

FAKTOR PENYEBAB BELUM OPTIMALNYA KUALITAS
PENYELENGGARAAN PELAYANAN PUBLIK DALAM BIROKRASI
PEMERINTAHAN

Oleh: Titin Rohayatin, Tulus Warsito, Ulung Pribadi, Achmad
Nurmandi, Wahyudi Kumorotmo dan Suranto

e-Mail : titin.rohayatin@yahoo.com

Abstrak

Pelayanan publik merupakan salah satu unsur penting bagi organisasi publik termasuk organisasi pemerintah. Oleh karena itu pelayanan publik yang diberikan aparatur pemerintah (birokrasi pemerintah) harus senantiasa berorientasi pada kepentingan publik. Pemenuhan terhadap kepentingan publik secara substantif sudah selayaknya memperhatikan kualitas pelayanan yang diberikan agar masyarakat yang dilayani dapat memberikan tanggapan positif terhadap hasil pelayanan yang diberikan oleh aparatur pemerintah tersebut. Namun dalam realitanya masalah pelayanan publik dilingkungan pemerintahan sudah lama menjadi pusat perhatian masyarakat seiring banyaknya kasus pelayanan publik yang dianggap kurang berpihak kepada kepentingan masyarakat. Ini mengisyaratkan bahwa kualitas pelayanan yang diberikan pemerintah belum menunjukkan hasil yang memuaskan bagi masyarakat. Pelayanan yang berbelit-belit, in-efisiensi, lambat, tidak ramah serta tidak jelasnya waktu penyelesaian dan tidak jelasnya biaya pelayanan merupakan bukti nyata bahwa kualitas pelayanan yang diberikan aparatur pemerintah masih rendah dan pelayanan publik belum berkualitas. Beberapa faktor penyebab belum berkualitasnya pelayanan publik adalah faktor SDM aparatur, organisasi birokrasi, tata laksana, pola pikir, kinerja organisasi, budaya birokrasi, inovasi birokrasi dan teknologi informasi, perilaku birokrasi, sistem dan strategi pelayanan, kepemimpinan yang transaksional, struktur organisasi yang adaptif, perilaku organisasi yang koruptif, lemahnya implementasi kebijakan, belum diterapkannya prinsip good governance dan komunikasi birokrasi.

Kata Kunci : Pelayanan Publik dan Birokrasi Pemerintahan.

Faktor Penyebab Belum Optimalnya Kualitas Penyelenggaraan Pelayanan Publik dalam Birokrasi Pemerintahan

I Pendahuluan

A. Latar Belakang

Pelayanan publik pada prinsipnya merupakan sebuah tuntutan yang lahir dari masyarakat, agar mendapatkan hak dan perlakuan yang layak dari aparatur pemerintah (birokrasi) dalam melakukan aktivitas dan dalam mempertahankan eksistensinya sebagai warga negara serta agar terpenuhinya kebutuhan masyarakat. Oleh karena itu pelayanan publik merupakan salah satu fungsi hakiki pemerintah dan merupakan salah satu tugas yang harus dikerjakan oleh aparatur pemerintahan (birokrasi pemerintah) secara optimal dalam rangka pemenuhan kebutuhan masyarakat untuk meningkatkan kepuasan publik. Birokrasi dituntut menjadi "*public servant*" yang melayani masyarakat, hal ini sejalan dengan pendapat Osborne dan Geabler: "Pemerintah harus berorientasi terhadap pelanggan bukan kepada birokrasi itu sendiri karena pemerintahan yang demokratis lahir untuk melayani warganya sehingga tugas pemerintah adalah mencari cara untuk menyenangkan warganya." Romli Khomsahrial

(2013) "Tugas birokrasi pemerintahan adalah untuk melayani, mengatur, mengawasi, dan memperbaiki hubungan antara pemerintah dan masyarakat". Senada dengan Rasyid (1997: Hal 18) bahwa: "Salah satu fungsi hakiki dari pemerintahan adalah memberikan pelayanan kepada masyarakat". Sebagai konsekwensinya pemerintah harus dapat memberikan pelayanan publik secara optimal dan berkualitas.

Dalam realitanya sampai saat ini kualitas pelayanan publik secara umum masih dapat dikatakan kurang baik, ini berdampak kepada menurunnya tingkat kepercayaan masyarakat kepada pemerintah. Dwiyanto (2006), "masyarakat saat ini masih merasakan prosedur dan mekanisme pelayanan yang berbelit-belit, tidak transparan, kurang informatif, kurang akomodatif dan kurang konsisten sehingga tidak menjamin kepastian hukum, waktu dan biaya pelayanan."

