



Reformasi birokrasi dan pelayanan publik

RUDIANTO^{1*}

¹ Universitas 17 Agustus 1945 Semarang, Semarang, Jawa Tengah, 50235, Indonesia;

*Korespondensi: rudiantorbg@gmail.com

Diterima: 24 Juli, 2024

Disetujui: 25 Agustus, 2024

ABSTRAK

Latar Belakang: Tujuan penelitian ini adalah untuk menemukan bagaimana reformasi birokrasi tersebut diterapkan dan memberikan beberapa solusi untuk meningkatkan layanan administrasi. **Metode:** Studi ini dilakukan dengan metode kualitatif dan jenis studi kasus instrumental. Melakukan wawancara mendalam pada target yang ingin di capai, studi dokumen, dan observasi adalah metode pengumpulan data yang digunakan. Reduction, presentation, conclusion, and verification are the stages through which data is analyzed. **Temuan:** Salah satu langkah strategis untuk membangun tata pemerintahan yang lebih efisien dan efektif dalam melaksanakan tugas pemerintahan dan melayani masyarakat adalah reformasi birokrasi. Salah satu cara untuk meningkatkan pelayanan publik adalah melalui program "reinventing government management", yang mencakup peningkatan kinerja, efisiensi, dan pemberdayaan pemerintahan. **Kesimpulan:** Hasil penelitian menunjukkan bahwa, dari sudut pandang kelembagaan, reformasi birokrasi telah dilakukan dalam pelayanan, dan dari sudut pandang SDM, kualifikasi pegawai yang ada tidak sesuai dengan jenjang pendidikan.

KATA KUNCI: patologi birokrasi; pelayanan publik; reformasi birokrasi.

ABSTRACT

Background: The purpose of this research is to discover how bureaucratic reform is implemented and provide several solutions to improve administrative services. **Methods:** This study was conducted using a qualitative method and an instrumental case study type. In-depth interviews, document studies, and observation were the data collection methods used. Reduction, presentation, conclusion, and verification are the stages through which the data is analyzed. **Findings:** One of the strategic steps to build governance that is more efficient and effective in carrying out government tasks and serving the community is bureaucratic reform. One way to improve public services is through the "reinventing government management" program, which includes improving government performance, efficiency and empowerment. **Conclusion:** The results of the study show that, from an institutional perspective, bureaucratic reform has been carried out in social assistance services in the City of Semarang, and from an HR perspective, the qualifications of the existing staff are not appropriate.

KEYWORDS: bureaucratic pathology; bureaucratic reform; public service.

1. Pendahuluan

Penelitian mengenai birokrasi sangat rumit karena mencakup banyak hal, meliputi kelembagaan, sumber daya manusia, dan sistem dan prosedur yang dibuat dan diterapkan oleh birokrasi, serta elemen pembaharuan birokrasi yang dikenal sebagai dengan reformasi birokrasi. Untuk mencapai tujuan ini, negara membangun sistem administrasi yang

Cara Pengutipan:

Rudianto, R. (2024). Reformasi Birokrasi dan Pelayanan Publik. *Gender, Human Development, and Economics*, 1(2), 53-66. <https://doi.org/10.61511/ghde.v1i2.2024.1161>

Copyright: © 2024 dari Penulis. Dikirim untuk kemungkinan publikasi akses terbuka berdasarkan syarat dan ketentuan dari the Creative Commons Attribution (CC BY) license (<https://creativecommons.org/licenses/by/4.0/>).



berfokus pada kepentingan bersama dan rakyatnya. Istilah "birokrasi penelitian" digunakan untuk menentukan bagaimana reformasi dilakukan.. (Yusriadi & Misnawati, 2017a).

Birokrasi memiliki banyak aspek penting, seperti kelembagaan, sumber daya yang dapat diperbaharui seperti sumber daya alam (SDA), dan pembaharuan birokrasi yang lebih baik, juga dikenal sebagai reformasi birokrasi. Karena itu, ketika negara membangun sistem birokrasi Indonesia, mereka harus memiliki tujuan organisasi yang jelas guna untuk memaksimalkan keuntungan masyarakat. Selain itu, dalam proses penyelenggaraan pelayanan publik, hal itu harus dilakukan dengan tujuan meningkatkan kesejahteraan pada lingkungan masyarakat dan menjalankan tujuan untuk dan bagi negara, yaitu memajukan segala bentuk kesejahteraan umum, yang tertera dalam dalam Undang-Undang Dasar R1945. Fokus utama diskusi saat ini adalah pelayanan publik, terutama di Indoepublik Indonesia. Pelayanan publik berkualitas tinggi dimulai dengan pergeseran dari sistem pemerintahan sentralistik ke desentralisasi. (Yusriadi & Misnawati, 2017a).

Pada dasarnya, tujuan utama dari reformasi birokrasi adalah kepuasan masyarakat. Ini karena reformasi birokrasi adalah konsep yang mencakup tindakan konkret untuk membersihkan semua birokrasi pemerintah sesuai dengan tujuan pada Undang-Undang Dasar Republik Indonesia 1945, yaitu pemerintahan dibentuk untuk mensejahterakan rakyat yang berkeadilan sosial. Orang-orang ini memiliki hak yang paling besar atas pemerintahan dan semua produk yang dibuat. Pajak untuk rakyat, yang harusnya tentunya juga digunakan untuk membiayai operasi pemerintahan, merupakan sumber utama pembiayaan anggaran negara. Untuk itu, hal yang paling penting adalah kepuasan masyarakat agar mereka dapat menikmati hak mereka atas pelayanan publik, terutama yang berasal dari pajak yang mereka bayarkan kepada pemerintah." . (Ningtyas, 2017).

Semua yang ada didalam termasuk dalam lingkup penyelenggaraan negara, tidak akan terlepas dari pelayanan publik dan public affairs, pada birokrasi publik tentunya akan memberikan kontribusi yang sangat besar dan dalam hal pelayanan publik dalam mewujudkan tercapainya kesejahteraan rakyat. (Yusriadi & Misnawati, 2017b) baik Barang atau jasa publik harus dikelola secara baik yang bersifat efektif dan efisien, dan konsekuensi dalam hal pengelolaan ini harus ditanggung oleh birokrasi. Dengan demikian, kemampuan birokrasi untuk melaksanakan tugas dan tanggung jawabnya akan sangat mendukung peran pemerintah yang sangat strategis. (Yusriadi & Misnawati, 2017a).

