MEWUJUDKAN ADMINISTRASI PUBLIK MODERN MELALUI REFORMASI BIROKRASI DI BALAI KOTA BUKITTINGGI

Citra Amelia[1], Enjelly Piprilia Darma[2,] Syamsir[3]

[1,2,3]*Universitas Negeri Padang*
E-mail : citraamelia0404@gmail.com[1], enjellypipriliadarma@gmail.com[2], syamsirsaili@yahoo.com[3]

ABSTRACT

Bureaucratic reform is crucial for creating a modern public administration capable of meeting public needs. This study aims to describe the efforts undertaken by Bukittinggi City Hall to improve public services through digitalization, strengthening employee capabilities, and implementing open and accountable government management. The methods applied are a literature review and descriptive analysis of policies and public service innovations at Bukittinggi City Hall. The research findings indicate that the city government has implemented bureaucratic changes through technology-based services, improving civil servant performance, and collaborating with various stakeholders. However, challenges remain, such as limited funding, unwillingness to adapt, and uneven service quality. Therefore, sustainable reform is essential to realize an efficient, clean government focused on public satisfaction.

Keywords : *Bureaucratic Reform, Modern Public Administration, Public Services, Digitalization, Bukittinggi City Government.*

PENDAHULUAN

Administrasi publik telah mengalami perkembangan yang signifikan, baik dari segi teori maupun praktik. Pemahaman mengenai administrasi publik sangat penting untuk mengelola Pemerintahan dalam mengatasi berbagai masalah masyarakat.

Transformasi administrasi publik mengacu pada perubahan signifikan dalam cara pandang, metode, dan tindakan yang diterapkan dalam layanan publik. Perubahan ini diperlukan untuk menghadapi perkembangan yang terjadi di bidang sosial, ekonomi, teknologi, dan politik. Transformasi dalam administrasi publik mendorong penerapan inovasi dan penyesuaian agar pelayanan publik tetap sesuai, bermanfaat, dan berjalan dengan baik.

Administrasi publik yang modern menjadi hal yang penting untuk dijalani dalam merespons perubahan pemerintahan saat ini. Di tengah kebutuhan pelayanan publik yang semakin cepat, terbuka, dan dapat dipertanggungjawabkan, reformasi birokrasi menjadi fondasi utama transformasi di Balai Kota Bukitinggi guna meningkatkan kualitas pelayanan kepada warga.

Reformasi birokrasi di Balai Kota Bukitinggi tidak hanya melibatkan perubahan dalam struktur organisasi, tetapi juga menciptakan budaya kerja baru yang mengutamakan profesionalisme dan kreativitas. Pelayanan publik yang sebelumnya terkesan lambat dan berbelit-belit kini mulai mengalami perbaikan yang jelas melalui penerapan teknologi informasi dan digitalisasi layanan. Sistem administrasi berbasis digital mempercepat proses pengolahan dokumen, mengurangi praktik korupsi, dan menjadikan pelayanan lebih transparan.

Di samping itu, Balai Kota Bukitinggi juga memberikan perhatian pada pengembangan kompetensi pegawai negeri sipil (PNS) sebagai elemen penting dalam reformasi birokrasi. Melalui pelatihan rutin dan penguatan nilai integritas, PNS didorong untuk memiliki sikap melayani masyarakat dengan cepat dan tepat. Pendekatan ini diharapkan dapat meningkatkan kepercayaan masyarakat serta menciptakan lingkungan pemerintahan yang responsif terhadap kebutuhan warga.

Langkah lainnya yang diambil adalah penerapan sistem manajemen kinerja yang terukur. Setiap unit kerja dan pejabat di Balai Kota Bukitinggi dievaluasi secara berkala berdasarkan pencapaian kinerja yang terukur. Dengan cara ini, orientasi kerja tidak hanya menjadi prosedural, melainkan fokus pada hasil yang memberikan dampak positif bagi masyarakat.

Kerjasama antar sektor juga merupakan bagian dari strategi reformasi birokrasi di Bukitinggi. Dengan melibatkan berbagai elemen seperti komunitas, lembaga swadaya masyarakat, dan sektor swasta, Balai Kota dapat merancang kebijakan yang lebih tepat dan berkelanjutan.

Reformasi birokrasi ini menjadikan Balai Kota Bukitinggi sebagai contoh pemerintahan daerah yang responsif dan inovatif. Masyarakat mulai merasakan manfaat nyata melalui peningkatan akses layanan publik, transparansi yang lebih baik, dan penyelenggaraan pemerintahan yang bersih serta dapat dipertanggungjawabkan.