Dalam praktiknya terdapat beberapa faktor penyebab kurang baiknya penyelenggaraan kualitas pelayanan publik dalam rangka pemenuhan kebutuhan masyarakat yang dilaksanakan Pemerintah termasuk Pemerintah Daerah.

Diantaranya adalah faktor Sumber Daya Manusia (SDM). Asropi (2008), "Persoalan utama dalam pelayanan publik adalah masalah SDM, baik menyangkut komitmen pimpinan, kualitas dan moralitas SDM, serta sistem sebagai faktor penentu kinerja birokrasi pemerintahan daerah yang masih belum memuaskan."

Selanjutnya faktor perilaku organisasi dan kinerja birokrasi, inovasi birokrasi. Asropi (2008) menyatakan: "Inovasi pelayanan publik merupakan konsep baru yang belum dianggap perlu oleh aparatur birokrasi pemerintah dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat." Lebih lanjut Jati (Dalam Jurnal Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Volume 15 Nomor 1, Juli 2011 ISSN 1410-4946. Universitas Gadjah Mada) berpendapat: "Kendala dalam penyelenggaraan pelayanan publik dalam manajemen pemerintahan tidak hanya berasal dari sisi aparat saja, misalnya kegiatan pemerintah bersifat monopoli tanpa kompetisi, lebih mengutamakan pandangan diri sendiri dari pada konsumen yang dilayaninya, akan tetapi juga berasal dari sisi masyarakat yang belum sepenuhnya percaya terhadap upaya perbaikan yang tengah dilakukan oleh pemerintah, misalnya perbaikan dalam

manajemen pemerintahan agar dapat mengelola pemerintahan yang baik".

Budaya Birokrasi merupakan penyebab lain dari penyelenggaraan pelayanan publik belum berkualitas. Asropi (2008), "Budaya sangat berpengaruh besar terhadap kinerja birokrasi dan budaya birokrasi sangat penting bagi reformasi birokrasi pemerintahan di daerah dalam proses penyelenggaraan pelayanan kepada masyarakat." Romli Khomsahrial. (2013) "Perubahan budaya organisasi dalam birokrasi di satu sisi dapat meningkatkan kinerja, tetapi di sisi lain bisa gagal jika tidak dikelola dengan baik dan siap. Hal yang harus diperhatikan adalah kapan waktu yang tepat untuk melakukan perubahan dalam organisasi."

Belum diadopsinya teknologi informasi yang tepat dalam mekanisme kerja birokrasi dalam penyelenggaraan pelayanan publik juga masih menjadi masalah. Padahal penggunaan teknologi informasi di era globalisasi dapat menjadikan birokrasi tanpa batas dan *paperless organization*. Birokrasi tanpa batas memberikan wajah baru yang tidak lagi secara tegas mengikuti garis hirarki. Struktur organisasi birokrasi akan lebih bersifat *ad-*

hoc/committee dan membentuk model matrik. Thoha (2000) berpendapat: “Teknologi informasi mengubah paradigma birokrasi pemerintahan dalam pemberian pelayanan. Teknologi informasi menjadi sesuatu hal yang sulit untuk dihindari di mana teknologi informasi harus menjadi aktivitas dalam setiap proses dan penyelesaian terkait dengan tatanan manajemen pemerintahan dalam penyelenggaraan pelayanan publik.” Teknologi memiliki peran penting dalam organisasi pemerintahan di era globalisasi. Aichholzer (Dalam Achmadi 2014) juga berpendapat: “Penerapan ICT merupakan tantangan organisasi yang mendasar untuk instansi pemerintah, terutama dalam dua hal penting, yaitu: (1) restrukturisasi fungsi administrasi dan proses; serta (2) koordinasi dan kerjasama antara departemen yang berbeda dan berbagai tingkat pemerintahan.”