Di dalam konsep era otonomi daerah, desentralisasi pemerintahan adalah suatu cara pemerintah untuk menunjukkan pada masyarakat pelayanan publik yang bisa cepat dan demokratis. apalagi, sebagai pihak yang bertanggung jawab pada pelayanan publik yang ada, pemerintah harus bertanggung jawab kepada masyarakat dan terus memberikan pelayanan yang lebih baik lagi. Selain itu, pemerintah daerah telah membantu meningkatkan pelayanan publik dengan mengeluarkan inovasi terbaru untuk meningkatkan kesejahteraan masyarakat. (Provan & Milward, 2001). Inovasi dianggap sebagai suatu kebutuhan agar mampu dapat mengatasi masalah birokrasi yang tidak efektif, agar dapat meningkatkan kualitas pelayanan publik yang ada, maksimalkan hasil maupun potensi aparatur, dan segera mengembalikan kepercayaan masyarakat. Selain itu, prosedur dan aturan yang jelas sangat penting untuk memastikan pelayanan publik berjalan lancar. Memuaskan masyarakat adalah tujuan utama pelayanan publik, dan untuk mencapai tujuan ini, diperlukan kualitas pelayanan yang baik atau pelayanan prima yang menunjukkan transparansi, efisiensi dan efektivitas, partisipasi, keseimbangan pada hak dan kewajiban.(Putra et al., 2021).

Pelayanan publik jangka panjang dan jangka pendek, saya menunjukkan keuntungan dan kerugian dari pembayaran kontingen pendapatan dibandingkan dengan pembayaran standar dan dengan rencana pembayaran jangka panjang lainnya. (Schrag, n.d.) Banyak pegawai negeri sama-sama skeptis. Mereka tidak melihat keinginan, apalagi kemungkinan, jenis ruang publik Arendt diyakini adalah satu-satunya penangkal nyata untuk masa-masa gelap. Menghadapi kompleks tanggung jawab, terikat pada banyak master (termasuk kepala agensi, legislator, pengadilan, kelompok kepentingan, klien, dan amorf tapi nyata "masyarakat umum"), dan ditekan untuk memenuhi standar kinerja numerik, administrator

publik cenderung melihat warga negara yang aktif hanya sebagai satu kesatuan lebih banyak faktor yang akan semakin memperumit pekerjaan yang sudah mustahil.

Publik service interpreting (PSI) mulai dari desain dan penyampaian kursus pelatihan, hingga pembentukan dan pengejaran profesional kode etik, hingga lobi politik lebih banyak faktor yang akan semakin memperumit pekerjaan yang sudah mustahil. (Ghivirigă, 2010). Keprihatinan modern mengenai apa yang disebut 'memudarnya negara', munculnya konsep 'tata kelola' dan dampak reformasi New Public Management (NPM). (Derlien & Peters, 2008). Kami melakukan buku ini tentang motivasi dalam manajemen publik karena kami sangat berkomitmen pada nilai-nilai akademi dan layanan publik. (Hondeghem, 2008). salah satu masalah utama mempelajari manajemen publik baru NPM adalah tingkat kebingungan tentang statusnya. Banyak pemeriksaan dari NPM conflated politik dan praktek reformasi pelayanan publik yang memperlakukan NPM seolah-olah sudah ada dipasang sebagai satu-satunya moda koordinasi dalam pelayanan publik. (Kirkpatrick et al., 2005).

Meskipun demikian, birokrasi pemerintahan daerah masih menunjukkan kesan buruk karena telah mengabaikan keinginan warga. (Dwiyanto, 2021). Orang-orang yang membutuhkan pelayanan yang cepat, yang efisien, yang tepat waktu, dan yang sederhana sulit menerima birokrasi yang telah lama beroperasi karena sangat berhati-hati. Pemerintahan daerah menghadapi sejumlah kelemahan birokrasi, antara lain: 1) organisasi pada tata kerja dibuat oleh masing-masing pemda hanya untuk menampung orang dalam jabatan struktural; 2) partisipasi keikutsertaan masyarakat masih rendah; 3) belum adanya transparansi; 4) pelaksanaan kerja dan pembagian tugas masih terjadi tumpang tindih membuat berurusan dengan pemda sulit bagi masyarakat dan internal; 5) adanya politisasi PNS; dan 6) belum adanya sistem karir (Ningtyas, 2017).

Pelayanan publik bukan hanya alat yang digunakan oleh birokrasi dalam menggugurkan kewajiban negara; meskipun seperti itu, pelayanan publik merupakan komponen penting dalam mewujudkan keadilan sosial. (Umam & Adiinto, 2020).

Pelayanan membuat semakin dibutuhkan karena kebutuhan penyelenggaraan tata pemerintahan yang berkualitas tinggi harus dikemas dan dimasukkan kembali ke dalam aspek perjalanan negara. (Muhammad Wali et al., 2023). Pelayanan publik, seperti yang diatur pada UU Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25, 2009, berhubungan dekat pada tujuan sehingga menjadi hubungan diantara masyarakat dan masyarakat dalam hal penyelenggara layanan. Oleh karena itu, hubungan hal ini sangat diperlukan untuk mencapai tatanan yang lebih maju. Hal ini berkaitan dengan euforia yang bergulir dan memperkuat wacana yang berkelanjutan tentang transparansi dan demokratisasi. (Wibowo & Kertati, 2022).

Pelayanan publik belum sepenuhnya terwujud. Seperti contoh, Provinsi Sumatera Barat tidak menerima Ombudsmen Indonesia dengan baik. Hasil survei menunjukkan bahwa dari 19 kota dan kabupaten, termasuk Provinsi tidak dapat mempertahankan rapor hijau tahun 2016. Sepertinya standar layanan adalah masalahnya. Standar pelayanan adalah alat yang digunakan untuk mengatur dan menilai kualitas pelayanan yang diberikan oleh penyelenggara kepada masyarakat. Standar ini akan mencakup jenis pelayanan berupa semua jenis layanan. Standar ini penting karena dapat mengurangi terjadinya kemungkinan korupsi dan pungli. (Ramadani, 2018). Pelaksana yang tidak memberikan informasi tentang tarif memungkinkan menjadi lebih banyak uang atau tidak sesuai dengan ketentuan yang sudah ada. Begitu juga, syarat layanan, prosedur, dan waktu tidak di tampilkan, pelaksana lebih cenderung sulit atau lebih banyak uang dengan janji akan mempermudah layanan. (Wibowo & Kertati, 2022).

