya kapasitas ASN dan keterbatasan infrastruktur menghambat penerapan reformasi secara menyeluruh. Dampak positif yang diidentifikasi adalah peningkatan kepuasan masyarakat, transparansi, dan akuntabilitas pemerintah daerah. Penelitian ini merekomendasikan peningkatan kapasitas ASN, perluasan implementasi e-government, dan penguatan infrastruktur pelayanan untuk mendukung reformasi birokrasi yang lebih efektif dan berkelanjutan. Dengan demikian, reformasi birokrasi di Kabupaten Kerinci dapat mendorong pelayanan publik yang lebih efisien, transparan, dan responsif terhadap kebutuhan masyarakat.

**Kata kunci:** Reformasi Birokrasi, Pelayanan Publik, Kabupaten Kerinci

### 1. LATAR BELAKANG

Reformasi birokrasi di Indonesia telah menjadi salah satu agenda utama dalam upaya memperbaiki kinerja pemerintahan, terutama dalam hal pelayanan publik. Sebagai negara berkembang yang terus mengalami perubahan dinamis, Indonesia memerlukan birokrasi yang responsif, efisien, dan efektif untuk memenuhi kebutuhan masyarakat (R. H. Saputro, 2021). Dalam konteks otonomi daerah, setiap kabupaten dan kota di Indonesia memiliki kewajiban untuk melaksanakan reformasi birokrasi yang sejalan dengan kebijakan pemerintah pusat, termasuk Kabupaten Kerinci yang terletak di Provinsi Jambi (N.S Zahra, N Suparman, S Alia, 2022). Kabupaten ini dihadapkan pada berbagai tantangan dalam meningkatkan kualitas

*Received: Juli 11, 2024; Revised: Agustus 19, 2024; Accepted: September 22, 2024;*

*Published: September 23, 2024;*

pelayanan publik di tengah keterbatasan sumber daya, infrastruktur yang belum optimal, dan kompleksitas birokrasi yang ada (Kurniawan et al., 2021). Oleh karena itu, reformasi birokrasi di Kabupaten Kerinci menjadi sangat penting untuk memastikan bahwa pelayanan publik dapat dilakukan secara lebih efisien, efektif, dan berkualitas (Prasodjo, 2017).

Reformasi birokrasi merupakan proses perubahan fundamental dalam struktur dan kinerja pemerintahan yang bertujuan untuk meningkatkan efisiensi, efektivitas, dan kualitas pelayanan kepada masyarakat (Malik & Wahid, 2023). Dalam hal ini, reformasi birokrasi mencakup berbagai aspek, mulai dari penyederhanaan prosedur administrasi, peningkatan kapasitas aparatur sipil negara (ASN), penggunaan teknologi informasi, hingga penerapan prinsip-prinsip transparansi dan akuntabilitas (Abinda Firdaus & Arnidiana, 2021). Di Kabupaten Kerinci, reformasi birokrasi diharapkan dapat menjadi jawaban atas berbagai permasalahan yang selama ini menghambat kinerja pemerintahan dan pelayanan publik. Dengan birokrasi yang lebih ramping dan responsif, masyarakat dapat memperoleh pelayanan yang lebih cepat, tepat, dan berdaya guna, sehingga mendukung pembangunan daerah yang lebih inklusif dan berkelanjutan (Nugroho & Arenawati, 2023).

Salah satu tantangan utama yang dihadapi Kabupaten Kerinci dalam upaya reformasi birokrasi adalah kurangnya kapasitas ASN dalam menjalankan tugas dan tanggung jawabnya secara profesional (Hartati, 2020). Berdasarkan data yang ada, masih banyak ASN di Kabupaten Kerinci yang belum memiliki keterampilan yang memadai dalam mengelola pelayanan publik yang efisien dan efektif. Kondisi ini diperparah dengan rendahnya tingkat pendidikan dan pelatihan yang diterima oleh para ASN, sehingga mereka kesulitan dalam mengadopsi praktik-praktik kerja yang lebih modern dan berbasis teknologi (Cohen & Hertz, 2020). Dalam reformasi birokrasi, peningkatan kapasitas ASN menjadi salah satu fokus utama untuk memastikan bahwa aparatur pemerintahan mampu memberikan pelayanan yang optimal kepada masyarakat. Tanpa dukungan ASN yang berkualitas, reformasi birokrasi hanya akan menjadi wacana tanpa implementasi yang nyata di lapangan (Wirawan, 2020).