Berbagai masalah faktor penyebab belum berkualitasnya penyelenggaraan pelayanan publik ditataran Pemerintah merupakan masalah nasional yang akar persoalannya hampir sama yaitu faktor SDM aparatur, organisasi, tata laksana, pola pikir, kinerja organisasi, budaya birokrasi,

inovasi birokrasi, ini juga dirasakan oleh Pemerintah Daerah Kota Bandung saat ini. Namun demikian penyebaab lain belum berkualitasnya penyelenggaraan pelayanan publik khususnya di Pemerintah Daerah Kota Bandung adalah faktor “komunikasi birokrasi”. Titin Rohayatin (Dalam Disertasi Program Pascasarjana Universitas Muhammadiyah Yogyakarta : 2017). “Komunikasi birokrasi perlu dibangun oleh pemerintah sebagai pelaksana penyelenggaraan pelayanan publik dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat”. Fungsi komunikasi dalam pemerintahan Menurut Romli (2013) adalah “untuk mencapai pengertian satu sama lain, untuk membangun kepercayaan, untuk mengkoordinasikan tindakan, untuk merencanakan strategi, untuk melakukan pembagian kerja, untuk melakukan kegiatan kelompok.” Tanpa adanya komunikasi, maka proses pelayanan, peraturan, pengawasan serta hubungan antara pemerintah sebagai pelaksana pelayanan dan masyarakat sebagai pengguna pelayanan tidak akan berjalan dengan baik, akhirnya akan berdampak kepada tidak optimalnya atau tidak berkualitasnya proses pelayanan publik.

B. Tujuan

Tujuan dari tulisan ini adalah mendeskripsikan tentang faktor-faktor penyebab atau permasalahan yang menimbulkan belum optimalnya atau belum berkualitasnya penyelenggaraan pelayanan publik dalam birokrasi Pemerintah termasuk Pemerintah Daerah.

C. Ruang Lingkup

Beberapa faktor penyebab belum berkualitasnya penyelenggaraan pelayanan publik diantaranya adalah faktor SDM aparatur, organisasi birokrasi, tata laksana, pola pikir, kinerja organisasi, budaya birokrasi, inovasi birokrasi dan teknologi informasi, perilaku birokrasi, sistem dan strategi pelayanan, kepemimpinan yang transaksional, struktur organisasi yang adaptif, perilaku organisasi yang koruptif, lemahnya implementasi kebijakan, belum diterapkannya prinsip *good governance* dan komunikasi Birokrasi.

II Pembahasan

A. Faktor Penyebab Belum Optimalnya Penyelenggaraan Pelayanan Publik dalam Birokrasi Pemerintahan

Berbagai pandangan baik tulisan dalam jurnal

maupun hasil penelitian menemukan beberapa faktor yang menyebabkan belum optimalnya atau belum berkualitasnya penyelenggaraan pelayanan publik dalam birokrasi pemerintahan termasuk dalam birokrasi Pemerintahan Daerah. Hasil penelitian itu diantaranya adalah Alamsyah (Disertasi Program Pascasarjana Universitas Padjadjaran Bandung 2003) “perilaku birokrasi yang dipengaruhi oleh faktor sosial, ekonomi dan budaya birokrasi”. Utama (2004) berpendapat penyebab belum optimalnya pelayanan publik adalah Perilaku birokrasi dan budaya birokrasi”. ZET. Libing. (Dalam Disertasi Program Pascasarjana Universitas Padjadjaran Bandung. 2008) “Sistem pelayanan, strategi pelayanan dan kesadaran pelanggan/masyarakat”. Samahudin (Dalam Disertasi Program Pascasarjana Universitas Padjajaran Bandung. 2011) “Struktur Organisasi Adaptif”. Nurdin Encep (Dalam Disertasi Program Pascasarjana Universitas Padjajaran Bandung. 2012) “Perilaku Birokrasi”. Andi Kasman (Dalam Disertasi Program Pascasarjana Universitas Padjajaran Bandung. 2013) “Perilaku birokrasi belum

melaksanakan pelayanan yang bersifat adil, peduli, disiplin, peka dan tanggungjawab". Kaunang Markus (Dalam Disertasi Program Pascasarjana Universitas Padjajaran Bandung. 2013) "Kepemimpinan yang masih transaksional, belum demokrasi dalam pelayanan, Temuan dalam penelitiannya : pemanfaatan teknologi informasi serta terjadinya transformational leadership dalam penyelenggaraan pelayanan memberikan dampak pada perbaikan pelayanan perizinan". Surachmin (Dalam Disertasi Program Pascasarjana Universitas Padjajaran Bandung. 2013) "Perilaku organisasi koruptif". Maxi Egetan (Dalam Disertasi Program Pascasarjana Universitas Padjajaran Bandung. 2014) "Perilaku individu, kemampuan petugas yang masih terbatas, sikap petugas yang kurang menyenangkan serta adanya motivasi individu yang didorong oleh kebutuhan yang tidak disediakan organisasi. Perilaku kelompok terdapat ketidaksamaan kepentingan serta kurangnya kebersamaan, adanya struktur organisasi yang ditandai oleh kurangnya penerapan spesialisasi, formalisasi organisasi yang rendah serta organisasi yang

