

Reformasi Birokrasi Melalui SOP Layanan Pengaduan Berdasarkan Prinsip-Prinsip Good Governance di Disdikbud Kota Samarinda

*Muhamad Candra Aji Saputro¹, Siti Nur Halizah², Bahrian³, Julio Virera Ladiawa⁴, Subagio⁵, Siti Nor Aleyda⁶, Cindy Irmadani⁷, & Enos Paselle⁸

¹⁻⁸ Universitas Mulawarman

Alamat : Jl. Kuaro, Gn. Kelua, Kota Samarinda, Kalimantan Timur 75119

*Korespondensi penulis: ajicandra110@gmail.com

Abstract. *Bureaucracy is an administrative system in an organization that has the function of administering government and serving the community by carrying out daily tasks in a structured manner in a clear hierarchy. Bureaucratic reform is carried out in order to realize good governance.. Implementing Good Governance is one of the goals in improving government governance, which is the public's demand for the management of public sector organizations. In implementing the SOP for Complaints Services at the Samarinda City Education and Culture Office, there are several problems such as differences in understanding and variations in the format of the SOP documents produced, and there are even regional organizations that have not implemented this regulation. This research aims to describe the realization of bureaucratic reform through Complaint Service SOPs based on the principles of Good Governance in the Samarinda City Education and Culture Office. The research method used in this research is descriptive qualitative with data collection techniques through interviews and observation. The data analysis technique is carried out with the data obtained and then written in the form of a detailed report, then the report will be focused according to the problem formulation, as well as drawing conclusions. The results of the research show that the Samarinda City Education and Culture Office has demonstrated a significant commitment to improving public services through the implementation of the Complaint Service SOP. Concrete steps such as transparency through the official website, accountability in responding to and resolving complaints, as well as efforts to maintain legal certainty are positive things that have been taken to support bureaucratic reform.*

Keywords: *Bureaucratic Reform; Good Governance; SOP for Complaint Services*

Abstrak. Birokrasi adalah sistem administrasi dalam suatu organisasi yang memiliki fungsi sebagai penyelenggara pemerintahan dan melayani masyarakat yang melakukan tugas keseharian secara terstruktur dalam hierarki yang jelas. Reformasi birokrasi dilaksanakan dalam rangka mewujudkan tata kelola pemerintahan yang baik (*good governance*). Penyelenggaraan *Good Governance* menjadi salah satu tujuan dalam memperbaiki tata kelola pemerintahan yang mana menjadi tuntutan masyarakat terhadap pengelolaan organisasi sektor publik. Dalam pelaksanaan SOP Layanan Pengaduan di Disdikbud Kota Samarinda terdapat beberapa masalah seperti perbedaan pemahaman dan variasi format dokumen SOP yang dihasilkan, bahkan masih ada organisasi perangkat daerah yang belum melaksanakan peraturan ini. Penelitian ini bertujuan untuk mendeskripsikan perwujudan reformasi birokrasi melalui SOP Layanan Pengaduan berdasarkan prinsip-prinsip *Good Governance* di Disdikbud Kota Samarinda. Metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini yaitu kualitatif deskriptif dengan teknik pengumpulan data melalui interview (wawancara) dan observasi (pengamatan). Adapun teknik analisis data dilakukan dengan data yang diperoleh kemudian ditulis dalam bentuk laporan yang rinci, kemudian laporan tersebut akan difokuskan sesuai dengan rumusan masalah, serta penarikan kesimpulan. Hasil penelitian menunjukkan Disdikbud Kota Samarinda telah menunjukkan komitmen yang signifikan dalam meningkatkan pelayanan publik melalui implementasi SOP Layanan Pengaduan. Langkah-langkah konkret seperti transparansi melalui website resmi, akuntabilitas dalam menanggapi dan menyelesaikan pengaduan, serta upaya menjaga kepastian hukum merupakan hal-hal positif yang telah diambil dalam mendukung reformasi birokrasi.

