

Analisis implementasi program mikro peningkatan kualitas pelayanan publik dalam rangka pelaksanaan reformasi birokrasi pada Kementerian Pemuda dan Olahraga = Implementation analysis of quality public service improvement micro program in the context of the bureaucratic reform implementation in the Ministry of youth and sports

Rahmi Dwi Yuliafitri, author

Deskripsi Lengkap: <https://lib.ui.ac.id/detail?id=20390320&lokasi=lokal>

Abstrak

Salah satu indikator keberhasilan dari program reformasi birokrasi adalah peningkatan kualitas pelayanan publik dari sebuah instansi pemerintahan. Penelitian ini dilakukan dengan maksud untuk menganalisis program 'Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik' pada reformasi birokrasi di Kementerian Pemuda dan Olahraga, aspek-aspek yang harus diperbaiki dan faktor yang harus ditingkatkan. Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif yaitu dengan melakukan analisis terhadap dokumen-dokumen dan literatur yang tersedia dan juga dengan wawancara yang diolah menggunakan metode triangulasi dan member-checking.

Hasilnya implementasi program mikro pelayanan publik dalam rangka reformasi birokrasi pada aspek standar pelayanan walaupun Kemenpora sudah memiliki SOP, pedoman, serta standar pelayanan lainnya, hal ini masih terdapat pada unit yang menerbitkan standar tersebut, yang dalam penelitian ini adalah OKP. Pada aspek pelibatan stakeholder, terlihat bahwa Kemenpora memang sudah melibatkan pemangku kepentingan dalam menyusun berbagai kebijakan yang ada. Akan tetapi, sifatnya masih terbatas pada kalangan OKP tertentu saja.

.....One indicator of the success of bureaucratic reform program is improving the quality of public services from a government agency. This study was conducted to analyze the program 'Improving the Quality of Public Services' on bureaucratic reform in the Ministry of Youth and Sports, the aspects that should be corrected and the factors that should be improved. This study used a qualitative approach to conduct an analysis of documents - documents and literature are available and also the interviews are processed using the method of triangulation and memberchecking.

The results of implementation of public services micro program in the context of the bureaucratic reform at the service standard aspects even though the Ministry of Youth and Sports already has a Standard Operating Procedures, guidelines, and other service standards, it is still contained in the unit that publishes those standards which in this study is the youth organization. In the stakeholder engagement aspect, it appears that the Ministry of Youth and Sports stakeholders are already involved in formulating policies that exist. However, its nature is still limited to the particular youth organizations.