sentralistik". Rahmadi (Dalam Disertasi Program Pascasarjana Universitas Padjajaran Bandung. 2014) "Implementasi kebijakan lemah". Hikmat Ibrahim (Dalam Disertasi Program Pascasarjana Universitas Padjajaran Bandung. 2014) "Belum menerapkan Aspek-aspek pelaksanaan kebijakan". Darmawan (Dalam Disertasi Program Pascasarjana Universitas Padjajaran Bandung. 2015) "SDM/Kinerja Aparatur Lemah". Suhartono (Dalam Disertasi Program Pascasarjana Universitas Padjajaran Bandung. 2015) "Implementasi Kebijakan lemah". Asropi (2008) "SDM pimpinan, kualitas dan moralitas SDM, sistem kinerja, inovasi birokrasi dan budaya birokrasi". Rohilie Haunan (Dalam Prosiding Dinamika Pemerintahan Di Indonesia, September 2015. Hal:C26 Universitas Brawijaya Malang) "SDM sebagai pelaksana birokrasi". Dewi Kurniasih ((Dalam Prosiding Dinamika Pemerintahan Di Indonesia, September 2015. Hal:C9 Universitas Brawijaya Malang) "Kinerja SDM". Jati Raharjo (dalam Jurnal Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Volume 15 Nomer 1 Juni 2011) "Aparatur birokrasi, masyarakat belum percaya terhadap perbaikan

manajemen pemerintahan". Firman (Dalam Prosiding Dinamika Pemerintahan Di Indonesia, September 2015. Hal:C26 Universitas Brawijaya Malang) "Pengembangan Inovasi, Teknologi Informasi, Budaya Birokrasi". Romli (2013) "Kemampuan birokrat (SDM), Orientasi kerja, Struktur organisasi, Model Kepemimpinan, Budaya". Miftah Toha (Dalam Jurnal Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Volume 5 Nomor 3 halaman 246 - 255) "Teknologi Informasi, Inovasi, Budaya Birokrasi, Cara Kerja, SDM". Rajab Budi (Dalam Analisis CSIS Volume 14 No4, Desember 2012) "Belum diterapkannya prinsip *Good Governance*". Jani Lucky (Dalam Analisis CSIS Volume 42 No 1, Maret 2013) "Prinsip *Good Governance*". Savirani Amalinda (Dalam Analisis CSIS Volume 42 No 1, Maret 2013) "Inovasi, prinsip *good governance*, politik transaksional, personalisasi kekuasaan". Pribadi Airlangga (Dalam Analisis CSIS Volume 42 No. 1, Maret 2013) "Prinsip *Good Governance*". Hanafi Hasrul (Dalam Analisis CSIS Volume 42 No.1, Maret 2013) "Prinsip *Good Governance*". Titin Rohayatin (Dalam Disertasi Program Pascasarjana Universitas Muhammadiyah

Yogyakarta. 2017) "Komunikasi Birokrasi".

B. Analisis

Dari berbagai pandangan dan temuan hasil penelitian tersebut, ada beberapa faktor penyebab buruknya atau belum berkualitasnya pelayanan publik, yaitu: faktor SDM aparatur, organisasi birokrasi, tata laksana (tatakelola manajemen pemerintahan), pola pikir, kinerja organisasi, budaya birokrasi, inovasi birokrasi dan teknologi informasi, perilaku birokrasi, sistem dan strategi pelayanan, kepemimpinan yang transaksional, struktur organisasi yang adaptif, perilaku organisasi yang koruptif, lemahnya implementasi kebijakan, belum diterapkannya prinsip *good governance* dan komunikasi Birokrasi.

Faktor SDM (aparatur) seringkali dianggap sebagai kendala paling utama (dominan) dalam pemberian pelayanan. Secara kuantitas dan kualitas faktor SDM sangat menentukan terhadap kualitas pelayanan publik dalam hal ini SDM terkait dengan kinerja birokrasi, kinerja organisasi, dengan perilaku birokrasi, perilaku organisasi, pola pikir sehingga SDM harus mempunyai kemampuan dalam memberikan pelayanan karena

SDM sebagai penentu utama dalam pemberian pelayanan.