Kata Kunci: *Good Governance; Reformasi Birokrasi; SOP Layanan Pengaduan*

PENDAHULUAN

Dalam penyelenggaraan pemerintah dan pemberian layanan terhadap masyarakat, diperlukan fungsi birokrasi sebagai sistem administrasi dalam sebuah organisasi pemerintah yang melaksanakan tugas dan fungsi secara terstruktur pada hierarki yang nyata. Selain itu,

Received September 02, 2023; Revised Oktober 13, 2023; Accepted November 30, 2023

* Muhamad Candra Aji Saputro, ajicandra110@gmail.com

penyelenggaraan pemerintahan harus berpedoman pada peraturan perundang-undangan yang telah ditetapkan sesuai dengan bidang instansi tersebut. (Maharanti, 2020, hal. 6). Michael G. Roskin dalam (Risnawan, Wawan 2017, hal. 158) menjelaskan bahwa, birokrasi berarti "segala bentuk organisasi besar yang berisikan atas para pejabat yang dilantik, memiliki fungsi utama untuk melaksanakan (*to implement*) kebijakan atau peraturan yang sebelumnya telah ditentukan oleh para pengambil keputusan (*decision makers*). Birokrasi mempunyai tantangan besar dalam pengimplementasian kegiatannya, yakni mengenai mampu dan tidaknya menyelenggarakan pemerintahan secara efektif dan efisien. (Cordella & Tempini, 2015, hal. 4). Pada era orde lama hingga sekarang, hadirnya Kolusi, Korupsi, dan Nepotisme serta kepentingan para elit seolah-olah menjadi budaya dalam suatu birokrasi. Bahkan adanya birokrasi seakan-akan dibentuk dalam rangka memperkuat kekuasaan para pejabat, sehingga birokrasi dianggap sebagai "royal officials" atau kerajaan pejabat (Haning, 2019, hal. 26). Sedangkan kondisi birokrasi pada dasarnya berpengaruh terhadap kesenjangan dan kemajuan ekonomi pada sebuah negara (Rasul & Rogger, 2018, hal. 8). Dengan Pola pikir birokrat dan komitmen kepemimpinan yang ingkar dengan janjinya, membuat birokrasi harus terus mengalami perubahan dengan menyesuaikan dari berbagai permasalahan yang ada.

Prasojo dalam (Iriawan & Rijal, 2019, hal. 3) menyatakan sebenarnya reformasi mengarah kepada perubahan yang diinginkan dalam kerangka kerja yang jelas dan terarah, oleh karena itu, untuk berhasil, reformasi harus memiliki peta jalan (road map) menuju kondisi, status, dan tujuan yang telah ditetapkan sejak awal, serta indikator keberhasilannya. Pelaksanaan reformasi birokrasi di Indonesia diamanatkan dalam PERPRES No 81 Tahun 2010 tentang Grand Design Reformasi Birokrasi 2010-2025. Salah satu tujuan reformasi birokrasi antara lain adalah untuk mewujudkan birokrasi yang jernih, tanggung jawab, berdaya guna, serta memiliki kemampuan untuk memberikan layanan publik yang luar biasa. Membangun tata kelola pemerintahan yang baik (*good governance*) dan membangun aparatur negara adalah tujuan dari reformasi birokrasi dalam mengemban mengambil tanggung jawab pemerintahan dan pembangunan nasional secara keseluruhan (Kairupan, 2015, hal. 3).

Menurut *United Nation Development Programme* dalam (Syairozi et al., 2021, hal. 55) praktek penyelenggaraan pemerintahan yang baik (*Good Governance*) terdapat sembilan karakteristik atau prinsip yang harus diyakini dan ditingkatkan. Dari ke-sembilan prinsip tersebut ada tiga prinsip yang menjadi utama dalam melihat tata kelola yang baik yaitu: akuntabilitas, kepastian hukum (*rule of law*), dan transparansi

Penyelenggaraan *Good Governance* menjadi salah satu tujuan dalam memperbaiki tata kelola pemerintahan (Ali, Khaidar, dan Saputra, Agung, 2020, hal. 606). Dalam upaya