Menghadirkan administrasi publik modern merupakan proses yang berkelanjutan yang memerlukan komitmen dan inovasi. Balai Kota Bukitinggi menunjukkan bahwa dengan reformasi birokrasi yang tepat, tantangan pemerintahan saat ini bisa diatasi dan kesejahteraan masyarakat bisa terus ditingkatkan.

METODE

Penelitian ini menggunakan metode kualitatif deskriptif yang bertujuan untuk menggambarkan secara mendalam fenomena reformasi birokrasi dalam menciptakan administrasi publik yang modern di Balai Kota Bukittinggi. Informasi dihimpun melalui studi literatur, dokumen kebijakan, serta analisis empiris mengenai praktik layanan publik dalam lingkungan pemerintah Kota Bukittinggi. Pendekatan ini dipilih karena memberikan kesempatan kepada peneliti untuk memahami makna perubahan birokrasi, inovasi dalam layanan publik, serta tantangan dalam pelaksanaan reformasi secara menyeluruh.

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Profil Balai Kota Bukittinggi

Balai Kota Bukittinggi memiliki sejarah yang panjang sebagai pusat pemerintahan kota. Sejak tahun 1918, Bukittinggi menjabat sebagai gemeente, mencerminkan bentuk kota modern di era kolonial Belanda. Status ini semakin mengukuhkan perannya sebagai pusat administrasi dan pemerintahan di dataran tinggi Minangkabau, dengan wilayah yang diperluas pada tahun 1930 menjadi 5,2 km².

Selama masa pendudukan Jepang, area kota juga diperbesar, yang semakin memperkuat kontrol pemerintahan militer Jepang di Sumatra. Namun, setelah Indonesia merdeka, terdapat masalah tumpang tindih batas wilayah akibat penetapan sepihak yang terjadi pada masa Belanda dan Jepang.

Saat ini, wilayah pemerintahan Kota Bukittinggi dibatasi oleh Kabupaten Agam, dan masih terjadi perselisihan batas wilayah dengan Kabupaten Agam. Perselisihan ini semakin menguat setelah terbitnya PP No. 84 Tahun 1999 yang mengatur perluasan area Kota Bukittinggi menjadi 145,29 km² dengan mengikutsertakan beberapa nagari ke dalam administrasi kota. Namun, sejumlah masyarakat Kabupaten Agam menolak perluasan ini karena khawatir akan hilangnya sistem pemerintahan nagari dan perubahan dalam tata adat setempat.

B. Peran dan Praktik Pemkot Bukittinggi

1. Peran Tri Fungsi Pemerintah Kota Bukittinggi.

a Sebagai Regulator (Pengatur).

Peran pemerintah sebagai pengatur adalah menyusun acuan dan panduan untuk menyeimbangkan pengelolaan pembangunan, yaitu dengan menetapkan regulasi agar proses pembangunan dapat berlangsung dengan efisien, baik dari sisi administratif maupun operasional (Riska Firdaus, 2020) dalam Zaelani, R., dkk, 2022.

Pemerintah Kota Bukittinggi terlihat melalui berbagai kebijakan lokal yang menjadi landasan bagi pengelolaan pemerintahan yang teratur dan terarah. Pemerintah mengeluarkan Peraturan Daerah (Perda), Peraturan Wali Kota (Perwako), dan pedoman teknis untuk memastikan pembangunan berjalan sesuai dengan rencana dan dapat dipertanggungjawabkan. Di samping itu, pemerintah juga menciptakan dokumen perencanaan seperti Rencana Tata Ruang Wilayah (RTRW) yang mengatur tata ruang kota sebagai kawasan pariwisata dan layanan. Regulasi mengenai perizinan dan investasi juga disusun untuk mendukung iklim usaha yang menguntungkan bagi UMKM dan sektor pariwisata. Upaya pengawasan serta penegakan peraturan dalam hal kebersihan, ketertiban umum, dan perlindungan lingkungan merupakan bentuk nyata dari penerapan regulasi dalam menjaga ketertiban kehidupan sosial masyarakat.

b Sebagai Pelayan (*Services*).

Fungsi pemerintah sebagai pelayanan masyarakat adalah kegiatanyang dilakukan untuk memberikan jasa-jasa dan kemudahan-kemudahan kepada masyarakat. Birokrasi pemerintahan memiliki kewajiban dalammemberikan pelayanan pada warga negara untuk memenuhi hak dan kebutuhan dasarnya sesuai yang diamanatkan Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945.