Selain faktor SDM organisasi birokrasi merupakan salah satu faktor penyebab belum optimalnya pelayanan publik. Organisasi birokrasi pemerintahan merupakan suatu wadah (wahana) yang memfasilitasi proses penyelenggaraan pemerintahan termasuk proses pelayanan publik yang merupakan salah satu fungsi pemerintah. Dalam implementasinya bahwa organisasi birokrasi pemerintahan ini harus mampu memwadahi proses penyelenggaraan pemerintahan termasuk proses pelayanan publik. Organisasi birokrasi secara struktur harus ramping struktur kaya fungsi, Organisasi birokrasi pemerintahan harus jelas pembagian tugas dan fungsinya sehingga tidak terjadi penumpukan dalam organisasi pemerintahan tersebut. Organisasi birokrasi harus memiliki tata kelola manajemen pemerintahan yang baik, misalnya dalam proses pelayanan bahwa organisasi birokrasi harus memiliki standar pelayanan.

Faktor lain adalah tatakelola manajemen pemerintahan. Pada dasarnya tatakelola manajemen pemerintahan dapat menggambarkan suatu sistem

pemerintahan yang ada dalam organisasi pemerintahan. Tatakelola manajemen pemerintahan dalam implementasinya harus dilandasi dengan berbagai Standar Operasional Prosedur (SOP) sebagai bentuk mekanisme yang dijadikan acuan dalam menyelenggarakan proses penyelenggaraan pemerintahan termasuk proses penyelenggaraan pelayanan publik. Dengan adanya SOP tersebut akan membantu memperjelas langkah, mekanisme dalam proses pelayanan publik, hal ini akan dapat meminimalisir permasalahan yang terjadi dalam proses pelayanan.

Pola pikir, kinerja organisasi dan perilaku birokrasi merupakan pengembangan dari faktor SDM sebagai pelaksana utama dalam proses pelayanan publik. Dalam sebuah organisasi pemerintahan pola pikir, sikap, perilaku birokrasi dan kinerja organisasi dituntut untuk berkualitas. Pola pikir yang kritis dari SDM sangat diperlukan dalam organisasi pemerintahan. Kinerja organisasi sangat dituntut untuk berkualitas, karena kualitas kinerja organisasi dapat meningkatkan kepercayaan masyarakat terhadap pemerintah. Perilaku birokrasi yang baik sangat diperlukan dalam proses

pelayanan sehingga dapat memberikan kenyamanan bagi masyarakat dan dapat menciptakan keharmonisan antara pemerintah dengan masyarakat.

Budaya birokrasi merupakan salah satu hal penting dalam organisasi pemerintahan. Budaya birokrasi ini akan dapat memberikan ciri dan karakteristik dari organisasi pemerintahan tersebut. Budaya birokrasi ini dapat menunjukkan kearifan lokal yang dimiliki oleh organisasi pemerintahan. Budaya organisasi dapat dipupuk dan dijadikan sebagai ciri serta mempunyai nilai jual dalam organisasi pemerintahan. Budaya birokrasi dalam konsep otonomi daerah juga dapat mendongkrak kinerja pemerintah di daerah tersebut.

Inovasi birokrasi dan teknologi informasi. Inovasi merupakan sebuah pembaharuan atau merupakan sebuah kebaruan. Inovasi birokrasi dalam organisasi pemerintahan dalam rangka pemberian pelayanan sangat diperlukan. Dengan berbagai inovasi yang diterapkan sehingga proses pelayanan akan lebih cepat, mudah dan berkualitas. Teknologi informasi merupakan salah satu media/ wahana yang dapat membantu proses pelayanan yang sangat cepat

dan berkualitas. Teknologi informasi ini butuh kemampuan SDM dalam mengoperasionalkannya.

Dengan adanya teknologi informasi ini diharapkan mampu membuat inovasi dalam proses pelayanan sehingga diperlukan SDM yang handal dan sarana pendukung yang kuat. Teknologi informasi jangan sampai mematikan mekanisme dan prosedur birokrasi yang telah ada, akan tetapi teknologi informasi dijadikan jendela komunikasi antara pemerintah dan masyarakat.