Sejujurnya, kekurangan layanan standar ini adalah bentuk tersembunyi dari penipuan atau korupsi itu sendiri. Pemenuhan sarana layanan, yang minimal terdiri dari loket depan, toilet, dan ruang tunggu, masih kurang diperhatikan. Meskipun pemerintah daerah dituntut untuk menyediakan layanan hotel berbintang, ini masih menjadi impian. Tidak ada diskriminasi dalam memberikan layanan kepada orang berkebutuhan khusus atau penyandang disabilitas. Pemerintah diminta untuk menyediakan fasilitas seperti ruang untuk ibu menyusui, loket khusus, kursi khusus, dan rambatan untuk orang tua. Gedung

pemerintahan yang luas dan bertingkat harus ramah penyandang disabilitas dan mudah dilewati oleh orang tua. (Wibowo & Kertati, 2022).

2. Metode

Paper ini menggunakan metode studi literatur, yang bersumber pada literatur seperti artikel ilmiah, buku, jurnal, dan media online. Studi kasus digunakan untuk menganalisis kondisi Kasus Pengembangan Pengorganisasian Reformasi Birokrasi dan Pelayanan Publik, dalam negeri yaitu di Indonesia dengan perbandingan kasus berbagai negara di dunia.

3. Hasil dan Pembahasan

Perubahan paradigma dalam cara kita melihat realitas, fenomena, dan gejala mendorong metode penelitian ini. Hal ini menggambarkan realitas sebagai hal yang luas, tumbuh, dinamis, dan bermakna. Positivisme (juga dikenal sebagai "postpositivisme") melihat gejala sebagai satu, statis, dan konkrit. Metode penelitian kualitatif dan kualitatif berasal dari paradigma postpositivisme. Penulis menggunakan metode penelitian kualitatif juga dikenal sebagai metode naturalistik di penelitian ini. Naturalistik melibatkan penelitian yang dilakukan di lingkungan alami, yaitu dalam konteks sosial yang berlangsung. Metode naturalistik menggunakan pendekatan deskriptif, yang menggambarkan fenomena dan kemudian menganalisisnya secara menyeluruh. Telah disebutkan sebelumnya bahwa nilai variabel mandiri (independen) dapat dihitung melalui metode penelitian kualitatif deskriptif. Studi ini tidak membandingkan atau mengaitkan variabel. Penulis menggunakan metode penelitian kualitatif deskriptif untuk menemukan dan menjelaskan subjek penelitian, yaitu peran budaya dan reformasi birokrasi dalam meningkatkan kinerja organisasi. Akibatnya, data yang dikumpulkan terdiri dari kata-kata dan gambar daripada angka. (Yusriadi & Misnawati, 2017a).

Pelayanan pada dasarnya didefinisikan sebagai tindakan individu, kelompok, atau organisasi secara langsung atau tidak langsung untuk memenuhi kebutuhan yang harus dipenuhi secara efektif dan efisien. Oleh karena itu, dapat dikatakan bahwa ada dua aspek pelayanan: seseorang/organisasi dan pemenuhan kebutuhan. Sebagaimana diatur dalam Undang-Undang Pelayanan Publik Nomor 25 Tahun 2009, (Zhang et al., 2017) Menurut Surat Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63/KEP/M.PAN/7/2003, pelayanan publik mencakup segala kegiatan pelayanan yang dilakukan oleh penyelenggara pelayanan publik untuk memenuhi kebutuhan barang, jasa, dan pelayanan administratif setiap warga negara dan penduduk. Karena masyarakat membayar pajak, retribusi, dan pungutan lainnya, sehingga wajib mendapatkan pelayanan mendapatkan pelayanan terbaik. (Patricia, 2021).

Pelayanan publik adalah pemberian layanan (melayani) kebutuhan individu atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi tersebut sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan. Pemerintahan pada dasarnya berfungsi untuk melayani masyarakat. Tidak dapat melayani dirinya sendiri, tetapi melayani masyarakat dengan menciptakan lingkungan di mana setiap orang dapat mengembangkan kemampuan dan inovasi mereka untuk mencapai tujuan bersama yang lebih besar. Setiap hari, orang menuntut pelayanan publik yang berkualitas dari birokrat. Namun, tuntutan tersebut seringkali tidak sesuai dengan harapan karena pelayanan publik yang ada sebelumnya rumit, lambat, mahal, dan melelahkan. Kecenderungan seperti itu terjadi karena masyarakat dianggap sebagai pihak yang melayani daripada pihak yang dilayani. Mengembalikan definisi asli dari kata "pelayan" dan "dilayani" merupakan bagian dari reformasi pelayanan publik. Meskipun negara tersebut didirikan. Oleh karena itu, pelayanan publik dapat didefinisikan sebagai memberikan layanan atau melayani kebutuhan individu atau kelompok yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu sesuai dengan prinsip dan standar yang telah ditetapkan. Birokrasi publik harus

memberikan layanan publik yang lebih profesional, efektif, sederhana, terbuka, tepat waktu, responsif, dan adaptif sambil sekaligus meningkatkan kualitas manusia dengan memberikan individu dan masyarakat kesempatan yang lebih besar untuk menentukan masa depan mereka sendiri. (Kurniawan, 2017).

Sangat penting bagi pemerintah dan masyarakat untuk memiliki pelayanan publik yang efektif dan efisien. Pelayanan publik yang baik dapat meningkatkan kepuasan masyarakat, memperkuat hubungan antara pemerintah dan rakyat, dan mendukung pertumbuhan dan kemajuan suatu negara. Berikut adalah beberapa aspek penting dalam diskusi tentang pelayanan publik yang efektif dan efisien: Aksesibilitas: Pelayanan publik harus mudah diakses oleh seluruh lapisan masyarakat tanpa diskriminasi. Ketersediaan informasi mengenai pelayanan tersebut harus jelas dan mudah dijangkau oleh semua orang.

