

BIBLIOMETRIC ANALYSIS: PENGARUH REFORMASI BIROKRASI TERHADAP PELAYANAN PENGADUAN MASYARAKAT

Riezka Novia Bewinda

Institut Pemerintahan Dalam Negeri, Jakarta, Indonesia

riezkanb@gmail.com

ABSTRAK

Reformasi birokrasi pada hakikatnya merupakan perubahan mendasar terhadap sistem penyelenggaraan pemerintahan terutama menyangkut aspek-aspek kelembagaan (organisasi), ketatalaksanaan dan sumber daya manusia aparatur. Salah satu upaya peningkatan kualitas pelayanan publik adalah mengembangkan/membangun sistem Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional (SP4NLAPOR). Penelitian ini menggunakan studi bibliometric dengan menggunakan data publikasi melalui publish or perish bersumber dari database google scholar . Pengumpulan data menggunakan penelusuran terbitan google scholar dengan kata kunci reformasi birokrasi, pengaduan masyarakat. Dari data menggunakan publish or perish dari tahun 2020 hingga 2022 diperoleh data yang kemudian direduksi menjadi 890 jurnal. Kemudian dengan menggunakan VOS Viewer diperoleh 3 cluster dengan beragam tingkatan kejenuhan, hubungan serta kebaruan. Melalui studi bibliometrik, diperoleh bahwa studi mengenai pengaduan, masyarakat, merupakan penelitian yang banyak dilakukan sementara terkait laporan, SKM, IKM masih sedikit dilakukan, sedangkan terkait kebaruan, topik terkait laporan, SKM, IKM banyak diteliti ditahun 2021.

Kata Kunci: *Reformasi Birokrasi, Pengaduan Masyarakat*

ABSTRACT

Bureaucratic reform is essentially a fundamental change to the governance system, especially concerning institutional (organizational) aspects, management and human resources of the apparatus. One of the efforts to improve the quality of public services is by developing/building a National Public Service Complaint Management System (SP4NLAPOR). This research uses a bibliometric study using publication data through publish or perish sourced from the Google Scholar database. Data collection is through searching Google Scholar publications with keywords bureaucratic reform, public complaints. From the data using publish or perish from 2020 to 2022, data was obtained which was then reduced to 890 journals. Then using the VOS Viewer obtained 3 clusters with various levels of saturation, relationships and novelty. Through a bibliometric study, it was found that studies on complaints, the public, is the research that is being carried out a lot while related to reports, SKM, IKM is still little done, while related to novelty, topics related to report, SKM, IKM are researched in 2021

Keywords: *Bureaucratic Reform, Public Complaints*

Pendahuluan

Reformasi birokrasi sesungguhnya bukan suatu hal yang baru dalam dinamika organisasi. Birokrasi menjalankan pemerintahan sesuai dengan substansi birokrasi merupakan salah satu faktor yang sangat mendukung tercapainya pembenahan birokrasi di tubuh pemerintah.

Perjalanan panjang reformasi birokrasi di Indonesia kini telah memasuki fase ketiga atau fase terakhir dari peta jalan reformasi birokrasi, sebagaimana yang termaktub dalam Peraturan Presiden Nomor 81 Tahun 2010 tentang *Grand Design* Reformasi birokrasi Nasional (Farisy & Chalid, 2020; Suryono, 2020). Fase terakhir ini akan sangat menentukan keberhasilan peta jalan perubahan untuk mengantarkan bangsa Indonesia menuju negara adil dan makmur dan sejahtera, dengan pra kondisi terbangunnya birokrasi yang berkelas dunia, yaitu birokrasi yang baik dan bersih (*good and clean bureaucracy*) (Radiansyah, 2020; Simamora, 2013; Sudrajat, 2009).

Reformasi birokrasi pada hakikatnya merupakan upaya untuk melakukan pembaharuan dan perubahan mendasar terhadap sistem penyelenggaraan pemerintahan terutama menyangkut aspek-aspek kelembagaan (organisasi), ketatalaksanaan dan sumber daya manusia aparatur (Anggraeni, 2014; Dwiyanto, 2013). Pengertian reformasi birokrasi juga terdapat dalam *Road Map* reformasi birokrasi, yang bertujuan untuk memberikan arah pelaksanaan reformasi birokrasi di instansi pemerintahan baik pusat maupun daerah yang ruang lingkupnya mencakup penguatan birokrasi pemerintah. Sedangkan manajemen perubahan (*Change Management*) diartikan sebagai suatu proses yang sistematis dengan menerapkan pengetahuan, sarana dan sumber daya yang diperlukan organisasi untuk bergeser dari kondisi sekarang menuju kondisi yang diinginkan, yaitu menuju ke arah kinerja yang lebih baik (Thamrin, 2021).