Sistem dan strategi pelayanan merupakan faktor penting dalam organisasi pemerintahan. Sistem pelayanan harus berdasarkan kepada standar pelayanan yang jelas. Strategi pelayanan harus dipahami oleh aparatur pelaksana pelayanan supaya dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat terlihat siap dan mampu memberikan pelayanan yang optimal dan berkualitas dalam rangka pemenuhan kebutuhan masyarakat. Dengan sistem dan strategi pelayanan yang baik maka proses pemberian pelayanan akan berkualitas dan mampu meningkatkan tingkat kepercayaan masyarakat kepada pemerintah.

Kepemimpinan yang transaksional merupakan gaya kepemimpinan seseorang atau

cara yang digunakan pemimpin dalam menggerakkan anggotanya dengan menawarkan imbalan/ akibat terhadap setiap kontribusi yang diberikan oleh anggota kepada organisasi. Konsep ini berbeda dengan penghargaan dan sanksi yang diberikan dalam organisasi pemerintahan. Justru kepemimpinan yang transaksional ini harus dihindari karena akan menimbulkan suasana organisasi yang tidak nyaman akan tumbuh aparatur yang mencari perhatian guna dapat kepercayaan dari atasan organisasi tersebut.

Struktur organisasi merupakan kerangka kerja sebuah organisasi, menentukan bagaimana membagi tugas, menggunakan sumber daya dan mengkoordinasikannya. Struktur organisasi yang adaptif sebenarnya merupakan kerangka kerja yang terpola dan jelas pengelolaan, tugas, fungsi kewenangan dan tanggungjawabnya. Namun dalam implementasinya struktur organisasi yang adaptif ini sering terlihat kaku dan dampaknya proses pelayanan akan terlihat lamban.

Perilaku organisasi yang koruptif merupakan pathologi birokrasi dalam organisasi pemerintahan, tentunya hal ini harus dihindari demi

terselenggaranya proses pelayanan yang berkualitas. Perilaku organisasi yang koruptif akan menodai citra pemerintah dan akan menimbulkan krisis kepercayaan masyarakat terhadap pemerintah.

Kebijakan dalam sebuah organisasi pemerintahan sangat diperlukan dalam rangka penyelenggaraan pemerintahan termasuk dalam pelayanan publik. Kebijakan merupakan regulasi yang mengatur proses pelayanan. Lemahnya implementasi kebijakan pemerintah akan menimbulkan permasalahan dalam pelayanan publik. Untuk itu kebijakan dalam organisasi pemerintah harus dijadikan landasan dasar yang bersifat mutlak.

Penerapan prinsip *good governance* dalam organisasi pemerintahan dipandang perlu, karena prinsip-prinsip *good governance* merupakan salah satu upaya dari pemerintah untuk memiliki sifat transparansi dalam pelayanan, mengedepankan akuntabilitas, mengutamakan mekanisme pasar dan daya saing, oleh karena itu perlu diterapkannya prinsip *good governance* dalam organisasi pemerintahan dalam rangka peningkatan kualitas pelayanan publik.

Fungsi Komunikasi dalam birokrasi pemerintahan untuk membangun kepercayaan,

untuk mencapai pengertian satu sama lain, untuk mengkoordinasikan tindakan, untuk merencanakan strategi, dan untuk melakukan pembagian kerja. Untuk itu komunikasi birokrasi perlu dibangun oleh pemerintah sebagai pelaksana penyelenggara pelayanan publik dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. Dengan terbangunnya komunikasi birokrasi dengan baik maka proses pelayanan akan lebih mudah, lebih cepat dan lebih berkualitas sehingga kebutuhan masyarakat dapat terpenuhi dengan baik.

Dari berbagai persoalan yang dianggap sebagai penyebab belum berkualitasnya pelayanan publik, maka dalam hal ini pemerintah harus menyadari akan fungsi hakikiknya yakni memberi pelayanan kepada masyarakat. Selain itu juga pemerintah harus mempunyai komitmen untuk dapat meningkatkan kualitas pelayanan publik salah satunya melakukan reformasi pelayanan publik.

III Penutup

Esensi dari pelayanan publik merupakan serangkaian aktivitas atau kegiatan yang dilaksanakan oleh birokrasi pemerintah dalam rangka pemenuhan kebutuhan masyarakat dan dalam rangka mendapatkan

kepercayaan dari masyarakat, untuk itu pemerintah harus mampu memberikan pelayanan yang berkualitas.

