



Analisis Manajemen Beban Administrasi Terhadap Pelayanan Publik (Studi Kasus Badan Perencanaan Pembangunan Daerah Kota Semarang)

Mahadi Abdullah¹, Miguel Torang Pangunju Gultom²

^{1,2} Fakultas Hukum, Universitas Negeri Semarang, Semarang

Abstrak

Received: 01 Juni 2024
Revised: 08 Juni 2024
Accepted: 15 Juni 2024

Administrative burdens arise as a result of the relationship that exists between society and the state in terms of public services. Administrative burdens are classified into three, namely learning costs, psychological costs, and compliance costs. This paper aims to research administrative burden management in BAPPEDA Semarang City. This research uses interview methods, observations at BAPPEDA Semarang City as primary sources and examines secondary sources consisting of journals, books and statutory regulations. BAPPEDA Semarang City has its own management to overcome this, namely through Community Consultation, Musrebang, FGD, Public Hearing, and the use of social media. For this reason, the author recommends monitoring the policies that have been made so that the administrative burden that arises can be minimized.

Keywords: *Administrative burden, public services, BAPPEDA*

(*) Corresponding Author: mahadia603@students.unnes.ac.id

How to Cite: Abdullah, M., & Gultom, M. T. P. (2024). Analisis Manajemen Beban Administrasi Terhadap Pelayanan Publik (Studi Kasus Badan Perencanaan Pembangunan Daerah Kota Semarang). <https://doi.org/10.5281/zenodo.12787951>.

PENDAHULUAN

Administrasi merupakan serangkaian proses pekerjaan yang melibatkan orang lain demi tercapainya tujuan organisasi yang efisien (Deyung, 2008:6). Administrasi memiliki peranan yang sangat penting dalam sebuah organisasi, menurut (Siagian, 2002:2) peran administrasi dalam sebuah organisasi terbagi menjadi tiga, yaitu:

1. Administrasi merupakan sebuah seni, prosedur tertentu yang bersifat kondisional dan situasional.
2. Administrasi memiliki unsur-unsur tertentu, yakni memerlukan 2 orang atau lebih yang saling bekerjasama secara subordinasi dan koordinasi, adanya tujuan tertentu yang hendak dicapai, adanya pekerjaan atau tugas yang harus dikerjakan dan memerlukan sarana serta prasarana tertentu.
3. Administrasi sebagai proses kerjasama lahir bersama peradaban manusia.

Administrasi memiliki kaitan yang sangat erat dengan pelayanan publik, hal ini ditegaskan dalam Pasal 5 ayat (1) Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik (UU Pelayanan Publik) yang berbunyi “Ruang lingkup pelayanan publik meliputi pelayanan barang publik dan jasa publik serta pelayanan administratif yang diatur dalam peraturan perundang-undangan.” (Rahmawati, 2014:90). Karena berkaitan dengan pelayanan publik, sudah sepatutnya organisasi pemerintah melakukan pelayanan secara maksimal. Hal ini didasari atas salah satu



tujuan dalam UU Pelayanan Publik pada Pasal 3 huruf b yaitu “terwujudnya sistem penyelenggaraan pelayanan publik yang layak sesuai dengan asas-asas umum pemerintahan dan korporasi yang baik.” (Solechan, 2019:556).

Meski telah diamanatkan pelayanan publik yang berkualitas sesuai dengan asas-asas umum pemerintahan yang baik, pada kenyataannya kualitas pelayanan publik di Indonesia masih dinilai buruk dengan memiliki beberapa kelemahan, diantaranya kurang responsif, kurang informatif, kurang *accessible*, kurang koordinasi, birokratis, kurang mau mendengar aspirasi masyarakat, dan inefisiensi (Abdul Mahsyar, 2011:85). Kelemahan-kelemahan tersebut bukan tanpa sebab, interaksi masyarakat dengan negara membentuk beban-beban yang menjadi bagian dalam tata kelola pemerintahan, beban-beban ini dikenal dengan beban administrasi atau *administrative burden*. Komponen beban administrasi meliputi *learning costs*, *psychological costs*, dan *compliance costs* yang akan mempengaruhi keberhasilan masyarakat dalam mengakses layanan (Donald Moynihan dkk, 2014:43).

