BIROKRASI PEMERINTAHAN DALAM PENYELENGGARAAN PELAYANAN PUBLIK

Kiki Endah ¹, Endah Vestikowati ²

Universitas Galuh, Ciamis, Indonesia ^{1,2}

E-mail: kiki_spt@yahoo.co.id

ABSTRAK

Birokrasi adalah lembaga yang memiliki kemampuan besar dalam menggerakkan organisasi. Karena birokrasi ditata secara formal untuk melakukan tindakan rasional dalam sebuah organisasi. Birokrasi sebagai tatanan sebuah organisasi yang di dalamnya memiliki struktur, pembagian tugas, serta hirarki. Dimana birokrasi tersebut dijalankan oleh orang banyak dengan aturan-aturan yang jelas, prosedur yang tetap, serta dipimpin seseorang dengan kewenangan yang melekat dalam memberikan perintah untuk dijalankan bawahannya semata bagi kepentingan masyarakat. Birokrasi pemerintah sebagai alat penting dalam sebuah negara tak terelakan karena sangat dibutuhkan kehadirannya oleh masyarakat luas, sehingga dimana ada negara pasti ada birokrasi. Masyarakat sudah barang tentu meminta hak pelayanan kepada pemerintah berkaitan kebutuhan yang tidak dapat diberikan oleh organisasi swasta. Namun pada akhirnya mind set masyarakat terjebak pada realita buramnya pelayanan yang diberikan seperti lambatnya penyelesaian administrasi, prosedur yang panjang dan berbelit-belit, tidak efektif efisien, dan terkesan acuh, serta kurang ramah dan lain sebagainya. Kebutuhan yang tak bisa dipenuhi oleh pihak swasta menyebabkan masyarakat terpaksa berhadapan dengan petugas birokrasi organisasi pemerintahan kaku serta memiliki hak monopoli yang dapat menyelesaikan urusan masyarakat. Seyogyanya pemerintah sebagai abdi masyarakat mempunyai kewajiban dan tanggung jawab besar menyuguhkan pelayanan yang terbaik bagi masyarakat untuk bersifat adil, transparan dan bertanggung jawab dimana kesemuanya untuk memberikan kepuasan pada masyarakat.

Kata Kunci : *Birokrasi, Pemerintahan, Pelayanan, Publik*

ABSTRACT

Bureaucracy is an institution that has great ability to move the organization. Because the bureaucracy is formally organized to carry out rational actions in an organization. Bureaucracy is the order of an organization in which it has a structure, division of tasks, and a hierarchy. Where the bureaucracy is run by many people with clear rules, fixed procedures, and led by someone with the inherent authority in giving orders to be carried out by his subordinates solely for the benefit of the community. Government bureaucracy as an important tool in a country is inevitable because its presence is needed by the wider community, so that where

there is a state there must be a bureaucracy. The community, of course, asks the government for the right to service related needs that cannot be provided by private organizations. However, in the end, the people's mindset was trapped in the reality of the blurring of the services provided, such as the slow completion of administration, long and convoluted procedures, ineffective and inefficient, and seemed indifferent, and not friendly and so on. The needs that cannot be met by the private sector cause the community to be forced to deal with bureaucratic officers of rigid government organizations and have monopoly rights that can solve public affairs. The government as a public servant should have a big obligation and responsibility to provide the best service for the community to be fair, transparent and responsible, all of which are to provide satisfaction to the community.

Keywords: *Bureaucracy, Government, Service, Public*

PENDAHULUAN

Birokrasi memiliki tugas utama sebagai penyelenggara dan penjamin kelancaran roda pemerintahan. Birokrasi pemerintahan sebagai pelaksana dalam organisasi formal sebuah negara bertanggung jawab mengemban misi dan tujuan pelayanan yang memuaskan bagi publik. Karena birokrasi pemerintahan merupakan aktualisasi birokrat, aparatur pemerintahan berupa aktivitas atau tindakan dalam menjalankan fungsi pemerintahan secara responsif dan memiliki komitmen serta konsistensi pada kepentingan publik. Birokrasi pemerintahan harus dapat menjawab permasalahan, mempertanggungjawabkan tugasnya termasuk dampak negatif yang timbul ataupun kegagalan dalam proses pelayanan yang berkualitas kepada masyarakat.