Kualitas Layanan: Layanan publik harus sesuai dengan standar yang ditetapkan dan memiliki tenaga kerja yang memadai untuk memberikan layanan terbaik kepada masyarakat. Responsif: Kebutuhan dan masalah masyarakat harus ditangani oleh pelayanan publik. Tidak mungkin untuk mengabaikan atau menunda permintaan pelayanan yang sah. Transparansi: Sangat penting bagi proses pelayanan publik untuk tetap terbuka. Informasi tentang kebijakan, prosedur, dan biaya harus jelas dan dapat diakses oleh semua pihak. Partisipasi Masyarakat: Melibatkan masyarakat dalam perencanaan dan evaluasi pelayanan publik dapat meningkatkan relevansi dan akuntabilitas pelayanan tersebut. Masyarakat harus dilibatkan dalam pengambilan keputusan terkait pelayanan yang mereka terima. Pemanfaatan Teknologi: Penggunaan teknologi informasi dan komunikasi dapat mempermudah akses dan proses pelayanan publik. Penerapan sistem online, aplikasi, atau platform digital dapat mengurangi birokrasi dan mempercepat proses pelayanan. Pengukuran dan Evaluasi: Pelayanan publik yang efektif dan efisien haruslah terukur. Evaluasi secara rutin perlu dilakukan untuk menilai kualitas dan keberhasilan pelayanan, serta mencari cara-cara untuk meningkatkan pelayanan tersebut. Koordinasi Antarinstansi: Banyak pelayanan publik melibatkan lebih dari satu instansi pemerintah. Koordinasi yang baik antar instansi penting untuk memastikan pelayanan berjalan lancar dan efisien. Fokus pada Kepuasan Pengguna: Pelayanan publik haruslah fokus pada kepuasan pengguna. Masyarakat adalah "pelanggan" dari pelayanan ini, dan kepuasan mereka harus menjadi prioritas utama. Pengendalian Korupsi: Korupsi dapat menghambat pelayanan publik yang efektif dan efisien. Upaya pencegahan dan pengendalian korupsi perlu diterapkan secara ketat untuk memastikan dana publik digunakan dengan baik dan tepat sasaran.

Pembicaraan dan pelaksanaan pelayanan publik yang efektif dan efisien membutuhkan kerja sama dan komitmen dari pemerintah dan masyarakat secara keseluruhan, dan seluruh pemangku kepentingan terkait. Dengan adanya pelayanan publik yang baik, diharapkan bahwa kualitas hidup masyarakat akan meningkat dan pemerintahan akan semakin dihormati dan dipercayai oleh rakyat.

Untuk memperoleh pelayanan publik yang efisien, berikut adalah beberapa langkah yang dapat diikuti: Identifikasi Kebutuhan: Tentukan dengan jelas jenis pelayanan publik yang Anda butuhkan. Pastikan Anda mengetahui persyaratan, prosedur, dan dokumen yang dibutuhkan untuk mendapatkan pelayanan tersebut. Cari Informasi Secara Online: Saat ini, banyak pelayanan publik telah tersedia secara online. Cari informasi mengenai pelayanan yang Anda butuhkan di situs resmi instansi terkait atau platform layanan publik yang telah disediakan pemerintah. Gunakan Teknologi: Gunakan teknologi untuk membuat proses pelayanan lebih cepat. Anda dapat mengakses beberapa layanan melalui aplikasi seluler atau situs web. Ini memungkinkan Anda mengajukan permohonan, mengunggah dokumen, dan melakukan pembayaran secara online. Pastikan Dokumen Lengkap dan Benar: Sebelum mengajukan permohonan, pastikan semua dokumen yang dibutuhkan lengkap dan benar. Proses pelayanan dapat tertunda karena dokumen yang tidak lengkap atau tidak benar. Pilih Lokasi dan Waktu yang Tepat: Jika Anda perlu mengunjungi kantor atau lembaga pelayanan publik secara langsung, pastikan Anda memilih lokasi dan waktu yang tepat. Anda harus menghindari jam sibuk untuk menghindari antrian yang panjang. Manfaatkan Layanan Prabayar: Beberapa pelayanan publik memungkinkan Anda untuk membayar

biaya pelayanan terlebih dahulu, sehingga ketika Anda datang untuk mengambil pelayanan, prosesnya menjadi lebih cepat. Berkomunikasi dengan Petugas Secara Baik: Jika Anda perlu berinteraksi dengan petugas pelayanan, pastikan Anda berkomunikasi dengan sopan dan jelas. Jelaskan keperluan Anda dengan ringkas dan tanyakan apakah ada dokumen tambahan yang diperlukan. Laporkan Ketidaksesuaian: Jika Anda mengalami masalah atau ketidaksesuaian dalam pelayanan, laporkan hal tersebut kepada pihak yang berwenang. Pengaduan dari masyarakat dapat membantu meningkatkan kualitas pelayanan publik. Berpartisipasi dalam Program Peningkatan Pelayanan: Beberapa pemerintah daerah atau lembaga publik memiliki program partisipasi masyarakat dalam meningkatkan pelayanan. Segera ikuti program semacam itu jika ada kesempatan. Evaluasi dan Umpan Balik: Berikan umpan balik mengenai pelayanan yang Anda terima. Beberapa pemerintah memiliki mekanisme untuk menerima evaluasi dari masyarakat. Umpan balik Anda dapat membantu meningkatkan pelayanan publik di masa depan.

Ingatlah bahwa pelayanan publik yang efisien adalah tanggung jawab bersama antara pemerintah dan masyarakat. Dengan partisipasi aktif dari semua pihak, diharapkan pelayanan publik akan semakin efisien dan bermanfaat bagi seluruh masyarakat.

Inovasi merupakan kunci untuk memperoleh pelayanan publik yang lebih efisien. Dengan memanfaatkan teknologi dan pendekatan baru, berikut adalah beberapa inovasi yang dapat meningkatkan suatu efisiensi pelayanan publik: Penerapan Teknologi Informasi dan Komunikasi (TIK): Menggunakan teknologi seperti aplikasi seluler, platform daring, atau sistem informasi geografis dapat mempermudah akses dan proses pelayanan. Contohnya, aplikasi seluler yang memungkinkan masyarakat mengajukan permohonan secara online atau melacak status permohonan mereka. E-Government: Menerapkan konsep e-government, di mana seluruh proses administrasi dan pelayanan publik dijalankan secara elektronik. Dengan e-government, pemerintah dapat menyediakan berbagai pelayanan secara online, mengurangi birokrasi, dan meningkatkan transparansi. Penggunaan Big Data dan Analisis Data: Menerapkan analisis data dan big data untuk memahami pola permintaan, mengidentifikasi potensi perbaikan, dan mengoptimalkan alokasi sumber daya dalam penyediaan pelayanan publik. Pelayanan Publik Satu Pintu: Memadukan berbagai pelayanan publik dalam satu loket atau platform tunggal sehingga masyarakat dapat mengakses berbagai pelayanan dengan lebih mudah dan cepat. Internet of Things (IoT) dalam Smart City: Pemanfaatan IoT untuk menciptakan smart city yang dapat memantau dan mengoptimalkan berbagai aspek pelayanan publik seperti transportasi, pengelolaan limbah, dan penggunaan energi. Chatbot dan Kecerdasan Buatan: Menggunakan chatbot dan kecerdasan buatan untuk memberikan respon cepat dan akurat terhadap pertanyaan dan keluhan masyarakat, sehingga mengurangi waktu tunggu dan meningkatkan kualitas pelayanan. Pembayaran Digital: Mendorong penggunaan pembayaran digital untuk mengurangi penggunaan uang tunai dan mempercepat proses pembayaran dalam pelayanan publik. Pelatihan dan Pengembangan Tenaga Kerja: Memastikan petugas pelayanan publik memiliki keterampilan dan pengetahuan yang memadai untuk memberikan pelayanan yang efisien dan berkualitas. Penggunaan Blockchain: Memanfaatkan teknologi blockchain untuk mengamankan data dan informasi, serta mempercepat proses otentikasi dan verifikasi. Penerapan Internet of Things (IoT) dalam Pelayanan Publik: Penggunaan IoT dalam penyediaan pelayanan publik, seperti perangkat IoT yang dapat memantau dan mengoptimalkan penggunaan sumber daya, seperti sistem penerangan jalan pintar yang mengatur pencahayaan berdasarkan kehadiran orang atau kendaraan.

