

PERAN BIROKRAT GARDA TERDEPAN DALAM IMPLEMENTASI KEBIJAKAN

Eli Apud Saepudin¹, Meiby Zulfikar², Arfian Suryasuciramdhan³, Endayani⁴,
Suherman Arifin⁵

¹Prodi Administrasi Publik, Universitas Bina Bangsa

^{2,3}Prodi Ilmu Komunikasi Universitas Bina Bangsa

^{4,5}Prodi Ilmu Pemerintahan Universitas Bina Bangsa

Email korespondensi : fisip.uniba@gmail.com

Abstrak

Birokrat garda terdepan, atau sering disebut street-level bureaucrats, memiliki peran krusial dalam memastikan keberhasilan implementasi kebijakan publik. Mereka berinteraksi langsung dengan masyarakat dalam menyampaikan layanan publik dan menjalankan program pemerintah. Oleh karena itu, memahami peran mereka sangatlah penting untuk mewujudkan kebijakan yang efektif, efisien, dan akuntabel. Metode penelitian yang digunakan adalah deskriptif kualitatif dengan mengumpulkan data dari berbagai sumber kemudian di analisis. Tujuan Penelitian untuk mengetahui Penyampaian Layanan Publik, Implementasi Program Pemerintah, Interaksi dengan Masyarakat, Evaluasi Kebijakan, Agen Perubahan. Memahami peran dan tantangan birokrat garda terdepan, serta upaya untuk meningkatkan peran mereka, sangatlah penting untuk mewujudkan tata kelola pemerintahan yang baik dan kebijakan publik yang bermanfaat bagi masyarakat.

Kata Kunci. Birokrat, Implementasi, Kebijakan.

Abstrack

Frontline bureaucrats, often called street-level bureaucrats, play a crucial role in ensuring the successful implementation of public policies. They interact directly with the public in delivering public services and running government programmes. Therefore, understanding their role is crucial to realising effective, efficient and accountable policies. The research method used is descriptive qualitative by collecting data from various sources and then analysing it. Research Objectives to determine Public Service Delivery, Implementation of Government Programmes, Interaction with the Community, Policy Evaluation, Agent of Change. Understanding the roles and challenges of frontline bureaucrats, as well as efforts to improve their roles, is essential to realising good governance and public policies that benefit the community.

Keyword. Bureaucrats, Implementation, Policies.

PENDAHULUAN

Kebijakan publik merupakan suatu peraturan yang dibuat oleh pemerintah untuk mengatur kehidupan masyarakat dalam mencapai tujuan bersama. Implementasi kebijakan publik merupakan suatu proses yang kompleks yang melibatkan berbagai aktor, termasuk birokrat garda terdepan (Undaan, 2014). Birokrat garda terdepan, sering disebut street-level bureaucrats, adalah aktor yang berinteraksi langsung dengan masyarakat dalam menyampaikan layanan publik dan menjalankan program pemerintah (Putra et al., 2020). Oleh karena itu, peran birokrat garda terdepan dalam implementasi kebijakan publik sangatlah penting. Mereka memainkan peran krusial dalam memastikan bahwa kebijakan publik diimplementasikan secara efektif, efisien, dan akuntabel. Beberapa alasan mengapa

peran birokrat garda terdepan dalam implementasi kebijakan publik sangatlah penting (Rogate Telaumbanua et al., 2022). Birokrat garda terdepan memiliki pemahaman yang mendalam tentang realitas di lapangan. Mereka berinteraksi langsung dengan masyarakat dan mengetahui apa yang dibutuhkan masyarakat dan bagaimana kebijakan publik dapat diterapkan secara efektif. Birokrat garda terdepan memiliki hubungan yang baik dengan masyarakat. Mereka dipercaya oleh masyarakat dan dapat membangun komunikasi yang efektif dengan mereka. Birokrat garda terdepan memiliki fleksibilitas untuk beradaptasi dengan situasi yang berbeda. Mereka dapat menyesuaikan implementasi kebijakan dengan kebutuhan dan kondisi masyarakat setempat (Susanti et al., 2018). Meskipun memiliki peran penting, birokrat garda terdepan juga seringkali dihadapkan dengan berbagai tantangan dalam menjalankan tugas mereka. Beberapa tantangan yang umum dihadapi birokrat garda terdepan dalam implementasi kebijakan publik. Kurangnya sumber daya. Birokrat garda terdepan seringkali kekurangan sumber daya yang memadai untuk menjalankan tugas mereka secara efektif (Susanti et al., 2018).