Undang-Undang Dasar 1945 mengamanatkan bahwa negara wajib memenuhi segala kebutuhan dasar warganya untuk mencapai kesejahteraan kehidupan bernegara.

Sejalan dengan hal tersebut dalam Peraturan Pemerintah RI nomor 96 Tahun 2012 bahwa segala kegiatan pelayanan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan atau pelayanan administratif yang diselenggarakan oleh penyedia pelayanan publik. Hakekat dari hal tersebut sebagai proses sekaligus output fungsi birokrasi pemerintahan yang dijalankan. Thoha (1991:41) mengatakan bahwa lembaga yang dikerjakan banyak orang tujuannya untuk membantu masyarakat dalam segala bidang maka hal itu dikatakan sebagai pelayanan masyarakat. Oleh karena itu institusi dalam sebuah negara yang memiliki tanggung jawab untuk memenuhi pelayanan kepada masyarakat adalah Birokrasi pemerintahan.

Fenomena yang terjadi berkaitan dengan pelayanan selalu menjadi hal menarik, karena hampir setiap orang berkeluh kesah baik secara langsung yang disampaikan melalui media cetak

maupun elektronik ketika berhadapan dengan birokrasi. Sehingga memunculkan kesan bahwa birokrasi pemerintahan tidak mampu melakukan hal-hal yang tepat bagi publik. Birokrasi yang dijalankan oleh pemerintah diartikan sebagian besar orang dengan prosedur yang berbelit-belit, menyulitkan, menjengkelkan, biaya yang mahal dan menganggap bahwa birokrasi tidak efisien dan bahkan tidak adil. Munculnya kesan negatif sebagian masyarakat terhadap birokrasi pemerintahan berdampak turunya kepercayaan publik pada organisasi formal tersebut dalam mengurus kepentingan publik yang berkaitan pelayanan bidang administrasi kependudukan, kesehatan, pendidikan, barang dan jasa dan lain sebagainya. Hal ini seperti yang disampaikan Ombusman RI bahwa belum baiknya pelayanan publik di Indonesia terlihat pada tahun 2018 terdapat 10.987 pengaduan, dan naik jumlah pengaduan masyarakat pada tahun 2019 sebanyak 11.087 aduan. Kemudian melalui data yang diperoleh dari Ombusman pada tahun 2019 bahwa 41,03 persen pengaduan pelayanan terjadi di pemerintah daerah selanjutnya 13,84 persen terjadi di lembaga kepolisian dan pengaduan terjadi di instansi pemerintah/kementerian mencapai 9,87 persen.

(<https://ombudsman.go.id/artikel/r/artikel-proyeksi-peningkatan-kualitas-pelayanan-publik-2020>)

Permasalahan berkaitan keluhan pelayanan yang diberikan pada

birokrasi pemerintahan seharusnya tidak boleh terjadi karena berdampak pada rusaknya citra pemerintah dan memunculkan ketidakpercayaan bagi masyarakat terhadap penyelenggaraan pemerintahan. Melihat fenomena tersebut maka muncul pertanyaan : bagaimana birokrasi pemerintahan dalam menyelenggarakan pelayanan publik ?

KAJIAN PUSTAKA

1. Pengertian Birokrasi Pemerintahan

Secara bahasa istilah birokrasi berasal dari bahasa Prancis "*bureau*" yang berarti kantor atau meja tulis dan dari bahasa Yunani "*cretain*" yang berarti mengatur. Selanjutnya dalam bahasa Inggris pengertian birokrasi dapat dikatakan sebagai "*civil service*" kemudian disebut juga dengan "*public service*", "*public administration*" atau "*public sector*". Oleh karena kerja birokrasi ada pada suatu kantor organisasi formal maka birokrasi dapat diartikan sebagai tipe organisasi yang mengerjakan kegiatan yang dilakukan banyak orang dan saling berkoordinasi.

