



**REFORMASI BIROKRASI DALAM MENINGKATKAN
PELAYANAN PUBLIK DI KANTOR CAMAT KECAMATAN
SAKO KOTA PALEMBANG
DISUSUN OLEH :**

**NAMA : ODILIA MEVI MARLINA HALAWA
NIM : 19.11.148
PROGRAM STUDI : ILMU ADMINSTRASI NEGARA**

ABSTRACT

Odilia Mevi Marlina Halawa, Nim: 19.11.148, Bureaucratic Reform in Improving Public Services at the Sako District Head Office, Palembang City, Department of State Administration, at the Satyaa Negara Palembang College of Administrative Sciences (STIA). Supervisor I Tarmizi Endrianto, S.Sos., M.Si and Supervisor II, Rahmawati, S.H., M.Si

The aim of this reform research is to find out and analyze bureaucracy in improving public services at the Sako District Head Office, Palembang City. The method used in this research is a qualitative research method, with data collection through observation, interviews, literature study and documentation.

Based on the results of research regarding bureaucratic reform at the Sako District Head's Office, reforms and changes have been made to achieve good governance in the government administration system at the Sako District Head's Office. The Sako District Head's Office has carried out bureaucratic reform functions to realize good governance, high integrity, productivity and excellent service in order to improve services to the community. Then, bureaucratic reform is a significant change in bureaucratic elements such as institutions, human resources, apparatus, management, accountability, apparatus, supervision and public services, which is carried out consciously to reposition itself (bureaucracy), in order to adapt to the dynamics. dynamic environment, bureaucratic reform is one way to build people's trust. The public services at the Sako Subdistrict Office can be said to be good, because they have met the service needs of the community, such as administrative processes, complaint management, information management, community outreach and so on. Then, public service is an activity of a person or group within a particular agency in order to meet the needs of the community. Public services are very important because they involve the needs of the community. One of the aspects that plays the most role in providing public services to the community is the aspect of human resources or employees. All of this has gone well and has been carried out at the Sako Subdistrict Office, Palembang City.

Keywords: Bureaucratic Reform, and Public Services



A. PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Penulis berpendapat ketika dilakukan observasi pasar beras murah yang dilakukan di kantor camat sako masih kurang efektif untuk aturan kerjanya dikarenakan ketika saat pelaksanaan ratusan warga berdesakan untuk membeli beras tersebut seharga Rp 5000 /Kilogram. Masing-masing dari masyarakat mendapatkan 10 kilogram, untuk satu Kartu Keluarga. Apabila masyarakat tidak membawa Kartu Keluarga maka masyarakat tidak mendapatkan beras tersebut. Harapan penulis ketika melaksanakan suatu program yang sama atau berbeda dilakukan syarat pengumpulan data administrasi terlebih dahulu dengan batas waktu yang telah ditentukan sebelumnya, misalnya pengumpulan data Kartu Keluarga, atau Kartu Tanda Penduduk dan lain sebagainya. Dalam tatanan internal, pembenahan birokrasi harus diterapkan baik pada level puncak, level menengah, maupun level pelaksana. Pada tatanan menengah, keputusan strategis yang dibuat oleh pemimpin harus dijabarkan dalam keputusan keputusan operasional dan selanjutnya ke dalam keputusan keputusan teknis bagi para pelaksana di lapangan. Artinya, birokrasi harus netral dari kekuatan-kekuatan dan kepentingan kepentingan politik, ekonomi, dan sebagainya. Perluasan kewenangan ke daerah melalui desentralisasi memungkinkan daerah untuk menyusun struktur organisasi birokrasinya sesuai dengan kebutuhan, kemampuan.

daerah, visi, dan misi yang diemban oleh pemerintah daerah. Suatu birokrasi publik merupakan suatu isu yang sangat aktual yang terjadi pada masa sekarang ini. Masyarakat masih memandang birokrasi publik pada saat ini belum bisa memberikan rasa kepuasan yang tinggi, sehingga menyebabkan penyelenggaraan pemerintahan menjadi sorotan yang tajam, terutama dalam aspek pelayanan publik. Hal tersebut disebabkan masyarakat mulai kritis dalam memonitor dan mengevaluasi manfaat serta nilai yang diperoleh atas pelayanan dari instansi pemerintah. Menurut

Weber, «birokrasi merupakan tipe ideal, oleh karena itu dalam bentuk yang murni, birokrasi tidak terwujud dalam masyarakat» Pemberian pelayanan publik oleh aparatur pemerintah kepada masyarakat merupakan perwujudan dan fungsi aparatur negara sebagai pelayan masyarakat, disamping sebagai abdi negara.

Dalam konteks ini masyarakatlah sebagai aktor utama pembangunan, sedangkan pemerintah berkewajiban untuk mengarahkan, membimbing serta menciptakan suasana yang menunjang kegiatan-kegiatan dari masyarakat tersebut. Pada kondisi ini aparatur negara dituntut untuk lebih mampu memperbaiki kinerjanya dan diharapkan lebih mampu merumuskan konsep atau menciptakan iklim yang kondusif, sehingga sumber daya dapat menjadi pendorong percepatan terwujudnya masyarakat yang mandiri dan sejahtera. Salah satunya dengan adanya pemekaran suatu



wilayah dapat mewujudkan pelayanan umum yang baik. Di era desentralisasi dan otonomi daerah adalah pemekaran wilayah.