Semua inovasi di atas bertujuan untuk mempercepat proses pelayanan, meningkatkan aksesibilitas, dan mengoptimalkan penggunaan sumber daya. Pemerintah perlu berkolaborasi dengan sektor swasta dan masyarakat dalam mengadopsi inovasi-inovasi ini untuk mencapai pelayanan publik yang lebih efisien dan berkualitas.

Untuk memberikan pelayanan publik yang berkualitas tinggi yang menghasilkan kepuasan masyarakat, perubahan dan perbaikan diperlukan. Masalah fasilitas layanan adalah salah satu komponen yang harus diperbaiki dalam meningkatkan kualitas pelayanan

publik karena peran fasilitas sangat penting dan sangat berpengaruh terhadap peningkatan kualitas pelayanan publik. Dengan fasilitas yang memadai, masyarakat dapat menerima layanan dengan lebih nyaman dan puas. Kelengkapan peralatan dan ruang tunggu belum lengkap, terutama meja dan kursi menunggu; sumber informasi seperti brosur dan pamflet juga belum tersedia. Saat listrik mati tidak dioptimalkan, penggunaan genset dan fasilitas pendukung lainnya tidak tersedia. Menurut hasil observasi dan wawancara, Kantor Kecamatan Pasirjambu tidak memiliki fasilitas pelayanan yang memadai untuk melayani masyarakat. Misalnya, di ruang tunggu tidak ada kursi, tidak ada meja untuk menulis, dan tidak ada sumber informasi. Fasilitas seperti genset tidak dioptimalkan, jadi ketika listrik habis, proses pelayanan juga akan berhenti secara total dan masyarakat tidak dapat menerima layanan. (Yayat, 2017).

Perbandingan terbaik antara input dan output penyelenggaraan pelayanan publik dikenal sebagai prinsip efisiensi dalam penyelenggaraan pelayanan publik. Output dapat dikategorikan sebagai "efisien" jika inputnya minimal. Penyelenggaraan pelayanan publik dapat menghasilkan output melalui penggunaan dana, tenaga kerja, waktu, dan materi lainnya. Oleh karena itu, dari segi biaya, penyelenggaraan pelayanan publik dapat menjadi lebih mahal daripada kemampuan ekonomi masyarakat yang menerima hasilnya. Inefisiensi menunjukkan bahwa masyarakat dapat memperoleh pelayanan publik dengan cepat dan dalam waktu yang relatif singkat. Teknologi kontemporer akan memungkinkan penyediaan layanan publik dengan cepat dan hemat tenaga. Dari perspektif pemberi pelayanan publik dan pengguna layanan publik, layanan publik harus murah, cepat, dan tidak boros sumber daya. Oleh karena itu, layanan publik harus cepat dan melibatkan sedikit pekerja. Sebagai contoh, pembuatan KTP (Kartu Tanda Penduduk) dapat dilakukan secara online dengan bantuan teknologi informasi. (Futum Hubaib, 2021).

Didasarkan pada prinsip responsivitas atau daya tangkap, penyelenggara pelayanan publik harus menanggapi berbagai masalah, kepentingan, dan kebutuhan dari bagian masyarakat yang dilayani oleh unsur pemerintah. Ini berarti bahwa penyelenggara pelayanan publik dapat mengidentifikasi semua kebutuhan masyarakat, menetapkan prioritas untuk kebutuhan masyarakat dan anggota masyarakat, dan menggabungkannya ke dalam berbagai program penyelenggaraan pelayanan publik. Pelayanan publik berfokus pada memenuhi semua kebutuhan dan kepentingan masyarakat. (Futum Hubaib, 2021).

Konsep efektivitas sendiri telah banyak dikemukakan oleh manajer dan ahli organisasi, dan bervariasi menurut kerangka acuan yang digunakan. Efektivitas penting untuk pencapaian tujuan organisasi dan kesuksesannya. Istilah "efektivitas" sangat beragam, dan penjelasannya dapat mencakup berbagai aspek dengan fokus pada berbagai kriteria evaluasi. Selain itu, pengukurannya cukup beragam karena kriteria yang berbeda digunakan secara bersamaan. Berhasil atau tidaknya pencapaian tujuan organisasi diukur sebagai tingkat efektivitas. Suatu organisasi telah berjalan dengan efektif jika ia berhasil mencapai tujuannya. (Heryanto Monoarfa, 2012).

Korupsi telah menjadi kejahatan luar biasa (*extra ordinary crime*) di Indonesia maka diperlukan upaya yang luarbiasa pula untuk membasmi kejahatannya. (Prahassacitta, 2016) Korupsi yang menyebabkan kerugian negara menghambat proses demokrasi terjadi dalam lembaga pemerintahan dan swasta yang pada akhirnya menyengsarakan masyarakat. Usaha pemerintah untuk penanganannya tidak hanya cukup jika hanya sendirian namun perlu dukungan seluruh elemen negeri termasuk masyarakat. (Khan, 2003) Masyarakat yang saat ini begitu menghujat pemerintah atas perilaku aparat pemerintah yang semakin marak melakukan korupsi akan mengikis kepercayaan masyarakat terhadap pemerintah tentunya termasuk aparat penegak hukum jika tidak bisa tegas dalam penyelesaian kasus-kasus korupsi.

Oleh karena itu, prinsip impersonalitas yang dikembangkan oleh Weber bertujuan untuk mendorong agar aparat birokrasi dapat memberikan pelayanan kepada masyarakat dengan cara yang adil dan non-partisan. Akibatnya, pelaksanaan reformasi birokrasi dalam pelayanan publik merupakan hambatan yang sangat bertentangan dengan prinsip ini.