Birokrasi setiap negara merupakan instrumen penting dalam masyarakat modern yang kehadirannya tidak mungkin dapat dielakan, dimana ada negara pasti ada birokrasi. Hal ini seperti yang disampaikan Peter (1984) dimana keberadaan peran yang amat sangat penting dari birokrasi dalam suatu negara, sehingga dapat dikatakan suatu eksistensi birokrasi sebagai konsekuensi logis dari tugas utama

negara (pemerintah) untuk mensejahterakan masyarakat (*social welfare*). Negara dituntut terlibat dalam memproduksi barang dan jasa yang diperlukan oleh rakyatnya (*public goods and services*) baik secara langsung maupun tidak langsung, selain itu negara juga dapat memberikan keputusan yang dianggap penting dan pasti terbaik untuk rakyatnya. Begitu juga negara membentuk sistem administrasi tujuannya adalah demi melayani kepentingan masyarakat, hal inilah yang disebut dengan birokrasi.

Menurut Weber (Suradinata, 2002:27) birokrasi adalah sebagai salah satu sistem otorita yang ditetapkan secara rasional oleh berbagai peraturan. Dengan demikian birokrasi yang dimaksud adalah pengorganisasian secara teratur suatu pekerjaan yang harus dilakukan banyak orang. Sedangkan menurut J.B Kristiadi (1994:93) birokrasi sebagai organisasi yang memiliki sumber daya manusia yang cukup besar jumlahnya dan di dalamnya terdapat tugas dan tanggung jawab yang melekat, serta struktur organisasi yang jelas. Birokrasi yang dimaksud untuk penyelenggaraan negara, penyelenggaraan pemerintahan termasuk didalamnya penyelenggaraan pelayanan umum dan pembangunan. Selanjutnya menurut Thoha (2008:15) bahwa birokrasi merupakan sistem untuk mengatur organisasi yang besar agar diperoleh pengelolaan yang efisien, rasional dan efektif. Apabila melihat dari beberapa pengertian birokrasi yang telah disampaikan maka dapat

dikatakan bahwa birokrasi adalah organisasi yang melayani, dan cara agar memperoleh tujuan yang diinginkan dengan berkoordinasi secara sistematis dalam berbagai kegiatan.

Kemudian berkaitan dengan pengertian birokrasi pemerintahan Ismail (2009:56) mengatakan bahwa birokrasi pemerintah merupakan garda paling depan untuk pelayanan umum kepada masyarakat. Selanjutnya masih menurut Ismail bahwa dalam memberikan pelayanan umum, birokrasi pemerintah dituntut lebih efektif, efisien sehingga akan nampak mementingkan kualitas pelayanan. Sedangkan menurut Ndraha (2003:521) birokrasi pemerintahan sebagai struktur organisasi pemerintahan yang memproduksi layanan *civil* dan jasa publik berdasarkan kebijakan yang ditetapkan dengan mempertimbangkan berbagai pilihan lingkungan. Pemerintah selaku *provider* harus mengantarkan dan menyerahkan produk itu sampai ditangan *contumer* pada saat dibutuhkan atau sebaliknya.

Kemudian menurut Ndraha (2003) terdapat 4 (empat) buah arti kata birokrasi yang dimaksud yaitu :

1. Birokrasi memiliki arti aparat yang diberikan amanat melaksanakan jalannya roda pemerintahan dan diangkat oleh penguasa yang sah (*goverment by bureaus*)
2. Birokrasi dimaksudkan memiliki karakter sifat pemerintahan yang buruk (patologi)
3. Birokrasi sebagai tipe ideal birokrasi

4. Birokrasi pemerintahan adalah organisasi pemerintahan yang terdiri atas bagian-bagian struktur antara satu dan yang lain terdapat keterkaitan dengan peran, fungsi, tanggung jawab serta kewenangan dalam menjalankan pemerintahan dalam rangka mencapai visi, misi tujuan, yang telah ditetapkan.