Berbagai faktor penyebab buruknya kualitas pelayanan publik ditemukan yang berdampak kepada krisis kepercayaan dari masyarakat terhadap pemerintah. Buruknya kualitas penyelenggaraan pelayanan publik penulis tidak hanya melihat dari faktor SDM, Inovasi Birokrasi, Budaya Birokrasi, Cara Kerja, Teknologi Informasi dan penerapan prinsip-prinsip *good governance* saja, akan tetapi penulis mempunyai pandangan lain yang dapat mempengaruhi buruknya kualitas penyelenggaraan pelayanan publik khususnya dilingkungan Pemerintah Daerah Kota Bandung dalam izin penyelenggaraan reklame adalah faktor “Komunikasi Birokrasi” yang merupakan temuan dari hasil penelitian peneliti yang dituangkan dalam bentuk “Disertasi”.

Faktor Komunikasi Birokrasi ini dapat dianggap sebagai salah satu langkah dan upaya serta strategi untuk dapat menyelenggarakan pelayanan publik yang optimal dan yang lebih berkualitas dalam rangka pemenuhan kebutuhan masyarakat. Semakin berkualitasnya pelayanan yang diberikan oleh aparatur pemerintah maka

semakin tinggi tingkat kepercayaan masyarakat terhadap pemerintah. kepuasan masyarakat serta semakin tinggi pula tingkat

IV Daftar Pustaka

Tim Penyunting : Tulus Warsito, Ulung Pribadi, Achmad Nurmandi.

Aichholzer, Rupert SCHmutzer (dalam Achmadi). 2014. *The Impact Of Social Media Use On Local Government Organizationaland Public Policy : The Luhmanian Organizational Theory Perspective.*

Alamsyah. 2003. Pengaruh Perilaku Birokrasi terhadap Kualitas Pelayanan Publik (Studi pada Dinas Kabupaten Lebak Provinsi Banten). Disertasi Program Pascasarjana Universitas Padjadjaran Bandung

Asropi 2008. Budaya Inovasi dan Reformasi. Jurnal IlmuAdministrasi, volume V Nomor 3. September 2008.

Darmawan. 2015. Kinerja Aparatur Dinas Pemakaman dan Pertamanan Dalam Pengawasan Reklame Insidental di Kabupaten Purwakarta. Disertasi Program Pasca sarjana Universitas Padjadjaran Bandung

Dwiyanto, Agus. 2006. Reformasi Birokrasi Publik di Indonesia. Pusat Studi Kependudukan dan Kebijakan, Yogyakarta.Universitas Gajah Mada.

Egetan. Maxi. 2014. Perilaku Birokrasi Pemerintah Dalam Pelayanan Perizinan Kabupaten Minahasa. Disertasi Program Pascasarjana Universitas Padjadjaran Bandung.

Firman. 2015. Membangun Inovasi Birokrasi Melalui Teknologi Informasi dan Komunikasi. Prosiding Dinamika Pemerintahan di Indonesia September 2015 hlm C14 ISBN 9786027 300903. Universitas Brawijata. Malang

Hanif. Hasrul. 2013. Proses politik dibalik berbagai upaya reformasi tata kelola pemerintahan yang dilakukan dalam satu dasawarsa Analisis CSIS Volume 42 No 1, Maret 2013. ISSN1829-5908

Hikmat Ibrahim. 2014. Pengaruh Implementasi Kebijakan Pemerintah Daerah Terhadap Kualitas Pelayanan Izin Reklame di Kota Medan. Disertasi Program Pascasarjana Universitas Padjadjaran bandung

Jani Lucky Kerangka analisis alternatif dalam menjelaskan kontradiksi dari pendekatan dan program good governance di beberapa daerah di Indonesia. Analisis CSIS Volume 42 No 1, Maret 2013. ISSN1829-5908

Jati Raharjo W Kendala dalam Tataran implementasi pergeseran paradigma penyelenggaraan pelayanan publik yang lebih