Tujuan dari reformasi birokrasi adalah terwujudnya tata kelola pemerintahan yang baik dengan aparatur berintegritas tinggi, produktif, dan melayani secara prima dalam rangka meningkatkan kepercayaan publik (Radiansyah, 2020; Yusriadi, 2018). 8 (delapan) area perubahan reformasi birokrasi (RB) yang merupakan elemen birokrasi, antara lain: pola pikir, kelembagaan, regulasi dan perundang-undangan, sumber daya manusia aparatur, ketatalaksanaan, akuntabilitas, pengawasan, dan pelayanan publik. Delapan area perubahan ini harus diinternalisasikan oleh seluruh kementerian/lembaga/daerah sebagai komitmen pemerintah untuk terus berupaya meningkatkan kualitas pelayanan publik, termasuk dalam bidang riset dan penelitian (Abyasa, 2021).

Dalam peta jalan (*roadmap*) reformasi birokrasi fase ketiga ini, pengelolaan reformasi birokrasi sejatinya dirancang dengan lebih mengutamakan empat asas utama yaitu fokus, prioritas, implementatif, dan kolaboratif. Empat asas yang ada diharapkan dapat menjadi pilar utama untuk memastikan pengelolaan reformasi birokrasi dilakukan secara akuntabel dan terukur. Instansi pemerintah pada berbagai tingkatannya diharapkan dapat menetapkan tujuan dari reformasi birokrasi 2020-2024, yang disesuaikan dengan "*demand-based reform*" sehingga dapat berperan dalam mewujudkan pemerintah berkelas dunia (Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi, 2020).

Keberhasilan reformasi birokrasi yang dipersyaratkan guna mencapai birokrasi kelas dunia dapat dicermati dari capaian beberapa *indicator* yang bersifat global, yakni Indeks Kemudahan Melakukan Investasi (*Ease of Doing Business*), Indeks Persepsi Korupsi (*Corruption Perception Index*), Indeks Efektivitas

Pemerintah (*Government Effectiveness Index*), dan *Trust Barometer* (Kairupan, 2015; Paskarina, 2015; Sudrajat, 2009). Selain indikator yang bersifat global, ukuran keberhasilan reformasi birokrasi juga diukur dengan melibatkan perspektif masyarakat dan organ eksternal pemerintah, yaitu dengan menetapkan Indeks Persepsi Anti Korupsi, kemudian Indeks Pelayanan Publik. Berbagai upaya terobosan terus dilakukan dalam upaya meningkatkan adaptasi kontekstual masing-masing instansi pemerintah, yang terus berlomba-lomba menciptakan *value* baru di lingkungan instansinya masing-masing, kesemuanya diarahkan untuk tetap kondusif mendukung internalisasi perubahan *mind-set* dan *cultural set* dengan mengedepankan “*demand-based reform*”(Anggraeni, 2014; Suwitri, 2007).

Untuk mendukung keberhasilan reformasi birokrasi, diperlukan kepemimpinan birokrasi yang mampu menangani program pemerintah lebih baik. Sebuah pernyataan yang tidak mudah untuk dijalankan oleh organ-organ kekuasaan negara yang berniat untuk menciptakan good governance. Kepemimpinan birokrasi atau lebih tepat kepemimpinan dalam institusi pemerintah, seharusnya menjadi perhatian utama institusi negara pasca reformasi (Setiawan & Fauzi, 2019). Sebab model kepemimpinan birokrasi di Indonesia, yang dilembagakan seringkali mengarah upaya membangun jaringan komunikasi kekuatan aparatur pemerintah, untuk menguasai rakyat. Mencermati kondisi tersebut, dan berpijak kepada demokratisasi dalam komunikasi maupun niat untuk memberikan pelayanan kepada publik yang lebih baik, maka reformasi birokrasi harus didukung oleh para pemimpin organisasi pemerintah yang mampu menciptakan komunikasi integratif dengan masyarakat sebagai entitas yang wajib dilayani (Dwiyanto, 2013; Yunas, 2016).

Upaya peningkatan kualitas pelayanan publik terus diupayakan oleh pemerintah pusat dan daerah dengan mengembangkan/membangun sistem pelayanan terintegrasi (Mal Pelayanan Publik), Sistem Informasi Pelayanan Publik dan Pelayanan Publik Berbasis Elektronik (*eServices*), Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional (SP4NLAPOR!) yang responsif, dan juga inovasi pelayanan publik lainnya (Katharina, 2021). Hal ini mendasari pertanyaan permasalahan penelitian, bagaimana trend penelitian terkait reformasi birokrasi dan pengaruhnya terhadap pelayanan public khususnya yang menggunakan kanal berbasis media elektronik.

Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional (SP4N) - Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat (LAPOR!) adalah layanan penyampaian semua aspirasi dan pengaduan masyarakat yang terintegrasi secara Nasional dengan laman akses website www.lapor.go.id. LAPOR! telah ditetapkan sebagai Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional (SP4N) berdasarkan Peraturan Presiden Nomor 76 Tahun 2013 dan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 3 Tahun 2015. SP4N - LAPOR! dibentuk untuk merealisasikan kebijakan “*no wrong door policy*” yang menjamin hak masyarakat agar pengaduan dari manapun dan jenis apapun

akan disalurkan kepada penyelenggara pelayanan publik yang berwenang menanganinya. Adapun tujuan SP4N adalah agar :

1. Penyelenggara dapat mengelola pengaduan dari masyarakat secara sederhana, cepat, tepat, tuntas, dan terkoordinasi dengan baik;
2. Penyelenggara memberikan akses untuk partisipasi masyarakat dalam menyampaikan pengaduan; dan
3. Meningkatkan kualitas pelayanan publik.

Penelitian ini dilakukan untuk mengetahui perkembangan penelitian dan kajian terkait dengan reformasi birokrasi dan kaitannya dengan pelayanan pengaduan masyarakat. Dengan melakukan analisis bibliometrik maka dapat dilihat topik-topik terkait yang muncul dan banyak diteliti sehingga bisa menjadi pedoman bagi pelaksanaan penelitian terkait dengan tema reformasi birokrasi dan layanan pengaduan.

Metode Penelitian

Penelitian ini menggunakan studi bibliometric dengan menggunakan data publikasi melalui publish or perish bersumber dari database google scholar. Analisis bibliometrik mempunyai peranan untuk mengevaluasi hasil penelitian ilmiah dan memetakan bidang ilmu, melacak/menelusuri perkembangan pengetahuan baru dalam bidang tertentu (Wallin, 2005). Pendekatan terpadu untuk pemetaan dan pengelompokan jaringan bibliometrik menunjukkan bahwa teknik pemetaan VOS dan varian berbobot dan berparameter dari pengelompokan berbasis modularitas keduanya dapat diturunkan dari prinsip dasar yang sama. Pendekatan menghasilkan pemetaan gabungan dan pengelompokan dari publikasi yang paling sering dikutip yang muncul periode tertentu (N. J. V Eck & Waltman, 2014; Shah et al., 2019).

Pengumpulan data menggunakan penelusuran terbitan google scholar dengan kata kunci reformasi birokrasi, pengaduan masyarakat dengan katagori article title, abstract, keywords dalam kurun waktu 2020 – 2022. Sedangkan untuk tren perkembangan publikasi reformasi birokrasi dan pengaduan masyarakat dianalisis dengan menggunakan software VosViewer.

Analisis literatur kuantitatif adalah studi analisis bibliografi kegiatan ilmiah, berdasarkan asumsi bahwa peneliti melakukan penelitian dan mengkomunikasikan hasilnya kepada rekan-rekan mereka. Ini menghasilkan kemajuan dan pengembangan pengetahuan karena peneliti terlibat dalam kegiatan kolaboratif untuk menyelidiki topik penelitian tertentu. Penelitian tersebut tentunya membutuhkan informasi dari hasil karya ilmiah sebelumnya yang dilakukan oleh rekan-rekannya. Model input-output klasik untuk menggambarkan proses penelitian ilmiah merekomendasikan publikasi yang mewakili buah pikiran (Wallin, 2005).

Analisis kata kunci umum digunakan untuk menghitung jumlah kata kunci untuk suatu item Makalah penelitian yang muncul bersamaan dengan artikel penelitian. Sinyal ini ditentukan oleh penulis. Semakin banyak kata kunci muncul

dalam grup dokumen Semakin kuat hubungan antar dokumen. Peta analitik Tagline kata kunci adalah peta berdasarkan kemunculan istilah konten penting atau unik dalam artikel yang muncul di judul atau abstrak. sebuah ekspresi ini mengikuti dari analisis subjek yang mewakili konsep bibliometrics dengan VosViewer.

VosViewer adalah program komputer gratis memvisualisasikan dan mempelajari kartu data bibliometrik. VOS adalah singkatan dari VosViewer untuk memvisualisasikan kesamaan algoritma yang digunakan dalam program ini hampir sama dengan Multi Dimensional Scaling (MDS).

Kluster yang dibuat oleh VosViewer secara otomatis diwarnai pada peta. Algoritma pengelompokan bekerja dengan parameter apa pun (γ) untuk mendapatkan lebih banyak atau lebih sedikit cluster. Kepadatan cluster dan warna bisa dilihat dengan VosViewer (N. Van Eck & Waltman, 2010).

Keunggulan VosViewer dibandingkan aplikasi analisis lainnya adalah program ini penting untuk pemetaan dan metode pengelompokan terintegrasi untuk mempelajari kutipan bersama dan kejadian bersama secara online. Meskipun Ada banyak program untuk menganalisis kesamaan unit teks dan matriks, kelebihan VosViewer ada visualisasi. Opsi dan fitur interaktif program memfasilitasi penggunaan dan penelitian jaringan data bibliometrik seperti ringkasan Kutipan atau hubungan simultan antara istilah dan konsep kunci.

Dalam penelitian ini, data dari hasil pencarian menggunakan Publish or Perish (format .ris) selanjutnya diekspor ke Vos Viewer 1.6.18 (www.vosviewer.com) untuk dianalisa dan divisualisasikan bibliometriknya.