Pelayanan pada masyarakat yang baik adalah pelayanan yang responsif, transparan, berkualitas, dan mengedepankan kepentingan serta kepuasan masyarakat. Berikut adalah beberapa ciri dan karakteristik dari pelayanan pada masyarakat yang baik: Responsif: Pelayanan publik yang baik harus mampu merespon kebutuhan dan masalah masyarakat dengan cepat dan tepat. Instansi pemerintah atau lembaga penyedia pelayanan harus siap memberikan bantuan atau informasi yang diperlukan secara efisien. Transparan: Semua informasi tentang persyaratan, biaya, dan waktu yang diperlukan untuk mendapatkan pelayanan harus jelas dan mudah diakses oleh semua pihak. Berkualitas: Pelayanan publik yang baik harus selalu berkualitas tinggi dan sesuai dengan standar yang ditetapkan. Tenaga kerja yang terlibat dalam pelayanan harus kompeten dan berdedikasi dalam memberikan pelayanan yang terbaik kepada masyarakat. Partisipatif: Pelayanan yang baik melibatkan partisipasi dalam perencanaan dan evaluasi. Masyarakat harus diikutsertakan dalam pengambilan keputusan terkait pelayanan yang mereka terima sehingga pelayanan lebih relevan dengan kebutuhan mereka. Inklusif: Pelayanan pada masyarakat yang baik harus mencakup semua lapisan masyarakat tanpa diskriminasi. Tidak ada diskriminasi berdasarkan ras, agama, gender, usia, atau latar belakang sosial dalam memberikan pelayanan. Mudah Diakses: Pelayanan harus mudah diakses oleh seluruh masyarakat. Pemerintah harus memastikan ketersediaan fasilitas dan aksesibilitas fisik untuk memudahkan masyarakat mengakses pelayanan. Efisien: Proses pelayanan harus dijalankan secara efisien dan tidak membuang waktu dan sumber daya. Birokrasi yang berlebihan dan prosedur yang rumit harus dihindari. Komunikatif: Petugas pelayanan harus bersikap komunikatif dan membantu dalam memberikan informasi yang diperlukan oleh masyarakat. Masyarakat harus merasa diberdayakan untuk mengajukan pertanyaan atau memberikan masukan terkait pelayanan. Diberdayakan: Pelayanan pada masyarakat yang baik juga harus memberdayakan masyarakat. Masyarakat harus didorong untuk menggunakan hak dan kewajiban mereka dengan bijaksana dan bertanggung jawab. Berorientasi pada Hasil: Pelayanan publik harus berorientasi pada hasil dan dampak positif bagi masyarakat. Peningkatan kualitas hidup masyarakat harus menjadi tujuan utama dari pelayanan tersebut.

Pelayanan pada masyarakat yang baik membantu menciptakan hubungan yang kuat antara pemerintah dan rakyat, memperkuat rasa kepercayaan masyarakat terhadap pemerintah, dan berkontribusi pada pembangunan yang berkelanjutan dan inklusif.

Inovasi dalam pelayanan pada masyarakat adalah langkah-langkah kreatif dan progresif dalam menyediakan pelayanan publik yang lebih baik, efisien, dan relevan dengan kebutuhan masyarakat. Berikut adalah beberapa contoh inovasi dalam pelayanan pada masyarakat: Pelayanan Publik Satu Pintu (One-Stop Service): Mengintegrasikan berbagai layanan publik yang terkait dalam satu loket atau platform tunggal, sehingga masyarakat dapat mengakses berbagai layanan dengan lebih mudah dan cepat. Aplikasi Pelayanan Publik (Mobile Apps): Mengembangkan aplikasi seluler yang memungkinkan masyarakat mengakses pelayanan publik, mengajukan permohonan, melakukan pembayaran, dan mendapatkan informasi terkini dengan mudah melalui perangkat mobile mereka. Chatbot dan Asisten Virtual: Menggunakan chatbot atau kecerdasan buatan untuk memberikan bantuan otomatis dan respon cepat terhadap pertanyaan dan keluhan masyarakat, sehingga mengurangi waktu tunggu dan meningkatkan kualitas layanan. Pemanfaatan Teknologi Blockchain: Memanfaatkan teknologi blockchain untuk mengamankan data dan informasi pelayanan publik, serta memastikan transparansi dan keamanan dalam proses administrasi dan transaksi. Layanan Publik Berbasis IoT: Penerapan teknologi Internet of Things (IoT) dalam penyediaan pelayanan publik, seperti sistem penerangan jalan pintar yang mengatur pencahayaan berdasarkan kehadiran orang atau kendaraan. Sistem Informasi Geografis (SIG) untuk Pelayanan Darurat: Menggunakan SIG untuk melacak lokasi kejadian darurat dan mengoptimalkan respon pelayanan darurat, seperti layanan ambulans atau pemadam kebakaran. Virtual Reality (VR) dalam Pendidikan Publik: Memanfaatkan teknologi VR untuk menyajikan informasi dan materi edukasi secara interaktif dan menarik dalam kampanye pelayanan publik, misalnya dalam hal kesehatan, lingkungan, atau kesadaran

sosial. Platform Konsultasi Online: Menyediakan platform daring yang memungkinkan masyarakat berkonsultasi dengan para ahli atau petugas pelayanan tanpa harus datang ke kantor fisik, sehingga menghemat waktu dan biaya. Program Peningkatan Literasi Masyarakat: Mengembangkan program pelatihan dan pendidikan untuk meningkatkan literasi masyarakat dalam menggunakan pelayanan publik, terutama bagi kelompok yang kurang akses atau tidak paham teknologi. Kolaborasi dengan Swasta dan Komunitas: Melibatkan sektor swasta dan organisasi masyarakat dalam penyediaan pelayanan publik untuk meningkatkan ketersediaan dan kualitas layanan serta memperluas dampaknya.

Inovasi-inovasi ini dapat membantu meningkatkan efisiensi, aksesibilitas, dan kualitas pelayanan publik. Penggunaan teknologi, kolaborasi, dan pendekatan kreatif lainnya dapat membawa manfaat besar bagi masyarakat dan meningkatkan kualitas hidup mereka.