pengorganisasian sektor publik maka diperlukan adanya penekanan pada tata kelola pemerintahan yang baik. Reformasi Birokrasi memiliki perbedaan atas 3 bidang area perubahan yaitu prosedur/tata laksana, sumber daya manusia, dan kelembagaan (Effendi, 2010, hal. 1). Dalam tata kelola pemerintahan saat ini, standar operasional prosedur menjadi prioritas penting terkait perwujudan reformasi birokrasi oleh pemerintah pusat dan daerah. Berdasarkan PERMENDAGRI Republik Indonesia No. 12 Tahun 2017 tentang Pedoman Pembentukan Dan Klasifikasi Cabang Dinas Dan Unit Pelaksana Teknis Daerah Pasal 31 dan 32, lalu Peraturan Wali Kota Samarinda No. 5 Tahun 2020 tentang Pembentukan Dan Susunan Organisasi Serta Tata Kerja Unit Pelaksana Teknis Daerah Pada Dinas Pendidikan. Peraturan ini mengatur terkait pembentukan, struktur, dan tata kerja unit pelaksana teknis daerah pada DISDIKBUD Kota Samarinda. Sejalan dengan hal ini, Kota Samarinda memiliki misi yaitu “Mencapai pemerintahan yang baik, bebas korupsi, aparatur yang memiliki kompeten dan berintegritas tinggi, inovatif, serta profesional”. Dengan adanya aturan mengenai tata laksana atau kelola pemerintah tersebut maka memberikan pedoman dan aturan yang jelas dalam pembuatan serta pengelolaan cabang dinas dan pelaksana teknis daerah, sehingga dapat meningkatkan kinerja organisasi sektor publik dan akuntabilitas publik.

Dalam mewujudkan reformasi birokrasi yang baik, DISDIKBUD Kota Samarinda selalu menerima saran, masukan serta laporan ketika terdapat masalah dalam berjalannya proses Pendidikan di Kota Samarinda sehingga dalam hal ini DISDIKBUD Kota Samarinda mempunyai SOP layanan pengaduan untuk Masyarakat sebagai dasar kepada masyarakat ketika ingin melaporkan ataupun memberikan masukan atau saran guna perwujudan Pendidikan yang lebih baik di Kota Samarinda. Masyarakat berhak mengajukan laporan pengaduan dan menyampaikan permasalahannya kepada pemerintah adalah suatu bentuk kebebasan berpendapat yang memang dimiliki oleh setiap orang. Pengaduan dan laporan dari masyarakat tersebut dapat menjadikan penyelenggaraan pelayanan publik berjalan dengan lebih baik.

Akan tetapi pada pelaksanaannya terdapat beberapa masalah misalnya terdapat pemahaman yang berbeda dan juga bentuk format dokumen SOP yang berbeda ketika diterbitkan, atau bahkan masih adanya organisasi perangkat daerah yang belum melaksanakan peraturan ini. Akibatnya masyarakat mendapatkan pelayanan yang kurang baik dengan beragam bentuk, misalnya prosedur yang tidak jelas, berbelit-belit, biaya yang tidak transparan, pelayanan yang kurang menyenangkan, dan sebagainya.

Berdasarkan permasalahan yang telah diuraikan tersebut, membuat peneliti tertarik untuk mengetahui perwujudan reformasi birokrasi melalui SOP Layanan Pengaduan

berdasarkan prinsip-prinsip Good Governance di DISDIKBUD Kota Samarinda. Peneliti menggunakan teori prinsip-prinsip *Good Governance* menurut UNDP dalam (Syairozi et al., 2021, hal. 55) dalam pengukurannya dengan menggunakan 3 indikator utama yaitu transparansi, akuntabilitas, dan kepastian hukum.

METODE

Dalam penelitian ini, peneliti menggunakan pendekatan kualitatif. Menurut Bogdan dan Taylor, penelitian kualitatif adalah suatu proses penelitian yang menggunakan data deskriptif dalam bentuk lisan atau tertulis dari sikap dan perilaku orang yang diamati. Alasan peneliti mengambil jenis penelitian ini yaitu untuk memberikan gambaran sistematis dan penjelasan, penjabaran atau deskripsi dengan tujuan untuk memperjelas suatu fenomena, peristiwa, atau keadaan tertentu. Peneliti melakukan pengumpulan sumber data dalam wujud data primer dan data sekunder. Data primer didapatkan dari hasil wawancara dan informan yang terkait dengan penelitian, yaitu Kasubbag Umum dan Kepegawaian di Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kota Samarinda, dan data sekunder didapatkan dari bahan pustaka, penelitian sebelumnya, literatur, buku, dan dokumen. Penelitian ini menggunakan teknik pengumpulan data dengan cara interview (wawancara) dan observasi (pengamatan). Teknik analisis data yang penulis gunakan adalah analisis deskriptif pendekatan kualitatif, artinya peneliti melakukan pengumpulan data yang berhubungan dengan penelitian, data yang diperoleh dari observasi atau wawancara ditulis dalam bentuk laporan yang rinci, kemudian laporan tersebut akan difokuskan sesuai dengan rumusan masalah, dan terakhir menarik kesimpulan serta saran dari hasil penelitian yang sudah dilakukan.