Hasil Dan Pembahasan

1. Kompilasi Data

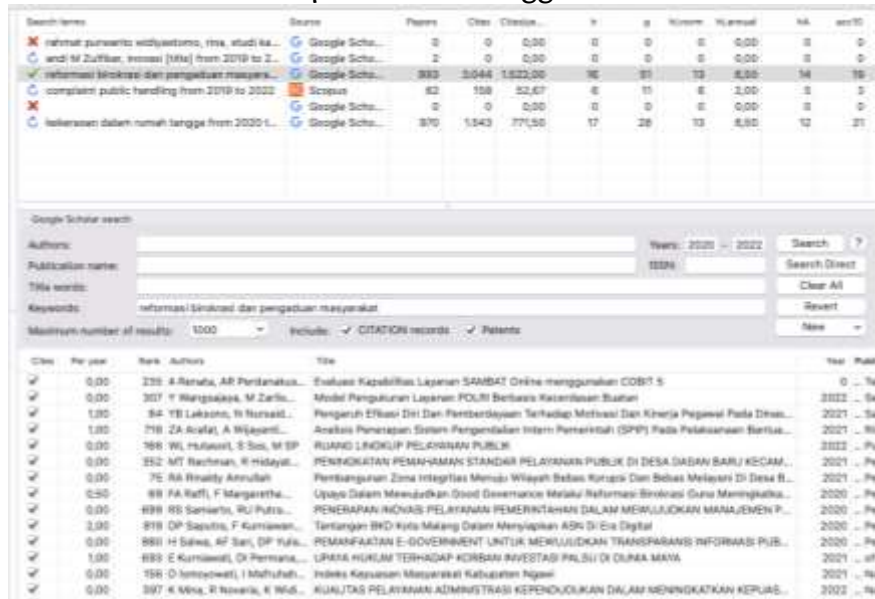
Kompilasi data merupakan proses pengumpulan data-data yang dibutuhkan untuk memetakan dan menganalisa perkembangan penelitian terkait dengan reformasi birokrasi dan pelayanan pengaduan. Adapun prosedurnya disistematiskan sebagai berikut:

1. Proses dimulai dengan menggunakan Harzing's Publish or Perish (PoP). Aplikasi ini digunakan dengan maksud untuk mengetahui jurnal apa sajakah yang sesuai dengan keyword.
2. Memasukkan kata kunci dalam pencarian pada google scholar
3. Menentukan batas waktu literatur/publikasi yang akan dicari: 2020 - 2022
4. Mengekspor hasil pencarian dalam bentuk format .RIS
5. Mencari literatur
6. Menentukan batas maksimal hasil pencarian : 1000
7. Menjalankan Vos Viewer dengan mengolah data hasil pencarian dari PoP
8. Menentukan ranah pencarian pada artikel (judul dan abstrak)
9. Menentukan batas minimal pengulangan kata/frasa: minimal 5
10. Melakukan verifikasi terhadap kata/frasa yang ditampilkan sesuai relevansi
11. Menganalisa data berdasarkan hubungan jaringan, kebaruan dan kejenuhan fokus kajian

12. Menyimpulkan hasil analisis bibliometrik

Dengan menggunakan pop, dimasukkan kata kunci yaitu: reformasi birokrasi, pengaduan masyarakat pada rentang waktu dari 2020-2022. Selanjutnya diperoleh paper 933 dengan total sitasi sebanyak 3044.

Gambar 1. Proses kompilasi data menggunakan Publish or Perish



The screenshot shows the Publish or Perish software interface. At the top, there is a search bar with the query 'reformasi birokrasi dan pengaduan masyarakat'. Below the search bar, there is a table of search results. The table has columns for 'Cites', 'Per year', 'Rank', 'Authors', and 'Title'. The first row shows 339 citations, 1.00 per year, rank 1, and author 'Rahma, A R'. The second row shows 307 citations, 1.00 per year, rank 2, and author 'Wangsaka, M Z'. The third row shows 247 citations, 1.00 per year, rank 3, and author 'Leksana, W Nuraidi'. The fourth row shows 198 citations, 1.00 per year, rank 4, and author 'Za Arifa, A Wijanti'. The fifth row shows 166 citations, 0.00 per year, rank 5, and author 'W, Husaini, S Sos, W SP'. The sixth row shows 152 citations, 0.00 per year, rank 6, and author 'M, Rachman, R Hidayat'. The seventh row shows 75 citations, 0.00 per year, rank 7, and author 'R, Rully Anindita'. The eighth row shows 69 citations, 0.50 per year, rank 8, and author 'A Rafi, F Margaretha'. The ninth row shows 69 citations, 0.00 per year, rank 9, and author 'S Sanjaya, R U Putra'. The tenth row shows 61 citations, 3.00 per year, rank 10, and author 'D Saputra, F Kusawan'. The eleventh row shows 59 citations, 0.00 per year, rank 11, and author 'H Sawa, A P Sari, D P Yuli'. The twelfth row shows 59 citations, 1.00 per year, rank 12, and author 'E Kusawan, D Permata'. The thirteenth row shows 55 citations, 0.00 per year, rank 13, and author 'D Setiawan, I Muflihah'. The fourteenth row shows 397 citations, 0.00 per year, rank 14, and author 'K Nisa, R Nisara, K Nis'. The interface also includes a search bar, a 'Search' button, and a 'Search Direct' button.