Hal ini dapat menyebabkan keterlambatan dalam penyampaian layanan publik, ketidakefisienan dalam pelaksanaan program pemerintah, dan frustrasi bagi masyarakat. Beban kerja yang berat. Birokrat garda terdepan seringkali memiliki beban kerja yang berat dan harus bekerja dengan jam kerja yang panjang (Sotya Partiwi Ediwijoyo et al., 2020). Hal ini dapat menyebabkan kelelahan dan stres, yang dapat berakibat pada penurunan kualitas layanan publik. Kurangnya dukungan. Birokrat garda terdepan terkadang merasa kurang mendapatkan dukungan dari atasan mereka. Hal ini dapat menyebabkan mereka merasa demotivasi dan tidak berdaya dalam menjalankan tugas mereka. Intervensi politik. Birokrat garda terdepan terkadang dihadapkan pada intervensi politik dalam menjalankan tugas mereka (Iza et al., 2022). Hal ini dapat menyebabkan mereka tidak dapat menjalankan tugas mereka secara profesional dan objektif. Kurangnya akuntabilitas. Birokrat garda terdepan terkadang tidak memiliki akuntabilitas yang jelas dalam menjalankan tugas mereka. Hal ini dapat menyebabkan mereka melakukan penyimpangan dan penyalahgunaan wewenang (Apriyansyah et al., 2019). Memahami peran dan tantangan birokrat garda terdepan dalam implementasi kebijakan publik sangatlah penting untuk membuat kebijakan publik yang lebih efektif dan efisien. Meningkatkan akuntabilitas birokrat garda terdepan. Memberikan dukungan yang tepat bagi birokrat garda terdepan. Membangun tata kelola

pemerintahan yang baik. Penelitian tentang peran birokrat garda terdepan dalam implementasi kebijakan publik masih terus berkembang. Masih banyak ruang untuk penelitian lebih lanjut tentang bagaimana mereka dapat berkontribusi pada terwujudnya kebijakan publik yang bermanfaat bagi masyarakat(Karya Pamungkas & Rosyanfikri, 2022).

METODE PENELITIAN

Metode penelitian yang deskriptif kualitatif memberikan pemahaman yang mendalam tentang policy partnership dan dampaknya terhadap kemandirian desa. Dengan memanfaatkan kedua metode ini, penelitian dapat mengidentifikasi teori-teori utama, praktik terbaik, dan tantangan dalam implementasi policy partnership, serta memberikan rekomendasi praktis untuk meningkatkan kemandirian desa melalui kolaborasi yang efektif antara berbagai pemangku kepentingan(Fajriantina Lova & Rizqi Amaliyah, 2022).

HASIL DAN PEMBAHASAN

Implementasi kebijakan adalah garda terdepan jika dianalisis secara lebih seksama perilaku para birokrat yang menyembunyikan informasi atau tidak memberikan informasi tentang kebijakan secara lengkap dan akurat adalah karena mereka akan mendapat keuntungan dengan 'menyembunyikan' informasi tersebut(Sinaga & Hidayat, 2016). Ketidaktahuan kelompok sasaran tentang hak-hak mereka membuat para birokrat garda depan dapat menyalahgunakan kewenangan yang mereka miliki untuk menggunakan berbagai fasilitas pelayanan, transfer, atau hibah guna kepentingan mereka sendiri. Dalam beberapa kasus, penyimpangan pemberian alat kontrasepsi atau obat-obatan gratis sering terjadi karena masyarakat miskin yang menjadi kelompok sasaran program ini tidak tahu akan hak-hak mereka. Yang terjadi kemudian adalah para petugas kesehatan di Puskesmas menjual alat kontrasepsi dan obat-obatan gratis tersebut sehingga mereka memperoleh keuntungan dari penjualan tersebut. (ii) memberikan keuntungan kepada orang-orang (kerabat, teman atau orang-orang dekatnya) yang tidak eligible sebagai kelompok sasaran.

Birokrat garda terdepan bertugas untuk menyampaikan layanan publik kepada masyarakat sesuai dengan kebijakan yang telah ditetapkan. Mereka harus memiliki pemahaman yang mendalam tentang kebijakan dan prosedur yang berlaku agar dapat memberikan layanan yang berkualitas dan sesuai dengan kebutuhan masyarakat(Hasbiah, 2021). Contohnya, guru

di sekolah, dokter di puskesmas, dan petugas di kantor kelurahan adalah birokrat garda terdepan yang bertugas menyampaikan layanan pendidikan, kesehatan, dan administrasi kepada masyarakat.

Birokrat garda terdepan juga bertugas untuk melaksanakan program-program pemerintah di lapangan. Mereka harus mampu menerjemahkan kebijakan dan program pemerintah ke dalam tindakan yang konkret dan dapat dimengerti oleh masyarakat. Contohnya, penyuluh pertanian bertugas untuk membantu petani dalam menerapkan teknologi pertanian baru, petugas sosial bertugas untuk membantu masyarakat miskin dalam mendapatkan akses terhadap program bantuan sosial, dan petugas keamanan bertugas untuk menjaga ketertiban dan keamanan masyarakat.

Birokrat garda terdepan merupakan garda depan pemerintah dalam berinteraksi dengan masyarakat. Mereka harus mampu membangun hubungan yang baik dengan masyarakat dan memahami kebutuhan serta aspirasi mereka. Melalui interaksi dengan masyarakat, birokrat garda terdepan dapat mengidentifikasi potensi masalah dalam implementasi kebijakan dan memberikan masukan kepada pembuat kebijakan untuk menyempurnakan kebijakan yang ada.

Birokrat garda terdepan juga dapat berperan dalam mengevaluasi efektivitas kebijakan publik. Mereka dapat memberikan informasi dan data yang berharga tentang bagaimana kebijakan diimplementasikan di lapangan dan dampaknya terhadap masyarakat. Informasi dan data tersebut dapat digunakan oleh pembuat kebijakan untuk memperbaiki kebijakan yang ada dan memastikan bahwa kebijakan tersebut benar-benar bermanfaat bagi masyarakat.

Dalam beberapa kasus, birokrat garda terdepan juga dapat berperan sebagai agen perubahan. Mereka dapat mendorong perubahan positif dalam masyarakat dengan memperkenalkan ide-ide baru dan mempromosikan praktik-praktik terbaik. Contohnya, guru dapat mendorong perubahan dalam cara mengajar dengan menerapkan metode pembelajaran yang lebih inovatif, dokter dapat mendorong perubahan dalam gaya hidup masyarakat dengan memberikan edukasi tentang kesehatan, dan petugas keamanan dapat mendorong perubahan dalam budaya masyarakat dengan mempromosikan toleransi dan saling menghormati.

Selain peran utama tersebut, birokrat garda terdepan juga memiliki beberapa peran lain, seperti.

1. Menyediakan informasi. Birokrat garda terdepan dapat menyediakan informasi kepada masyarakat tentang kebijakan dan program pemerintah.
2. Membangun kepercayaan. Birokrat garda terdepan dapat membangun kepercayaan masyarakat terhadap pemerintah dengan memberikan layanan yang berkualitas dan transparan.
3. Menyelesaikan konflik. Birokrat garda terdepan dapat membantu menyelesaikan konflik antara masyarakat dan pemerintah.
4. Memperkuat demokrasi. Birokrat garda terdepan dapat memperkuat demokrasi dengan melibatkan masyarakat dalam proses pengambilan keputusan.

Meskipun memiliki peran penting, birokrat garda terdepan juga seringkali dihadapkan dengan berbagai tantangan dalam menjalankan tugas mereka. Beberapa tantangan yang umum dihadapi antara lain.

1. Kurangnya sumber daya. Birokrat garda terdepan seringkali kekurangan sumber daya yang memadai untuk menjalankan tugas mereka secara efektif. Hal ini dapat menyebabkan keterlambatan dalam penyampaian layanan publik, ketidakefisienan dalam pelaksanaan program pemerintah, dan frustrasi bagi masyarakat.
2. Beban kerja yang berat. Birokrat garda terdepan seringkali memiliki beban kerja yang berat dan harus bekerja dengan jam kerja yang panjang. Hal ini dapat menyebabkan kelelahan dan stres, yang dapat berakibat pada penurunan kualitas layanan publik.
3. Kurangnya dukungan. Birokrat garda terdepan terkadang merasa kurang mendapatkan dukungan dari atasan mereka. Hal ini dapat menyebabkan mereka merasa demotivasi dan tidak berdaya dalam menjalankan tugas mereka.
4. Intervensi politik. Birokrat garda terdepan terkadang dihadapkan pada intervensi politik dalam menjalankan tugas mereka. Hal ini dapat menyebabkan mereka tidak dapat menjalankan tugas mereka secara profesional dan objektif. Upaya untuk meningkatkan peran birokrat garda terdepan dalam implementasi kebijakan perlu dilakukan untuk mengatasi berbagai tantangan yang dihadapi. Beberapa upaya yang dapat dilakukan antara lain. Meningkatkan sumber daya. Pemerintah perlu menyediakan sumber daya yang memadai bagi birokrat garda terdepan, seperti

anggaran, peralatan, dan pelatihan. Memperbaiki sistem manajemen. Pemerintah perlu memperbaiki sistem manajemen birokrasi(Malik, 2024).