Pemerintah Kota Bukittinggi dapat dilihat dari meningkatnya mutu dan kemudahan akses layanan publik yang diberikan kepada warga. Pemerintah berupaya menghadirkan pelayanan administrasi kependudukan yang lebih sederhana melalui pemanfaatan teknologi digital, serta meningkatkan kualitas layanan kesehatan di rumah sakit dan puskesmas. Dalam sektor pendidikan, pemerintah menyediakan akses pendidikan yang terjangkau dan berkualitas untuk mendukung pengembangan sumber daya manusia. Layanan kebersihan dan pengelolaan sampah terus diperkuat demi menjaga kenyamanan kota sebagai tujuan wisata utama. Selain itu, proses perizinan usaha dipermudah untuk mendukung pergerakan ekonomi lokal. Semua hasil tersebut mencerminkan komitmen pemerintah dalam memenuhi hak dasar penduduk secara adil dan merata.

c Sebagai Pemberdaya

Pemberdayaan masyarakat adalah mengenai peningkatan kekuatan dari kelemahan, atau penyiapan kepada masyarakat berupa sumberdaya, kesempatan pengetahuan, dan keahlian untuk meningkatkan kapasitas diri masyarakat di dalam menentukan masa depan mereka, serta untuk berpartisipasi dan mempengaruhi kehidupan komunitas masyarakat itu sendiri yang mencakup pemberdayaan pendidikan, ekonomi, sosial budaya, psikologi, dan Politik.

Pemerintah Kota Bukittinggi melaksanakan berbagai program yang bertujuan untuk meningkatkan kemandirian serta keterlibatan masyarakat dalam proses pembangunan. Pemerintah memberikan dukungan kepada pelaku usaha mikro, kecil, dan menengah, koperasi, dan sektor ekonomi kreatif untuk memperkuat ekonomi daerah dan membuka kesempatan kerja. Program pelatihan keterampilan yang ditujukan bagi kaum muda, perempuan, dan kelompok yang rentan juga berperan dalam meningkatkan daya saing tenaga kerja di daerah. Selain itu, pemerintah mendorong masyarakat untuk berperan aktif dalam Musyawarah Perencanaan Pembangunan (Musrenbang), agar warga bisa terlibat langsung dalam penentuan arah pembangunan wilayah mereka. Di samping itu, program-program sosial dan keluarga seperti Posyandu, Program Keluarga Harapan (PKH), dan pemberdayaan kelompok wanita tani mencerminkan komitmen pemerintah dalam meningkatkan kesejahteraan serta kualitas hidup masyarakat secara menyeluruh.

2. Tantangan Nyata dan Inovasi Administrasi Publik.

a Tantangan Nyata Administrasi Publik.

- **Birokrasi Kaku dan Resistensi Perubahan.**

Budaya kerja dalam birokrasi yang masih tradisional sering kali menghalangi pelaksanaan reformasi. Struktur yang berjenjang dan cara berpikir administratif yang tidak fleksibel membuat inovasi berkembang dengan lambat. Fenomena zona nyaman aparatur sipil negara juga menyebabkan penolakan terhadap kebijakan digitalisasi layanan publik yang memerlukan keterampilan yang baru.

- **Keterbatasan Anggaran dan Kapasitas Fiskal Daerah.**

Pemerintah daerah perlu dapat menyeimbangkan antara kebutuhan pembangunan dan

keterbatasan anggaran daerah. Keterbatasan ini berpengaruh pada perlambatan inovasi teknologi, rendahnya modernisasi sarana pelayanan publik, dan terbatasnya pengembangan kualitas sumber daya manusia pegawai.

- **Kualitas Pelayanan Publik yang Masih Variatif.**

Walaupun standar pelayanan telah diatur melalui peraturan, penerapan di tempat sering kali tidak konsisten. Antrean yang panjang, prosedur yang kompleks, serta kurangnya integrasi koordinasi antar lembaga menunjukkan hambatan dalam praktik good governance.

b Inovasi Administrasi Publik

- **Digital Governance & Smart Service.**

Transformasi dari layanan yang dilakukan secara manual menuju layanan digital tidak hanya bertujuan untuk meningkatkan efisiensi, tetapi juga untuk memperbaiki transparansi dan mempercepat proses pelayanan. Contoh penerapan inovasi termasuk sistem antrean digital untuk layanan kependudukan, izin elektronik, pengadaan elektronik, serta dasbor untuk memantau kinerja ASN.

- **Reformasi Birokrasi Berbasis Kinerja.**

Reformasi administrasi publik perlu difokuskan pada peningkatan kinerja melalui penerapan sistem penghargaan dan hukuman. Penilaian kinerja ASN menggunakan Indeks Kinerja Utama (IKU), peningkatan kemampuan melalui pelatihan berbasis digital, dan penguatan nilai etika pelayanan adalah elemen kunci untuk membangun aparatur yang profesional dan berorientasi pada pelayanan.

- **Collaborative Governance.**

Pemerintah tidak dapat berfungsi secara mandiri. Kerja sama dengan masyarakat, bisnis, dunia pendidikan, komunitas setempat, dan organisasi non-profit sangat penting untuk secara bersama-sama mengatasi isu-isu publik. Pemberdayaan usaha mikro, kecil, dan menengah, forum diskusi masyarakat, serta dengar pendapat publik adalah contoh konkret dari kolaborasi.