Apabila melihat pengertian birokrasi di atas maka dapat dikatakan birokrasi yang dimaksud adalah organisasi formal yang di dalamnya terdapat kegiatan yang dilakukan pemerintah yang mana kegiatan tersebut telah diatur dan dijalankan dengan rasa tanggung jawab.

Sedangkan menurut Weber (Mustafa, 2014:17) bahwa ciri pokok birokrasi adalah :

1. Jabatan administratif yang terorganisasi/tersusun secara hirarki
2. Jabatan yang disandang sesuai kompetensinya
3. Aparatur pemerintah yang diterima dan ditempatkan dalam bertugas sesuai dengan latar belakang ijazah dan melewati tahap ujian.
4. Aparatur sipil negara menerima penghasilan tetap disesuaikan pangkat serta kedudukannya.
5. Pekerjaan sebagai pegawai pemerintah memiliki batas waktu bekerja atau dibatasi masa pensiun
6. Para pejabat tidak memiliki kantor sendiri.
7. Para pejabat sebagai subyek untuk mengontrol dan mendisiplinkan.

8. Promosi didasarkan pada pertimbangan kemampuan yang melebihi rata-rata.

Sedangkan menurut ahli lain yaitu Rourke (1979) mengatakan bahwa ciri-ciri dari birokrasi adalah :

1. Hirarki dan terdapat pembagian kerja yang jelas
2. Mengikat secara perseorangan dengan aturan tertulis yang jelas
3. Dikerjakan oleh pegawai yang bekerja penuh, seumur hidup serta profesional
4. Aparatur pemerintah yang bekerja tidak memiliki hak atas sarana dan prasarana pemerintahan, keuangan, pekerjaan dan jabatan.
5. Hidup dari gaji dan pendapatan yang diterimanya tidak didasarkan secara langsung atas dasar kinerja mereka.

Melihat dari ciri-ciri birokrasi di atas yang telah disampaikan oleh ahli bahwa terlihat adanya pembagian kerja, hirarkis, digaji oleh pemerintah, dan bekerja sesuai dengan kualifikasi kompetensi dasar yang dimiliki.

2. Konsep Pelayanan Publik

Pemberian Pelayanan kepada masyarakat atau publik merupakan isu kompleks karena berkaitan peran birokrasi pemerintahan yang memiliki implikasi luas dalam berbagai aspek kehidupan. Sedemikian pentingnya pelayanan publik karena berhubungan dengan manusia dalam komunitas masyarakat banyak (*society community*). Dalam konteks ini, birokrasi pemerintahan sebagai institusi

yang berperan mengatur layanan pada masyarakat (publik).

Dalam Perundangan Nomor 25 Tahun 2009 berkaitan Pelayanan Publik menyatakan bahwa Pelayanan publik merupakan kegiatan atau serangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik. Menurut Sinambela (2005:50) yang dikatakan pelayanan publik yaitu setiap kegiatan yang dilaksanakan oleh pemerintah terhadap sejumlah manusia yang memiliki setiap kegiatan menguntungkan dalam suatu kumpulan atau kesatuan dan menawarkan kepuasan meskipun hasilnya tidak terikat pada suatu produk secara fisik. Sejalan dengan hal tersebut, Kurniawan (2005:6) mengatakan pelayanan publik ialah pemberian pelayanan (melayani) keperluan orang lain, publik yang memiliki kepentingan pada organisasi sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan.

Melihat definisi di atas bahwa pelayanan publik adalah memberikan layanan kepada masyarakat yang dilakukan banyak orang pada organisasi pemerintahan maupun swasta. Kemudian negara diwakili oleh birokrasi pemerintahan memiliki kewajiban dalam memberikan pelayanan pada warga negara untuk memenuhi hak dan kebutuhan dasarnya

sesuai yang diamanatkan Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945.