KESIMPULAN

Dengan memahami peran dan tantangan birokrat garda terdepan, pembuat kebijakan dapat merumuskan kebijakan yang lebih efektif dan efisien, serta mengalokasikan sumber daya yang tepat untuk mendukung mereka dalam menjalankan tugasnya. Meningkatkan peran birokrat garda terdepan akan berkontribusi pada terwujudnya tata kelola pemerintahan yang baik dan kebijakan publik yang bermanfaat bagi masyarakat. Penting untuk dicatat bahwa kesimpulan ini berdasarkan penelitian dan diskusi yang telah dilakukan. Masih banyak ruang untuk penelitian lebih lanjut tentang peran birokrat garda terdepan dalam implementasi kebijakan publik.

REFERENSI

- Apriyansyah, A., Maullidina, I., & Purnomo, E. P. (2019). Efektivitas Sistem Informasi Desa (SID) Dalam Pelayanan Publik Di Desa Dlingo, Kecamatan Dlingo, Kabupaten Bantul. *JAKPP (Jurnal Analisis Kebijakan & Pelayanan Publik)*, 10–24. <https://doi.org/10.31947/jakpp.v4i1.5901>
- Fajriantina Lova, E., & Rizqi Amaliyah, A. (2022). Peningkatan Kemampuan Pemerintah Desa Dalam Manajemen Pelayanan Publik Di Desa Gampingan Kecamatan Pagak Kabupaten Malang. *I-Com: Indonesian Community Journal*, 2(2), 168–175. <https://doi.org/10.33379/icom.v2i2.1346>
- Hasbiah, S. (2021). Kualitas Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (Paten) Pada Kantor Kecamatan Lampihong Kabupaten Balangan. *Al Iidara Balad*, 3(1), 53–74. <https://doi.org/10.36658/aliidarabalad.3.1.31>
- Iza, I. N., Habibi, M. M., & Sukriono, D. (2022). Penerapan Prinsip Good Governance dalam Pelayanan Publik di Desa Tempursari Kecamatan Tempursari Kabupaten Lumajang. *Jurnal Civic Hukum*, 7(4), 88–99.
- Karya Pamungkas, T., & Rosyanfikri, R. (2022). Analisis Penerapan Prinsip-Prinsip Good Governance dalam Pelaksanaan Pemerintahan Desa. *Jurnal Paradigma Madani*, 8(2), 36–45. <https://doi.org/10.56013/jpm.v8i2.1126>
- Malik, D. (2024). Pengaruh Kompetensi , Budaya Kerja dan Sosialisasi Terhadap Kualitas Pelayanan Pada Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) Babelan Kabupaten Bekasi. *Journal of International Multidisciplinary Research*, 2(1), 219–227.
- Putra, L. R., Majid, A. I., Cahyani, G. A., Ekasari, R. N., Aldama, Y., Hikmah, H., Devi, E. P., Alfrida, O. R., Aini, M., Agatha, Y. P., & Gunawan, R. I. H. (2020). Penertiban Administrasi Desa Menuju Peningkatan Pelayanan Publik. *Jurnal Pembelajaran Pemberdayaan Masyarakat (JP2M)*, 1(3), 246. <https://doi.org/10.33474/jp2m.v1i3.8757>
- Rogate Telaumbanua, G., Waruwu, S., & Lase, D. (2022). Analisis Kinerja Kepala Desa Dalam

- Pelayanan Publik. *Jurnal Akuntansi, Manajemen Dan Ekonomi*, 1(2), 303–311. <https://doi.org/10.56248/jamane.v1i2.45>
- Sinaga, J. O., & Hidayat, R. (2016). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Masyarakat Dalam Pelaksanaan Program Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (Paten) Di Kecamatan Nongsa Kota Batam. *Jurnal Akuntansi, Ekonomi Dan Manajemen Bisnis*, 4(1), 7–14.
- Sotya Partiwidiwijoyo, Wakhid Yuliyanto, & Ari Waluyo. (2020). Meningkatkan pelayanan publik Di Desa Padureso Kec. Padureso Kebumen dengan Sosialisasi dan PenyuluhanTata Kelola Administrasi Desa. *JURPIKAT (Jurnal Pengabdian Kepada Masyarakat)*, 1(3), 354–363. <https://doi.org/10.37339/jurpikat.v1i3.412>
- Susanti, A., Kusmanto, H., & Tarigan, U. (2018). Implementasi Kebijakan Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) Terhadap Kualitas Pelayanan Publik Di Kecamatan Sidikalang Kabupaten Dairi. *Publikauma: Jurnal Administrasi Publik Universitas Medan Area*, 6(1), 47. <https://doi.org/10.31289/publika.v6i1.1526>
- Undaan, K. (2014). Kapasitas Perangkat Desa dalam Penyelenggaraan Pemerintahan Desa di Kabupaten Kudus. *Jurnal Bina Praja*, 06(02), 101–116. <https://doi.org/10.21787/jbp.06.2014.101-116>