HASIL DAN PEMBAHASAN

1. Reformasi Birokrasi Melalui Sop Layanan Pengaduan Berdasarkan Prinsip-Prinsip Good Governance Di DISDIKBUD Kota Samarinda

Dinas Pendidikan dan Kebudayaan kota samarinda merupakan perangkat daerah yang bertugas menyelenggarakan urusan pemerintahan tingkat daerah yang harus berdasarkan kepada asas otonomi serta tugas pembantuan pada bidang pendidikan dan kebudayaan. Kantor Dinas Pendidikan Kota Samarinda beralamat di Jl. Biola No.4A, Sungai Pinang Luar, Kec. Samarinda Kota, Kota Samarinda, Kalimantan Timur 75123. DISDIKBUD Kota Samarinda memiliki berbagai sop yang dimana itu merupakan sebagai tolak ukur dan standar yang harus ditetapkan dari sebuah instansi guna memenuhi kepuasan pelayanan

yang dirasakan oleh masyarakat. Salah satunya adalah sop layanan pengaduan yang mana bertujuan guna mengukur, menampung aspirasi, menanganinya dan merealisasikannya.

SOP Layanan Pengaduan pada DISDIKBUD Kota Samarinda merupakan aspek penting sebagai instrumen untuk meningkatkan pelayanan publik dan responsivitas terhadap pengaduan masyarakat. Dalam hal ini, maka perlu dibuatnya SOP Layanan Pengaduan untuk mengatasi dan menjawab keluhan kesah masyarakat terkait permasalahan yang dihadapi, sehingga dengan adanya SOP Layanan Pengaduan yang bagus maka dapat menimbulkan efek positif untuk perkembangan serta peningkatan pelayanan publik yang diberikan oleh DISDIKBUD Kota Samarinda.

Berdasarkan uraian diatas, maka dalam mengukur Reformasi Birokrasi melalui SOP Layanan Pengaduan di Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kota Samarinda peneliti menggunakan teori prinsip-prinsip *Good Governance* yang dicituskan oleh *United Nation Development Programme* (UNDP) dalam (Syairozi, Pambudy, and Yaskum 2021) yang terdiri dari sembilan (9) indikator. Namun, peneliti hanya menggunakan 3 indikator utama dalam menilai Reformasi Birokrasi Melalui SOP Layanan Pengaduan Dalam Penguatan Tata Laksana, berikut penjelasannya:

A. Transparansi

Transparansi berarti bahwa proses pemerintahan dan kebijakan publik diharuskan terbuka serta mudah diakses oleh semua kalangan masyarakat. Informasi yang relevan harus tersedia secara publik, dan keputusan pemerintah harus dibuat secara terbuka dan jelas. Penyelenggaraan transparansi pada pemerintahan dalam pengelolaan informasi dapat diwujudkan dengan bantuan teknologi, informasi dan juga komunikasi.

Pada indikator transparansi, DISDIKBUD Kota Samarinda telah melakukan peningkatan kualitas pada sop layanan pengaduan guna mewujudkan reformasi birokrasi, adapun contohnya yaitu seperti melakukan analisis pelaksanaan pengaduan masyarakat, dengan menggunakan alat pendukung seperti telepon *call center*, ruang khusus pengaduan, meja pelayanan, kursi, buku registrasi pengaduan, penyejuk ruangan, dan kotak pengaduan. Berdasarkan hasil wawancara yang telah dilakukan pada 10 November 2023:

"Kalau kami pertama kali untuk perwujudan reformasi birokrasi menyediakan meja layanan, lalu dimeja tersebut terdapat SOP Layanan Pengaduannya juga dan diwebsite, adapula tahapan dan cara melakukan pengaduan. Juga terdapat TV sebelah sini itu berkaitan dengan penjelasan kepala dinas dan sekertaris tentang apa saja yang kita milik dan sanggahan terhadap Masyarakat yang lagi viral tuh kan pembullyan, ada juga maklumat nya di belakang mereka" ujar ibu chusnul selaku kassubag umum & kepegawaian.