- transparan, akuntabel dan partisipatif Jurnal Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Volume 15 Nomor 1, Juli 2011 ISSN 1410-4946. Universitas GadjahMada
- Kaunang. Markus. 2013. Kualitas Pelayanan Perizinan Pada kantor Pelayanan Perizinan Terpadu Di Kabupaten Minahasa Utara. Disertasi Program Pascasarjana Universitas Padjadjaran Bandung
- Kasman. Andi. 2013. Perilaku Birokrasi Dalam Pelayanan Informasi Publik Pada Lembaga Kearsipan di Wilayah Provinsi DKI Jakarta Disertasi Program Pascasarjana Universitas Padjadjaran Bandung.
- Kurniasih Dewi. 2015. Penyusunan *Roadmap* Reformasi Birokrasi Dalam Mewujudkan *Good Governance* Di Kota Bandung. Prosiding Dinamika Pemerintahan di Indonesia. September 2015 hlm C9 ISBN 9786027 300903 Universitas Brawijaya. Malang
- Nurdin. Encep Syarief. 2012. Pengaruh Karakteristik Perilaku Birokrat Terhadap Pelayanan Publik Pada Pemerintah Kecamatan di Kabupaten Ciamis. (Studi Pelayanan Administrasi dan Jasa Publik). Disertasi Program Pascasarjana Universitas Padjadjaran Bandung
- Osborne David dan Geabler Ted.2005. *Reinventing Government*. Jakarta. PPM Pers.
- Pribadi Airlangga Bagaimana *good governance* yang secara normatif diyakini sebagai desain untuk mengelola agar pasar bekerja pada kepentingan publik Analisis CSIS Volume 42 No 1, Maret 2013. ISSN1829-5908
- Ramdhani, Muhammad.2014. Implementasi Kebijakan Pemerintah Daerah Tentang Pajak Reklame Di Kota Bogor. Disertasi Program Pascasarjana Universitas Padjadjaran Bandung.
- Rajab Budi Kurangnya Penerapan konsep good governance dalam tatanan pemerintahan di Era Demokratisasi Analisis CSIS Volume 14 No4, Desember 2012. ISSN1829-5908
- Rasyid,M.Ryas.1997. Makna Pemerintahan Tinjauan dari segi kepemimpinan dan etika. Jakarta: Yarsip
- Rohayatin. Titin. 2017. Penyelenggaraan Pelayanan Publik Pemerintah Daerah Kota Bandung. (studi Pelayanan Izin Penyelenggaraan Reklame Pada Badan Pelayanan Perizinan Terpadu). Disertasi Program Pascasarjana Universitas Muhammadiyah Yogyakarta.
- Rohilie Haunan Fachry. 2015.Merancang Masa Depan Reformasi Birokrasi Pemerintah Daerah Sebagai Upaya Menciptakan Birokrasi Yang Responsif. Prosiding Dinamika Pemerintahan di

- Indonesia September 2015 hlm C26 ISBN 9786027 300903.
Universitas Brawijata. Malang
- Romli Khomsahrial. 2013. *Bureaucracy Communication and Government Organizational Culture. The First Internatioal Conference on Law, Business and Government*, UBL, Indonesia.
- Samahuddin. 2011. Peranan Birokrasi Pemerintahan dalam Pemberian Pelayanan Perizinan. (Studi Kasus di Kota Banjarmasin). Disertasi Program Pascasarjana Universitas Padjadjaran Bandung.
- Savirani Amalinda Terjadinya paradoks dalam inovasi pemerintahan Analisis CSIS Volume 42 No 1, Maret 2013. ISSN1829-5908
- Suhartono. 2015. Implementasi Kebijakan Pemerintah Daerah Tentang Penyelenggaraan Reklame Di Kabupaten Cirebon. Disertasi. Program Pasca Sarjana Universitas Padjdjaran Bandung
- Surachmin. 2013. Perilaku Organisasi Dalam Pelayanan Publik”. (Studi Kasus Perilaku Korupsi Kementrian Tenaga Kerja dan Transmigrasi Dalam Pengadaan Barang/ Jasa Pemerintah). Disertasi Program Pascasarjana Universitas Padjadjaran Bandung.
- Thoha Miftah. 2000. Reformasi Birokrasi Publik Pasca Orde Baru. Perubahan Tanpa Grand Design. Jurnal Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Volume 5 Nomor 3 halaman 246 – 255.
- Utama. 2004. Perilaku Birokrasi dalam Penyelenggaraan Pelayanan Publik” (Studi pada Dinas Kependudukan Catatan Sipil Kota Denpasar). Disertasi Program Pascasarjana Universitas Padjadjaran Bandung
- ZET. Libing. 2008. Perilaku Birokrasi pemerintahan dalam pelayanan publik di Kabupaten Timur Tengah Selatan Disertasi Program Pascasarjana Unpad.