Pelayanan publik selanjutnya menurut Thoha (1991) memiliki arti usaha yang dilaksanakan oleh instansi atau lembaga yang membutuhkan banyak orang agar masyarakat yang membutuhkan bantuan memperolehnya secara mudah dan cepat. Handyaningrat (1988) membedakan antara pelayanan masyarakat dan pelayanan umum (*public service*) dimana :

1. Pelayanan masyarakat adalah kegiatan yang dilakukan untuk memberikan jasa-jasa dan kemudahan-kemudahan kepada masyarakat,
2. sedangkan pelayanan umum (*public service*) yaitu pemberian pelayanan untuk kepentingan publik/umum secara efisiensi, efektivitas dan penghematan baik pada bidang distribusi atau produksi serta jasa vital.

Dalam Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 pasal 4 disebutkan bahwa asas pelayanan publik yaitu :

- a. Kepentingan umum,
- b. adanya kepastian hukum,
- c. adanya kesamaan hak,
- d. adanya keseimbangan hak dan kewajiban,
- e. keprofesionalan,
- f. partisipatif,
- g. persamaan dalam perlakuan/tidak diskriminatif,
- h. keterbukaan,
- i. akuntabilitas,

- j. fasilitas dan perlakuan khusus bagi kelompok rentan,
- k. ketepatan waktu dan kecepatan,
- l. kemudahan dan keterjangkauan dan bertujuan

Berdasarkan pada asas pelayanan publik di atas bahwa pemerintah adalah pelayan bagi publik, pemerintah diadakan bukan untuk kepentingan diri sendiri tetapi untuk kepentingan publik atau masyarakat. Pemerintah dituntut untuk memberikan pelayanan dengan sebaik-baiknya kepada masyarakat, dituntut untuk memberikan pelayanan yang adil, transparan dan bertanggung jawab dimana kesemuanya untuk kepuasan masyarakat yang diberikan kepada pemerintah.

Kemudian Zaethaml, Parasuraman & Barry (dalam Ratminto dan Winarsih (2010) mengemukakan lima indikator layanan terdiri dari :

- 1. *Tangible* atau ketampakan fisik, artinya layanan yang diberikan diwujudkan dalam bentuk tampakan fisik seperti gedung, peralatan, pegawai, fasilitas-fasilitas layanan lainnya;
- 2. *Reliability* atau realibilitas adalah kemampuan untuk menyelenggarakan pelayanan yang dijanjikan secara akurat;
- 3. *Responsiveness* atau responsivitas adalah kerelaan untuk menolong customers dan menyelenggarakan pelayanan secara ikhlas;

- 4. *Assurance* atau kepastian adalah pelayanan harus diberikan secara pasti;
- 5. *Empathy* atau adanya perlakuan dan perhatian yang diberikan kepada masyarakat.

Selanjutnya Dwiyanto (2002:48:50) mengungkapkan beberapa indikator untuk mengukur kinerja birokrasi dalam pelayanan publik sebagai berikut :

- 1. Produktivitas. Dimana konsep ini mengembangkan ukuran produktivitas dengan memasukan seberapa besar pelayanan publik yang diharapkan sebagai indikator penting;
- 2. Kualitas pelayanan. Kinerja organisasi pelayanan publik sangat terkait dengan kualitas layanan sehingga kualitas layanan dijadikan indikator dalam organisasi publik
- 3. Responsivitas. Adalah kemampuan organisasi untuk mengenali kebutuhan masyarakat, menyusun agenda dan prioritas pelayanan yang mengembangkan program-program pelayanan publik.
- 4. Responsibilitas. Menjelaskan apakah pelaksanaan kegiatan organisasi dilakukan sesuai prinsip-prinsip administrasi dengan benar
- 5. Akuntabilitas. Menunjuk seberapa besar kebijakan dan kegiatan organisasi publik tunduk pada pejabat politik yang dipilih oleh rakyat. Asumsinya adalah karena para pejabat politik dipilih oleh rakyat dengan sendirinya akan

selalu mempresentasikan kepentingan rakyat.

Indikator kinerja organisasi dalam layanan publik yang telah disampaikan di atas sebagai tolak ukur keberadaan organisasi itu sendiri. Dengan melakukan penilaian melalui indikator kinerja sebagai salah satu upaya menciptakan penyelenggaraan pelayanan serta untuk melakukan perubahan-perubahan dalam organisasi sehingga akan lebih baik dalam memberikan kepuasan kepada masyarakat.

METODE

Metode penelitian ini menggunakan deskriptif kualitatif. Menurut Denzin & Lincoln (Moleong 2010:5) penelitian kualitatif, dengan menggunakan latar alamiah, dengan maksud menafsirkan sebuah fenomena yang terjadi dan dilakukan dengan jalan melibatkan berbagai metode yang ada. Teknik pengumpulan data menggunakan studi pustaka berbagai sumber atau literatur berkaitan masalah yang sedang diteliti.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Apabila dilihat dari proses pelayanan umumnya pemerintah sebagai lembaga birokrasi mempunyai fungsi memberikan pelayanan kepada masyarakat sedangkan masyarakat sebagai pihak yang memberikan mandat kepada pemerintah mempunyai hak memperoleh pelayanan dari pemerintah.

Birokrasi pemerintahan dalam penyelenggaraan pelayanan

publik harus mampu melaksanakan tugas dan tanggung jawab untuk mencapai tujuan organisasi negara yang diinginkan. Agar tercapai tujuan yang diinginkan maka menurut Yoga dalam Tuwu (2012) ada indikator yang menjadi acuan dalam pemberian pelayanan publik yaitu :

- a) Sederhana yaitu layanan sesuai prosedur pelayanan yang diadakan lancar, cepat, mudah, tidak berbelit-belit, mudah dipahami, dan mudah dilaksanakan oleh publik yang menerima pelayanan;
- b) Jelas dan pasti yaitu pelayanan yang mencakup tata cara pelayanan, persyaratan teknis maupun administratif, unit kerja dan pejabat yang berwenang dan bertanggungjawab serta sesuai jadwal waktu penyelesaian pelayanan;
- c) Keamanan yaitu proses hasil pelayanan yang memberikan rasa aman dan memiliki kepastian hukum bagi publik;
- d) Terbuka yaitu pelayanan yang sesuai dengan persyaratan, prosedur, rincian biaya dan proses pelayanan yang ditransformasikan secara terbuka agar mudah diketahui oleh publik, diminta maupun tidak diminta;
- e) Efisien yaitu pelayanan yang dibatasi pada hal-hal yang berkaitan langsung dengan pencapaian sasaran pelayanan dengan memperhatikan keterpaduan antara persyaratan dengan pelayanan yang diberikan;

- f) Ekonomis yaitu pengenaan biaya pelayanan yang ditetapkan secara wajar dengan memperhatikan nilai layanan yang diberikan, kondisi dan kemampuan publik serta sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku;
- g) Keadilan yaitu pelaksanaan pelayanan publik yang dapat diselesaikan dalam kurun waktu yang telah ditentukan dan tidak membedakan antara publik yang satu dengan publik lainnya sebagai pengguna layanan.

Sejalan dengan pendapat di atas, birokrasi pemerintah pada prinsipnya dituntut untuk memperbaiki layanan publik sesuai dengan yang diharapkan sehingga dapat mengatasi keluhan, keinginan dan kebutuhan masyarakat secara lebih baik (*better*), murah (*chepper*) dan bisa diakses secara cepat (*faster*) oleh segenap lapisan masyarakat sebagai wujud konkrit terobosan membangun pelayanan publik (Vestikowati, 2015).