Segala kondisi dimana negara mengatur cara individu mencari layanan publik akan selalu menghasilkan beban administrasi (Donald Moynihan dkk, 2014:45), salah satunya adalah dalam pelayanan yang berkaitan dengan pembangunan daerah. Pelayanan ini diberikan oleh Badan Perencanaan Pembangunan Nasional (BAPPENAS) pada tingkat nasional dan Badan Perencanaan Pembangunan Daerah (BAPPEDA) pada tingkat daerah. Berdasarkan latar belakang tersebut penulis akan memberikan gambaran mengenai “Analisis Manajemen Beban Administrasi Terhadap Pelayanan Publik (Studi Kasus Badan Perencanaan Pembangunan Daerah Kota Semarang)

METODE

Tulisan ini menggunakan metode penelitian deskriptif kualitatif untuk menggambarkan proses penelitian yang komprehensif tentang manajemen beban administrasi di BAPPEDA Kota Semarang. Penelitian ini menggunakan metode wawancara, observasi ke BAPPEDA Kota Semarang sebagai sumber primer dan mengkaji sumber-sumber sekunder yang terdiri dari jurnal, buku dan peraturan perundang-undangan.

PENGERTIAN DAN KOMPONEN BEBAN ADMINISTRATIF

Beban administratif diartikan sebagai pengalaman individu terhadap kebijakan yang membebarkannya (Burden dkk, 2012). Beban administratif memiliki perbedaan dengan kebijakan, dimana beban administratif lebih menekankan pada biaya yang harus dikeluarkan oleh seseorang dalam interaksinya dengan negara atau akses layanan publik. Donald Moynihan dkk (2014) mengidentifikasi beban administratif menjadi tiga, yaitu *learning cost*, *psychological costs*, dan *compliance costs*. *Learning cost* (biaya pembelajaran) timbul bagi individu ketika hendak mengumpulkan informasi mengenai layanan publik, masyarakat seringkali tidak mengetahui mengenai program tertentu, syarat-syarat untuk dapat mengakses program-program tertentu, dan apakah mereka

memenuhi kriteria dalam persyaratan suatu program. Biaya pembelajaran menjadikan mereka yang telah mengikuti suatu program lebih mungkin untuk dapat mengakses program lain karena dengan penerapan suatu program secara tidak langsung akan memberikan informasi tentang program lain (Currie & Gruber, 1996). *Psychological costs* (biaya psikologis) dapat diartikan sebagai efek psikologis yang timbul bagi suatu kelompok tertentu akibat dikeluarkannya suatu program, efek ini dapat berupa stigma negatif, rusaknya identitas diri, dan perlakuan negatif apabila mengikuti suatu program. Misalnya saja sebuah program yang dirancang bagi kalangan ekonomi rendah cenderung jarang diikuti oleh masyarakat karena dianggap tidak pantas (Horan & Austin, 1974; Katz, 1986; Piven & Cloward, 1971), hal ini didukung dengan penelitian yang dilakukan di Kecamatan Kalikotes, Kabupaten Klaten oleh Avita Nur Aini, dkk (2021) yang menunjukkan kebijakan stiker keluarga miskin menimbulkan stigma negatif bagi penerima kebijakan. Dibandingkan dengan sebuah program yang bersifat universal akan lebih banyak diikuti oleh masyarakat karena dianggap lebih pantas (Matller, 2011). *Compliance cost* (biaya kepatuhan) merupakan beban administratif untuk mengikuti peraturan dan persyaratan tertentu, misalnya individu yang hendak mengikuti suatu program terdapat biaya yang harus dikeluarkan untuk biaya pengisian formulir. Biaya kepatuhan lebih identik dengan bisnis yang diatur oleh pemerintah.