Visi dari Kantor Camat Kecamatan Sako Kota Palembang yaitu mewujudkan pelayanan prima untuk melaksanakan tugas daerah guna mendukung tata pemerintahan yang baik dan terwujudnya Palembang Emas Darussalam. Sedangkan Misinya adalah mewujudkan tingkat kepuasan masyarakat yang tinggi terhadap Pemerintahan Kota Palembang dan Pemerintahan Kecamatan. Meningkatkan keimanan dan ketakwaan masyarakat di Kecamatan. Mewujudkan pelayanan masyarakat yang lebih maksimal dan memuaskan dikalangan masyarakat di Kecamatan.

Sebagai bagian dari aparatur penyelenggaraan pelayanan, mengukur suatu jasa harus tetap dilakukan, khususnya dalam jasa layanan yang diberikan, untuk itu diperlukan aspek-aspek yang dianggap relevan dalam meningkatkan mutu layanan tersebut. Masyarakat berhak mendapatkan pelayanan terbaik dan para aparatur Negara berkewajiban untuk memberikan pelayanan yang dapat melebihi pelayanan masyarakat. Pelayanan publik berarti memenuhi segala kebutuhan masyarakat baik yang bersifat admintrasi maupun yang bersifat tidak adminstrasi, dan dalam penyelenggaraan pelayanan publik yang ada di kantor camat sako telah menetapkan standar pelayanan minimal untuk beberapa pelayanan publik. Untuk itu intansi atau

lembaga pemerintah kecamatan sako sebagai penyedia layanan wajib untuk berpedoman pada standar yang ditetapkan dalam Undang-Undang Nomor. 25 Tahun 2009 yaitu pelayanan yang diberikan berkualitas, cepat, murah, terjangkau, dan terukur. Pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik. Masih adanya pegawai yang melayani masyarakat yang berurusan di kantor camat khususnya berkaitan masalah kemampuan melayani, ketepatan, akurat dan kepuasan semua itu tidak terlaksana dengan baik. Belum adanya kesigapan dan responsibilitas dari petugas bagian pelayanan publik terhadap keinginan ataupun kebutuhan masyarakat ketika berurusan di kantor camat, khususnya kesigapan atau kebutuhan masyarakat dalam konteks pelayanan.

Belum tertanamnya kepercayaan masyarakat terhadap petugas yang memberikan pelayanan khususnya yang berkaitan adminitrasi. Belum tertata dengan baik lingkungan di Kantor Camat. Agar terwujudnya suatu pelayanan yang berdasarkan Undang Undang Nomor 25 Tahun 2009 Pelayanan Publik. Berdasarkan uraian diatas maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul: **“Reformasi Birokrasi Dalam Meningkatkan Pelayanan Publik**



Di Kantor Camat Kecamatan Sako Kota Palembang”.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan penjelasan di atas dapat dirumuskan bahwa :

Bagaimanakah reformasi birokrasi dalam meningkatkan pelayanan publik di Kantor Camat Kecamatan Sako Kota Palembang?

1.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah diatas maka penulis mengambil tujuan sebagai berikut:

Untuk mengetahui dan menganalisa reformasi birokrasi dalam meningkatkan pelayanan publik di Kantor Camat Kecamatan Sako Kota Palembang.

1.4 Manfaat Penelitian.

Berdasarkan dari tujuan diatas maka manfaat penelitian adalah sebagai berikut:

1. Bagi Penulis

Menambah pengalaman dan wawasan dalam menerapkan ilmu pengetahuan-pengetahuan yang diperoleh selama perkuliahan.

2. Bagi Instansi

Sebagai suatu bahan rekomendasi dan pertimbangan yang dapat menjadi sumbangan pemikiran tentang Revitalisasi Birokrasi dalam meningkatkan Pelayanan Publik di Kantor Kecamatan Sako Kota Palembang

3. Bagi Pembaca

Diharapkan dapat menjadi masukan dan referensi bagi pembaca yang dapat berkaitan dengan revitalisasi birokrasi dalam meningkatkan pelayanan publik.

4. Bagi STIA Satya Negara

Penelitian ini dapat menambah koleksi pustaka untuk bacaan dan kajian mahasiswa STIA Satya Negara Palembang.

B. LANDASAN TEORI

2.1 Pengertian Reformasi Birokrasi

Reformasi birokrasi adalah proses menata ulang. Mengubah memperbaiki dan menyempurnakan birokrasi menjadi lebih baik (professional, bersih, efisien, efektif dan produktif.). BPSDM KEMENDAGRI (2020:2) “Reformasi Birokrasi adalah upaya untuk melakukan pembaharuan dan perubahan mendasar terhadap sistem penyelenggaraan pemerintah dalam rangka mewujudkan tata kelola pemerintah yang baik (*good governance*)”

“Reformasi birokrasi pemerintahan diartikan sebagai penggunaan wewenang untuk melakukan pembenahan dalam bentuk penerapan peraturan baru terhadap sistem administrasi pemerintahan untuk mengubah tujuan, struktur maupun prosedur yang dimaksudkan untuk mempermudah pencapaian tujuan pembangunan, De Guzman dan Reforma dalam Rusfiana dan Supriana (2019: 193)”.