Selain itu, keterbatasan infrastruktur dan sumber daya di Kabupaten Kerinci juga menjadi hambatan serius dalam proses reformasi birokrasi. Kabupaten ini, yang sebagian besar wilayahnya merupakan daerah pegunungan dan pedesaan, menghadapi tantangan dalam hal aksesibilitas dan penyediaan layanan publik yang merata. Beberapa kecamatan di wilayah ini masih kesulitan mendapatkan akses layanan dasar seperti kesehatan, pendidikan, dan administrasi kependudukan (H. N. Saputro, 2023). Oleh karena itu, reformasi birokrasi di Kabupaten Kerinci tidak hanya berfokus pada peningkatan kapasitas aparatur, tetapi juga pada perbaikan infrastruktur yang mendukung kelancaran pelayanan publik. Pemerintah daerah

perlu melakukan investasi yang signifikan dalam membangun infrastruktur fisik dan digital untuk memastikan bahwa seluruh masyarakat, termasuk yang berada di daerah terpencil, dapat mengakses layanan publik dengan mudah dan cepat (Dunan, 2020).

Di era digital saat ini, penggunaan teknologi informasi dan komunikasi (TIK) menjadi salah satu elemen kunci dalam reformasi birokrasi. Implementasi sistem pemerintahan berbasis elektronik (e-government) dapat membantu meningkatkan efisiensi dan transparansi dalam pelayanan publik (Tengkeran et al., 2023). Di Kabupaten Kerinci, penggunaan TIK dalam pemerintahan masih terbatas, terutama di tingkat kecamatan dan desa. Pemerintah daerah perlu mendorong penggunaan TIK secara lebih luas untuk mempercepat proses administrasi, mengurangi potensi korupsi, dan meningkatkan akses informasi bagi masyarakat. Dengan adanya sistem e-government yang baik, masyarakat dapat mengakses berbagai layanan publik secara online tanpa harus datang langsung ke kantor pemerintahan, sehingga menghemat waktu dan biaya (Hendriyaldi & Musnaini, 2021).

Transparansi dan akuntabilitas juga merupakan prinsip penting dalam reformasi birokrasi. Kabupaten Kerinci, seperti daerah-daerah lain di Indonesia, tidak terlepas dari permasalahan birokrasi yang kurang transparan dan akuntabel. Hal ini seringkali menyebabkan ketidakpuasan masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan oleh pemerintah daerah (Lesnussa et al., 2023). Oleh karena itu, penerapan prinsip-prinsip transparansi dan akuntabilitas dalam setiap proses pelayanan publik sangatlah penting. Pemerintah Kabupaten Kerinci perlu memastikan bahwa setiap keputusan yang diambil dan setiap pelayanan yang diberikan dapat dipertanggungjawabkan secara terbuka kepada masyarakat. Selain itu, pengawasan oleh lembaga legislatif dan partisipasi aktif masyarakat dalam proses pengambilan keputusan juga harus ditingkatkan untuk menciptakan pemerintahan yang lebih demokratis dan akuntabel (Kuddus, 2019).

Dalam upaya meningkatkan kualitas pelayanan publik, Kabupaten Kerinci juga perlu belajar dari praktik-praktik terbaik (best practices) di daerah lain yang telah berhasil melaksanakan reformasi birokrasi dengan baik. Banyak kabupaten dan kota di Indonesia yang telah menerapkan berbagai inovasi dalam pelayanan publik, seperti penggunaan aplikasi layanan online, pembentukan unit layanan terpadu, dan penyederhanaan proses perizinan (Zarychta et al., 2020). Kabupaten Kerinci dapat mengadopsi inovasi-inovasi tersebut dan menyesuaikannya dengan kondisi lokal untuk mempercepat proses reformasi birokrasi. Selain itu, kerja sama dengan pemerintah pusat dan lembaga internasional juga dapat menjadi langkah strategis dalam mendapatkan dukungan teknis dan finansial untuk mengimplementasikan reformasi birokrasi secara lebih efektif (Asmarani, 2023).