Sehingga dalam upaya reformasi birokrasi dan transparansi yang telah dilaksanakan oleh DISDIKBUD Kota Samarinda telah berkembang secara beriringan dengan perkembangan teknologi. Dimana DISDIKBUD Kota Samarinda memanfaatkan perkembangan teknologi guna meningkatkan kualitas pelayanan publik khususnya pada pelaksanaan SOP Layanan Pengaduan. Dalam mengatasi dan menjawab berbagai keluhan masyarakat, pihak DISDIKBUD Kota Samarinda telah menggunakan media Aplikasi seperti Instagram, Whatsapp, dan SP4N Lapor guna menampung semua aspirasi dan keluhan masyarakat. Dengan ini, masyarakat tidak perlu lagi untuk harus datang ke kantor guna menyatakan keluhannya. Hal ini menciptakan reformasi birokrasi pada SOP Layanan Pengaduan yang telah dilakukan oleh DISDIKBUD Kota Samarinda guna mempermudah akses masyarakat dalam mendapat layanan.

Namun masih terdapat kekurangan pada website resmi yang dikelola DISDIKBUD Kota Samarinda, yang dimana itu merupakan aspek penting dalam mewujudkan transparansi kepada masyarakat. Website yang dikelola DISDIKBUD Kota Samarinda masih terdapat kendala pada hal pemeliharaan website yang berlangsung sampai akhir tahun 2023. Seperti yang dijelaskan oleh Ibu Chusnul:

“Web nya masih perbaikan kalau memeliharanya kan akhir tahun, tapi masih bisa”

Dengan masih berlangsungnya pemeliharaan website tersebut, maka DISDIKBUD Kota Samarinda tidak bisa untuk menerbitkan SOP Layanan Pengaduan diwebsite tersebut. Sehingga hal ini membuat masyarakat yang bertinggal jauh dari lokasi DISDIKBUD dapat dirugikan karena tidak mengetahui bagaimana tahapan pada SOP Layanan Pengaduan.

Selain itu, dalam perwujudan menampilkan informasi secara terbuka, yang terkhusus pada SOP, Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kota Samarinda membuat sebuah website dan dapat diakses melalui internet yang dibentuk pada tahun 2020 guna memudahkan masyarakat untuk mengakses informasi yang dibutuhkan. Website resmi DISDIKBUD yaitu <https://disdikbud.samarindakota.go.id/>. Fitur yang ada dalam website resmi DISDIKBUD terbagi menjadi 8 bagian, diantaranya beranda, profil, layanan, berita, informasi, video, aplikasi dan kontak. Dalam fitur beranda terdapat beberapa tampilan berita terkini yang berkaitan mengenai kegiatan oleh DISDIKBUD Kota Samarinda. tampilan beranda sebagai berikut:



Gambar 1. Profil Website Sumber: <https://disdikbud.samarindakota.go.id/>

Pada fitur profil, terdapat informasi berupa selayang pandang, visi & misi pendidikan, visi, misi & motto pelayanan, lingkup bidang kerja, program kegiatan, riwayat pimpinan, profil kepala dan struktur organisasi. Informasi yang terdapat dalam program & kegiatan disdikbud berupa kegiatan yang berdasar kepada Rencana Strategis Perangkat Daerah Tahun 2021-2026, sebagai berikut:

1. Program Penunjang Urusan Pemerintahan Daerah Kabupaten/Kota
2. Program Pengelolaan Pendidikan
3. Program Pengembangan Kurikulum
4. Program Pendidik dan Tenaga Kependidikan
5. UPT. Pusat Layanan Autis (Program Pengelolaan Pendidikan)
6. UPT. Sanggar Kegiatan Belajar (Program Pengelolaan Pendidikan)

Pada fitur layanan, menampilkan informasi mengenai layanan apa saja yang dapat diberikan oleh DISDIKBUD Kota Samarinda. Berikut tampilan fitur layanan pada website:



