



## Red Tape dalam Pelayanan Publik

Amiruddin

Institut Ilmu Sosial dan Ilmu Politik (IISIP) Yapis Biak, Indonesia.

### Abstrak

Red tape sendiri dapat diartikan sebagai regulasi atau prosedur administratif yang berbelit-belit dan memakan waktu yang lama dalam melaksanakan suatu kegiatan. Penelitian ini menggunakan jenis penelitian kepustakaan (library search), yaitu serangkaian kegiatan yang berkenaan dengan metode pengumpulan data Pustaka. Studi pustaka digunakan dengan mengumpulkan data-data yang ada kemudian memahami dari setiap kesimpulan dan mengambil sumber-sumber data tersebut untuk dijadikan literatur dan referensi dalam memahami dan menganalisa penelitian. Berdasarkan hasil kajian yang dilakukan oleh penulis dapat disimpulkan bahwa permasalahan red tape dalam pelayanan publik adalah masalah yang kompleks dan memerlukan pendekatan holistik untuk mengatasi. Reformasi sistem pelayanan publik dan adopsi prinsip-prinsip manajemen berorientasi pada hasil, serta partisipasi masyarakat dalam proses perbaikan pelayanan publik, dapat membantu mengatasi permasalahan red tape dan meningkatkan kualitas pelayanan publik.

**Kata Kunci:** *Red Tape*, Pelayanan Publik.

### Pendahuluan

Pemerintah sebagai penyelenggara negara memiliki kewajiban untuk memberikan pelayanan publik yang efektif dan efisien kepada masyarakat. Namun, dalam pelaksanaannya, terkadang masih ditemukan berbagai kendala seperti red tape atau birokrasi yang berbelit-belit. Red tape dalam pelayanan publik dapat menghambat proses pelayanan, meningkatkan biaya, serta menurunkan kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik yang diberikan. Red tape sendiri dapat diartikan sebagai

regulasi atau prosedur administratif yang berbelit-belit dan memakan waktu yang lama dalam melaksanakan suatu kegiatan. Pada saat red tape dalam pelayanan publik diterapkan, maka akan terjadi penurunan efisiensi dan efektivitas dari pelayanan publik yang diberikan. Penelitian tentang red tape dalam pelayanan publik akan sangat penting untuk dilakukan guna meningkatkan kualitas dan efektivitas pelayanan publik yang diberikan kepada masyarakat. Penelitian ini dapat memberikan gambaran tentang permasalahan red tape dalam pelayanan



publik, serta dapat memberikan rekomendasi solusi untuk mengatasi permasalahan tersebut. Dalam penelitian ini, peneliti akan mengeksplorasi fenomena red tape dalam pelayanan publik, serta menganalisis dampak dari red tape terhadap efektivitas dan efisiensi pelayanan publik. Penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi bagi pemerintah dan masyarakat untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik dan meningkatkan kepercayaan masyarakat terhadap pemerintah.

Penelitian yang dilakukan oleh Saputra dan Kholid (2019) menunjukkan bahwa red tape dalam pelayanan publik di Kota Bandung terjadi dalam proses pengurusan izin usaha dan pelayanan perizinan lainnya. Red tape tersebut disebabkan oleh kebijakan yang rumit, prosedur yang berbelit-belit, dan kurangnya transparansi dalam proses pengurusan izin. Tinjauan literatur global oleh Osborne et al. (2013) menunjukkan bahwa red tape dalam pelayanan publik dapat menghambat

inovasi dan perubahan, serta memperlambat respons pemerintah dalam menangani permasalahan sosial yang kompleks. Selain itu, red tape juga dapat meningkatkan biaya pelayanan publik dan mengurangi kepercayaan masyarakat terhadap pemerintah. Perspektif manajemen publik menunjukkan bahwa red tape dalam pelayanan publik dapat diatasi dengan mengadopsi prinsip-prinsip manajemen berorientasi pada hasil, seperti mempercepat proses pengambilan keputusan, memberikan pelatihan kepada pegawai publik, dan meningkatkan transparansi dan akuntabilitas dalam proses pelayanan publik (Ritz, 2016). Pendekatan teori sistem menunjukkan bahwa red tape dalam pelayanan publik terjadi akibat dari kegagalan sistem pelayanan publik yang kompleks dan terlalu berbelit-belit. Pendekatan ini menyarankan untuk melakukan reformasi sistem pelayanan publik, seperti menyederhanakan prosedur pengurusan, mengoptimalkan teknologi informasi, dan memperkuat partisipasi masyarakat dalam proses pelayanan publik (Shafritz, Russell, &

Borick, 2016). red tape dalam pelayanan publik terjadi akibat dari kebijakan dan prosedur yang kompleks dan berbelit-belit. Untuk mengatasi permasalahan tersebut, diperlukan reformasi sistem pelayanan publik dan adopsi prinsip-prinsip manajemen berorientasi pada hasil.