2.2 Strategi Reformasi Birokrasi

Pelaksanaan reformasi birokrasi tidak selalu berjalan mulus, perlu banyak tantangan yang dihadapi. Untuk itu, perlu dipilih dan dikembangkan strategi yang tepat dalam upaya mensukseskan reformasi birokrasi untuk



mewujudkan *effective governance* di Pemerintah baik pusat maupun daerah. Untuk melangkah ke pelaksanaan reformasi birokrasi administrasi, ditawarkan dua strategi, yaitu:

1. *Comprehensive Strategy* Adalah suatu cara atau pola yang digunakan oleh suatu lembaga manajerial pusat dalam mengendalikan beberapa bidang cakupan seperti personil, anggaran dan organisasi. Dalam penerapan strategi ini, diperlukan dukungan politik dari penguasa, sedangkan Legislatif dan partai politik jarang memberikan dukungan yang memadai. Komitmen politik penguasa diperlukan, mengingat seluruh perencanaan reformasi administrasi yang akan dilakukan dibuat dan harus diketahui penguasa, sehingga tujuan yang diinginkan akan tercapai. Sebagaimana hasil penelitian di beberapa daerah, ditemukan bahwa salah satu faktor pendukung keberhasilan reformasi birokrasi di daerah adalah komitmen dan *political will* kepala daerah Prasjojo, Maksun dan Kurniawan dalam Yuningsi (2019:198).
2. *Incremental Strategy* Yaitu sebuah pendekatan yang melihat reformasi administrasi secara bertahap dan sebagai rantai yang berurutan, karena reformasi dianggap sebagai suatu proses. Pendekatan ini mengutamakan pelatihan yang tidak hanya melibatkan staf dari badan reformasi, tetapi juga orang-orang dari instrument terkait lainnya. Proses strategi ini terbilang cukup

lama mengingat pendekatannya bersifat bertahap (*gradual*) akan tetapi strategi ini memiliki keunggulan akan dapat membangun kepercayaan di antara agen reformasi.

Metode pelaksanaan reformasi birokrasi dilakukan dengan empat cara dalam Yuningsi (2019:202) yaitu:

1. *Preemptif* Memprediksi kemungkinan terjadinya praktek birokrasi yang dipandang inefisien, inefektif, menimbulkan proses panjang, membuka peluang KKN dan lainnya serta melakukan langkah-langkah antisipatif.
2. *Persuasive* Melakukan berbagai upaya reformasi birokrasi seperti melalui sosialisasi, public campaign, internalisasi membangun kesadaran dan komitmen individual.
3. *Preventif* Mencegah kemungkinan terjadinya praktek birokrasi yang dipandang inefisien, inefektif, menimbulkan proses panjang, membuka peluang KKN, dan lainnya. Melalui perubahan mind set, culture set.
4. Tindakan/sanksi Menerapkan sanksi atau hukuman bagi mereka yang tidak perform dalam pelaksanaan reformasi birokrasi.

2.3 Birokrasi

Oleh karena itu, birokrasi pemerintahan pada dasarnya keseluruhan organisasi dan manajemen dalam menjalankan tugas dan fungsi dalam berbagai unit organisasi pemerintah pada suatu departemen maupun non departemen baik di pusat maupun di daerah



dalam rangka pelayanan umum dan masyarakat. Birokrasi pemerintahan dalam suatu organisasi pemerintahan dapat dikategorikan dalam: mengatur atau regulation bagi kepentingan umum; melakukan pelayanan atau *service* langsung pada masyarakat dan menjalankan kegiatan pembangunan pada sektor-sektor khusus atau *development* untuk tujuan pembangunan.

Menurut Weber dalam Rohman (2019:9) “birokrasi merupakan tipe ideal, oleh karena itu dalam bentuk yang murni, birokrasi tidak terwujud dalam masyarakat”. Birokrasi adalah “suatu prosedur yang efektif dan efisien, yang didasari oleh teori dan aturan yang berlaku serta memiliki spesialisasi sesuai tujuan yang telah disepakati dalam sebuah organisasi/instansi/lembaga Pemerintah (Muhammad 2018:12)”.

1. Karakteristik Birokrasi

Karakteristik birokrasi adalah suatu prosedur yang efektif dan efisien, yang didasari oleh teori dan aturan yang berlaku serta memiliki spesialisasi sesuai tujuan yang telah disepakati dalam sebuah organisasi/instansi/lembaga Pemerintah. Merupakan prinsip dasar dan karakteristik yang ideal dari suatu birokrasi. Karakteristik tersebut idealnya memang dimiliki oleh para birokrat (Pegawai Negeri Sipil) agar tugas-tugas administrasi yang besar dapat dilaksanakan secara efektif dan efisien sehingga tujuan organisasi dapat tercapai sesuai yang direncanakan. Dengan demikian, pendapat sebagian masyarakat selama ini yang cenderung negatif, paling tidak dapat diluruskan. (Muhammad 2018:13)

Syafiie dalam muhammad (2018:13) menjelaskan bahwa ada beberapa karakteristik birokrasi yaitu :

1. Kerja yang ketat pada peraturan (*rule*);
2. Tugas yang khusus (spesialisasi);
3. Kaku dan sederhana (*zakelijk*);
4. Penyelenggaraan yang resmi (*formal*);
5. Pengaturan dari atas ke bawah (hierarkhis) yang telah ditetapkan oleh organisasi/institusi;
6. Berdasarkan logika (rasional);
7. Tersentralistik (otoritas);
8. Taat dan patuh (*obedience*);
9. Tidak melanggar ketentuan (*discipline*);
10. Terstruktur (sistematis);
11. Tanpa pandang bulu (*impersonal*)

3. Faktor-Faktor Birokrasi

Muhammad (2018:21) Faktor-faktor birokrasi yang harus dipertimbangkan antara lain ialah:

1. Kompleksitas tugas yang harus dikerjakan,
2. Filsafat yang menjadi dasar kegiatan operasional,
3. Tingkat formalisasi yang diberlakukan,
4. Sifat kegiatan yang harus diselenggarakan, apakah rutin, mekanistik, atau menuntut inovasi dan kreativitas,
5. Kultur organisasi yang dominan dan mengikat semua anggota organisasi,
6. Kendala-kendala yang dihadapi seperti keterbatasan sarana, dana, dan prasarana,



7. teknologi yang diterapkan. Dengan mempertimbangkan fakta-fakta tersebut, dikaitkan dengan berbagai prinsip yang harus dipegang teguh, timbultantangan bagi birokrasi dalam bentuk pertanyaan.