Gambar 2. Fitur Layanan Sumber: <https://disdikbud.samarindakota.go.id/>

- | | |
|--|-------------------------------------|
| a. Pelayanan Mutasi Peserta Didik SD | k. Ijin Pendirian SMP Negeri/Swasta |
| b. Penerbitan Surat Rekomendasi Ijin Membawa Benda Cagar Budaya Ke Luar Daerah | l. Legalisir Ijazah SD |
| c. Pengganti Ijazah SD Hilang/Rusak | m. Legalisir Ijazah SMP |
| d. Pengganti Ijazah SMP Hilang/Rusak | n. Lomba OSN, O2SN, & FLS2N |
| e. Rekomendasi Mutasi Siswa SD | o. Akreditasi SD |
| | p. Akreditasi SMP |

- f. Rekomendasi Mutasi Siswa SMP
- g. Surat Keterangan Pengganti Ijazah Paket A/B/C
- h. Ijin Pendirian LKP
- i. Ijin Pendirian PKBM
- j. Ijin Pendirian SD Negeri/Swasta
- q. Akreditasi Satuan Pendidikan Non-Formal & Informal
- r. Ijazah Paket A/B/C Hilang
- s. Ijin Operasional Pendirian TK/PAUD
- t. Ijin Operasional Sekolah Menengah Pertama Negeri/Swasta
- u. Ijin Operasional Pendirian KB
- v. Ijin Operasional Pendirian SPS

B. Akuntabilitas

Menurut Dwiyanto dalam (Pandey et al., 2019, hal. 2), akuntabilitas pelayanan publik berarti penyelenggaraan pelayanan publik harus bisa di pertanggungjawabkan kepada masyarakat maupun kepada pimpinan pada unit pelayanan di sebuah instansi / lembaga pemerintah. Baik pada proses, biaya dan produk layanannya. Akuntabilitas menjadi sebuah tolak ukur dalam menunjukkan tingkat kesesuaian implementasi pelayanan publik dengan nilai atau norma eksternal di masyarakat, contohnya transparansi, prinsip keadilan, jaminan penegakan hukum, dan orientasi pelayanan yang dikembangkan untuk masyarakat sebagai penerima dan pengguna layanan.

Di Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kota Samarinda, aspek akuntabilitas terukur dari setiap permasalahan atau tugas pokok fungsi mengenai SOP Layanan Pengaduan yang terselesaikan atau terealisasi dengan baik sesuai aturan yang berlaku. Didapat dari hasil wawancara, terdapat 25-30 pengaduan yang dilakukan masyarakat dalam setiap bulan dan semua komplain-komplain tersebut dapat diselesaikan dengan baik dan sesuai dengan SOP Layanan Pengaduan DISDIKBUD Kota Samarinda. Berdasarkan penjelasan narasumber, misalnya terdapat laporan dari masyarakat bahwa ada Sekolah Dasar Negeri (SDN) yang diduga melakukan pungli, maka akan langsung ditangani dengan melaporkan ke bidang SD untuk mengonfirmasi dengan pihak SD yang terlibat melalui surat kepada Kepala Sekolah bahwa apakah terjadi pungutan liar atau tidak. Pegawai Disdikbud Kota Samarinda yang memberikan pelayanan dalam bidang layanan pengaduan dapat dikatakan sesuai dengan SOP dan apabila terdapat penyimpangan harus menerima hukuman dengan berdasarkan peraturan yang berlaku.

C. Kepastian Hukum

Kepastian hukum adalah suatu keadaan yang menjamin bahwa setiap tindakan yang dilakukan oleh pihak-pihak yang terkait dengan hukum akan sesuai dengan aturan hukum yang berlaku. Kepastian hukum juga berarti bahwa setiap sengketa atau konflik yang timbul akibat tindakan hukum tersebut dapat diselesaikan dengan cara yang adil dan cepat.

Berdasarkan hasil wawancara, dapat diketahui bahwa Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kota Samarinda dalam memberikan kepastian hukum untuk menangani pengaduan masyarakat terkait dengan masalah-masalah pendidikan dan kebudayaan. Dengan melihat hasil wawancara (Jumat, 10 November 2023):

“Demi menjamin kepastian hukum, kami sebagai tim yang menangani layanan pengaduan telah sesuai dengan standar operasional prosedur yang telah ditetapkan seperti ada masyarakat yang lapor ke kita maka laporan aduan tersebut kami pastikan terlebih dahulu data dan kebenarannya. Kemudian setelah data tersebut benar, maka pengaduan yang dikeluhkan masyarakat akan kami serahkan kepada bidang yang mempunyai kompetensi dalam menjawab tersebut.” Ujar wahyu selaku admin layanan pengaduan.

