

## Reformasi birokrasi untuk penguatan pelayanan publik pemerintah daerah

Budhi Rahayu Toyib, author

Deskripsi Lengkap: <https://lib.ui.ac.id/detail?id=20503033&lokasi=lokal>

---

### Abstrak

**ABSTRAK**

Reformasi birokrasi berusaha mewujudkan perbaikan tata kelola birokrasi yang bersih dan baik (clean and good governance) baik di tingkat pemerintahan pusat maupun daerah. salah satu hal yang penting dalam agenda penyelenggaraan reformasi birokrasi tersebut diantaranya mewujudkan pelayanan publik yang berkualitas dalam penyelenggaraan pemerintahan daerah. Adanya otonomi daerah, pemerintah daerah dituntut lebih responsif terhadap berbagai isu dan permasalahan dalam penyelenggaraan pelayanan publik. pada kenyataannya, kinerja pelayanan publik oleh pemerintahan daerah masih dianggap kurang baik berdasarkan penilaian tingkat kepuasan masyarakat yang masih belum baik dan sering munculnya keluhan/pengaduan dari masyarakat. Beberapa kelemahan terkait dengan penyelenggaraan pelayanan publik diantaranya kurang responsive, kurang informative, kurang accesible, kurang koordinatif, terlalu birokratis, kurang aspiratif dan efisien. Untuk memperbaiki kinerja dan mengatasi kelemahan dalam penyelenggaraan pelayanan pu blik, perlu dilakukannya upaya untuk meningkatkan pelayanan publik diantaranya melalui penguatan kelembagaan, perbaikan manajemen pelayanan dan penguatan kapasitas pengelolaan kinerja pelayanan publik.