PERAN DAN FUNGSI BAPPEDA KOTA SEMARANG

BAPPEDA mempunyai tugas pokok merencanakan, menetapkan, menyelenggarakan, mengkoordinasikan, melaporkan, mengevaluasi dan mempertanggungjawabkan kebijakan teknis pelaksanaan urusan pemerintahan daerah berdasarkan asas otonomi dan tugas pembantuan di bidang perencanaan pembangunan daerah. Berdasarkan Keputusan Presiden Republik Indonesia Nomor 15 Tahun 1974 bersamaan dengan Keputusan Menteri Dalam Negeri Nomor 142 Tahun 1974, setiap daerah diwajibkan membentuk Badan Perencanaan Pembangunan Daerah sebagai lembaga koordinasi dalam proses perencanaan di tingkat daerah. Seiring berjalannya waktu, guna mengukuhkan posisi, tugas, dan fungsi BAPPEDA, dikeluarkan Keputusan Presiden Republik Indonesia Nomor 27 Tahun 1980 yang mengatur tentang pembentukan Badan Perencanaan Pembangunan Daerah. Pelaksanaannya dijelaskan melalui Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 185 Tahun 1980 yang menetapkan pedoman mengenai struktur organisasi dan tata kerja Badan Perencanaan Pembangunan Daerah tingkat I dan tingkat II. Selanjutnya, Peraturan Walikota Semarang Nomor 117 Tahun 2021 Tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi, Serta Sistem Kerja Badan Perencanaan Pembangunan Daerah Kota Semarang, BAPPEDA Kota Semarang memiliki tugas membantu walikota dalam melaksanakan urusan pemerintahan di bidang perencanaan, penelitian dan pengembangan yang menjadi kewenangan daerah dan tugas pembantuan yang ditugaskan kepala daerah. Sedangkan fungsi BAPPEDA Kota Semarang berdasarkan peraturan yang sama meliputi:

- a. perumusan kebijakan Bidang Perencanaan Pemerintahan, Sosial dan Budaya, Bidang Perencanaan Perekonomian, Bidang Perencanaan Infrastruktur dan Pengembangan Wilayah, Bidang Perencanaan Pengendalian dan Evaluasi Pembangunan Daerah, dan Bidang Penelitian dan Pengembangan dan UPTB;
- b. perumusan rencana strategis sesuai dengan visi dan misi Walikota;
- c. pengkoordinasian tugas-tugas dalam rangka pelaksanaan program dan kegiatan Bidang Perencanaan Pemerintahan, Sosial dan Budaya, Bidang Perencanaan Perekonomian, Bidang Perencanaan Infrastruktur dan Pengembangan Wilayah, Bidang Perencanaan Pengendalian dan Evaluasi Pembangunan Daerah, dan Bidang Penelitian dan Pengembangan;
- d. penyelenggaraan manajemen kinerja pegawai Badan;
- e. penyelenggaraan kerja sama Bidang Perencanaan Pemerintahan, Sosial dan Budaya, Bidang Perencanaan Perekonomian, Bidang Perencanaan Infrastruktur dan Pengembangan Wilayah dan Bidang Perencanaan Pengendalian dan Evaluasi Pembangunan Daerah, dan Bidang Penelitian dan Pengembangan;
- f. penyelenggaraan kesekretariatan Badan;
- g. penyelenggaraan program dan kegiatan Bidang Perencanaan Pemerintahan, Sosial dan Budaya, Bidang Perencanaan Perekonomian, Bidang Perencanaan Infrastruktur dan Pengembangan Wilayah, Bidang Perencanaan Pengendalian dan Evaluasi Pembangunan Daerah, dan Bidang Penelitian dan Pengembangan dan UPTB;
- h. penyelenggaraan monitoring dan evaluasi program dan kegiatan Bidang Perencanaan Pemerintahan, Sosial dan Budaya, Bidang Perencanaan Perekonomian, Bidang Perencanaan Infrastruktur dan Pengembangan Wilayah, Bidang Perencanaan Pengendalian dan Evaluasi Pembangunan Daerah, dan Bidang Penelitian dan Pengembangan dan UPTB;
- i. penyelenggaraan laporan pelaksanaan program dan kegiatan; dan
- j. pelaksanaan fungsi lain yang diberikan oleh Walikota terkait dengan tugas dan fungsinya.

MANAJEMEN BEBAN ADMINISTRATIF DI BAPPEDA KOTA SEMARANG

Berkenaan dengan manajemen untuk mengurangi biaya pembelajaran, beberapa langkah ditempuh oleh BAPPEDA Kota Semarang diantaranya:

1. Rembuk Warga

BAPPEDA dapat mengadakan forum "Rembuk Warga" di tingkat kelurahan atau desa. Ini merupakan pertemuan terbuka di mana masyarakat dapat secara langsung berpartisipasi dalam diskusi dan menyampaikan aspirasi mereka terkait pelayanan publik, memberikan kesempatan bagi pihak berwenang untuk memberikan sosialisasi terkait pelayanan publik yang dilakukan oleh BAPPEDA Kota Semarang

2. Musyawarah Perencanaan Pembangunan (Musrembang)

BAPPEDA dapat menyelenggarakan Musrembang sebagai forum partisipatif dalam perencanaan pembangunan. Pada forum ini, masyarakat dapat

berkontribusi langsung dengan menyampaikan ide, usulan, dan aspirasi terkait kebutuhan mereka, sehingga menjadi bahan pertimbangan dalam perencanaan pembangunan daerah.