4. Fungsi Birokrasi Pemerintahan

fungsi-fungsi negara yang dilaksanakan oleh birokrasi di Indonesia diantaranya:

1. Fungsi pertahanan-keamanan yang dilaksanakan oleh Departemen Pertahanan dan Keamanan, TNI, dan Intelijen.
2. Fungsi ketertiban dilaksanakan oleh kepolisian.
3. Fungsi keadilan dilaksanakan oleh Departemen Kehakiman dan Kejaksaan.
4. Fungsi pekerjaan umum dilaksanakan oleh Departemen Permukiman dan Perhubungan.
5. Fungsi kesejahteraan dilaksanakan oleh Departemen Sosial, Koperasi, Kesehatan, Pendidikan dan Perdagangan.
6. Fungsi pemeliharaan SDA dan lingkungan dilaksanakan oleh Departemen Pertanian, Kehutanan, Pertambangan, dan seterusnya.

Birokrasi pemerintahan dalam konteks good governance pada aspek *economic governance*, *politic governance*, *administrative governance* and *socio cultural*) berdasarkan prinsip, fungsi dan proses pemerintahan. Birokrasi pemerintahan dalam melaksanakan fungsinya internal dan eksternal pada organisasi pemerintahan baik pada level nasional maupun lokal yang

bersifat “*environmental government* “. Sehubungan dengan itu, maka fungsi birokrasi pemerintahan yang berfokus pada fungsi kebijakan dan pelayanan publik (pelayanan sipil dan masyarakat) melalui: fungsi pengaturan, pembinaan dan pemberdayaan, fasilitasi, pengawasan dan pengendalian, dan kemitraan yang berkenaan dengan kegiatan baik pada di sektor publik, swasta dan masyarakat yang berkenaan dengan barang dan jasa publik secara terintegrasi dalam rangka memenuhi keinginan, kepentingan dan kebutuhan masyarakat.

5. Indikator Birokrasi

Dalam buku Dwiyanto Yuniningsih (2019: 92) mengemukakan beberapa indikator yang dapat digunakan dalam mengukur kinerja birokrasi publik, yaitu :

1. Produktivitas Konsep produktivitas tidak hanya mengukur tingkat efisiensi, tetapi juga efektivitas pelayanan. Produktivitas pada umumnya dipahami sebagai rasio antara input dengan output. Pada tataran ini, konsep produktivitas dirasa terlalu sempit sehingga General Accounting Office (GAO) mencoba mengembangkan satu ukuran produktivitas yang lebih luas dengan memasukkan seberapa besar pelayanan publik itu memiliki hasil yang diharapkan sebagai salah satu indikator kinerja yang penting.
2. Kualitas Layanan Isu mengenai kualitas layanan cenderung menjadi semakin penting dalam



menjelaskan kinerja organisasi publik. Banyak pandangan negative mengenai organisasi publik muncul karena ketidakpuasan masyarakat terhadap kualitas layanan yang diterima dari organisasi publik. Dengan demikian, kepuasan masyarakat terhadap layanan dapat dijadikan indikator kinerja organisasi publik, sebab akses untuk mendapatkan informasi mengenai kualitas layanan relative sangat mudah dan murah.

3. Responsivitas adalah kemampuan organisasi untuk mengenali kebutuhan masyarakat, menyusun agenda dan prioritas pelayanan serta mengembangkan program-program pelayanan publik sesuai dengan kebutuhan dan aspirasi masyarakat. Dalam konteks ini, responsivitas mengacu pada keselarasan antara program dan kegiatan pelayanan dengan kebutuhan dan aspirasi masyarakat. Responsivitas dimasukkan sebagai salah satu indikator kinerja karena responsivitas secara langsung menggambarkan kemampuan organisasi publik dalam menjalankan misi dan tujuannya, terutama untuk memenuhi kebutuhan masyarakat. Responsivitas yang rendah ditunjukkan dengan ketidakselarasan antara pelayanan dengan kebutuhan masyarakat yang secara otomatis kinerja organisasi tersebut jelek. Hal tersebut jelas menunjukkan kegagalan organisasi dalam mewujudkan misi dan tujuan organisasi.
4. Responsibilitas menjelaskan apakah pelaksanaan kegiatan

organisasi publik itu dilakukan sesuai dengan prinsip-prinsip administrasi yang benar atau sesuai dengan kebijakan organisasi, baik yang eksplisit maupun implisit (Lenvine, 1990). Oleh sebab itu, responsibilitas bisa saja pada suatu ketika berbenturan dengan responsivitas.

2.4 Pengertian Pelayanan Publik

Menurut Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik, pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik.

Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tersebut, dapat diketahui 4 (empat) hal bahwa :

1. Pelayanan publik terdiri atas kegiatan atau rangkaian kegiatan. Sesuai dengan esensi dari pelayanan yaitu membantu menyiapkan atau mengurus keperluan orang lain, maka proses pelayanan publik seyogyanya dapat dilihat dalam interaksi antara pemberi layanan dan penerima layanan dalam bentuk kegiatan atau rangkaian kegiatan yang dilakukan oleh petugas/pemberi layanan.
2. Pelayanan publik diselenggarakan berdasar pada peraturan perundang undangan. Peraturan perundang-undangan terkait



pelayanan publik di buat oleh pemerintah pada hakekatnya agar pelayanan yang diberikan oleh setiap petugas layanan di setiap instansi pemerintah penyelenggara pelayanan publik memiliki pedoman yang diharapkan dapat menjadi standar pelayanan yang berlaku nasional, sehingga pelayanan yang diterima masyarakat di setiap daerah sama. Khusus tentang pelayanan publik telah banyak peraturan pemerintah yang diterbitkan, Undang-Undang No. 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik

3. Pelayanan Publik Diperuntukkan pada warga negara dan penduduk Indonesia. Pelayanan publik menjadi hak warga negara dan penduduk Indonesia, dan petugas layanan berkewajiban memberikan pelayanan terbaik. Dalam Undang- Undang Dasar 1945 pasal 34 ayat 3 menyatakan bahwa Negara bertanggung jawab atas penyediaan fasilitas pelayanan kesehatan dan fasilitas pelayanan umum yang layak. Maka dengan demikian seharusnya tidak ada lagi pelayanan yang buruk yang diterima Konseptual, Teoretis dan Faktual oleh masyarakat dan yang terpenting tidak ada diskriminatif dalam pemberian pelayanan yang berkualitas. Tetapi pada kenyataannya sejumlah instansi pemerintah yang harusnya mempresentasikan pelayanan yang memuaskan justru membuat masyarakat mengeluhkan layanan yang tidak menempatkan masyarakat sebagai sosok yang memiliki hak untuk mendapatkan layanan terbaik, misalnya

ketidakjelasan tentang kelengkapan berkas yang harus dibawa/dipersiapkan oleh masyarakat sehingga mengakibatkan masyarakat harus bolak balik kerumah untuk mengambil berkas. Harusnya kejadian ini tidak perlu terjadi jika petugas yang melayaninya memberikan penjelasan secara detail tentang kelengkapan berkasnya.

4. Pelayanan Publik berwujud barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif. Pelayanan Publik tersebut meliputi pendidikan, pengajaran, pekerjaan dan usaha, tempat tinggal, komunikasi dan informasi, lingkungan hidup, kesehatan, jaminan sosial, energi, perbankan, perhubungan, sumber daya alam, pariwisata, dan sektor lain yang terkait (Pasal 5 Undang-Undang No. 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik).

Tujuan utama pelayanan publik adalah memenuhi kebutuhan masyarakat terkait pelayanan administrasi, barang dan jasa. Peraturan PERMEN PAN No 91 Tahun 2021

Pasal 1 Dalam Peraturan Menteri ini yang dimaksud dengan:

1. Pelayanan Publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan ketentuan peraturan perundangundangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik.



2. Penyelenggara Inovasi Pelayanan Publik yang selanjutnya disebut Penyelenggara Inovasi adalah seluruh kementerian/lembaga dan pemerintah daerah, serta badan usaha milik negara dan badan usaha milik daerah yang melaksanakan kewajiban Pelayanan Publik.
 3. Pembina Pelayanan Publik adalah pimpinan Penyelenggara Inovasi yang menyelenggarakan pembinaan inovasi Pelayanan Publik di lingkungan instansi.
 4. Unit Pelayanan Publik yang melaksanakan Inovasi Pelayanan Publik, yang selanjutnya disingkat UPP, adalah satuan kerja Penyelenggara Inovasi yang berada di lingkungan kementerian/lembaga dan pemerintah daerah, serta badan usaha milik negara dan badan usaha milik daerah yang melaksanakan kewajiban Pelayanan Publik.
 5. Inovasi Pelayanan Publik yang selanjutnya disebut Inovasi adalah terobosan jenis pelayanan berupa gagasan/ide kreatif orisinal dan/atau adaptasi/modifikasi yang memberikan manfaat langsung atau tidak langsung bagi masyarakat.
 6. Pembinaan Inovasi Pelayanan Publik yang selanjutnya disebut Pembinaan Inovasi adalah upaya sistematis yang dilakukan baik secara nasional maupun secara instansional dan/atau regional melalui kegiatan penciptaan, pengembangan, dan pelemagaan Inovasi.
 7. Kompetisi Inovasi Pelayanan Publik yang selanjutnya disingkat KIPP adalah kegiatan penjangkaran, seleksi, penilaian, dan pemberian penghargaan Inovasi.
 8. Jaringan Inovasi Pelayanan Publik yang selanjutnya disingkat JIPP adalah simpul kerja sama antarlembaga yang mempunyai minat dan/atau mandat dalam pengembangan Inovasi.
 9. Menteri adalah menteri yang menyelenggarakan urusan pemerintahan di bidang aparatur negara.
- ## 2. Karakteristik Pelayanan
- Karakteristik pelayanan adalah cara dan berperilaku yang diatur oleh setiap individu atau kelompok untuk melakukan suatu kegiatan didalam memberikan pelayanan. Menurut Warella dalam Komarudin, Jamaludin, Ahmad (2019:53) mengatakan ada tiga karakteristik utama tentang pelayanan, yaitu:
1. *Intangibility*, bahwa pelayanan pada dasarnya bersifat performance dan hasil pengalaman dan bukannya objek. Kebanyakan pelayanan tidak dapat dihitung, diukur, diraba atau dites sebelum disampaikan untuk menjamin kualitas. Berbeda dengan barang yang di hasilkan oleh suatu pabrik yang dapat dites kualitasnya sebelum disampaikan pada pelanggan.
 2. *Heterogeneity*, berarti pemakai jasa atau atau klien atau pelanggan memiliki kebutuhan yang sangat heterogen. Pelanggan dengan pelayanan yang sama mungkin mempunyai prioritas berbeda.



Demikian pula performance sering sering bervariasi dari suatu prosedur ke prosedur lainnya bahkan dari waktu ke waktu.

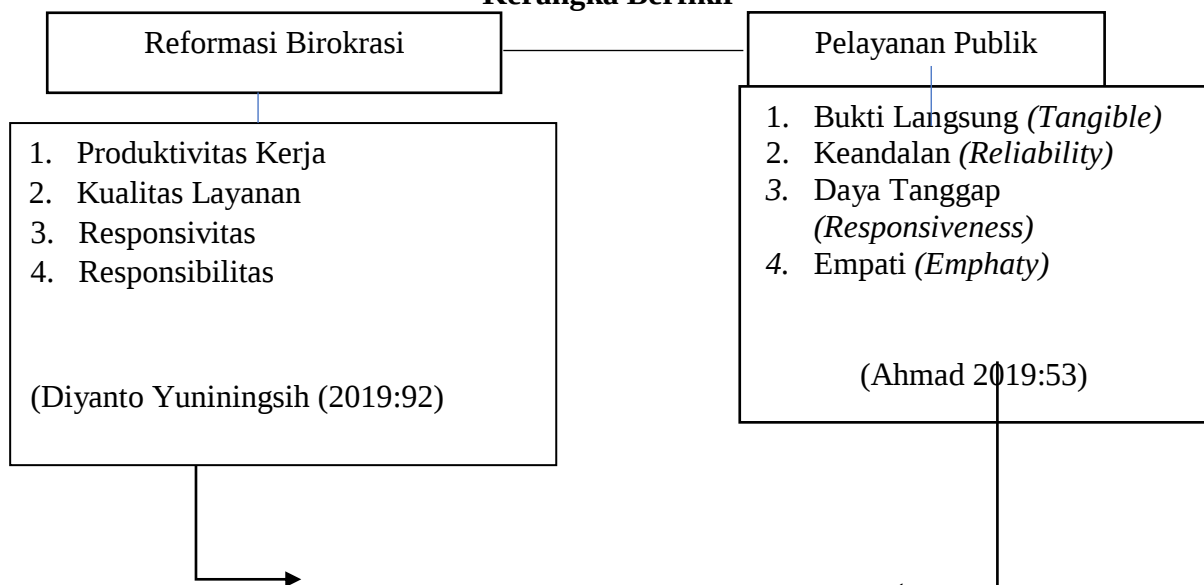
3. *Inseparability*. bahwa produksi dan konsumsi suatu pelayanan tidak terpisahkan. Kosekuensinya di dalam industri pelayanan kualitas tidak direkayasa ke dalam produksi disektor pabrik dan kemudian disampaikan kepada pelannggan. Kualitas terjadi selama interaksi antara klien dan penyedia jasa. Mengetahui kualitas pelayanan yang diberikan oleh suatu organisasi penting karena dapat memberikan manfaat bagi organisasi yang bersangkutan. Kalau ini dilakukan paling tidak organisasi atau instansi yang bersangkutan sudah punya "Concern" pada pelangganya. Pelayanan berkualitas atau pelayanan prima yang berorientasi pada pelanggan sangat tergantung pada kepuasan pelanggan. Salah satu ukuran keberhasilan menyajikan

pelayanan yang berkualitas sangat tergantung pada tingkat kepuasan pelanggan yang dilayani. Pendapat tersebut berorientasi kepada pelayanan eksternal, dari perspektif pelanggan, lebih utama atau lebih didahulukan apabila ingin mencapai kinerja pelayanan yang berkualitas.

2.5 Kerangka Berfikir

Kerangka berfikir penelitian distensis, diabstraksi dan diekstrapolasi teori pemikiran ilmiah yang mencerminkan paradigma sekaligus tuntunan untuk memecahkan masala penelitian. Kerangka berfikir dapat berbentuk bagan, model matematik atau persamaan fungsional yang dilengkapi dengan uraian/deskriptif. Kerangka berfikiran disusun berdasarkan latar belakang masalah, ditunjang oleh teori-teori yang ada bukti empiris dari hasil-hasil penelitian terdahulu, maupun jurnal-jurnal yang relavan dengan masalah yang diteliti, kemudian dirumuskan dalam suatu kerangka pemikiran.

Gambar 1
Kerangka Berfikir





Reformasi Birokrasi Dalam Meningkatkan
Pelayanan Publik Di Kecamatan Sako
Kota Palembang.

yang muncul dalam pikiran,
ucapan, atau pemikiran.

C. PROSEDUR PENELITIAN

3.1 Metode penelitian

Metode penelitian ini menggunakan metode penelitian kualitatif, lokasi penelitian yang menjadi tempat meneliti yaitu kantor Camat kecamatan Sako pendekatan kualitatif ini, peneliti akan terjun langsung kelapangan meneliti objek kajian dan melakukan interaksi langsung dengan informan yang bertujuan agar mendapatkan informasi yang mendalam mengenai implementasi peraturan pemerintah undang-undang pemerintah tahun 2009 negeri sipil study kasus pasal 3 di kantor kecamatan sako termasuk hambatan apa saja yang dihadapi serta upaya apa yang dilakukanya untuk mengatasinya.