- **Inovasi Kebijakan untuk Pembangunan Berkelanjutan (SDGs).**

Setiap kebijakan perlu mempertimbangkan sisi sosial, lingkungan, dan ekonomi. Misalnya, inisiatif untuk mengurangi limbah plastik, perencanaan kota yang ramah lingkungan, transportasi yang berkelanjutan, dan pendidikan lingkungan yang melibatkan masyarakat. Kebijakan publik seharusnya tidak hanya efisien, tetapi juga dapat bertahan lama.

- **Evidence-Based Policy & Data-Driven Management.**

Pengambilan kebijakan harus didasarkan pada data yang sah, bukan hanya pada aspek politik. Mahasiswa di bidang administrasi publik diharapkan untuk menguasai analisis data, pemodelan kebijakan publik, dan evaluasi dampak agar nantinya bisa berperan sebagai agen perubahan yang logis, efektif, dan memberikan solusi.

KESIMPULAN

Reformasi administratif di Balai Kota Bukittinggi mencerminkan usaha serius pemerintah untuk menciptakan sistem publik yang lebih modern, responsif, dan dapat dipertanggungjawabkan. Perubahan tersebut dilaksanakan melalui peningkatan mutu layanan publik, pengenalan teknologi dalam sistem administrasi, penguatan kemampuan pegawai, serta penerapan manajemen kinerja yang lebih profesional. Selain itu, pemerintah berfungsi sebagai pengatur, penyedia jasa, dan pendorong masyarakat untuk meningkatkan kesejahteraan publik

dan memenuhi kebutuhan warga dengan cara yang efisien. Namun, tetap ada beberapa tantangan seperti birokrasi yang kaku, keterbatasan dana, serta pelayanan yang kualitasnya masih bervariasi. Dengan adanya inovasi yang memanfaatkan teknologi, kolaborasi antar sektor, dan kebijakan berbasis data, Balai Kota Bukittinggi telah menunjukkan kemajuan sebagai contoh pemerintah daerah yang mampu beradaptasi dengan kebutuhan pembangunan modern.

Saran

Pemerintah Kota Bukittinggi harus terus memperkuat reformasi administrasi melalui peningkatan digitalisasi dalam layanan publik agar pelayanan menjadi lebih cepat, mudah, dan akuntabel. Peningkatan kemampuan ASN juga perlu dilakukan secara terus-menerus, terutama dalam pemanfaatan teknologi dan peningkatan etika dalam pelayanan. Di samping itu, pengelolaan anggaran harus dioptimalkan untuk mendukung modernisasi layanan serta memperkuat sarana pendukung. Kerja sama dengan masyarakat dan sektor swasta sangat penting untuk meningkatkan partisipasi publik dalam proses pengambilan kebijakan, dan evaluasi kinerja ASN perlu dilakukan secara teratur untuk memastikan efektivitas layanan publik.

DAFTAR PUSTAKA

Endah, K. (2021). Birokrasi pemerintahan dalam penyelenggaraan pelayanan publik. *Moderat: Jurnal Ilmiah Ilmu Pemerintahan, 7*(3), 647-656.

Ferdian, A., Ismail, I., & Iryani, D. (2024). Peran Pemerintah Daerah Ditinjau dari Aspek Pemberdayaan Masyarakat dalam Bidang Ekonomi, Pendidikan, Sosial Budaya, Psikologi dan Politik. JURNAL INOVASI GLOBAL Учредители: Riviera Publishing, 2(8), 1134-1152.

Pejabat Pengelola Informasi dan Dokumentasi Kemendagri. (n.d.). PPID Kemendagri. Diakses dari https://share.google/hYLua98chPfiWv1x2

Utami, P. (2023). Transformasi administrasi publik: Inovasi dan adaptasi menuju efisiensi dan pelayanan publik berkualitas. *Papatung: Jurnal Ilmu Administrasi Publik, Pemerintahan dan Politik, 6*(2), 1-9.

Yulanda, A., & Adnan, M. F. (2023). Transformasi digital: Meningkatkan efisiensi pelayanan publik ditinjau dari perspektif administrasi publik. *Jurnal Ilmu Sosial dan Humaniora, 1*(3), 103-110.

Zaelani, R., Sujana, H., & Zaky, M. (2022). Optimalisasi Peran Pemerintah Sebagai Fasilitator; Katalisator; Regulator Dan Pemahaman Keuangan Syariah Dalam Mengembangkan Umkm Di Sukabumi Kota. *Jurnal Ilmiah Manajemen, Ekonomi, & Akuntansi (MEA), 6*(3), 957-972.