

# REFORMASI BIROKRASI

## DAN PELAYANAN PUBLIK DI INDONESIA

OLEH TIM PENELITI POLITIK DALAM NEGERI

DEWI SENDHIKASARI D., S.IP.,MPA | DR. RIRIS KATHARINA, M.SI  
DEBORA SANUR L., S.SOS., M.SI | SITI CHAERANI D., S.ARS., M.SI



Pelayanan publik merupakan aspek lain yang selalu menjadi sorotan masyarakat. Penerapan sistem manajemen pelayanan belum sepenuhnya mampu mendorong peningkatan kualitas pelayanan, yang lebih cepat, murah, berkekuatan hukum, nyaman, aman, jelas, dan terjangkau serta menjaga profesionalisme para petugas pelayanan. Karena itu, perlu dilakukan penguatan terhadap sistem manajemen pelayanan publik agar mampu mendorong perubahan profesionalisme para penyedia pelayanan serta meningkatkan kualitas pelayanan. Inti perubahan dari reformasi birokrasi adalah perubahan pada mental aparatur. Penyelenggaraan pelayanan publik di daerah selalu mengikuti perkembangan dari pusat terutama terkait tatanan regulasi.

### KABUPATEN BANYUWANGI

Kabupaten Kubu Raya dalam menyelenggarakan pelayanan publik telah mampu berinovasi dengan memanfaatkan perkembangan teknologi. Selain itu, Bupati Kubu Raya mempunyai komitmen dalam meningkatkan pelayanan publik di daerah. Walaupun Kabupaten Kubu Raya belum mendirikan MPP, namun saat ini telah memiliki Pelayanan Terpadu Satu Pintu yang dikelola oleh DPMPTSP yang dapat memberikan pelayanan kepada masyarakat yang cepat, mudah, pasti dan terjangkau.

### KABUPATEN KUBU RAYA

Dari 217 desa di Banyuwangi, 90 persen desa tersebut sudah memiliki fiber optic yang senantiasa menyambungkan masyarakat desa dengan koneksi internet. Masyarakat hanya perlu membeli perangkat android yang saat ini sudah tersedia handphone android dari harga Rp. 300.000 sedangkan untuk koneksi internetnya dibalai desa sudah tersedia internet dan wifi gratis 24 jam.

### REKOMENDASI

Kendala-kendala pasti ditemui dalam upaya peningkatan pelayanan publik, seperti ketersediaan anggaran, akses jaringan internet, dan lain-lain. Namun demikian, kedua daerah terus berinovasi dalam peningkatan pelayanan publik. Faktor penting yang dapat dilihat dari kedua daerah tersebut dalam memengaruhi peningkatan pelayanan publik yaitu kepemimpinan dan komitmen dari kepala daerah. Adanya kepemimpinan dan komitmen dari kepala daerah yang terus mendorong aparaturnya untuk senantiasa melakukan inovasi dalam peningkatan pelayanan publik dan memperbaiki kualitas pelayanan publik sehingga memudahkan masyarakat dalam menerima hak pelayanan publik di daerah.