Namun, prinsip ini akan memiliki dua efek (Im, 2014). Hubungan antara aparat birokrasi dan masyarakat yang menggunakan layanan akan menjadi lebih jelas dan bertindak lebih obyektif dengan menerapkan impersonalitas. Namun, jika prinsip ini terlalu digunakan, aparat birokrasi dapat berubah menjadi robot yang kehilangan rasa manusiawi. Selain itu, karena pelayanan publik merupakan hambatan dalam pelaksanaan reformasi birokrasi, birokrasi tidak akan memiliki kesempatan untuk menjadi instrumen pemihakan terhadap. Ini bertentangan dengan prinsip impersonalitas Weber. Prinsip ini bertujuan untuk mendorong aparat birokrasi untuk bertindak adil dan tidak bias saat melayani masyarakat. Namun, prinsip ini akan memiliki dua efek (Im, 2014). Pertama, penerapan impersonalitas akan membuat hubungan antara birokrasi dan masyarakat yang menggunakan layanan lebih jelas dan birokrasi akan bertindak lebih objektif. Sebaliknya, ketika prinsip-prinsip ini digunakan terlalu banyak, aparat birokrasi dapat berubah menjadi robot yang tidak peduli. Selain itu, birokrasi tidak akan dapat lagi berfungsi sebagai alat untuk memecah belah kelompok.

4. Kesimpulan

Bagian penting dari administrasi publik adalah pelayanan publik. Semua yang termasuk dalam lingkup penyelenggaraan Negara, tidak peduli konteksnya, memberikan kontribusi yang sangat besar dalam hal pelayanan publik untuk mewujudkan kesejahteraan rakyat. Upaya strategis untuk menciptakan aparatur negara yang lebih efisien dan efektif dalam melaksanakan tugas pemerintahan dan pelayanan publik dikenal sebagai reformasi birokrasi. Ini dilakukan dalam upaya untuk menciptakan tata pemerintahan yang baik. Menghidupkan kembali manajemen pemerintahan berarti melakukan reformasi manajemen pemerintahan untuk meningkatkan pelayanan publik dan meningkatkan pemberdayaan masyarakat. Penelitian ini bertujuan untuk menjelaskan bagaimana reformasi birokrasi dan budaya organisasi dapat membantu meningkatkan kinerja organisasi. Penelitian ini menggunakan metode kualitatif dan naturalistik. Paradigma Postpositivisme: Paradigma ini mengubah cara orang melihat realitas sosial. Berbeda dengan paradigma sebelumnya, positivisme, yang cenderung berfokus pada hal-hal yang tunggal, statis, dan konkrit, paradigma postpositivisme menekankan bahwa realitas itu holistik, kompleks, dinamis, dan penuh makna. Akibatnya, penelitian ini muncul. Karakteristik Pelayanan Publik yang Efektif dan Efisien: Untuk mencapai pelayanan publik yang efektif dan efisien, beberapa hal penting yang harus diperhatikan adalah aksesibilitas, kualitas layanan, responsif, transparansi, partisipasi masyarakat, penggunaan teknologi, pengukuran dan evaluasi, koordinasi antarinstansi, penekanan pada kepuasan pengguna, dan pengendalian korupsi. Inovasi dalam Pelayanan Publik: Meningkatkan efisiensi dan kualitas layanan publik sangat penting. Pelayanan publik adalah salah satu contoh inovasi yang dapat diterapkan. Untuk mencapai tujuan perusahaan, pelayanan publik harus menggunakan sumber daya dengan efektif. Untuk memberikan pelayanan yang sesuai dengan harapan dan kebutuhan masyarakat, juga penting untuk menjadi responsif atau responsif terhadap kebutuhan masyarakat. Korupsi menghambat pelayanan publik yang baik. Semua bagian masyarakat dan pemerintah harus bekerja sama untuk memerangi

korupsi. Untuk memastikan pelayanan publik yang adil dan non-partisan kepada masyarakat, prinsip impersonalitas sangat penting dalam penyelenggaraan pelayanan publik. Kesimpulan ini menunjukkan bahwa metode penelitian kualitatif, paradigma postpositivisme, ciri-ciri pelayanan publik yang efektif dan efisien, dan masalah dan inovasi yang di perlukan untuk meningkatkan pelayanan publik yang responsif dan berkualitas. Dengan mengintegrasikan prinsip-prinsip ini dalam penyelenggaraan pelayanan publik, diharapkan kualitas hidup masyarakat akan meningkat dan kepercayaan terhadap pemerintah akan semakin kuat.

Kontribusi Penulis

Semua penulis berkontribusi penuh atas penulisan artikel ini.

Pendanaan

Penelitian ini tidak mendapat sumber dana dari manapun.

Pernyataan Dewan Peninjau Etis

Tidak berlaku.

Pernyataan Persetujuan yang Diinformasikan

Tidak berlaku.

Pernyataan Ketersediaan Data

Tidak berlaku.

Konflik Kepentingan

Penulis menyatakan tidak ada konflik kepentingan.

Akses Terbuka

©2024. Artikel ini dilisensikan di bawah Lisensi International Creative Commons Attribution 4.0, yang mengizinkan penggunaan, berbagi, adaptasi, distribusi, dan reproduksi dalam media dalam format apapun. Selama Anda memberikan kredit yang sesuai kepada penulis asli dan sumbernya, berikan tautan ke Lisensi Creative Commons, dan tunjukkan jika ada perubahan. Gambar atau materi pihak ketiga lainnya dalam artikel ini termasuk dalam Lisensi Creative Commons artikel tersebut, kecuali dinyatakan dalam batas kredit materi tersebut. Jika materi tidak termasuk dalam Lisensi Creative Commons artikel dan tujuan penggunaan Anda tidak diizinkan oleh peraturan perundang-undangan atau melebihi penggunaan yang diizinkan, Anda harus mendapatkan izin untuk langsung dari pemegang hak cipta. Untuk melihat lisensi ini kunjungi: <http://creativecommons.org/licenses/by/4.0/>

Referensi

Afrisal, M., & Sahabuddin, R. (2022). Strategi Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Sulawesi Selatan dalam Meningkatkan Kepatuhan Pemerintah Kota Makassar terhadap Standar Pelayanan Publik. *Jurnal Mirai Management*, VII(2), 172–190. <https://doi.org/10.37531/mirai.v7i2.2363>

- Darmawan, B., & Cristiani, C. (2021). Reformasi Birokrasi Pemerintah Daerah. *Jurnal Media Administrasi*, 3, 2503–1783. <http://jurnal.untagsmg.ac.id/index.php/MAD/article/view/2713>
- Derlien, H. U., & Peters, B. G. (2008). The state at work, volume 2: Comparative public service systems. *The State at Work, Volume 2: Comparative Public Service Systems*. https://library.fisip-unmul.ac.id/cgi-bin/koha/opac-detail.pl?biblionumber=19133&shelfbrowse_itemnumber=19133
- Dwiyanto, A. (2021). Reformasi birokrasi publik di Indonesia. Ugm Press. <https://ugmpress.ugm.ac.id/id/product/sosial-dan-politik/reformasi-birokrasi-publik-di-indonesia>
- Futum Hubaib, J. B. A. J. dan. (2021). KONSEP PELAYANAN PUBLIK DI INDONESIA (Analisis Literasi Penyelenggaraan Pelayanan Publik di Indonesia). *Dedikasi*, 22(2), 105. <https://doi.org/10.31293/ddk.v22i2.5860>
- Ghivirigã, T. (2010). Public Service Interpreting. The First Steps. In *Linguaculture* (Vol. 1, Issue 1). <https://doi.org/10.47743/lincu-2010-1-0230>
- Heryanto Monoarfa. (2012). Efektivitas dan Efisiensi Penyelenggaraan Pelayanan Publik: Suatu Tinjauan Kinerja Lembaga Pemerintahan. *Jurnal Pelangi Ilmu*, 5(1), 1–9. <https://ejurnal.ung.ac.id/index.php/JPI/article/view/891>
- Hondeghem, J. L. P. & A. (2008). *Motivation in Public Management: The Call of Public Service*. Oxford University Press, Inc., 346. https://perpustakaan.kasn.go.id/index.php?p=show_detail&id=647
- Khan, M. M. (2003). State of governance in Bangladesh. *The Round Table*, 92(370), 391–405. <https://doi.org/10.1080/0035853032000111116>
- Kirkpatrick, I., Ackroyd, S., & Walker, R. (2005). *The New Managerialism and Public Service Professions*. <https://doi.org/10.1057/9780230503595>
- Kurniawan, R. C. (2017). Inovasi Kualitas Pelayanan Publik Pemerintah Daerah. *FIAT JUSTISIA: Jurnal Ilmu Hukum*, 10(3), 569–586. <https://doi.org/10.25041/flatjustisia.v10no3.794>
- Muhammad Wali, S. T., Efitra, S., Kom, M., Sudipa, I. G. I., Kom, S., Heryani, A., Sos, S., Hendriyani, C., Rakhmadi Rahman, S. T., & Kom, M. (2023). Penerapan & Implementasi Big Data di Berbagai Sektor (Pembangunan Berkelanjutan Era Industri 4.0 dan Society 5.0). PT. Sonpedia Publishing Indonesia. <https://buku.sonpedia.com/2023/01/penerapan-implementasi-big-data-di.html>
- Ningtyas, T. (2017). New Public Service: Pelayan Publik Berbasis Humanistik Untuk Kesuksesan Reformasi Birokrasi. *Jurnal Ilmiah Manajemen Publik Dan Kebijakan Sosial*, 1(1). <https://doi.org/10.25139/jmnegara.v1i1.283>
- Patricia, C. O. S. (2021). No 主観的健康感を中心とした在宅高齢者における健康関連指標に関する共分散構造分析Title. 3(2), 6.
- Prahassacitta, V. (2016). The Concept of Extraordinary Crime in Indonesia Legal System: Is The Concept An Effective Criminal Policy? *Humaniora*, 7(4), 513–521. <https://doi.org/10.21512/humaniora.v7i4.3604>
- Provan, K. G., & Milward, H. B. (2001). Do networks really work? A framework for evaluating public-sector organizational networks. *Public Administration Review*, 61(4), 414–423. <https://doi.org/10.1111/0033-3352.00045>
- Putra, B. K., Dewi, R. M., Fadilah, Y. H., & Roziqin, A. (2021). Reformasi Birokrasi dalam Pelayanan Mobile JKN di Kota Malang. *Jurnal Ilmiah Publika*, 9(1), 1–13. <https://dx.doi.org/10.33603/publika.v9i1.5325>
- Ramadani, K. (2018). Analisis Kualitas Pelayanan Terhadap Tingkat Kepuasan Masyarakat Pada Kantor Desa Tamalate Kecamatan Galesong Utara Kabupaten Takalar. Skripsi. Makassar: Program Studi Manajemen Universitas Muhammadiyah Makassar. https://digilibadmin.unismuh.ac.id/upload/4029-Full_Text.pdf
- Schrag, P. G. (n.d.). Philip g. schrag. <https://doi.org/10.4324/9780429042508>
- Umam, U., & Adianto, A. (2020). Efektivitas Mal Pelayanan Publik (MPP) Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi dalam Pelaksanaan Pelayanan

- Publik. *Jurnal Humaniora: Jurnal Ilmu Sosial, Ekonomi Dan Hukum*, 4(1), 160–165. <https://doi.org/10.30601/humaniora.v4i1.600>
- Wibowo, A. A., & Kertati, I. (2022). 2785-7519-1-PB pelayanan. *Public Service and Governance Journal*, 03(01), 1–12. <http://dx.doi.org/10.56444/psgi.v3i01.2785>
- Yayat, R. (2017). Kualitas Pelayanan Publik Bidang Administrasi Kependudukan Di Kecamatan Gamping. *Jurnal Ilmiah Magister Ilmu Administrasi (JIMIA)*, 2, 56–65. <http://eprints.uny.ac.id/17523/1/SKRIPSI FULL.pdf>
- Yusriadi, Y., & Misnawati, M. (2017a). Reformasi Birokrasi Dalam Pelayanan Publik (Studi Pelayanan Terpadu Satu Pintu). *Jurnal Ilmiah Ilmu Administrasi Publik*, 7(2), 99. <https://doi.org/10.26858/jiap.v7i2.4954>
- Yusriadi, Y., & Misnawati, M. (2017b). Reformasi Birokrasi Dalam Pelayanan Publik (Studi Pelayanan Terpadu Satu Pintu). *Jurnal Ilmiah Ilmu Administrasi Publik*, 7(2), 99–108. <https://doi.org/10.26858/jiap.v7i2.4954>
- Zhang, M., Yan, F., Wang, W., & Li, G. (2017). Is the effect of person-organisation fit on turnover intention mediated by job satisfaction? A survey of community health workers in China. *BMJ Open*, 7(2), e013872. <https://doi.org/10.1136/bmjopen-2016-013872>

Biografi Penulis

RUDIANTO, Universitas 17 Agustus 1945 Semarang.

- Email: rudiantorbg@gmail.com
- ORCID:
- Web of Science ResearcherID:
- Scopus Author ID:
- Homepage: