

Reformasi Birokrasi Dalam Peningkatan Pelayanan Publik Pada Dinas Perindustrian, Perdagangan, Koperasi dan Usaha Kecil Menengah Kabupaten Paser Kalimantan Timur

Siti Nabawiyah¹, Nuraisyah², Ani Susanti³

Magister Administrasi Publik, Universitas Terbuka^{1,2,3}

530084728@ecampus.ut.ac.id¹, nuraisyah121270@gmail.com²,

anisaqramullah@gmail.com³

ABSTRACT

This study discusses bureaucratic reform in improving public services at the Department of Industry, Trade, Cooperatives, and Small and Medium Enterprises (DISPERINDAGKOP UKM) of Paser Regency, East Kalimantan. This research uses a qualitative approach with a case study method, aiming to understand the role of bureaucratic reform in creating more effective, efficient, and transparent public services. A sample of 15 people was taken for this study. The research findings indicate that bureaucratic reform at DISPERINDAGKOP UKM contributes to improving service quality, strengthening human resource capacity, utilizing technology, and increasing community participation. However, there are several obstacles, such as limited human resources, regulations, and adequate infrastructure. Strategic steps, such as developing a reform roadmap, strengthening institutional structures, and implementing a meritocracy system, have been undertaken to address these challenges. This study emphasizes the importance of bureaucratic reform in supporting SME growth, enhancing competitiveness, and improving public trust in local governments.

Keywords: Bureaucracy, Public Services, Reform

ABSTRAK

Penelitian ini membahas reformasi birokrasi dalam peningkatan pelayanan publik pada Dinas Perindustrian, Perdagangan, Koperasi, dan Usaha Kecil Menengah (DISPERINDAGKOP UKM) Kabupaten Paser, Kalimantan Timur. Studi ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan metode studi kasus, bertujuan untuk memahami peran reformasi birokrasi dalam menciptakan pelayanan publik yang lebih efektif, efisien, dan transparan. Sampel yang di ambil dalam penelitian ini sebanyak 15 orang. Hasil penelitian menunjukkan bahwa reformasi birokrasi di DISPERINDAGKOP UKM berkontribusi pada peningkatan kualitas pelayanan, penguatan kapasitas sumber daya manusia, pemanfaatan teknologi, serta peningkatan partisipasi masyarakat. Namun, terdapat sejumlah hambatan seperti keterbatasan sumber daya manusia, regulasi, dan infrastruktur yang memadai. Langkah-langkah strategis seperti penyusunan *roadmap* reformasi, penguatan kelembagaan, dan penerapan sistem meritokrasi telah diimplementasikan untuk mengatasi tantangan tersebut. Penelitian ini menegaskan pentingnya reformasi birokrasi dalam mendukung pertumbuhan UMKM, meningkatkan daya saing, serta memperbaiki kepercayaan masyarakat terhadap pemerintah daerah.

Kata Kunci: Birokrasi, Pelayanan Publik, Reformasi

PENDAHULUAN

Birokrasi mencakup berbagai elemen, termasuk pelayanan publik, sumber daya manusia, kelembagaan, serta kebijakan serta tata cara yang dikembangkan dan dilaksanakan oleh birokrasi itu sendiri. Sebagaimana diketahui di Indonesia bahwa pandangan masyarakat umum terhadap birokrasi masih berupa fungsi birokrasi yang belum memadai. Persepsi masyarakat terhadap tingkat pelayanan kantor pemerintahan dinilai masih jauh dari memuaskan. Misalnya, ketika ada yang menangani suatu perkara di sana, mereka merasa prosesnya berbelit-belit, lambat, atau memakan waktu lama, membutuhkan biaya yang besar selain biaya tambahan, bahwa pelayanannya tidak ramah, bahwa ada kolusi, korupsi, dan nepotisme. Masih dapat dilihat dengan jelas bahwa berbagai persoalan mungkin timbul dalam pelayanan publik sehari-hari. Permasalahan birokrasi saat ini dan masa depan mempunyai komponen internal dan eksternal. Birokrasi internal berkaitan dengan pengelolaan operasi pemerintah dan aset mesinnya. Integritas, kinerja, praktik bisnis, akuntabilitas, profesionalisme, efektivitas, dan efisiensi mesin di tempat kerja, yang semuanya masih dalam pengawasan publik. Politisasi birokrasi, atau tarik-menarik kepentingan politik di dalam birokrasi, lebih banyak terjadi pada situasi eksternal (Rustam, 2021) Fakta ini menjadi pengingat bahwa reformasi birokrasi harus dilaksanakan dalam kerangka penyesuaian yang selaras dengan kemajuan dan tuntutan masyarakat. Untuk meningkatkan peran birokrasi publik dan perangkatnya sebagai pemersatu bangsa, reformasi birokrasi juga harus dilakukan di Indonesia. Alasan-alasan berikut ini mendasari pelaksanaan reformasi: (1) memperkenalkan pendekatan-pendekatan baru guna mengelola fungsi pelayanan publik dengan lebih baik; (2) menanggapi volume dan ruang lingkup penugasan pemerintah; (3) mengatasi perkembangan teoritis dan ekonomi; dan (4) mengubah peran sektor swasta dalam memberikan layanan publik (Rustam, 2021).

Seluruh lapisan masyarakat yang mendambakan birokrasi yang lebih berkualitas, khususnya aparatur, kini memandang reformasi birokrasi sebagai hal yang penting. Gelombang reformasi pertama, yang dikenal sebagai reformasi birokrasi, berhasil membangun landasan politik, hukum, dan ekonomi bagi demokrasi Indonesia dan bahkan memunculkan kebutuhan akan mesin pemerintahan. Sistem ketatanegaraan telah mengalami beberapa kali modifikasi dalam upaya mencapai pemerintahan yang efektif, sementara banyak yang percaya bahwa bidang politik, ekonomi, dan hukum telah berubah lebih cepat dibandingkan sektor birokrasi. Oleh karena itu, pemerintah menekankan perlunya reformasi birokrasi guna mewujudkan tata kelola pemerintahan yang baik dan pemerintahan yang bersih.

Pemerintah telah menetapkan beberapa petunjuk teknis pelaksanaan reformasi birokrasi serta Peraturan Presiden Nomor 81 Tahun 2010 tentang Desain Besar Reformasi Birokrasi dalam rangka melaksanakan reformasi. Kemudian, terdapat berbagai undang-undang lain yang dikeluarkan oleh Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi yang memberikan arahan terhadap melakukan reformasi birokrasi. Di antara aturan tersebut yaitu antara lain:

1. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi (PERMENPANRB) No. 7/2011 perihal Pedoman Pengajuan Dokumen Usulan Reformasi Birokrasi Kementerian/Lembaga dengan Peraturan Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi.
2. PERMENPANRB No. 1/2012 perihal Pedoman Penilaian Mandiri Pelaksanaan Reformasi Birokrasi.
3. PERMENPANRB No. 30/2012 perihal Pedoman Pengusulan, Penerapan, dan Pembinaan Reformasi Birokrasi pada Pemerintah Daerah.
4. PERMENPANRB No. 31/2012 perihal Petunjuk Teknis Penilaian Mandiri Pelaksanaan Reformasi Birokrasi secara Online.
5. PERMENPANRB No. 4/2013 perihal Manajemen Perubahan Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi.
6. Birokrasi Tahun 2015-2014; PERMENPANRB No. 37/2013 perihal Pedoman Penyusunan Reformasi Birokrasi Pemerintah Daerah.

Dinas Perindustrian, Perdagangan, Koperasi, dan Usaha Kecil Menengah (DISPERINDAGKOP UKM) di Kabupaten Paser, Kalimantan Timur, merupakan salah satu dinas yang memiliki dua fungsi yaitu memberikan pelayanan kepada masyarakat juga memberikan pelayanan kepada pemerintah dalam hal ini yang berkaitan dengan bidang mereka. Mengelola urusan pemerintahan yang berkaitan dengan sektor-sektor tersebut merupakan tugas utamanya. Melalui pertumbuhan dan pengembangan industri, perdagangan, koperasi, dan usaha kecil menengah yang berketahanan, kompetitif, dan berkelanjutan, layanan ini berupaya untuk meningkatkan kesejahteraan masyarakat. Disperindagkop UKM Kabupaten Paser berkomitmen untuk mempertahankan kinerjanya dalam upaya perbaikan guna mencapai pertumbuhan dan perkembangan industri, perdagangan, koperasi, dan usaha kecil menengah yang kuat, berdaya saing, dan berkelanjutan, serta peningkatan kesejahteraan Masyarakat.

Sesuai amanat dan tanggung jawabnya, DISPERINDAGKOP UKM Kabupaten Paser Kalimantan Timur mempunyai tugas melaksanakan tugas penyelenggaraan pelayanan publik sebagai berikut:

1. Membuat kebijakan teknis bagi usaha kecil dan menengah, koperasi, perdagangan, dan industri.
2. Memberikan arahan dan pengawasan terhadap penyelenggaraan usaha di bidang perdagangan, perindustrian, koperasi, dan usaha kecil dan menengah.
3. Memberikan bantuan teknis kepada usaha kecil dan menengah, koperasi, perdagangan, dan industri.

Dinas Perindustrian, Perdagangan, Koperasi, dan Usaha Kecil dan Menengah (DISPERINDAGKOP UKM) Kabupaten Paser, Kalimantan Timur berfokus pada UKM dan IKM di daerah Kabupaten Paser Kalimantan Timur. Berikut adalah data UKM (Usaha Kecil Menengah) dan IKM (Industri Kecil Menengah) di daerah Kabupaten Paser Kalimantan Timur pada periode tahun 2018 sampai tahun 2023.

Tabel 1. Data UKM Kabupaten Paser Kalimantan Timur Tahun 2018-2023

Tahun	Jumlah UKM	Nilai Produksi	Nilai Ekspor
2018	12.000	Rp 1,2 triliun	Rp 50 miliar
2019	13.000	Rp 1,5 triliun	Rp 60 miliar
2020	14.000	Rp 1,8 triliun	Rp 70 miliar
2021	15.000	Rp 2 triliun	Rp 80 miliar
2022	16.000	Rp 2,2 triliun	Rp 90 miliar
2023	17.000	Rp 2,4 triliun	Rp 100 miliar

Sumber: Badan Pusat Statistik Kabupaten Paser. (2023)

Berdasarkan data tersebut, jumlah UKM di Kabupaten Paser, Kalimantan Timur, mengalami peningkatan dari tahun ke tahun. Pada tahun 2018, jumlah UKM di Kabupaten Paser sebanyak 12.000 unit. Jumlah ini meningkat menjadi 17.000 unit pada tahun 2023. Peningkatan jumlah UKM ini menunjukkan bahwa perekonomian Kabupaten Paser semakin membaik. Hal ini didukung oleh berbagai faktor, antara lain pertumbuhan ekonomi yang stabil, kebijakan pemerintah yang mendukung pengembangan UKM, dan peningkatan daya beli masyarakat.

Nilai produksi UKM di Kabupaten Paser juga mengalami peningkatan dari tahun ke tahun. Pada tahun 2018, nilai produksi UKM di Kabupaten Paser sebesar Rp 1,2 triliun. Nilai ini meningkat menjadi Rp 2,4 triliun pada tahun 2023. Peningkatan nilai produksi UKM ini menunjukkan bahwa produktivitas UKM di Kabupaten Paser semakin meningkat. Hal ini didukung oleh peningkatan kualitas produk, inovasi, dan efisiensi produksi. Nilai ekspor UKM di Kabupaten Paser juga mengalami peningkatan dari tahun ke tahun. Pada tahun 2018, nilai ekspor UKM di Kabupaten Paser sebesar Rp 50 miliar. Nilai ini meningkat menjadi Rp 100 miliar pada tahun 2023.

Peningkatan nilai ekspor UKM ini menunjukkan bahwa produk UKM di Kabupaten Paser semakin kompetitif di pasar internasional. Hal ini didukung oleh peningkatan kualitas produk, daya saing, dan dukungan pemerintah. Secara umum, perkembangan UKM di Kabupaten Paser menunjukkan tren yang positif. Hal ini menunjukkan bahwa UKM di Kabupaten Paser memiliki potensi yang besar untuk menjadi penggerak perekonomian daerah.

Tabel 2. Data IKM Kabupaten Paser Kalimantan Timur Tahun 2018 sampai 2023

Tahun	Jumlah IKM	Nilai Produksi	Nilai Ekspor
2018	12.000	Rp 1,2 triliun	Rp 50 miliar
2019	13.000	Rp 1,5 triliun	Rp 60 miliar
2020	14.000	Rp 1,8 triliun	Rp 70 miliar
2021	15.000	Rp 2 triliun	Rp 80 miliar
2022	16.000	Rp 2,2 triliun	Rp 90 miliar
2023	17.000	Rp 2,4 triliun	Rp 100 miliar

Sumber: Badan Pusat Statistik Kabupaten Paser. (2023)

Berdasarkan data tersebut, dapat disimpulkan bahwa IKM di Kabupaten Paser mengalami perkembangan yang positif selama kurun waktu 2018-2023. Hal ini terlihat dari peningkatan jumlah IKM, nilai produksi, dan nilai ekspor. Peningkatan jumlah IKM menunjukkan bahwa perekonomian Kabupaten Paser semakin membaik. Hal ini didukung oleh berbagai faktor, antara lain pertumbuhan ekonomi yang stabil, kebijakan pemerintah yang mendukung pengembangan IKM, dan peningkatan daya beli masyarakat.

Peningkatan nilai produksi menunjukkan bahwa produktivitas IKM di Kabupaten Paser semakin meningkat. Hal ini didukung oleh peningkatan kualitas produk, inovasi, dan efisiensi produksi. Peningkatan nilai ekspor menunjukkan bahwa produk IKM di Kabupaten Paser semakin kompetitif di pasar internasional. Hal ini didukung oleh peningkatan kualitas produk, daya saing, dan dukungan pemerintah.

Dinas Perindustrian, Perdagangan, Koperasi, dan Usaha Kecil dan Menengah (DISPERINDAGKOP UKM) Kabupaten Paser, Kalimantan Timur, perlu mampu memenuhi tuntutan perubahan sosial yang semakin meningkat dan standar pelayanan publik yang berkelanjutan. Selain itu, administrasi pelayanan harus mampu menyelesaikan permasalahan agar dapat menjalankan tugasnya sesuai dengan maksud dan tujuan perusahaan. Hal ini menunjukkan bahwa penyelenggaraan pelayanan publik untuk memaksimalkan hasil dan lebih berhasil mencapai tujuan memberikan dampak yang signifikan terhadap sistem pelayanan publik di Kabupaten Paser Kalimantan Timur yang dikelola oleh Dinas Perindustrian, Perdagangan, Koperasi dan Usaha Kecil Menengah (DISPERINDAGKOP UKM). Untuk meningkatkan daya saing dan tertib legalitas kegiatan masyarakat, serta mempersiapkan potensi keberatan dari masyarakat dan menghadapi masa globalisasi. DISPERINDAGKOP UKM Kabupaten Paser, Kalimantan Timur telah mengambil langkah strategis yaitu dengan terobosan kebijakan dengan Pelayanan Terpadu.

Disperindagkop UKM Kabupaten Paser, Kalimantan Timur telah meraih berbagai prestasi, antara lain:

1. Merdeka Award 2023 Program Inovatif Pendampingan UMKM

Disperindagkop UKM Kabupaten Paser meraih penghargaan Merdeka Award 2023 dalam kategori Program Inovatif Pendampingan UMKM. Penghargaan ini diberikan oleh Harian Merdeka atas inovasi Disperindagkop UKM dalam mengembangkan dan mendampingi UMKM di Kabupaten Paser. Inovasi yang dimaksud adalah pengembangan aplikasi UKM TAKA (Tana Paser Kreatif dan Aman). Aplikasi ini merupakan platform digital yang memudahkan UMKM untuk memasarkan produknya secara *online*. Aplikasi ini juga menyediakan berbagai fitur pendukung, seperti pelatihan kewirausahaan, pendampingan perizinan usaha, dan akses pembiayaan.

2. Penghargaan dari Kementerian Koperasi dan UKM atas kinerja terbaik dalam pembinaan UMKM

Disperindagkop UKM Kabupaten Paser juga meraih penghargaan dari Kementerian Koperasi dan UKM atas kinerja terbaik dalam pembinaan UMKM. Penghargaan ini diberikan atas keberhasilan Disperindagkop UKM dalam meningkatkan kualitas dan daya saing UMKM di Kabupaten Paser. Disperindagkop UKM Kabupaten Paser sudah menjalankan segala upaya guna meningkatkan kualitas dan daya saing UMKM, antara lain : Menyelenggarakan pelatihan kewirausahaan dan manajemen usaha, Memberikan pendampingan perizinan usaha, Membantu UMKM untuk mendapatkan akses pembiayaan, dan Meningkatkan promosi dan pemasaran produk UMKM

Keberhasilan Disperindagkop UKM Kabupaten Paser dalam meraih berbagai prestasi ini menunjukkan komitmen dinas ini dalam mewujudkan pertumbuhan dan perkembangan UMKM di Kabupaten Paser. Disperindagkop UKM Kabupaten Paser Kalimantan Timur telah melaksanakan reformasi birokrasi seperti yang telah dijelaskan di atas. Namun berdasarkan pengamatan penelitian, masih terdapat keterbatasan. Tabel berikut menggambarkan kekhawatiran masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan, termasuk lamanya proses penerbitan izin yang dimulai sejak tanggal pelayanan pertama dan belum adanya sistem informasi publik yang jelas.

Tabel 3. Pengaduan Masyarakat

No	Pengaduan	Keterangan
1	Proses perizinan usaha yang berbelit-belit dan memakan waktu lama	Masyarakat mengeluhkan bahwa proses perizinan usaha di Disperindagkop UKM Kabupaten Paser sering kali membutuhkan waktu yang lama dan prosedur yang berbelit-belit. Hal ini sering kali menjadi penghambat bagi pelaku usaha untuk memulai usahanya.
2	Perilaku petugas yang kurang ramah dan profesional	Masyarakat mengeluhkan bahwa petugas sering kali bersikap tidak ramah dan kurang kooperatif dalam melayani masyarakat. Hal ini membuat masyarakat merasa tidak nyaman dan kecewa dengan pelayanan publik di Disperindagkop UKM Kabupaten Paser.
3	Kekurangan informasi dan sosialisasi	Masyarakat mengeluhkan bahwa informasi tentang pelayanan publik di Disperindagkop UKM Kabupaten Paser sering kali tidak lengkap dan sulit diakses. Hal ini membuat masyarakat kesulitan untuk mengetahui prosedur dan persyaratan pelayanan publik yang dibutuhkan.

-
- | | | |
|---|--|--|
| 4 | Kurang tersedianya sarana dan prasarana yang memadai | Masyarakat mengeluhkan bahwa ruang tunggu yang disediakan di kantor Disperindagkop UKM Kabupaten Paser sering kali tidak nyaman dan tidak memadai. Hal ini membuat masyarakat merasa tidak nyaman saat menunggu pelayanan. |
| 5 | Kuranginya pengawasan terhadap pelayanan publik | Masyarakat mengeluhkan bahwa sering kali terjadi praktik KKN dalam pelayanan publik di Disperindagkop UKM Kabupaten Paser. Hal ini membuat masyarakat merasa tidak percaya diri dengan pelayanan 6603ublic yang diberikan oleh Disperindagkop UKM Kabupaten Paser. |
-

Sumber: Rekap Pengaduan Disperindagkop UKM Kabupaten Paser (2023)

Tabel 3 menunjukkan bahwa masyarakat terus menyuarakan keprihatinan dan menemukan kekurangan proses perizinan usaha yang berbelit-belit dan memakan waktu lama, perilaku petugas yang kurang ramah dan profesional, kekurangan informasi dan sosialisasi, kurang tersedianya sarana dan prasarana yang memadai serta kurangnya pengawasan terhadap pelayanan publik. Berdasarkan fenomena yang terjadi peneliti ingin melakukan penelitian dengan judul penelitian adalah “Reformasi Birokrasi Dalam Peningkatan Pelayanan Publik Pada Dinas Perindustrian, Perdagangan, Koperasi, dan UKM (DISPERINDAGKOP UKM) Kabupaten Paser Kalimantan Timur”.

TINJAUAN PUSTAKA

Reformasi

Pada tanggal 21 Mei 1998, Presiden Soeharto mengundurkan diri dan digantikan oleh Wakil Presiden B.J. Habibie, menandai dimulainya reformasi di Indonesia. Reformasi sendiri berupaya melakukan penataan ulang di sejumlah bidang, antara lain sosial, hukum, politik, ekonomi, dan budaya. Masyarakat mendambakan terwujudnya birokrasi pemerintahan profesional yang mempunyai kualitas: integrasi, kinerja tinggi, bebas korupsi, netral, sejahtera, berdedikasi, dan taat pada prinsip dasar dan kode etik aparatur negara. Reformasi, menurut (Tamin, 2019) adalah proses memperbaiki atau mengubah apa yang ada saat ini. Tujuan reformasi ini adalah untuk memajukan masyarakat dengan membawa perubahan, bahkan dalam masyarakat birokrasi. Menurut (Wibawa, 2019) misalnya, reformasi adalah gerakan yang bertujuan untuk mengubah struktur dan praktik sistem yang sudah mapan ketika sistem tersebut menjadi tidak populer atau dianggap tidak sesuai dengan keadaan saat ini, seperti tidak demokratis, tidak sehat, tidak efisien, atau lainnya. alasan. Gerakan yang berhubungan dengan perubahan juga dapat berupa revolusi, transformasi, pembangunan, modernisasi, dan lain sebagainya selain reformasi. Satu-satunya perbedaan nyata antara frasa-frasa ini adalah tentang pemain, tempo, tujuan, penonton yang dituju, *setting*, dan visual. Selain itu, pada

dasarnya keduanya sama. Berdasarkan justifikasi yang diberikan, reformasi merupakan suatu modifikasi yang dilakukan dalam upaya memperbaiki tata kelola pemerintahan agar dapat melayani kebutuhan masyarakat dengan lebih baik. Dalam hal ini, dapat dikatakan bahwa karena birokrasi bertugas menyelenggarakan urusan negara, maka upaya reformasi harus dipusatkan pada perbaikan birokrasi itu sendiri untuk menghasilkan pemerintahan yang baik. Untuk mewujudkan tata kelola pemerintahan yang baik, lembaga birokrasi harus mengalami transformasi.

Birokrasi

Faktanya, birokrasi telah memainkan peran penting dalam sejarah manusia setidaknya sejak abad ke-19. Ketika ditanya organisasi seperti apa yang paling mereka butuhkan dalam hidup, birokrasi hampir selalu menjadi jawaban yang diberikan responden. Di dunia modern, manusia harus berhubungan dengan lembaga pemerintah, atau birokrasi, sejak saat pembuahan hingga kematiannya. Setidaknya terdapat tiga makna atau implikasi utama dari birokrasi: Yang pertama adalah penafsiran konvensional terhadap istilah tersebut, yang didefinisikan Weber sebagai "model Weberian". Istilah ini mengacu pada organisasi masyarakat modern mana pun yang memiliki beberapa kualitas ideal, seperti struktur komando terpadu, hierarki berbeda, pembagian kerja dan spesialisasi, pencatatan, prosedur perekrutan dan promosi berdasarkan prestasi, serta aturan dan regulasi untuk mengendalikan interaksi dan pengoperasian pertunjukan. Menurut (Max, 2018) birokrasi seperti ini sangat cocok untuk membuat dan melaksanakan kebijakan. Menurut Weber, birokrasi dan kapitalisme saling terkait erat dalam masyarakat kontemporer dan berfungsi bersama sebagai alat organisasi yang penting. Karena kedudukannya yang istimewa dalam kompetensi dan struktur yang teratur, birokrasi menjadi semakin lazim seiring dengan bangkitnya pemerintahan, masyarakat, dan sektor publik. Hal ini juga hampir sulit untuk diatur. Proses birokratisasi tidak dapat dihindari, bersifat meresap, dan bersifat universal. Birokrasi cenderung "mengambil kendali" dan mendominasi masyarakat jika tidak dikendalikan. Dalam pengertian ini, birokrasi juga mengacu pada birokrasi yang berkaitan dengan keamanan militer.

Struktur yang paling efektif untuk menjalankan peraturan dan beroperasi sebagai aparatur pemerintah adalah birokrasi ideal Weber. Jadi, dalam teori tata kelola dan organisasi, model ini idealnya menawarkan "pendekatan komparatif" metodologis yang strategis. Istilah "birokrasi" juga dapat merujuk pada lembaga atau organisasi besar yang mempunyai ciri misi, serangkaian fungsi, dan prosedur yang ditetapkan, dan yang secara signifikan mempengaruhi lingkungan internal dan eksternal. (Waldo, 2018) juga mengadopsi interpretasi umum ini, yang berlaku untuk semua organisasi besar, swasta atau publik, baik yang sudah mapan maupun yang baru berkembang.

Sudut pandang ini telah diteliti, didiskusikan, dan digunakan dalam penelitian ilmu sosial sebelum Waldo mengemukakannya. Banyak orang percaya bahwa birokrasi Persia kuno adalah bentuk administrasi negara yang paling sukses dan efisien, menunjukkan banyak ciri cita-cita Weberian. Oleh karena itu, konsep ini sering kali diterapkan ketika membahas birokrasi kota atau federal. Meskipun tipe ideal Weber diserang karena tidak realistis, pantang menyerah, dan kaku, makna

kedua tidak membuat pernyataan normatif, meskipun penerapannya mungkin mendapat reputasi sebagai tipe normatif.

(Haning, 2018) mengklaim bahwa dalam arti luas pun, istilah birokrasi masih sering menimbulkan perdebatan. Dalam bahasa Inggris, birokrasi kadang-kadang disebut sebagai sektor publik, pelayanan publik, administrasi publik, atau badan atau sektor pemerintahan. Birokrasi menurut (Max, 2018) adalah suatu cara pengelolaan perusahaan-perusahaan besar untuk mencapai pengelolaan yang efektif, efisien, dan rasional. Definisi birokrasi menurut (Atmosudirjo, 2018) ada tiga, yaitu pertama, birokrasi adalah sekelompok pejabat yang bekerja sama erat satu sama lain.. Kedua, birokrasi merupakan sistem atau prosedur kerja yang tidak fleksibel, impersonal, dan tidak emosional serta harus berpegang teguh pada seluruh hukum, aturan, dan standar yang berlaku yang telah ditetapkan. Ketiga, birokrasi terdiri dari sekelompok pekerjaan dengan gaji dan tunjangan yang sangat tinggi yang biasanya dikaitkan dengan sumpah setia, kerahasiaan, dan kejujuran seumur hidup.

Menurut (Tjokrowinoto, 2019) birokrasi adalah organisasi sosial yang tertata secara formal dan logis. Dalam bahasa sehari-hari, birokrasi selalu dipahami sebagai suatu entitas resmi yang melayani kebutuhan dan kepentingan masyarakat. Posisi organisasi merupakan bagian dari kerangka birokrasi yang lebih besar. Oleh karena itu, birokrasi diorganisasikan ke dalam struktur hierarki yang kompleks yang memberikan bobot signifikan pada pembagian kerja yang cermat dilaksanakan oleh kerangka administratif, khususnya oleh pegawai pemerintah.

Setelah mencermati beberapa sudut pandang mengenai birokrasi, maka peneliti dapat mengambil kesimpulan bahwa birokrasi adalah suatu lembaga yang bertugas mengatur urusan pemerintahan dan menafkahi masyarakat umum. Pemerintah melaksanakan reformasi birokrasi dalam rangka meningkatkan pelayanan publik karena birokrasi bertanggung jawab melayani masyarakat dan menjaga komunikasi langsung dengan masyarakat.

Pelayanan Publik

Beberapa pihak berwenang telah mendefinisikan istilah pelayanan publik. (Dwiyanto, 2020) mengutarakan salah satunya dengan mengkarakterisasi pelayanan publik sebagai rangkaian tindakan yang dilakukan birokrasi publik untuk memuaskan kebutuhan kliennya. Masyarakat yang tercantum di sini adalah mereka yang membutuhkan pelayanan publik, seperti pengurusan dokumen seperti akta kelahiran, akta nikah, dan Kartu Tanda Penduduk (KTP).

Peraturan Nomor 41 Tahun 2019 oleh Ombudsman Republik Indonesia tentang Protokol Pencegahan Kesalahan Administratif Dalam Penyelenggaraan Pelayanan Publik Segala kegiatan yang dilakukan dalam rangka pengaturan, pengarahan, dan pemberian fasilitas, pelayanan, dan lain-lain. dianggap sebagai layanan publik. dilakukan oleh pegawai negeri dalam upaya memenuhi kebutuhan masyarakat sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.

Oleh karena itu, jelaslah bahwa layanan publik mencakup semua bentuk layanan, termasuk barang dan layanan publik, dan bahwa lembaga pemerintah di tingkat federal, negara bagian, dan lokal baik Badan Usaha Milik Negara atau bukan

biasanya bertanggung jawab dan bertanggung jawab. melaksanakan pemberian pelayanan publik.

Penelitian Terdahulu

Peneliti mencari persamaan pada penelitian-penelitian terdahulu dalam upaya menghasilkan ide-ide segar untuk penelitian selanjutnya. Selain itu, penelitian sebelumnya membantu dalam menempatkan penelitian dan menunjukkan orisinalitasnya. Penelitian sebelumnya yang tercantum di bawah ini masih relevan dengan topik yang penulis teliti.

Tabel 4. Penelitian Terdahulu

No	Judul, Nama Peneliti Dan Tahun Penelitian	Objek Penelitian	Metode Penelitian	Hasil Penelitian
1	Bureaucratic Reform to the improvement of public services Challenges for Indonesia (Yusriadi, 2018)	Peningkatan Pelayanan Publik di Indonesia	Metode Kualitatif	Berdasarkan temuan penelitian, pendekatan komprehensif yang mencakup tiga domain, yaitu kepemimpinan politik, harmonisasi kebijakan publik (termasuk peraturan perundang-undangan), dan bebas korupsi diperlukan untuk menangani tantangan yang rumit.
2	Reformasi Birokrasi Dalam Meningkatkan Kinerja Aparatur Pada Dinas Koperasi, Umkm, Perdagangan Dan Perindustrian Kabupaten Pesisir Selatan Provinsi Sumatera Barat (Permana, 2019)	Kinerja Aparatur Pada Dinas Koperasi, Umkm, Perdagangan Dan Perindustrian Kabupaten Pesisir Selatan Provinsi Sumatera Barat	Metode Kualitatif	Temuan penelitian menunjukkan bahwa UMKM, koperasi, dan aparatur jasa perdagangan dan industri di Kabupaten Pesisir Selatan menunjukkan kinerja yang lebih baik setelah reformasi birokrasi dilaksanakan. Namun penerapan reformasi birokrasi mengakibatkan adanya modifikasi yang diperlukan karena sifatnya yang esensial. Oleh karena itu dilakukan pengawasan ketat terhadap aparatur dan hardcopy SOP baru, serta sosialisasi mengenai perubahan yang terjadi.
3	Analysis of Public Service Bureaucracy Reform at the One-Stop Investment and	Pelayanan Publik pada Investasi Terpadu dan Terpadu Kantor Pelayanan, Provinsi Maluku,	Metode Kualitatif	Temuan penelitian menunjukkan bahwa kinerja proses perizinan berdampak pada kinerja outcome, dan reformasi birokrasi pelayanan publik di DPMPSTSP Provinsi

	Integrated Services Office, Maluku Province, Indonesia (Rengifurwarin, 2019)			Maluku berdampak pada kinerja kedua layanan tersebut.
4	Reformasi Birokrasi Dalam Pelayanan Publik di Kecamatan Tanimbar Selatan Kabupaten Kepulauan Tanimbar (Victor S & Ruhunlela, 2021)	Pelayanan Publik di Kecamatan Tanimbar Selatan Kabupaten Kepulauan Tanimbar	Metode Kualitatif	Temuan studi ini menunjukkan bahwa inefisiensi di Kabupaten Tanimbar Selatan (KKT) bersumber dari permasalahan upaya pemerintah kecamatan dalam melaksanakan reformasi birokrasi. Kewenangan yang diberikan belum sepenuhnya dilaksanakan sesuai harapan..
5	Reformasi Birokrasi Dalam Pelayanan Publik (Hermawan, 2021)	Reformasi Birokrasi Dalam Pelayanan Publik	Metode Kualitatif	Temuan penelitian menunjukkan peran pelayanan publik, reformasi birokrasi, dan paradigma wawasan pengawasan dalam mewujudkan birokrasi modern. Beberapa lembaga pengawas telah dibentuk dalam upaya meningkatkan kualitas pengendalian operasional pemerintah. Hal ini karena efektivitas pengawasan lembaga pengawas sangat penting bagi pengembangan tata kelola yang baik. tata kelola yang baik adalah administrasi yang baik.
6	Pelaksanaan Reformasi Birokrasi Dalam Rangka Peningkatan Pelayanan Perijinan Terpadu Kota Pasuruan (Tanri, Zauhar, & Rochmah, 2022)	Peningkatan Pelayanan Perijinan Terpadu Kota Pasuruan	Metode Kualitatif	Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa reformasi birokrasi yang baik di tingkat pemerintah kota dan federal diperlukan untuk membangun tata kelola publik yang efektif. Sulitnya dokumen perizinan menyebabkan masyarakat kehilangan kepercayaan terhadap pemerintah, hal ini merupakan indikasi dilakukannya reformasi birokrasi pada pelayanan pemerintah lainnya. Untuk mengatasi

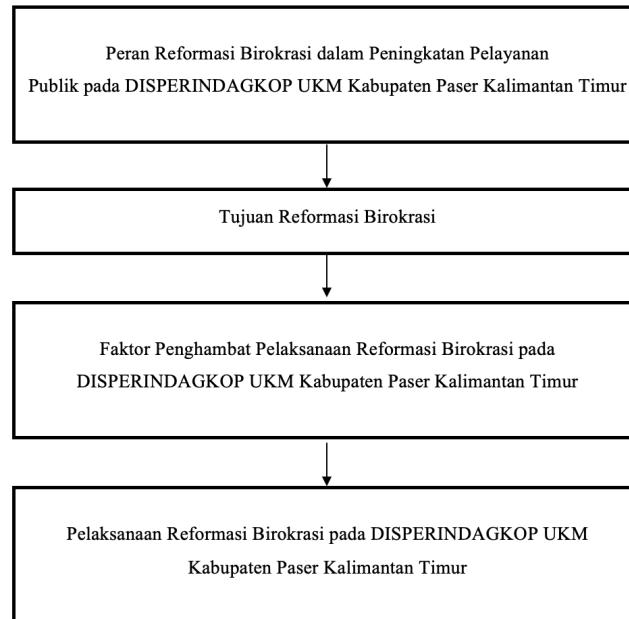
				permasalahan tersebut, Badan Pelayanan Penanaman Modal dan Perizinan Terpadu Kota Pasuruan mengeluarkan sistem Pelayanan Terpadu Satu Pintu yang berpedoman pada pedoman yang diberikan oleh Menteri Dalam Negeri. Hal itu dilakukan dengan melakukan penyesuaian birokrasi.
7	Reformasi Birokrasi (Reposisi dan Penerapan E-Government) (Sholihah & Mulianingsih, 2023)	Kinerja Instansi Badan Pendapatan Daerah (Bapenda) Oku.	Metode Kualitatif	Temuan studi ini menunjukkan bahwa meskipun reformasi birokrasi sedang dilaksanakan di Indonesia, negara ini masih belum memenuhi harapan masyarakat, termasuk pembentukan pemerintahan yang akuntabel dan transparan, seperti yang terjadi di negara-negara industri. Sebab, peradaban feodal yang terbawa dari zaman dahulu dan masyarakat kolonial Belanda mempunyai pengaruh budaya yang kuat. Indonesia telah berupaya melaksanakan reformasi birokrasi melalui penerapan peraturan, khususnya menghadirkan sistem reposisi dan penerapan E-Government dengan bantuan teknologi internet sebagai kebutuhan era globalisasi. Namun, meskipun terdapat gambaran reformasi birokrasi yang mendalam, Indonesia masih jauh dari harapan.
8	Human Resources Bureaucratic Reform Roadmap in Public Service in Malang City. (Zuhfi, Sholahudin, & Widjajani, 2023)	Pelayanan Publik pada Kota Malang	Metode Kualitatif	Berdasarkan temuan penelitian, Dinas Pekerjaan Umum Bina Marga Kota Malang telah berhasil menerapkan rencana ini untuk meningkatkan pelayanan publik. Pada Dinas Pekerjaan Umum Bina Marga Kota Malang, birokrasi, sumber daya manusia, komunikasi, dan sikap pelaksana kebijakan terhadap pelaksanaan reformasi

birokrasi menjadi pendorong dilaksanakannya kebijakan reformasi birokrasi sumber daya manusia. Kebijakan ini meningkatkan efektivitas organisasi dan pelayanan publik. Harus ada upaya ekstra untuk mengatasi hambatan birokrasi dalam melakukan reformasi ini, yang mencakup kurangnya sosialisasi, kurangnya pemahaman terhadap isu tersebut, dan perlunya reformasi yang kontekstual. Pendekatan ini disebabkan oleh hambatan yang tidak sempurna, kualitas tenaga kerja yang rendah, dan beban kerja yang berlebihan.

KERANGKA BERPIKIR

Kerangka berpikir dikembangkan dalam rangka mengetahui peran reformasi birokrasi dalam meningkatkan pelayanan publik pada DISPERINDAGKOP UKM Kabupaten Paser, Kalimantan Timur. Kerangka berpikirnya didasarkan pada latar belakang masalah, identifikasi masalah, dan rumusan masalah yang telah peneliti uraikan sebelumnya. DISPERINDAGKOP UKM Kabupaten Paser, Kalimantan Timur, akan memberikan pelayanan berkualitas yang sesuai dengan preferensi masyarakat melalui reformasi birokrasi yang bertujuan untuk meningkatkan pelayanan publik.

Gambar 1. Kerangka Berpikir



METODE PENELITIAN

Fenomena reformasi birokrasi dalam meningkatkan pelayanan publik pada DISPERINDAGKOP UKM Kabupaten Paser Kalimantan Timur diteliti dengan menggunakan metode kualitatif dengan pendekatan metode studi. Tempat penelitian dilakukan di Dinas Perindustrian, Perdagangan, Koperasi dan Usaha Kecil Menengah (DISPERINDAGKOP UKM) Kabupaten Paser Kalimantan Timur. Dimulai tanggal 10 November 2023 hingga 10 Januari 2023. Sumber informasi didapatkan dari hasil wawancara langsung dengan informan mengenai peran reformasi birokrasi dalam meningkatkan pelayanan publik. Penelitian ini menggunakan DISPERINDAGKOP UKM Kabupaten Paser Kalimantan Timur sebagai sumber data primernya, Data sekunder berasal dari informasi yang dikumpulkan dari makalah dan tinjauan pustaka serta sumber informasi lain mengenai topik yang diteliti. Hasil penelitian yang andal, akurat, dan relevan diperoleh melalui penerapan metodologi pengumpulan data. Untuk mendapatkan data yang dapat diandalkan dilakukan wawancara, observasi, dokumentasi dan studi pustaka. Penentuan informan dilakukan dengan melibatkan populasi dan sampel sebanyak 15 orang, yang mana melibatkan pegawai Sekretariat DISPERINDAGKOP UKM Kabupaten Paser, Kalimantan Timur; pegawai DISPERINDAGKOP UKM Bidang Industri Kabupaten Paser Kalimantan Timur; pegawai DISPERINDAGKOP UKM Bidang Perdagangan Kabupaten Paser Kalimantan Timur, pegawai Bidang Koperasi. DISPERINDAGKOP UKM Kabupaten Paser Kalimantan Timur, petugas dari Bidang UKM DISPERINDAGKOP UKM Kabupaten Paser Kalimantan Timur dan dari masyarakat yang memiliki kepentingan. Metode analisis data dengan menggunakan analisis deskriptif, penelitian ini bersifat kualitatif. Setelah mengumpulkan informasi dimana analisis dilakukan dengan observasi nyata di lapangan dan wawancara.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Hasil

Pelayanan Publik Dinas Perindustrian, Perdagangan, Koperasi dan UKM (DISPERINDAGKOP UKM) Kabupaten Paser

Dinas Perindustrian, Perdagangan, Koperasi dan UKM (DISPERINDAGKOP UKM) Kabupaten Paser mempunyai tugas pokok melaksanakan urusan pemerintahan daerah di bidang perindustrian, perdagangan, koperasi, usaha kecil menengah dan sesuai dengan prinsip otonomi daerah dan tugas pembantuan. Pelayanan publik yang disediakan oleh Dinas Perindustrian, Perdagangan, Koperasi, dan Usaha Kecil Menengah (DISPERINDAGKOP UKM) Kabupaten Paser mungkin meliputi berbagai layanan terkait industri, perdagangan, koperasi, dan usaha kecil menengah di wilayah tersebut.

Reformasi Birokrasi dalam Peningkatan Pelayanan Publik Dinas Perindustrian, Perdagangan, Koperasi dan UKM (DISPERINDAGKOP UKM) Kabupaten Paser

Reformasi birokrasi memiliki peran penting dalam meningkatkan pelayanan publik di berbagai sektor, termasuk pada DISPERINDAGKOP UKM Kabupaten Paser. Berikut beberapa poin pentingnya:

- a. Peningkatan Kualitas Pelayanan:
 - Efisiensi dan Efektivitas: Reformasi birokrasi menyederhanakan prosedur dan alur kerja, sehingga pelayanan menjadi lebih cepat dan mudah diakses.
 - Transparansi dan Akuntabilitas: Birokrasi yang transparan dan akuntabel akan meningkatkan kepercayaan publik terhadap DISPERINDAGKOP UKM.
 - Keterukuran dan Kualitas: Pelayanan publik yang terukur dan berkualitas akan meningkatkan kepuasan masyarakat.
- b. Peningkatan Kapasitas ASN:
 - Pengembangan Kompetensi: Reformasi birokrasi mendorong pengembangan kompetensi ASN melalui pelatihan dan pendidikan, sehingga mereka memiliki pengetahuan dan keterampilan yang dibutuhkan untuk memberikan pelayanan terbaik.
 - Penguatan Integritas: Reformasi birokrasi membangun budaya kerja yang berintegritas, bebas dari korupsi dan kolusi, sehingga ASN dapat bekerja dengan profesional dan akuntabel.
 - Peningkatan Motivasi dan Kinerja: ASN yang memiliki kompetensi dan integritas yang tinggi akan lebih termotivasi untuk memberikan pelayanan terbaik kepada masyarakat.
- c. Pemanfaatan Teknologi:
 - Pengembangan Sistem Informasi: Reformasi birokrasi mendorong pengembangan sistem informasi yang terintegrasi dan mudah diakses oleh masyarakat.
 - Pemanfaatan *E-Government*: *E-government* dapat meningkatkan efisiensi dan efektivitas pelayanan publik, serta meningkatkan transparansi dan akuntabilitas birokrasi.

- Peningkatan Aksesibilitas: Teknologi dapat membantu meningkatkan aksesibilitas pelayanan publik bagi masyarakat, termasuk masyarakat di daerah terpencil.
- d. Peningkatan Partisipasi Masyarakat:
 - Masyarakat sebagai Mitra: Reformasi birokrasi memandang masyarakat sebagai mitra dalam pembangunan, sehingga perlu dilibatkan dalam proses pengambilan keputusan dan penyusunan kebijakan.
 - Pengawasan Masyarakat: Masyarakat dapat berperan dalam mengawasi kinerja DISPERINDAGKOP UKM dan memberikan masukan untuk perbaikan pelayanan publik.
 - Peningkatan Kepuasan Masyarakat: Partisipasi masyarakat dalam proses reformasi birokrasi akan meningkatkan kepuasan mereka terhadap pelayanan publik.
- e. **Transparansi dan Akuntabilitas:** Reformasi birokrasi mendorong transparansi dalam penyelenggaraan layanan publik, memastikan bahwa proses dan keputusan yang dibuat oleh DISPERINDAGKOP UKM Kabupaten Paser dapat dipertanggungjawabkan kepada masyarakat. Ini membantu membangun kepercayaan dan meningkatkan kualitas pelayanan.

Pembahasan

Dinas Perindustrian, Perdagangan, Koperasi dan UKM (DISPERINDAGKOP UKM) Kabupaten Paser mempunyai tugas pokok melaksanakan urusan pemerintahan daerah di bidang perindustrian, perdagangan, koperasi, usaha kecil menengah dan sesuai dengan prinsip otonomi daerah dan tugas pembantuan. Pelayanan publik yang disediakan oleh Dinas Perindustrian, Perdagangan, Koperasi, dan Usaha Kecil Menengah (DISPERINDAGKOP UKM) Kabupaten Paser mungkin meliputi berbagai layanan terkait industri, perdagangan, koperasi, dan usaha kecil menengah di wilayah tersebut. Adapun beberapa pelayanan publik yang diberikan oleh DISPERINDAGKOP UKM Kabupaten Paser, antara lain:

1. Perizinan berusaha, dimana membantu dalam proses perizinan untuk pendirian usaha baru, perpanjangan izin, dan perizinan lainnya yang diperlukan untuk operasi bisnis.
2. Pengembangan usaha, dimana memberikan dukungan dan bimbingan kepada industri lokal untuk meningkatkan kualitas dan produktivitas, serta mendorong pertumbuhan industri di wilayah tersebut.
3. Perlindungan konsumen, dimana perlindungan konsumen adalah segala upaya yang menjamin adanya kepastian hukum untuk memberi perlindungan kepada konsumen.
4. Pengembangan koperasi, dimana memberikan dukungan kepada koperasi dalam hal pengelolaan dan pengembangan usaha koperasi, serta pemenuhan kebutuhan anggota koperasi.
5. Pengembangan Pasar, dimana mengorganisir kegiatan promosi dan pemasaran untuk produk-produk lokal, serta memberikan akses pasar bagi para pelaku usaha kecil dan menengah.

6. Pelatihan dan Pendampingan, dimana menyelenggarakan program pelatihan dan pendampingan untuk para pengusaha dan calon pengusaha, termasuk pelatihan keterampilan, manajemen usaha, dan pengembangan produk.
7. Penyuluhan Hukum dan Regulasi, dimana memberikan informasi dan penyuluhan terkait peraturan-peraturan dan kebijakan terkini yang berlaku dalam industri, perdagangan, dan usaha kecil menengah.
8. Layanan Konsultasi Bisnis, dimana menyediakan layanan konsultasi bisnis kepada para pengusaha terkait strategi bisnis, perencanaan, dan manajemen.
9. Pemantauan dan Evaluasi, dimana melakukan pemantauan dan evaluasi terhadap pelaksanaan kebijakan dan program yang telah diimplementasikan untuk memastikan efektivitas dan efisiensi pelayanan publik.

Reformasi birokrasi memiliki peran penting dalam meningkatkan pelayanan publik di berbagai sektor, termasuk pada DISPERINDAGKOP UKM Kabupaten Paser. Berikut beberapa poin pentingnya:

1. Peningkatan Kualitas Pelayanan
2. Peningkatan Kapasitas ASN
3. Pemanfaatan Teknologi
4. Peningkatan Partisipasi Masyarakat
5. Transparansi dan Akuntabilitas

Tujuan Reformasi Birokrasi pada Dinas Perindustrian, Perdagangan, Koperasi dan Usaha Kecil Menengah (DISPERINDAGKOP UKM) Kabupaten Paser adalah untuk mewujudkan birokrasi yang bersih, melayani, dan akuntabel. Berikut penjelasannya:

1. Bersih, yang artinya bebas dari korupsi, kolusi, dan nepotisme (KKN), menerapkan prinsip transparansi dan akuntabilitas dan melakukan pelayanan publik yang prima
2. Melayani, yang artinya berorientasi pada kebutuhan masyarakat, memberikan pelayanan yang mudah, cepat, dan murah dan meningkatkan kualitas pelayanan publik.
3. Akuntabel, yang artinya bertanggung jawab atas kinerja dan hasil kerjanya, menerapkan sistem pengukuran dan pelaporan kinerja yang transparan dan meningkatkan kualitas dan akuntabilitas pengelolaan keuangan.

Faktor Penghambat Pelaksanaan Reformasi Birokrasi adalah berbagai hal yang dapat menghambat atau memperlambat proses reformasi birokrasi dalam mencapai tujuannya. Faktor-faktor ini dapat berasal dari internal maupun eksternal birokrasi. Berikut beberapa faktor penghambat pelaksanaan Reformasi Birokrasi pada Dinas Perindustrian, Perdagangan, Koperasi, dan Usaha Kecil Menengah (DISPERINDAGKOP UKM) Kabupaten Paser:

1. Faktor Internal, yang meliputi:
 - a. Sumber Daya Manusia (SDM)
 - b. Kelembagaan
 - c. Budaya Organisasi
2. Faktor Eksternal, yang meliputi:
 - a. Kebijakan dan Regulasi

- b. Keuangan
- c. Masyarakat

Dari beberapa faktor penghambat dalam pelaksanaan reformasi birokrasi pada DISPERINDAGKOP UKM Kabupaten Paser, terdapat beberapa solusi atau upaya yang dapat dilakukan, yaitu sebagai berikut:

1. Peningkatan SDM
2. Pengembangan Kelembagaan
3. Perubahan Budaya Organisasi
4. Penguatan Kebijakan dan Regulasi
5. Peningkatan Pendanaan
6. Peningkatan Pemahaman dan Partisipasi Masyarakat

Reformasi birokrasi merupakan upaya untuk melakukan penataan terhadap sistem penyelenggaraan pemerintahan yang baik, efektif, dan efisien. DISPERINDAGKOP UKM Kabupaten Paser sebagai salah satu instansi pemerintah memiliki peran penting dalam mendukung pembangunan daerah. Pelaksanaan reformasi birokrasi di DISPERINDAGKOP UKM Kabupaten Paser diharapkan dapat meningkatkan kinerja dan pelayanan publik. Langkah-langkah dalam pelaksanaan reformasi birokrasi pada DISPERINDAGKOP UKM Kabupaten Paser yaitu adalah :

1. Penyusunan dan penetapan *roadmap* reformasi birokrasi.
2. Penguatan kelembagaan dan sumber daya manusia.
3. Penataan sistem dan prosedur kerja.
4. Peningkatan kualitas pelayanan publik.
5. Penguatan akuntabilitas dan transparansi.
6. Penerapan sistem meritokrasi.
7. Penguatan pengawasan dan pengendalian

Berikut adalah beberapa bentuk Reformasi Birokrasi yang telah dilakukan di DISPERINDAGKOP UKM Kabupaten Paser:

1. Penataan Kelembagaan
2. Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik
3. Penguatan Akuntabilitas dan Transparansi
4. Penerapan Sistem Meritokrasi
5. Penguatan Pengawasan dan Pengendalian

Berikut adalah beberapa manfaat pelaksanaan reformasi birokrasi pada DISPERINDAGKOP UKM Kabupaten Paser bagi masyarakat:

1. Peningkatan Pelayanan Publik
2. Peningkatan Daya Saing UMKM
3. Peningkatan Kesejahteraan Masyarakat
4. Peningkatan Kepercayaan Masyarakat terhadap Pemerintah

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil analisis yang dilakukan penulis terhadap data-data guna menjawab pertanyaan-pertanyaan penelitian yang berhubungan dengan Reformasi Birokrasi Dalam Peningkatan Pelayanan Publik Pada Dinas Perindustrian,

Perdagangan, Koperasi Dan UKM (DISPERINDAGKOP UKM) Kabupaten Paser Kalimantan Timur, maka dapat disimpulkan sebagai berikut:

1. Bentuk pelayanan publik yang diberikan oleh DISPERINDAGKOP UKM kabupaten paser, antara lain yaitu perizinan berusaha, pengembangan usaha, perlindungan konsumen, pengembangan koperasi, pengembangan pasar, pelatihan dan pendampingan, penyuluhan hukum dan regulasi, layanan konsultasi bisnis dan pemantauan serta evaluasi.
2. Peran penting reformasi birokrasi dalam meningkatkan pelayanan publik di berbagai sektor, termasuk pada DISPERINDAGKOP UKM kabupaten paser yaitu peningkatan kualitas pelayanan, peningkatan kapasitas ASN, pemanfaatan teknologi, peningkatan partisipasi masyarakat dan transparansi dan akuntabilitas serta peningkatan pemahaman dan partisipasi Masyarakat
3. Tujuan dari reformasi birokrasi dalam meningkatkan pelayanan publik di berbagai sektor, termasuk pada DISPERINDAGKOP UKM kabupaten paser yaitu bersih, melayani dan akuntabel.
4. Faktor Penghambat Pelaksanaan Reformasi Birokrasi adalah berbagai hal yang dapat menghambat atau memperlambat proses reformasi birokrasi dalam mencapai tujuannya. Faktor-faktor ini dapat berasal dari internal maupun eksternal birokrasi
5. Langkah-langkah dalam pelaksanaan reformasi birokrasi pada DISPERINDAGKOP UKM Kabupaten Paser yaitu adalah penyusunan dan penetapan *roadmap* reformasi birokrasi, penguatan kelembagaan dan sumber daya manusia, penataan sistem dan prosedur kerja, peningkatan kualitas pelayanan publik, penguatan akuntabilitas dan transparansi, penerapan sistem meritokrasi dan penguatan pengawasan dan pengendalian.
6. Bentuk Reformasi Birokrasi yang telah dilakukan di DISPERINDAGKOP UKM Kabupaten Paser, yaitu antara lain penataan kelembagaan, peningkatan kualitas pelayanan publik, penguatan akuntabilitas dan transparansi, penerapan sistem meritokrasi dan penguatan pengawasan dan pengendalian.
7. Manfaat pelaksanaan reformasi birokrasi pada DISPERINDAGKOP UKM Kabupaten Paser bagi masyarakat, yaitu peningkatan pelayanan publik, peningkatan daya saing UMKM, peningkatan kesejahteraan masyarakat dan peningkatan kepercayaan masyarakat terhadap pemerintah.

DAFTAR PUSTAKA

- Atmosudirjo, P. (2018). *Dasar-dasar ilmu administrasi*. Yogyakarta: Ghalia.
- Dwiyanto, A. (2020). *Mewujudkan good governance melalui pelayanan publik*. Yogyakarta: UGM Press.
- Haning, M. T. (2018). Reformasi birokrasi di Indonesia: Tinjauan dari perspektif administrasi publik. *Jurnal Analisis Kebijakan dan Pelayanan Publik*, 4(1).
- Hermawan. (2021). Reformasi birokrasi dalam pelayanan publik. *E-Jurnal Winaraja*.
- Max, W. (2018). *The theory of social and economic organization*. Thre: The Free Press.

- Permana, B. K. (2019). Reformasi birokrasi dalam meningkatkan kinerja aparatur pada Dinas Koperasi, UMKM, Perdagangan dan Perindustrian Kabupaten Pesisir Selatan Provinsi Sumatera Barat. *Jurnal MSDA: Manajemen Sumber Daya Aparatur*.
- Rengifurwarin, Z. A. (2019). Analysis of public service bureaucracy reform at the One-Stop Investment and Integrated Services Office, Maluku Province, Indonesia. *IJSOC: International Journal of Science and Society*.
- Rustam, A. (2021). *Birokrasi di era milenial*. Pekanbaru: Cahaya Firdaus.
- Sholihah, L., & Mulianingsih. (2023). Reformasi birokrasi: Reposisi dan penerapan e-government. *JMB Media Birokrasi*.
- Tamin, F. (2019). *Reformasi birokrasi*. Jakarta Selatan: Belantika.
- Tanri, E. D., Zauhar, S., & Rochmah, S. (2022). Pelaksanaan reformasi birokrasi dalam rangka peningkatan pelayanan perizinan terpadu Kota Pasuruan. *Jurnal Administrasi Publik (JAP)*.
- Tjokrowinoto, M. (2019). *Birokrasi dalam polemik*. Pustaka Pelajar.
- Victor S, T. M., & Ruhunlela. (2021). Reformasi birokrasi dalam pelayanan publik di Kecamatan Tanimbar Selatan Kabupaten Kepulauan Tanimbar. *Public Policy: Jurnal Aplikasi Kebijakan Publik & Bisnis*.
- Waldo, D. (2018). *Public administration in a time of turbulence*. Random House.
- Wibawa, S. (2019). *Reformasi administrasi: Bunga rampai pemikiran administrasi negara/publik*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Yusriadi. (2018). Bureaucratic reform to the improvement of public services: Challenges for Indonesia. *Publikauma: Jurnal Administrasi Publik Universitas Medan Area*.
- Zuhfi, N. Z., Sholahudin, A., & Widjajani, R. (2023). Human resources bureaucratic reform roadmap in public service in Malang City. *International Journal of Social Science and Humanities - IJRSS*.