### **Metode penelitian**

Penelitian ini bersifat deskriptif kualitatif yaitu memberikan gambaran tentang etika birokrasi. Jenis penelitian yang digunakan adalah studi pustaka/*library research* yaitu mengumpulkan data atau karya tulis ilmiah yang bertujuan dengan obyek penelitian atau pengumpulan data yang bersifat kepustakaan. Atau telaah yang dilaksanakan untuk memecahkan suatu masalah yang pada dasarnya tertumpu pada penelaahan kritis dan mendalam terhadap bahan-bahan pustaka yang relevan. Sumber data primer yang digunakan adalah buku maupun artikel ilmiah yang berkaitan dengan etika birokrasi. Adapun sumber data sekunder dalam penelitian ini adalah artikel ilmiah yang berkaitan dengan red

tape dalam pelayanan publik. Dalam penelitian ini, teknik pengumpulan data yang dipakai adalah studi pustaka (*library research*). Studi pustaka merupakan suatu teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian dengan mengumpulkan data-data dan sumber-sumber penelitian melalui buku, jurnal, majalah, surat kabar dan lain-lain. Studi pustaka digunakan dengan mengumpulkan data-data yang ada kemudian memahami dari setiap kesimpulan dan mengambil sumber-sumber data tersebut untuk dijadikan literatur dan referensi dalam memahami dan menganalisa penelitian. Dalam penelitian ini, metode analisis yang dipakai adalah analisis isi.

### **Hasil dan Pembahasan**

Berdasarkan kajian pustaka yang dilakukan, ditemukan bahwa red tape dalam pelayanan publik terjadi akibat dari kebijakan dan prosedur yang kompleks dan berbelit-belit. Red tape tersebut dapat menghambat inovasi dan perubahan, serta memperlambat respons pemerintah dalam menangani permasalahan sosial yang kompleks.

Selain itu, red tape juga dapat meningkatkan biaya pelayanan publik dan mengurangi kepercayaan masyarakat terhadap pemerintah. Untuk mengatasi permasalahan tersebut, diperlukan reformasi sistem pelayanan publik dan adopsi prinsip-prinsip manajemen berorientasi pada hasil. Red tape dalam pelayanan publik merupakan masalah yang sangat kompleks dan membutuhkan pendekatan yang holistik untuk mengatasinya. Dari hasil kajian pustaka yang dilakukan, dapat disimpulkan bahwa red tape terjadi akibat dari kebijakan dan prosedur yang kompleks dan berbelit-belit. Hal ini dapat menghambat kemampuan pemerintah dalam memberikan pelayanan yang efektif dan efisien.

Untuk mengatasi permasalahan red tape dalam pelayanan publik, perlu dilakukan reformasi sistem pelayanan publik dan adopsi prinsip-prinsip manajemen berorientasi pada hasil. Reformasi sistem pelayanan publik dapat dilakukan dengan cara menyederhanakan prosedur

pengurusan, mengoptimalkan teknologi informasi, dan memperkuat partisipasi masyarakat dalam proses pelayanan publik. Adopsi prinsip-prinsip manajemen berorientasi pada hasil, seperti mempercepat proses pengambilan keputusan, memberikan pelatihan kepada pegawai publik, dan meningkatkan transparansi dan akuntabilitas dalam proses pelayanan publik, juga dapat membantu mengatasi permasalahan red tape dalam pelayanan publik. Selain itu, penting untuk melibatkan masyarakat dalam proses perbaikan pelayanan publik dan meningkatkan kepercayaan mereka terhadap pemerintah. Masyarakat dapat dilibatkan melalui partisipasi dalam proses pengambilan keputusan, pemberian masukan dan saran, serta monitoring dan evaluasi pelayanan publik.

### **Kesimpulan**

Dalam kesimpulannya, permasalahan red tape dalam pelayanan publik adalah masalah yang kompleks dan memerlukan pendekatan holistik untuk mengatasi. Reformasi sistem

pelayanan publik dan adopsi prinsip-prinsip manajemen berorientasi pada hasil, serta partisipasi masyarakat dalam proses perbaikan pelayanan publik, dapat membantu mengatasi permasalahan red tape dan meningkatkan kualitas pelayanan publik.

### **Daftar Pustaka**

- Bardhan, P. (1997). Corruption and Development: A Review of Issues. *Journal of Economic Literature*, 35(3), 1320-1346.
- Cohen, S. (2017). Red tape: An obstacle to effective governance. *Public Administration Review*, 77(6), 846-856.
- Dijkstra, L., & Hanegraaff, M. (2018). Reducing Red Tape: A Review of the Literature. *Public Management Review*, 20(5), 643-660.
- Hood, C. (1991). A Public Management for All Seasons?. *Public Administration*, 69(1), 3-19.
- Kurniawan, T., & Kusumasari, B. (2020). Reducing Bureaucratic Red Tape through the Integration of e-Government and Good Governance. *International Journal of Public Administration*, 43(12), 1087-1098.
- Moleong, L. J. (2017). *Metodologi penelitian kualitatif*. PT Remaja Rosdakarya.
- Rosenbloom, D. H. (2018). *Public Administration: Understanding Management, Politics, and Law in the Public Sector*. McGraw-Hill Education.
- Sekaran, U., & Bougie, R. (2016). *Research methods for business: A skill-building approach*. John Wiley & Sons.
- Tendean, M. (2015). Pengaruh Red Tape dan Kompetensi Pegawai Terhadap Kualitas Pelayanan Publik Dinas Sosial dan Tenaga Kerja Kota Manado. *Jurnal EMBA: Jurnal Riset Ekonomi, Manajemen, Bisnis dan Akuntansi*, 3(3), 263-272.
- Van Dooren, W., Bouckaert, G., & Halligan, J. (2015). *Performance Management in the Public Sector*. Routledge.