Dalam kesimpulannya, reformasi birokrasi di Kabupaten Kerinci merupakan suatu keharusan untuk mewujudkan pelayanan publik yang efisien, efektif, dan berkualitas. Berbagai tantangan, seperti rendahnya kapasitas ASN, keterbatasan infrastruktur, dan kurangnya penggunaan teknologi informasi, harus diatasi melalui strategi yang komprehensif dan berkelanjutan. Dengan adanya komitmen dari seluruh pihak terkait, baik pemerintah daerah maupun masyarakat, reformasi birokrasi di Kabupaten Kerinci dapat menjadi motor penggerak dalam meningkatkan kesejahteraan masyarakat dan mempercepat pembangunan daerah.

## **2. KAJIAN TEORITIS**

Reformasi birokrasi adalah proses perubahan yang dirancang untuk memperbaiki kinerja pemerintah, khususnya dalam pelayanan publik. Teori-teori yang mendasari reformasi birokrasi mencakup berbagai pendekatan yang menekankan pentingnya efisiensi, efektivitas, transparansi, dan akuntabilitas dalam penyelenggaraan pemerintahan. Untuk memahami reformasi birokrasi, perlu ditinjau berbagai teori dan konsep yang relevan, seperti teori birokrasi Weber, pendekatan New Public Management (NPM), serta konsep pelayanan publik yang berkualitas.

### **Teori Birokrasi Weber**

Salah satu landasan teori yang paling penting dalam studi tentang birokrasi adalah teori birokrasi Max Weber. Weber mengidentifikasi birokrasi sebagai bentuk organisasi yang paling rasional dan efisien untuk mengelola tugas-tugas administratif dalam masyarakat modern (Sayuri, 2021). Birokrasi, menurut Weber, memiliki ciri-ciri khas, yaitu adanya hirarki yang jelas, pembagian tugas yang spesifik, aturan formal yang ketat, serta rekrutmen dan promosi yang berbasis pada meritokrasi. Dalam konteks reformasi birokrasi, teori Weber menjadi dasar pemahaman bahwa sistem birokrasi perlu diatur secara sistematis agar setiap elemen organisasi dapat berfungsi secara efisien (Asif & Rathore, 2021).

Namun, kritik terhadap birokrasi Weberian juga mencuat, terutama terkait dengan sifatnya yang kaku, kurang fleksibel, dan sering kali tidak responsif terhadap perubahan yang cepat. Oleh karena itu, reformasi birokrasi modern sering kali berupaya mengatasi kelemahan ini dengan lebih mendorong fleksibilitas dan adaptabilitas, tanpa meninggalkan prinsip-prinsip dasar birokrasi seperti yang diuraikan Weber (Novita, 2014).

### **New Public Management (NPM)**

Dalam beberapa dekade terakhir, paradigma New Public Management (NPM) muncul sebagai respons terhadap kelemahan birokrasi tradisional. Pendekatan NPM menekankan pada penerapan praktik manajemen sektor swasta ke dalam sektor publik untuk meningkatkan

efisiensi, efektivitas, dan daya saing. Konsep ini menekankan pentingnya desentralisasi, penggunaan teknologi informasi, dan pengukuran kinerja yang lebih transparan serta fokus pada hasil (output) daripada prosedur (input) (Rahayu & Ibrahim, 2023).

Menurut NPM, pemerintah seharusnya lebih berfokus pada hasil nyata yang diharapkan oleh masyarakat, seperti pelayanan yang cepat, akurat, dan responsif terhadap kebutuhan masyarakat. Dalam konteks reformasi birokrasi di Kabupaten Kerinci, pendekatan NPM dapat diterapkan melalui penyederhanaan prosedur pelayanan publik, penguatan kapasitas aparatur sipil negara (ASN), serta penerapan teknologi informasi untuk mendukung efisiensi dan efektivitas pelayanan (Halim et al., 2021). Penerapan prinsip-prinsip NPM di Indonesia juga mendorong adanya program reformasi birokrasi yang lebih komprehensif, yang mencakup aspek pengembangan sumber daya manusia, peningkatan akuntabilitas, perbaikan sistem pengawasan, serta pemberantasan korupsi dalam sektor publik. Pendekatan ini relevan dengan tantangan yang dihadapi Kabupaten Kerinci, yang perlu mendorong modernisasi sistem birokrasi untuk meningkatkan kualitas layanan publik (Yusriadi & Farida, 2019).