2. Penataan dan pembersihan data

Dari sebanyak 993 penelitian yang telah dikompilasikan maka selanjutnya dilakukan penataan dan pembersihan data. Prosedur ini dilakukan dengan mengeliminasi penelitian-penelitian yang tidak relevan. Adapun kriteria penelitian yang dieliminasi adalah:

1. penelitian yang substansi kajiannya jauh dari relevansi kajian terkait;
2. penelitian yang tidak berbentuk jurnal seperti buku dan artikel;
3. penelitian yang diterbitkan dalam jurnal namun tidak terakreditasi sinta;
4. penelitian yang sama (biasanya diterbitkan dari penerbit yang berbeda atau penelitian tersebut dipublikasi ulang melalui situs berbeda seperti pada academia.edu, researchgate.net, osf.io dan sejenisnya).

Setelah melakukan proses penataan dan pembersihan data maka hanya tersisa sebanyak 930 penelitian dengan jumlah sitasi sebanyak 4578 Data tersebut selanjutnya dieskpor (format .ris) untuk selanjutnya diolah menggunakan Vos Viewers. Prosedur pengolahan data mulai dari pencarian data awal (kompilasi data) sampai pada pembersihan data untuk selanjutnya dianalisis dapat dilihat pada:

Gambar 2. Proses pembersihan data di Publish or Persih

Source	Papers	Cites	Citeable	In	S	Koneksi	Koneksi	NA	acc'd
Google Scho...	0	0	0,00	0	0	0	0,00	0	0
Google Scho...	2	0	0,00	0	0	0	0,00	0	0
Google Scho...	890	1.856	208,00	36	37	13	6,50	13	16
Scopus	82	188	22,67	6	11	6	2,00	5	3
Google Scho...	0	0	0,00	0	0	0	0,00	0	0
Google Scho...	870	1.643	171,00	17	28	13	6,50	12	21

3. Analisis, interpretasi, dan visualisasi

Dari data yang diperoleh terhadap 890 penelitian yang membahas tentang reformasi birokrasi dan pelayanan masyarakat kemudian dilakukan dengan mencari kesamaan/pengulangan term (kata/frasa) yang muncul dari penelitian tersebut.

Melalui aplikasi Vos Viewer, kemudian peneliti membatasi tingkat pengulangan kata paling kurang 2 kali untuk menentukan bidang kajian yang kemungkinan difokuskan dari 890 penelitian tersebut. Adapun ranah pencarian kata dilakukan pada judul penelitian dan abstraksi yang dicantumkan dalam penelitian tersebut.

Hasilnya dari 890 kata/frasa yang muncul terdapat kata/frasa yang dianggap berkaitan/saling terhubung kemudian kata/frasa tersebut dilakukan seleksi lagi untuk menentukan kata-kata yang relevan dengan kajian reformasi birokrasi dan pengdauan masyarakat. Pada dasarnya aplikasi Vos Viewer memiliki proses otomatis untuk melakukan hal ini namun pada penelitian ini proses seleksi kata yang relevan dilakukan secara manual sehingga hasilnya lebih kuat relevansinya dari network visualisasi, dapat dilihat kekuatan relevansi.

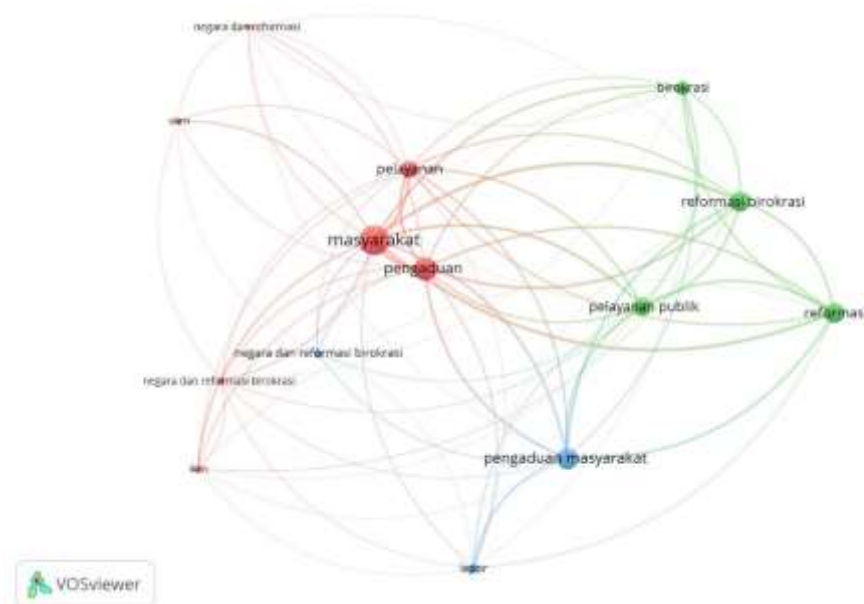
Gambar 3. Hasil pemetaan berdasarkan Cluster dan item/Topik di Vos Viewer