3. *Focus Group Discussion*

BAPPEDA dapat mengadakan FGD dengan kelompok-kelompok masyarakat tertentu untuk mendalami isu-isu khusus terkait pelayanan publik. Dengan mendengarkan pandangan dari kelompok-kelompok ini, BAPPEDA dapat memperoleh pemahaman mendalam mengenai kebutuhan dan harapan masyarakat terkait pelayanan publik.

4. *Public Hearing*

BAPPEDA dapat mengorganisir *Public Hearing* sebagai forum formal di mana pihak terkait, termasuk masyarakat, dapat memberikan masukan dan aspirasi secara langsung terkait kebijakan atau program pelayanan publik yang diusulkan atau sudah berjalan.

5. Media Sosial

BAPPEDA dapat memanfaatkan media sosial sebagai sarana untuk berinteraksi dengan masyarakat secara daring. Melalui *platform* seperti *Facebook, Twitter, atau Instagram*, masyarakat dapat menyampaikan aspirasi mereka, memberikan umpan balik, atau berpartisipasi dalam survei *online*, sehingga BAPPEDA dapat memantau dan memahami kebutuhan masyarakat secara *real-time*.

Dengan menerapkan langkah-langkah ini, BAPPEDA dapat memastikan partisipasi aktif masyarakat dalam proses perencanaan pembangunan dan pelayanan publik, sekaligus membangun komunikasi yang efektif antara pemerintah daerah dan warganya. Beberapa cara tersebut dinilai efektif oleh BAPPEDA Kota Semarang dalam mengurangi biaya pembelajaran masyarakat.

Berdasarkan hasil wawancara penulis dengan BAPPEDA Kota Semarang, berkaitan dengan biaya psikologis. BAPPEDA Kota Semarang merasa tidak pernah mengeluarkan kebijakan yang berpotensi meninggalkan stigma negatif terhadap suatu kelompok golongan ekonomi tertentu. Sehingga segala kebijakan yang dikeluarkan oleh BAPPEDA Kota Semarang selalu diupayakan bersifat universal dan tidak meninggalkan stigma negatif. Kebijakan-kebijakan tersebut tentu penulis nilai sebagai langkah positif yang diambil oleh BAPPEDA Kota Semarang.

Kemudian beban administrasi yang terakhir yaitu biaya kepatuhan, BAPPEDA Kota Semarang mengatakan bahwa pihaknya tidak pernah mengeluarkan sedikitpun kebijakan yang berpotensi mengeluarkan biaya bagi masyarakat. Hal ini menjadi logis dikarenakan jika menilik tugas dan fungsi dari BAPPEDA Kota Semarang tidak ada satupun yang berhubungan dengan pengeluaran biaya yang dilakukan oleh masyarakat.

HAMBATAN YANG DIALAMI BAPPEDA KOTA SEMARANG DALAM MENJALANKAN TUGAS DAN FUNGSINYA

Kendala yang dihadapi dalam penyelenggaraan pelayanan publik tidak utamanya disebabkan oleh perilaku masyarakat, melainkan lebih dikarenakan

adanya permasalahan terkait dengan regulasi yang berlaku. Terdapat hambatan signifikan akibat kelimpahan regulasi, tumpang tindih, dan ketidakteraturan yang mempengaruhi pelaksanaan pelayanan publik. Salah satu permasalahan utama adalah kelimpahan regulasi yang dapat membingungkan dan mempersulit proses pelayanan. Keterlaluannya berpotensi menciptakan kebingungan di kalangan penyelenggara pelayanan dan masyarakat, sehingga dapat menghambat kelancaran proses tersebut. Selain itu, adanya tumpang tindih dalam regulasi membuat koordinasi dan kolaborasi antar instansi pemerintah menjadi sulit, mengakibatkan ketidakefisienan dalam pelaksanaan tugas.