3.2 Definisi Konsep

Secara Umum Definisi konseptual adalah abstraksi yang diungkapkan dalam kata-kata sehingga dapat membantu pemahaman terhadap suatu hal, bahkan dianggap mampu untuk menggambarkan sesuatu dalam hal

karakteristik abstrak dan hubungannya dengan entitas konseptual lainnya. Definisi konseptual senantiasa memberikan penjelasan secara singkat, jelas dan tegas, terkait dengan konsep-konsep yang ada menggunakan pemahaman sendiri. Konsep yang dimaksud dalam hal ini dapat didefinisikan sebagai gagasan abstrak atau gagasan

Menurut sugiyono (2017) konseptual adalah suatu hubungan yang akan menghubungkan secara teoritis antara bagian variable penelitian, yaitu diantara variabel terikat dan variabel bebaas yang akan diukur atau diamati melalui proses penelitian yang akan dilaksanakan. Definisi konsep digunakan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Reformasi Birokrasi adalah suatu prosedur yang efektif dan efisien, yang didasari oleh teori dan aturan yang berlaku serta memiliki spesialisasi sesuai tujuan yang telah disepakati dalam sebuah organisasi/instansi/lembaga Pemerintah
2. Pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik.

3.3 Definisi Operasional

Secara umum operasionalisasi variabel merupakan upaya mendefinisikan variabel secara operasional berdasarkan karakteristik yang diamati sehingga memungkinkan peneliti untuk melakukan observasi atau pengukuran secara cermat terhadap suatu objek atau fenomena. Definisi operasional sendiri dapat menentukan, menilai, atau mengukur suatu variabel yang akan digunakan untuk penelitian. Selain itu, hal



tersebut juga dapat menjadi panduan bagi peneliti untuk mengukur, menentukan, atau menilai suatu variabel tersebut dengan cara merumuskan kata-kata yang bersifat operasional.

Nurdin dan Hartanti (2019:122) definisi operasional “mendefinisikan variabel secara

operasioal berdasarkan karekteristik yang diamati, memungkinkan peniliti untuk melakukan observasi atau pengukuran secara cermat terhadap suatu objek atau penomena”. Penulisan Proposal Penelitian Ini Dengan Judul “Reformasi Birokrasi Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik Dkantor Camat Sako Kota Palembang”.

Tabel 2

Definisi Operasioanal

teknik pengumpulan data adalah

No mor	Konsep	Indikator	Sub Indikator
1.	Reformasi Birokrasi (Diyanto Yuniningsih: 2019)	1. Produktivitas Kerja 2. Kualitas Layanan 3. Responsivitas 4. Responsibilitas	1. Kuantitas Kerja 2. Transparansi 3. Tanggap 4. Cepat dan Tanggap
2.	Pelayanan Publik (Ahmad : 2019)	1. Bukti Langsung (<i>Tangible</i>) 2. Keandalan (<i>Reliability</i>) 3. Daya Tanggap (<i>Responsiveness</i>) 4. Empati (<i>Emphaty</i>)	1. Wujud 2. Kredibel 3. Respon 4. Peduli

3.5 Teknik Pengumpulan Data

Dalam Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI) teknik artinya metode atau sistem mengerjakan sesuatu, sedangkan pengumpulan artinya proses, cara, perbuatan mengumpulkan, perhimpunan, pengerahan. data berarti keterangan atau bahan nyata yang dapat dijadikan dasar kajian (analisis atau kesimpulan). Jadi, secara singkat,

metode yang digunakan untuk mengumpulkan bahan nyata yang digunakan dalam penelitian. Peneliti menggunakan beberapa data untuk mendukung analisis terhadap pelaksanaan yang akan dilakukan, yaitu :

Teknik pengumpulan data merupakan langkah yang paling strategis dalam penelitian karena tujuannya utama dari penelitian adalah mendapatkan data tanpa mengetahui teknik pengumpulan data maka penelitian dapat memenuhi



standar yang ditetapkan.
(Hardani, et-al 2020: 120)

1. Observasi

Observasi merupakan proses kompleks, yang tersusun dari proses biologis dan psikologis, dalam menggunakan teknik observasi yang terpenting ialah mengandalkan pengamatan dan ingatan peneliti.

2. Wawancara (*Interview*)

Wawancara ialah Tanya jawab lisan antara dua orang atau lebih secara langsung atau percakapan itu dilakukan oleh dua pihak, yaitu pewawancara (*Interview*) yang mengajukan pertanyaan dan yang di wawancarai (*Interviewee*) yang memberikan jawaban atas pertanyaan.

3. Dokumentasi

Dokumentasi berasal dari kata dokumen yang artinya barang-barang tertulis teknik pengumpulan data ini lebih mudah data yang diperoleh melalui dokumen-dokumen.

4. Studi Pustaka

Teknik pengumpulan data yang diperoleh dari buku-buku, tulisan, artikel majalah, jurnal, kamus dan karya ilmiah yang berhubungan dengan masalah yang akan diteliti.

3.6 Teknik Analisis Data

Teknik analisis data adalah suatu proses untuk mengolah data dan informasi ke dalam proses penelitian, nantinya data tersebut akan dijadikan sebagai hasil penelitian atau informasi baru. Proses analisis data perlu dilakukan agar tahu kevalidan data yang didapat sehingga nantinya akan memudahkan dalam proses-proses selanjutnya.