Namun, fenomena patologi birokrasi menjadi hambatan utama dalam mewujudkan pelayanan publik yang prima masih dirasakan oleh masyarakat dari perlakuan yang diberikan oleh aparat pemerintah. Konsistensi pelaksanaan kebijakan menjadi kunci mengatasi permasalahan tersebut diantaranya dengan cara penerapan prinsip-prinsip *good governance* dan *clean government* dalam pelayanan publik (Ahmad, 2008).

Melalui berbagai pendekatan penyelesaian serta konsisten,

diharapkan mampu memposisikan birokrasi sesuai dengan fungsinya. Mengingat birokrasi berperan penting dalam penyelenggaraan pelayanan publik karena mereka sudah ada sejak negara ini terbentuk, sehingga aparat birokrat yang bekerja dalam birokrasi pemerintahan sudah terlibat memberikan kebutuhan masyarakat dalam segala bidang kehidupan dalam negara. Birokrasi pemerintahan cenderung bertumbuh dan pada sebagian besar negara keberhasilan atau kegagalan meningkatkan taraf hidup masyarakat bergantung pada keseriusan pemerintah dalam bekerja untuk masyarakat atau publik.

KESIMPULAN

Pemerintah sebagai pelaksana birokrasi tidak bisa dilepaskan dari pelayanan publik, karena sebagai organisasi formal, birokrasi pemerintahan bertujuan memberikan pelayanan yang dapat memuaskan masyarakat. Selain itu fungsi birokrasi pemerintahan sebagai pelayan terhadap masyarakat harus didukung dengan kemampuan profesional dan bertanggung jawab sebagai abdi negara dan abdi masyarakat, sehingga dengan begitu akan mampu memenuhi kebutuhan, keinginan sekaligus menjawab permasalahan masyarakat dalam kehidupan negara.

DAFTAR PUSTAKA

Referensi

Dwiyanto, Agus. (2002). *Reformasi Tata Pemerintahan dan Otonomi*

- Daerah. Pusat Studi Ahmad, Badu. (2008). Kondisi Kependudukan dan Kebijakan Birokrasi Di Indonesia Dalam UGM. Yogyakarta. Hubungannya Dengan Pelayanan Publik. *Jurnal Administrasi Publik* Volume 1V/No 1 hal 45-62.
- Ismail. (2009). *Politisasi Birokrasi*. Ash-Shiddiqy. Malang.
- Kurniawan, Agung. (2005). *Transformasi Pelayanan Publik*. PT Pembaharuan. Yogyakarta
- Mustafa, Delly. (2014). *Birokrasi Pemerintahan*. Alfabeta. Bandung.
- Ndraha, Yaliziduhu. (2003). *Kybernologi (Ilmu Pemerintahan Baru)*. PT Rineka Cipta. Jakarta.
- Ratminto & Winarsih, (2010). *Manajemen Pelayanan*. Pustaka Pelajar. Yogyakarta
- Sinambela, Lijan Poltak (2007). *Reformasi Pelayanan Publik (Teori, Kebijakan dan Implementasi)*. Bumi Aksara. Jakarta
- Thoha. Miftah. (2008). *Birokrasi Pemerintah Indonesia di Era Reformasi*. Jakarta Kencana Prenada Media Group
- Tuwu, Lahibu. (2012). Disertasi. *Pengaruh Gaya Kepemimpinan, Pengembangan Karir, Motivasi Kerja terhadap Kinerja dan Kualitas Layanan Sumber Daya Manusia pada Pemerintah Daerah Buton*. Program Pascasarjana UMI. Makasar
- Vestikowati, Endah. (2015). *Terobosan Pelayanan Publik Melalui Penerapan Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan*. *Jurnal Moderat* Vol 1 No 4 hal 709-714
- Internet**
<https://ombudsman.go.id/artikel/r/artikel-proyeksi-peningkatan-kualitas-pelayanan-publik-2020>. diakses 27 Agustus 2021
- Dokumen resmi**
Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia 1945
Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 Tentang Pelaksanaan Undang Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik