

## Birokrasi yang memiliki pelayanan publik berkualitas

Muhamad Hanan Rahmadi, author

Deskripsi Lengkap: <https://lib.ui.ac.id/detail?id=20503083&lokasi=lokal>

---

### Abstrak

#### **ABSTRAK**

Birokrasi memiliki peran utama dalam sistem kenegaraan, selama masa orde baru hingga saat ini, birokrasi juga berperan besar dalam proses pembangunan. Selain itu, birokrasi telah berperan dalam menopang pelaksanaan fungsi-fungsi pemerintahan seperti pelayanan publik, regulasi, proteksi dan distribusi. Birokrasi sendiri digambarkan sebagai organisasi formal yang memiliki kedudukan dan cara kerja yang terikat dengan peraturan, memiliki kompetensi sesuai jabatan dan pekerjaan, memiliki semangat pelayanan publik, pemisahan yang tegas antara milik organisasi dan individu, serta sumber daya organisasi yang tidak bebas dari pengawasan eksternal.

Berbagai kebijakan dan aturan mengenai pelayanan publik, guna mewujudkan birokrasi yang memiliki pelayanan yang berkualitas sebenarnya sudah ada, yaitu undang-undang Nomor 25 tahun 2019 tentang pelayanan publik, dan peraturan pemerintahan Nomor 96 Tahun 2012 tentang pelaksanaan Undang-undang Nomor 25 tahun 2009 tentang pelayanan publik, serta beberapa peraturan menteri PANRB lainnya yang mengatur mengenai penyelenggaraan pelayanan publik.

Namun pada praktek dilapangan, fungsi birokrasi dalam penyelenggaraan pelayanan publik, ditengarai masih belum sesuai dengan harapan masyarakat dan dunia usaha, masih ditemukan adanya keluhan masyarakat dan dunia usaha mengenai kinerja pelayanan publik dari birokrasi, baik pusat maupun daerah. masih ditemukan adanya pelayanan publik yang berbelit-belit, transparansi dan akuntabilitas pelayanan publik yang kurang jelas, perizinan usaha belum sepenuhnya memenuhi harapan dari dunia usaha dan lain-lain yang mengindikasikan buruknya kualitas pelayanan publik.

Banyak faktor yang berpengaruh terhadap kualitas kinerja pelayanan publik itu sendiri, diantaranya faktor individu birokrat penyelenggara pelayanan, faktor organisasi penyelenggara pelayanan dan faktor sistem dalam penyelenggara pelayanan publik.

Guna mewujudkan kinerja pelayanan publik yang berkualitas dalam penyelenggara pelayanan publik, maka perlu dipahami dan dicermati serta dilesaikan dengan baik kondisi faktor-faktor tersebut agar kualitas pelayanan publik yang prima dapat terwujud.