a. Hubungan antar topik kajian

Cluster pertama terdapat 7 item terdiri dari ikm, masyarakat, negara dan reformasi, negara dan reformasi birokrasi, pelayanan, pengaduan dan SKM, kemudian cluster kedua terdiri dari 4 item yakni birokrasi, pelayanan public, reformasi, reformasi birokrasi, serta cluster ketiga yakni laporan, negara dan reformasi birokrasi dan pengaduan masyarakat.

Gambar 4. Network Visualization pada Vos Viewer



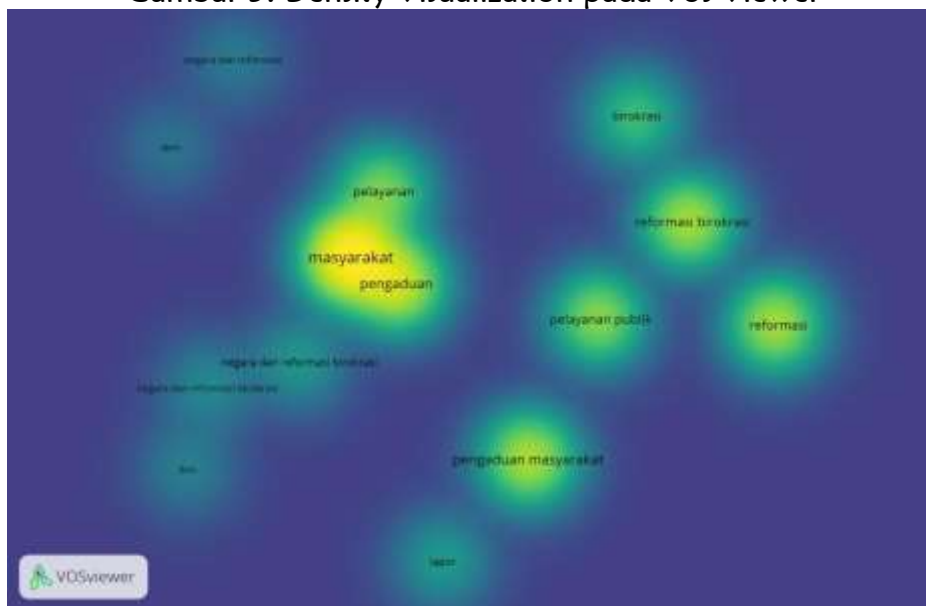
Tampak terlihat beberapa warna yang dominan, yakni merah, hijau dan biru. Dalam gambar terlihat topik tentang masyarakat, pelayanan serta pengaduan memiliki hubungan kuat, untuk cluster 1 adalah masyarakat dengan link 13, total

link strength 491 serta *occurrences* 372. Sementara cluster 2 terdapat pelayanan publik, link 12, total link strength 241, dengan *occurrences* 141. Dan cluster ketiga pengaduan masyarakat, link 12 total *link strength* 241, *occurrences* 181.

b. Kepadatan/Kejenuhan penelitian

Kejenuhan penelitian merupakan metode untuk mengetahui sudah berapa banyak topik-topik penelitian tertentu telah dilakukan. Hal ini dapat dilihat melalui density visualization.

Gambar 5. Density Visualization pada Vos Viewer



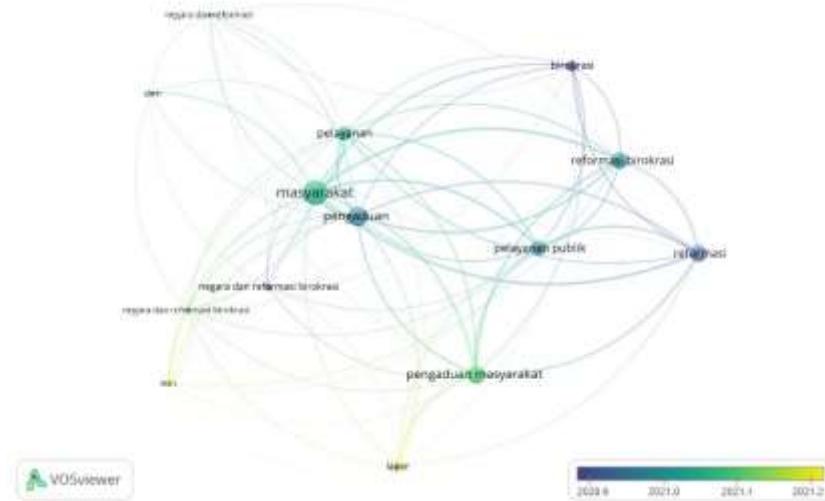
Analisis tingkat kejenuhan penelitian terkait reformasi birokrasi dan pengaduan masyarakat dapat dilihat menggunakan density visualization. Kita dapat melihat perbedaan setiap topik dari perbedaan warna masing-masing, semakin rapat dan semakin terang warna suatu topik maka semakin banyak penelitian tentang topik tersebut yang telah dilakukan, artinya topik tersebut telah berada difase jenuh untuk diteliti lagi.

Sebaliknya topik-topik dengan warna cerah dan jauh atau tidak memiliki warna justru merupakan topik-topik yang masih jarang diteliti dan berpotensi untuk dilakukan penelitian lanjutan. Bagian ini merupakan bagian yang sangat berguna untuk mengetahui gambaran dari pola perkembangan penelitian dengan memperhatikan bagian item/topik yang dianggap penting untuk dianalisis.

Melalui visualisasi ini, kita dapat menafsirkan kata kunci dalam hal ini terkait reformasi birokrasi dan pelayanan pengaduan masyarakat dalam gambar tampak warna terang didominasi pada pelayanan, masyarakat dan pengaduan. Sedangkan tingkat kejenuhan yang terang atau redup warnanya bisa kita lihat yakni seperti Laporan, Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM), Survey Kepuasan Masyarakat (SKM) dan negara dan reformasi birokrasi yang merupakan penelitian yang cukup baru atau jarang diteliti

c. Kebaruan (waktu dilakukannya penelitian) / Overlay

Gambar 6. Overlay Visualization pada Vos Viewer



Untuk mengetahui tingkat kebaruan penelitian terkait keterbukaan informasi publik ini dapat dilihat menggunakan overlay visualization. Tingkat kebaruan yang dimaksud dalam analisa ini adalah kapan (tahun) penelitian dilakukan, dan pada rentang waktu tahun berapakah penelitian terkait reformasi birokrasi dan pengaduan masyarakat ini intens dilakukan. Kita bisa melihat dari sini warna terbaru adalah warna terang sedangkan warna gelap adalah warna terlama penelitian dilakukan. Untuk topik pengaduan, dilakukan tahun 2020, sementara topik pelayanan , lapor, masyarakat banyak diteliti tahun 2021.

Kesimpulan

Dari hasil penelitian dengan melihat trend dalam topik reformasi birokrasi dan pengaduan masyarakat, Reformasi birokrasi pada hakikatnya merupakan upaya untuk melakukan pembaharuan dan perubahan mendasar terhadap sistem penyelenggaraan pemerintahan terutama menyangkut aspek-aspek kelembagaan (organisasi), ketatalaksanaan dan sumber daya manusia aparatur memiliki keterkaitan dengan perbaikan pelayanan masyarakat khususnya dalam hal ini pengaduan masyarakat, Dari data menggunakan publish or perish dari tahun 2020 hingga 2022 diperoleh data yang kemudian direduksi menjadi 890jurnal. Kemudian dengan menggunakan VOS Viewer diperoleh 3 cluster dengan beragam tingkatan kejenuhan, hubungan derta kebaruan. Melalui studi bibliometric, diperoleh bahwa studi mengenai pengaduan, masyarakat, merupakan penelitian yang banyak dilakukan sementara terkait lapor, SKM, IKM masih sedikit dilakukan, sedangkan terkait kebaruan, topik terkait lapor, SKM, IKM diteliti ditahun 2021

Referensi

- Abyasa, T. (2021). *Reformasi Birokrasi Pelayanan Publik dalam Mencapai Good Governance Menurut Undang-Undang Pelayanan Publik dan Road Map Reformasi Birokrasi 2020* repositori.usu.ac.id.
<https://repositori.usu.ac.id/handle/123456789/32992>
- Anggraeni, T. D. (2014). Menciptakan sistem pelayanan publik yang baik: Strategi reformasi birokrasi dalam pemberantasan korupsi. *Jurnal Rechts Vinding: Media Pembinaan*
<http://rechtsvinding.bphn.go.id/ejournal/index.php/jrv/article/view/34>
- Dwiyanto, A. (2013). *Mengembalikan kepercayaan publik melalui reformasi birokrasi.* books.google.com.
<https://books.google.com/books?hl=en&lr=&id=hF9nDwAAQBAJ&oi=fnd&pg=PP1&dq=reformasi+birokrasi&ots=yT1pB8XN3h&sig=VAg2HVxNbUMSAoSz4Yixo057w0>
- Eck, N. J. V, & Waltman, L. (2014). Visualizing bibliometric networks. *Measuring Scholarly Impact.* https://doi.org/10.1007/978-3-319-10377-8_13
- Eck, N. Van, & Waltman, L. (2010). Software survey: VOSviewer, a computer program for bibliometric mapping. *Scientometrics.* <https://akjournals.com/view/journals/11192/84/2/article-p523.xml>
- Farisy, S. Al, & Chalid, M. I. (2020). Peningkatan Pelayanan Publik: Paradigma Perpres 81 Tahun 2010 Grand Design Reformasi Birokrasi 2010-2025. ... *Di Era Revolusi Industri 4. O".* <http://research-report.umm.ac.id/index.php/PSIP/article/view/3503>
- Kairupan, J. K. (2015). Pengaruh Reformasi Birokrasi Terhadap Kualitas Pelayanan Publik Di Dinas Kependudukan Dan Catatan Sipil Kabupaten Minahasa Utara. *Jurnal Administrasi Publik.* <https://ejournal.unsrat.ac.id/index.php/JAP/article/view/11386>
- Katharina, R. (2021). *Pelayanan Publik & Pemerintahan Digital Indonesia.* books.google.com.
<https://books.google.com/books?hl=en&lr=&id=HVYrEAAAQBAJ&oi=fnd&pg=PA1&dq=pelayanan+publik+berbasis+elektronik&ots=sQ4nVOrEGQ&sig=xHRcLkUp8eHj3e9TXK71XFAMFWA>
- Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi. (2020). Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 25 Tahun 2020 tentang Road Map Reformasi Birokrasi Tahun 2020-2024. In *Jakarta: Kemenpan RB.*
- Paskarina, C. (2015). Menundukkan birokrasi: melacak pertarungan kuasa dibalik wacana reformasi birokrasi. *CosmoGov: Jurnal Ilmu Pemerintahan.* <http://journal.unpad.ac.id/cosmogov/article/view/11799>
- Radiansyah, R. R. (2020). Reformasi birokrasi sebagai upaya mewujudkan good governance melalui kerangka otonomi daerah. In *Jurnal Inovasi Ilmu Sosial dan Politik (JISoP).* <http://riset.unisma.ac.id/index.php/JISoP/article/download/6387/5390>
- Setiawan, A., & Fauzi, E. A. (2019). Etika kepemimpinan politik dalam

- penyelenggaraan pemerintahan Indonesia. *Jurnal Pemerintahan Dan Kebijakan (JPK)*. <http://journal.umy.ac.id/index.php/jpk/article/view/7614>
- Shah, S. H. H., Lei, S., Ali, M., Doronin, D., & Hussain, S. T. (2019). Prosumption: bibliometric analysis using HistCite and VOSviewer. *Kybernetes*. <https://doi.org/10.1108/K-12-2018-0696>
- Simamora, J. (2013). Reformasi Birokrasi, Good Governance dan Etika Pelayanan Publik. ... *Ilmu Administrasi: Media Pengembangan Ilmu Dan* <http://180.250.247.102/index.php/jia/article/view/244>
- Sudrajat, T. (2009). Perwujudan Good Governance Melalui Format Reformasi Birokrasi Publik Dalam Perspektif Hukum Administrasi Negara. *Jurnal Dinamika Hukum*. <http://dinamikahukum.fh.unsoed.ac.id/index.php/JDH/article/view/220>
- Suryono, A. (2020). Kebijakan grand design reformasi birokrasi 2010-2025 dalam penataan organisasi dan tata laksana. In *PUBLISIA: Jurnal Ilmu Administrasi* [http://download.garuda.kemdikbud.go.id/article.php?article=1589767&val=5297&title=Kebijakan grand design reformasi birokrasi 2010-2025 dalam penataan organisasi dan tata laksana](http://download.garuda.kemdikbud.go.id/download.garuda.kemdikbud.go.id/article.php?article=1589767&val=5297&title=Kebijakan%20grand%20design%20reformasi%20birokrasi%202010-2025%20dalam%20penataan%20organisasi%20dan%20tata%20laksana)
- Suwitri, S. (2007). Pemberantasan korupsi di Indonesia: Sebuah upaya reformasi birokrasi. *Dialogue*. <http://eprints.undip.ac.id/4370/>
- Thamrin, M. (2021). Manajemen Sumber Daya Manusia Telaah terhadap Road Map Reformasi Birokrasi Indonesia. *JURNAL MANAJEMEN DAN BISNIS* <http://jurnal.unmuhjember.ac.id/index.php/JMBI/article/view/4827>
- Wallin, J. A. (2005). Bibliometric methods: pitfalls and possibilities. *Basic & clinical Pharmacology & toxicology*. https://doi.org/10.1111/j.1742-7843.2005.pto_139.x
- Yunas, N. S. (2016). Kepemimpinan Dan Masa Depan Reformasi Birokrasi Di Indonesia. *DIMENSI-Journal of Sociology*. <https://journal.trunojoyo.ac.id/dimensi/article/view/3744>
- Yusriadi, Y. (2018). Reformasi Birokrasi Indonesia: Peluang dan Hambatan. *Jurnal Administrasi Publik: Public Administration* <http://ojs.uma.ac.id/index.php/adminpublik/article/view/1824>