Jadi dapat dikatakan bahwa bidang umum dan kepegawaian hanya sebagai jembatan dalam menyelesaikan perkara atau aduan yang dikeluarkan oleh masyarakat. Dalam menjamin kepastian hukum, pihak bagian umum dan kepegawaian menyatakan telah melakukan bentuk layanan pengaduan yang sesuai dengan SOP yang telah ditetapkan. Bisa dikatakan bahwa DISDIKBUD telah menjalankan SOP Layanan Pengaduan sesuai dengan ketetapan dan perundang-undangan yang berlaku. Demi menjaga Kepastian Hukum maka dalam pembuatan serta penerapan SOP Layanan Pengaduan oleh Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kota Samarinda telah mengacu berdasarkan PERWALI Kota Samarinda No 11 Tahun 2015 tentang Pedoman Penyusunan Standar Operasional Prosedur Administrasi Pemerintahan di Lingkungan Pemerintah Kota Samarinda. Dalam hal kepastian hukum maka sudah jelas bahwasannya SOP Layanan Pengaduan telah mengacu pada peraturan perundang-undangan yang berlaku.

Berdasarkan dengan hasil analisa data tersebut maka dapat di jabarkan bahwa penerapan prinsip kepastian hukum di DISDIKBUD Kota Samarinda telah mencapai tingkat rata-rata atau cukup baik. Realitas ini sesuai dengan hasil wawancara terhadap informan kunci yaitu Kasubbag Umum dan Kepegawaian, Tim pembuat dan pelaksana SOP Layanan Pengaduan yang mengemukakan bahwa sejak dilakukannya reformasi, penerapan prinsip kepastian hukum telah diupayakan antara lain dengan dilakukannya upaya penegakan hukum yang mengacu pada peraturan perundang-undangan, dan pemberian layanan kepada masyarakat selalu dilaksanakan berdasarkan aturan SOP Layanan Pengaduan yang berlaku.

KESIMPULAN

Kesimpulan dari penelitian ini menggambarkan tiga aspek utama terkait peran dan upaya Dinas Pendidikan dan Kebudayaan (DISDIKBUD) Kota Samarinda. Pertama, Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kota Samarinda memiliki peran strategis dalam melaksanakan urusan Pemerintahan Daerah di bidang pendidikan dan kebudayaan. Salah satu langkah yang diambil adalah pembentukan SOP Layanan Pengaduan sebagai upaya untuk meningkatkan pelayanan publik dan responsivitas terhadap keluhan masyarakat. Kedua, dalam melaksanakan reformasi birokrasi, DISDIKBUD Kota Samarinda telah menunjukkan komitmen melalui berbagai upaya, seperti analisis pelaksanaan pengaduan masyarakat dan peningkatan infrastruktur, seperti ruang khusus pengaduan dan call center. Terutama, peran transparansi, akuntabilitas, dan kepastian hukum dalam layanan pengaduan menjadi fokus utama dalam konteks ini.

Berdasarkan pengukuran indikator dari prinsip-prinsip *Good Governance* menurut UNDP, maka DISDIKBUD Kota Samarinda telah menunjukkan komitmen yang signifikan dalam meningkatkan pelayanan publik melalui implementasi SOP Layanan Pengaduan. Pada indikator transparansi masih terdapat kekurangan pada situs website resmi yang harusnya menjadi salah satu kunci mewujudkan transparansi kepada masyarakat. Dimana masih terdapat pemeliharaan server sehingga DISDIKBUD Kota Samarinda masih belum menerbitkan SOP Layanan Pengaduan hingga sekarang. Hal ini membuat masyarakat menjadi sedikit kesusahan terkait mekanisme SOP Layanan Pengaduan yang diberlakukan. Sedangkan pada indikator akuntabilitas, dalam menanggapi dan menyelesaikan pengaduan, DISDIKBUD Kota Samarinda telah melaksanakan dan menyelesaikan setiap permasalahan secara terukur dan terealisasi dengan baik sesuai aturan yang berlaku. Kemudian pada indikator kepastian hukum, bahwa penerapan prinsip kepastian hukum di DISDIKBUD Kota Samarinda telah mencapai tingkat rata-rata atau cukup baik. Evaluasi dengan menggunakan prinsip-prinsip *Good Governance* memberikan gambaran bahwa DISDIKBUD Kota Samarinda telah melangkah dalam arah yang benar untuk memberikan pelayanan publik yang lebih baik dan responsif terhadap kebutuhan masyarakat.

DAFTAR PUSTAKA

Artikel Jurnal:

Cordella, A., & Tempini, N. (2015). E-government and organizational change: Reappraising the role of ICT and bureaucracy in public service delivery. *Government Information Quarterly*, 32(3), 279–286. <https://doi.org/10.1016/j.giq.2015.03.005>

- Effendi, S. (2010). Reformasi Sumber Daya Manusia Aparatur Negara. *Jurnal Kebijakan dan Manajemen PNS*, 4(1), 1–7. <https://jurnal.bkn.go.id/index.php/asn/article/view/134>
- Haning, M. T. (2019). Reformasi Birokrasi di Indonesia: Tinjauan Dari Perspektif Administrasi Publik. *JAKPP (Jurnal Analisis Kebijakan & Pelayanan Publik)*, 25–37. <https://doi.org/10.31947/jakpp.v4i1.5902>
- Iriawan, H., & Rijal. (2019). REFORMASI BIROKRASI DALAM PELAYANAN PUBLIK (Studi Kasus UPTB Samsat Kabupaten Biak Numfor). *Jurnal Administrasi Publik*, 5, 128–141.
- Kairupan, J. (2015). Pengaruh Reformasi Birokrasi Terhadap Kualitas Pelayanan Publik Di Dinas Kependudukan Dan Catatan Sipil Kabupaten Minahasa Utara. *Jurnal Administrasi Publik UNSRAT*, 4(35), 1468.
- Maharanti, D. (2020). *Makalah Reformasi Birokrasi Dalam Pelayanan Publik*. 12–15.
- Pandey, S. O., Lengkong, F. D. J., & RURU, J. M. (2019). Akuntabilitas Pelayanan Publik Di Kelurahan Mahakeret Timur Kecamatan Wenang Kota Manado. *Jurnal Administrasi Publik*, 5(78), 1–23. <https://ejournal.unsrat.ac.id/index.php/JAP/article/download/23816/23466>
- Rasul, I., & Rogger, D. (2018). Management of Bureaucrats and Public Service Delivery: Evidence from the Nigerian Civil Service. *Economic Journal*, 128(608), 413–446. <https://doi.org/10.1111/eoj.12418>
- Syairozi, M. I., Pambudy, A. P., & Yaskum, M. (2021). Analisis Penerapan Good Governance Alam Sistem Informasi Keuangan Daerah. *Prosiding Seminar Nasional Penelitian Dan Pengabdian 2021*, 978–623.
- Risnawan, Wawan (2017). Fungsi Birokrasi Dalam Efektivitas Pelayanan Publik
- Ali, Khaidar, dan Saputra, Agung. (2020). TATA KELOLA PEMERINTAHAN DESA TERHADAP PENINGKATAN PELAYANAN PUBLIK DI DESA PEMATANG JOHAR. *14*, 564–584.

Peraturan Perundang-Undangan:

- Peraturan Presiden Nomor 81 Tahun 2010 tentang Grand Design Reformasi Birokrasi 2010-2025
- Peraturan Menteri Dalam Negeri Republik Indonesia Nomor 12 Tahun 2017 tentang Pedoman Pembentukan Dan Klasifikasi Cabang Dinas Dan Unit Pelaksana Teknis Daerah Pasal 31 dan 32
- Peraturan Walikota Samarinda Nomor 5 Tahun 2020 tentang Pembentukan Dan Susunan Organisasi Serta Tata Kerja Unit Pelaksana Teknis Daerah Pada Dinas Pendidikan
- Peraturan Walikota Samarinda Nomor 11 Tahun 2015 tentang Pedoman Penyusunan Standar Operasional Prosedur Administrasi Pemerintahan di Lingkungan Pemerintah Kota Samarinda