Tak kalah penting, tumpang tindih dalam regulasi juga dapat menghambat inovasi dan fleksibilitas dalam menyediakan pelayanan publik yang responsif terhadap kebutuhan masyarakat. Birokrasi yang kaku dan kekakuan dalam interpretasi regulasi dapat menciptakan kendala yang serius dalam memberikan layanan yang sesuai dan efektif. Oleh karena itu, untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik, sangat diperlukan upaya untuk menyusun regulasi yang terpadu, terkoordinasi, dan terstruktur dengan baik. Reformasi dalam pengelolaan regulasi dapat membantu menghilangkan tumpang tindih, mengurangi kelimpahan, dan menciptakan kerangka regulasi yang jelas dan berdaya guna. Dengan demikian, pelayanan publik dapat dihadirkan dengan lebih efisien, transparan, dan responsif terhadap kebutuhan masyarakat.

KESIMPULAN

Administrasi berkaitan dengan pelayanan publik dimana telah diamanatkan dalam UU Pelayanan Publik. Meski telah diamanatkan dalam UU Pelayanan Publik, administrasi di Indonesia masih memiliki beberapa kelemahan diantaranya kurang responsif, kurang informatif, kurang accessible, kurang koordinasi, birokratis, kurang mau mendengar aspirasi masyarakat, dan inefisiensi. Tidak dapat dipungkiri bahwa kelemahan tersebut merupakan dasar dari adanya beban administratif yang terdiri dari learning cost, psychological costs, dan compliance costs. BAPPEDA mempunyai tugas pokok merencanakan, menetapkan, menyelenggarakan, mengkoordinasikan, melaporkan, mengevaluasi dan mempertanggungjawabkan kebijakan teknis pelaksanaan urusan pemerintahan daerah berdasarkan asas otonomi dan tugas pembantuan di bidang perencanaan pembangunan daerah. Untuk mengurangi beban administratif yang timbul, BAPPEDA Kota Semarang memiliki manajemen tersendiri dalam mengatasinya, yaitu dengan Rembuk Warga, Musrembang, FGD, Public Hearing, dan penggunaan media sosial. Selain adanya beban administrasi, BAPPEDA Kota Semarang juga mengalami kendala dalam menjalankan tugasnya yakni tumpang tindihnya regulasi. Untuk itu penulis merekomendasikan pengawasan terhadap kebijakan yang telah dibuat agar beban administratif yang timbul dapat diminimalisir.

DAFTAR PUSTAKA

- Aini, A. N. (2021). STIGMA DAN INKLUSI SOSIAL PADA IMPLEMENTASI KEBIJAKAN STIKER "KELUARGA MISKIN" BAGI PENERIMA MANFAAT PKH DESA JIMBUNG, KECAMATAN KALIKOTES, KABUPATEN KLATEN. *Repository UGM*, 10.
- Currie, Janet, & Gruber, J. (1996). Health Insurance Eligibility, Utilization of Medical Care, and Child Health. *Quarterly Journal of Economics*, 66.
- Horan, P., & L, A. P. (1974). The Social Bases of Welfare Stigma. *Social Problems*, 57.
- Katz, M. (1986). *In the Shadow of the Poorhouse: A Social History of Welfare in America*. New York: Basic Books.
- Mahdani, S., Mahrizal, & Safrianto, Y. (2021). PENGELOLAAN ADMINISTRASI PERENCANAAN PEMBANGUNAN DAERAH PADA BAPPEDA KABUPATEN NAGAN RAYA. *Jurnal Ekombis*, 76.
- Masyhar, A. (2011). MASALAH PELAYANAN PUBLIK DI INDONESIA DALAM PERSPEKTIF ADMINISTRASI PUBLIK. *Jurnal Universitas Muhammadiyah Makassar*, 85.
- Moynihan, D., Herd, P., & Harvey, H. (2014). Administrative Burden: Learning, Psychological, and Compliance Cost in Citizen-State Interaction. *Journal of Public Administration Research and Theory*, 43-50.
- Piven, F. F., & A, C. R. (1971). *Regulating the Poor*. New York: Vintage Books.
- Rahmawati. (2014). ADMINISTRASI DAN PELAYANAN PUBLIK DITINJAU DARI KEMASALAHATAN UMAT. *JURNAL PILAR*, 90.
- Solechan. (2019). Asas-Asas Umum Pemerintahan yang Baik dalam Pelayanan Publik. *Administrative Law and Governance Journal*, 556.
- Westra. (2000). *Manajemen Administrasi*. Jakarta: Rajawali Pers.