### **Teori Efisiensi dan Efektivitas dalam Pelayanan Publik**

Efisiensi dan efektivitas merupakan dua konsep kunci dalam kajian manajemen pelayanan publik. Efisiensi merujuk pada sejauh mana sumber daya yang digunakan (seperti anggaran, tenaga kerja, dan waktu) dapat dioptimalkan untuk menghasilkan output yang maksimal. Dalam konteks pelayanan publik, efisiensi berarti mampu memberikan pelayanan yang berkualitas dengan menggunakan sumber daya seminimal mungkin. Sedangkan efektivitas mengacu pada pencapaian tujuan yang telah ditetapkan, yakni kemampuan pemerintah untuk memberikan pelayanan yang sesuai dengan kebutuhan dan harapan masyarakat (Al et al., 2023).

Dalam kajian reformasi birokrasi di Kabupaten Kerinci, kedua konsep ini sangat relevan. Peningkatan efisiensi dapat dicapai melalui penyederhanaan proses administrasi, pengurangan birokrasi yang berbelit-belit, serta optimalisasi penggunaan teknologi informasi. Efektivitas dapat diwujudkan dengan memperkuat keterlibatan masyarakat dalam merumuskan kebijakan pelayanan publik dan memastikan bahwa pelayanan yang diberikan sesuai dengan kebutuhan masyarakat setempat.

### **Pelayanan Publik yang Berkualitas**

Pelayanan publik yang berkualitas mencakup beberapa dimensi utama, di antaranya kecepatan, ketepatan, keramahan, dan aksesibilitas pelayanan. Teori SERVQUAL, yang dikembangkan oleh Parasuraman, Zeithaml, dan Berry (1988), menyebutkan bahwa kualitas pelayanan dapat diukur melalui lima dimensi: reliability (keandalan), assurance (jaminan),

tangibles (tangibles), empathy (empati), dan responsiveness (responsivitas). Dimensi-dimensi ini menjadi acuan penting dalam mengukur kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik.

Dalam penerapan reformasi birokrasi di Kabupaten Kerinci, perhatian terhadap kualitas pelayanan publik menjadi hal yang mendesak. Pemerintah daerah perlu memastikan bahwa layanan yang diberikan oleh setiap instansi pemerintahan dapat memenuhi harapan masyarakat, dengan tetap memperhatikan dimensi-dimensi yang telah disebutkan. Perbaikan dalam proses pelayanan publik dapat dilakukan melalui peningkatan kompetensi ASN, penyediaan infrastruktur yang memadai, serta penerapan sistem pengaduan yang responsif terhadap keluhan masyarakat.

### **Transparansi dan Akuntabilitas dalam Reformasi Birokrasi**

Transparansi dan akuntabilitas merupakan prinsip fundamental dalam pemerintahan yang baik (good governance). Transparansi berkaitan dengan keterbukaan pemerintah dalam menyampaikan informasi terkait dengan proses pengambilan keputusan, kebijakan, dan pelaksanaan program-program publik. Sementara itu, akuntabilitas merujuk pada kewajiban pemerintah untuk bertanggung jawab atas setiap kebijakan dan tindakan yang diambil, serta kemampuan untuk memberikan pertanggungjawaban tersebut kepada masyarakat.

Dalam konteks reformasi birokrasi di Kabupaten Kerinci, transparansi dan akuntabilitas dapat diwujudkan melalui penggunaan teknologi informasi, seperti sistem pelayanan berbasis elektronik (e-government), yang memungkinkan masyarakat untuk memantau proses pelayanan publik secara real-time. Selain itu, pemerintah daerah perlu mendorong pengawasan eksternal yang lebih kuat, baik dari masyarakat maupun lembaga pengawas independen, guna memastikan bahwa setiap program reformasi birokrasi berjalan sesuai dengan prinsip-prinsip good governance.

Kajian teoritis ini memberikan dasar pemikiran bagi pelaksanaan reformasi birokrasi di Kabupaten Kerinci, yang bertujuan untuk meningkatkan efisiensi, efektivitas, dan kualitas pelayanan publik. Melalui penerapan teori birokrasi Weber, pendekatan NPM, serta konsep efisiensi, efektivitas, dan inovasi dalam pelayanan publik, diharapkan pemerintah daerah dapat merumuskan strategi yang tepat untuk mencapai tujuan reformasi birokrasi. Dengan demikian, Kabupaten Kerinci dapat mewujudkan pelayanan publik yang lebih baik, transparan, akuntabel, serta responsif terhadap kebutuhan masyarakat.

### 3. METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan pendekatan deskriptif kualitatif yang bertujuan untuk memahami fenomena reformasi birokrasi di Kabupaten Kerinci secara mendalam, khususnya terkait dengan strategi yang digunakan untuk meningkatkan efisiensi dan kualitas pelayanan publik. Pendekatan deskriptif kualitatif dipilih karena mampu menggali informasi yang kaya dan mendalam mengenai proses, tantangan, serta keberhasilan reformasi birokrasi di tingkat daerah. Penelitian ini akan mengkaji bagaimana kebijakan dan program reformasi birokrasi diterapkan di Kabupaten Kerinci, serta dampaknya terhadap peningkatan pelayanan publik. Data yang dikumpulkan berupa data primer dan data sekunder.

Data primer diperoleh melalui wawancara mendalam (*in-depth interview*) dengan informan kunci yang terdiri dari pejabat pemerintah daerah, aparatur sipil negara (ASN), dan masyarakat sebagai pengguna layanan publik. Teknik *purposive sampling* digunakan untuk menentukan informan kunci, di mana peneliti memilih informan yang dianggap memiliki pemahaman dan pengalaman yang relevan dengan topik penelitian, seperti kepala dinas, sekretaris daerah, kepala bagian pelayanan publik, dan ASN di lini depan yang terlibat langsung dalam pemberian pelayanan kepada masyarakat. Wawancara dilakukan secara tatap muka dengan menggunakan pedoman wawancara semi-terstruktur agar peneliti dapat fleksibel dalam menggali informasi lebih lanjut, namun tetap fokus pada topik penelitian. Selain itu, untuk mendapatkan data yang lebih komprehensif, peneliti juga melakukan observasi langsung di beberapa kantor pelayanan publik, seperti kantor pelayanan terpadu, kantor kecamatan, dan kantor desa, guna melihat secara langsung bagaimana reformasi birokrasi berjalan dan diterapkan di lapangan.

Sementara itu, data sekunder dikumpulkan melalui dokumentasi dan studi literatur. Dokumentasi meliputi kebijakan dan peraturan terkait reformasi birokrasi, laporan kinerja pemerintah daerah, serta dokumen-dokumen resmi lain yang relevan. Peneliti juga mengakses berbagai publikasi, jurnal, dan laporan penelitian terdahulu yang membahas tentang reformasi birokrasi dan peningkatan kualitas pelayanan publik, baik di Indonesia maupun di wilayah lain yang memiliki karakteristik serupa dengan Kabupaten Kerinci. Data sekunder ini berfungsi untuk memberikan konteks yang lebih luas serta mendukung temuan yang diperoleh dari data primer.

#### 4. HASIL DAN PEMBAHASAN

Penelitian ini menemukan beberapa hal penting terkait implementasi reformasi birokrasi di Kabupaten Kerinci, terutama dalam hal strategi yang digunakan untuk meningkatkan efisiensi dan kualitas pelayanan publik. Berdasarkan wawancara mendalam, observasi langsung, dan analisis dokumen, hasil penelitian ini dapat dibagi menjadi beberapa poin utama sebagai berikut:

##### **Penerapan Kebijakan Reformasi Birokrasi**

Hasil penelitian menunjukkan bahwa Pemerintah Kabupaten Kerinci telah mengimplementasikan kebijakan reformasi birokrasi sesuai dengan panduan dari pemerintah pusat, khususnya yang termuat dalam Peraturan Presiden No. 81 Tahun 2010 tentang Grand Design Reformasi Birokrasi 2010-2025. Langkah-langkah utama yang diambil meliputi penyederhanaan prosedur pelayanan publik, peningkatan transparansi, dan akuntabilitas, serta pengembangan kapasitas aparatur sipil negara (ASN). Salah satu wujud nyata dari kebijakan ini adalah pembentukan unit layanan terpadu yang bertujuan untuk mempermudah akses masyarakat terhadap berbagai layanan pemerintahan dalam satu atap. Meski demikian, pelaksanaan kebijakan ini masih menghadapi berbagai tantangan, terutama di tingkat implementasi teknis di lapangan.

##### **Strategi Peningkatan Efisiensi Pelayanan Publik**

Efisiensi pelayanan publik menjadi salah satu fokus utama dari reformasi birokrasi di Kabupaten Kerinci. Beberapa strategi yang diterapkan meliputi:

- **Penyederhanaan Prosedur:** Beberapa dinas telah menerapkan sistem pelayanan yang lebih sederhana, mengurangi birokrasi yang berbelit-belit. Sebagai contoh, proses pengurusan administrasi kependudukan, seperti pembuatan KTP dan kartu keluarga, telah dipersingkat dengan menggunakan teknologi informasi.
- **Penggunaan Teknologi Informasi:** Kabupaten Kerinci mulai menerapkan sistem e-government, meskipun pada tahap awal. Penggunaan aplikasi online untuk pelayanan perizinan dan administrasi lainnya telah membantu mempercepat proses pelayanan, meskipun penggunaannya masih terbatas di beberapa dinas. ASN yang memiliki keterampilan TIK yang terbatas menjadi salah satu tantangan utama dalam penerapan sistem ini.
- **Optimalisasi Sumber Daya:** Pemerintah daerah berusaha untuk mengoptimalkan sumber daya yang ada, baik dari sisi anggaran maupun SDM. Namun, hasil penelitian menunjukkan bahwa keterbatasan anggaran dan infrastruktur, terutama di daerah-daerah



terpencil, masih menjadi kendala signifikan dalam peningkatan efisiensi pelayanan publik.

### **Tantangan dalam Implementasi Reformasi Birokrasi**

Hasil penelitian juga mengidentifikasi sejumlah tantangan dalam pelaksanaan reformasi birokrasi di Kabupaten Kerinci, yang mempengaruhi efektivitas dan efisiensi pelayanan publik.

Tantangan-tantangan tersebut meliputi:

- **Kurangnya Kapasitas ASN:** Salah satu tantangan terbesar adalah rendahnya kapasitas ASN dalam menjalankan tugas secara profesional dan efisien. Banyak ASN di Kabupaten Kerinci yang masih memerlukan pelatihan untuk meningkatkan kompetensi mereka, terutama dalam hal penggunaan teknologi dan inovasi dalam pelayanan publik.
- **Resistensi terhadap Perubahan:** Beberapa ASN dan pejabat daerah menunjukkan resistensi terhadap perubahan yang diusung oleh reformasi birokrasi. Hal ini terutama disebabkan oleh kebiasaan kerja lama yang sulit diubah, serta kurangnya pemahaman tentang pentingnya reformasi birokrasi dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik.
- **Keterbatasan Infrastruktur:** Keterbatasan infrastruktur, terutama di daerah pedesaan dan terpencil, menjadi salah satu penghambat utama dalam pelaksanaan reformasi birokrasi. Banyak kecamatan di Kabupaten Kerinci yang masih belum memiliki akses internet yang memadai, sehingga menghambat penerapan sistem e-government yang seharusnya dapat mempercepat proses pelayanan.

### **Dampak Reformasi Birokrasi terhadap Kualitas Pelayanan Publik**

Meskipun terdapat berbagai tantangan, hasil penelitian menunjukkan bahwa reformasi birokrasi di Kabupaten Kerinci telah memberikan dampak positif terhadap kualitas pelayanan publik, meskipun belum maksimal. Beberapa dampak positif yang diidentifikasi meliputi:

- **Peningkatan Kepuasan Masyarakat:** Wawancara dengan masyarakat menunjukkan adanya peningkatan kepuasan terhadap beberapa jenis layanan publik, terutama terkait administrasi kependudukan dan perizinan. Masyarakat mengapresiasi usaha pemerintah daerah dalam mempercepat proses pelayanan dan memberikan akses yang lebih mudah melalui unit layanan terpadu.
- **Transparansi yang Lebih Baik:** Penerapan prinsip transparansi dalam reformasi birokrasi telah meningkatkan keterbukaan pemerintah daerah terhadap masyarakat. Informasi terkait proses pelayanan, persyaratan, dan waktu penyelesaian kini dapat diakses dengan lebih mudah, baik melalui papan pengumuman maupun website pemerintah daerah.

- **Akuntabilitas Pemerintah Daerah:** Reformasi birokrasi juga berdampak pada peningkatan akuntabilitas pemerintah daerah. Adanya sistem monitoring dan evaluasi kinerja ASN secara lebih transparan membantu meningkatkan tanggung jawab mereka dalam memberikan pelayanan yang berkualitas.

### **Rekomendasi untuk Peningkatan Reformasi Birokrasi di Kabupaten Kerinci**

Berdasarkan temuan-temuan di atas, penelitian ini merekomendasikan beberapa langkah strategis untuk memperbaiki pelaksanaan reformasi birokrasi di Kabupaten Kerinci:

- **Peningkatan Kapasitas ASN:** Pemerintah daerah perlu lebih fokus pada peningkatan kapasitas ASN melalui pelatihan yang berkelanjutan, terutama dalam penggunaan teknologi informasi dan manajemen pelayanan publik. Dengan ASN yang lebih kompeten, diharapkan reformasi birokrasi dapat berjalan lebih efektif.
- **Perluasan Implementasi E-Government:** Untuk meningkatkan efisiensi pelayanan publik, pemerintah daerah perlu mempercepat penerapan sistem e-government, terutama di kecamatan dan desa. Hal ini memerlukan investasi dalam infrastruktur TIK serta pelatihan bagi ASN untuk dapat mengoperasikan sistem tersebut.
- **Penguatan Infrastruktur Pelayanan:** Pemerintah daerah perlu mengalokasikan lebih banyak sumber daya untuk memperbaiki infrastruktur pelayanan publik, khususnya di daerah terpencil. Ketersediaan akses internet yang merata di seluruh wilayah Kabupaten Kerinci sangat penting untuk mendukung modernisasi birokrasi dan mempercepat proses pelayanan.

## **5. KESIMPULAN**

Secara keseluruhan, penelitian ini menemukan bahwa reformasi birokrasi di Kabupaten Kerinci telah memberikan dampak positif terhadap peningkatan efisiensi dan kualitas pelayanan publik, meskipun masih terdapat banyak tantangan yang harus diatasi. Dengan strategi yang lebih terarah dan dukungan dari seluruh pemangku kepentingan, reformasi birokrasi di Kabupaten Kerinci dapat menjadi motor penggerak dalam mewujudkan pelayanan publik yang lebih responsif, transparan, dan akuntabel.

**DAFTAR REFERENSI**

- Abinda Firdaus, I., & Arnidiana, A. (2021). Strategi Kota Bekasi dan Kota Jambi dalam pengembangan inovasi digital dan kreativitas masyarakat. *Jurnal Studi Inovasi*, 1(1), 22–27. <https://doi.org/10.52000/jsi.v1i1.4>
- Al, D., Pribadi, U., & Maria, R. (2023). The satisfaction level analysis of the SIKOJA application's users in Jambi City during the COVID-19 pandemic. *Journal of Social Sciences*, 15(1), 144–152.
- Asif, A., & Rathore, K. (2021). Behavioral drivers of performance in public-sector organizations: A literature review. *SAGE Open*, 11(1). <https://doi.org/10.1177/2158244021989283>
- Asmarani, A. (2023). Analisis akuntabilitas birokrasi pemerintahan: Studi kasus dalam meningkatkan efektivitas layanan publik (pp. 1–38). [Unpublished manuscript].
- Cohen, N., & Hertz, U. (2020). Street-level bureaucrats' social value orientation on and off duty. *Public Administration Review*, 80(3), 442–453. <https://doi.org/10.1111/puar.13190>
- Dunan, A. (2020). Government communications in digital era: Public relation and democracy. *Journal Pekommas*, 5(1), 71. <https://doi.org/10.30818/jpkm.2020.2050108>
- Halim, F. R., Astuti, F., & Umam, K. (2021). Implementasi prinsip Agile governance melalui aplikasi PIKOBAR di Provinsi Jawa Barat. *Kolaborasi: Jurnal Administrasi Publik*, 7(1), 48–67.
- Hartati, I. (2020). Strategi pembangunan SDM Kementerian Keuangan Republik Indonesia dalam menghadapi tantangan era disrupsi 4.0. *Jurnal BPPK: Badan Pendidikan dan Pelatihan Keuangan*, 13(1), 109–129. <https://doi.org/10.48108/jurnalbppk.v13i1.493>
- Hendriyaldi, H., & Musnaini, M. (2021). Analisis pengaruh pelayanan publik dan e-service quality terhadap kepuasan masyarakat di lingkungan pemerintahan Kota Jambi. *Jurnal Manajemen Terapan dan Keuangan*, 10(01), 87–98. <https://doi.org/10.22437/jmk.v10i01.12531>
- Kuddus, M. (2019). Konsep e-office menuju perubahan pelayanan birokrasi berbasis digital (good governance). *Jurnal Administrasi Publik*, 6(1).
- Kurniawan, D. I., Maulana, A., & Wicaksono, I. (2021). Agile governance sebagai bentuk transformasi inovasi pemerintah daerah. *Doctoral Dissertation*, Universitas Muhammadiyah Jember, 1–9.
- Lesnussa, R., Pramarta, V., Carlof, C., & Putri, R. D. (2023). Strategi pengembangan kapabilitas organisasional dalam era digital: Fokus pada adaptasi dan inovasi. *Journal of Business Innovation*, 1(3).
- Malik, I., & Wahid, N. (2023). Agile governance pada reformasi birokrasi 4.0 di Puslatbang KMP LAN Kota Makassar. *Journal of Bureaucratic Reform*, 19(1), 85–119.
- N.S Zahra, N., Suparman, S., & Alia, S. (2022). Penerapan prinsip Agile governance dalam pelayanan publik. *Journal of Public Service*, 3(5), 6167–6178.

- Novita, D. (2014). Faktor-faktor penghambat pengembangan e-government. *Eksplora Informatika*, 4(1), 43–52. <https://eksplora.stikom-bali.ac.id/index.php/eksplora/article/view/94>
- Nugroho, K. S., & Arenawati, A. (2023). Pro kontra isu pembangunan. *Journal of Development Issues*, July.
- Prasodjo, T. (2017). Paradigma humanis dalam pelayanan publik. *Jurnal Ilmiah Ilmu Administrasi Publik*, 7(1), 38. <https://doi.org/10.26858/jiap.v7i1.3438>
- Rahayu, R. F., & Ibrahim, I. (2023). Inovasi pelayanan publik berbasis e-government di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bangka. *Jurnal Studi Inovasi*, 3(1), 118–131. <https://doi.org/10.52000/jsi.v3i1.128>
- Saputro, H. N. (2023). Inovasi pelayanan pada organisasi publik. *Jurnal Wacana Kinerja: Kajian Praktis-Akademis Kinerja dan Administrasi Pelayanan Publik*, 26(1). <https://doi.org/10.31845/jwk.v26i1.823>
- Saputro, R. H. (2021). Tantangan pelayanan publik berbasis sistem informasi di era revolusi 4.0. *SAWALA: Jurnal Administrasi Negara*, 9(1), 89–101.
- Sayuri, E. (2021). Transformasi digital, pelayanan publik di masa pandemi. *Ekasakti Educational Journal*, 1(2), 278–292.
- Tengkeran, N., Karundeng, D. R., & Gorontalo, U. (2023). Journal economy and currency study (JECS) volume 5, issue 1, January 2023. *Journal of Economic Studies*, 5(1), 80–91.
- Wirawan, V. (2020). Penerapan e-government dalam menyongsong era revolusi industri 4.0 kontemporer di Indonesia. *Jurnal Penegakan Hukum dan Keadilan*, 1(1), 1–16. <https://doi.org/10.18196/jphk.1101>
- Yusriadi, Y., & Farida, U. (2019). Bureaucracy performance in public services in Indonesia. *Jurnal Ad'ministrare*, 6(1), 17. <https://doi.org/10.26858/ja.v6i1.9434>
- Zarychta, A., Grillos, T., & Andersson, K. P. (2020). Public sector governance reform and the motivation of street-level bureaucrats in developing countries. *Public Administration Review*, 80(1), 75–91. <https://doi.org/10.1111/puar.13132>