Analisi data kualitatif dilakukan apabila data empiris yang diperoleh adalah data kualitatif berupa kumpulan berwujud kata-kata dan bukan rangkaian angka serta tidak dapat disusun dalam kategori/strukturklasifikasi.

a. Pengumpulan Data

Pengumpulan Data artinya proses, cara, perbuatan mengumpulkan, perhimpunan, pengarahan. Data berarti keterangan atau bahan nyata yang dapat dijadikan dasar kajian (analisis atau kesimpulan). Jadi, secara singkat, teknik pengumpulan data adalah metode yang digunakan untuk mengumpulkan bahan nyata yang digunakan dalam penelitian

b. Reduksi Data

Reduksi data merupakan bagian dari analisis yang menajamkan, menggolongkan, mengarahkan, membuang yang tidak perlu, dan mengorganisasi data dengan cara sedemikian rupa hingga simpulan-simpulan akhirnya dapat ditarik dan diverifikasi. Dengan reduksi data, data kualitatif dapat disederhanakan ditransformasikan dalam aneka macam cara melalui seleksi ketat. Melalui ringkasan atau uraian singkat, menggolongkan dalam suatu pola yang lebih luas dan sebagiannya (Hardani, et-al 2020:160).

c. Penyajian data

Penyajian data bisa dilakukan dalam bentuk uraian singkat, bagan. Hubungan antar kategori dan sejenisnya. Dengan menampilkan data maka akan memudahkan untuk memahami apa yang terjadi, merencanakan kerja selanjutnya berdasarkan apa



yang dipahami. (Hardani, et-al 2020:168).

d. Penarikan kesimpulan

Dengan demikian simpulan penelitian kualitatif mungkin dapat menjawab rumusan masalah yang dirumuskan sejak awal, tetapi mungkin juga tidak, karena yang telah dikemukakan bahwa masalah dan rumusan masalah dalam penelitian masih bersifat sementara dan akan berkembang setelah penelitian berada di lapangan. (Hardani, et-al 2020:168).

BAB V

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

5.1 Reformasi Birokrasi Pada Pelayanan Publik Di Kantor Camat Sako Palembang

a. Produktivitas Kerja

Dalam suatu reformasi birokrasi produktivitas kerja merupakan indikator yang pertama dalam menentukan keberhasilan reformasi birokrasi itu sendiri karena produktivitas kerja merupakan kemampuan pegawai dalam memproduksi dibandingkan dengan input yang digunakan, seorang pegawai dapat dikatakan produktif bila mana mampu menghasilkan barang atau jasa sesuai dengan apa yang diharapkan dalam waktu yang efektif dan efisien. Pemerintah kantor Camat Sako Kota Palembang dalam produktivitas kerja telah meningkatkan kinerja antara input dan output dan telah menjalankan fungsi dari reformasi birokrasi dilihat dari hasil observasi, dokumentasi dan wawancara kepada pegawai yang bersangkutan.

b. Kualitas Layanan

Indikator kedua dalam menentukan reformasi birokrasi adalah kualitas layanan. Kualitas layanan menjadi semakin penting dalam menjelaskan kinerja organisasi pelayanan publik mengenai ketidakpuasan atau kepuasan masyarakat terhadap kualitas layanan yang diterima dari organisasi pelayanan publik. Dengan demikian, akses untuk mendapatkan informasi mengenai kualitas layanan relatif sangat mudah dan murah. Kantor Camat Sako Kota Palembang dalam melayani masyarakat telah meningkatkan kualitas layanan dikarenakan sesuai dengan tugas pokok dan fungsinya sebagai pegawai dalam melayani masyarakat. Kualitas layanan yang berada di kantor Camat Sako merupakan unsur yang terpenting untuk menjalankan fungsi dari birokrasi salah satunya melayani masyarakat dengan sepenuh hati dan penuh dengan tanggung jawab.

c. Responsivitas

Indikator ketiga dalam melihat keberhasilan reformasi birokrasi dapat dilihat dari responsivitas yang mana responsivitas merupakan kemampuan organisasi untuk mengenali kebutuhan masyarakat, menyusun agenda dan prioritas pelayanan serta mengembangkan program-program pelayanan publik sesuai dengan kebutuhan dan aspirasi masyarakat. Dalam konteks ini, responsivitas mengacu pada keselarasan antara program dan kegiatan pelayanan dengan kebutuhan dan aspirasi masyarakat. Responsivitas dimasukkan sebagai salah satu indikator kinerja karena responsivitas secara langsung menggambarkan kemampuan



organisasi publik dalam menjalankan tugas dan tujuannya, terutama untuk memenuhi kebutuhan masyarakat. Responsivitas yang tinggi ditunjukkan dengan keselarasan antara pelayanan dengan kebutuhan masyarakat yang secara otomatis kinerja organisasi tersebut baik. Hal tersebut jelas menunjukkan keberhasilan organisasi pelayanan publik untuk tercapainya tujuan.

Sikap respon yang baik dilakukan pemerintah Kantor Camat Sako merupakan suatu kemampuan yang dimiliki oleh pegawai untuk mengenali apa yang menjadi keperluan masyarakat, dan telah menyediakan ruang ketika masyarakat membutuhkan konsultasi terkait apa yang mereka perlukan. Inilah bentuk respon yang tinggi dimiliki oleh pegawai didalam hal melayani masyarakat.

d. Responsibilitas

Indikator yang keempat dalam menentukan reformasi birokrasi adalah responsibilitas. Responsibilitas itu sendiri merupakan pelaksanaan kegiatan organisasi pelayanan publik yang dilakukan sesuai dengan prinsip-prinsip administrasi yang benar atau sesuai dengan kebijakan organisasi pelayanan publik, baik yang eksplisit maupun implisit. Responsibilitas dapat diartikan sebagai kewajiban moral dalam menyelesaikan tugas yang dipercayakan kepada pemerintah, dalam hal ini lebih memfokuskan kepada pelayanan publik yang diberikan kepada masyarakat.

Tanggung jawab yang penuh dimiliki setiap pegawai Kantor Camat Sako menjadikan suatu pelayanan harus prima untuk melayani masyarakat, dengan cara

berwawasan yang tinggi, etika dan moral serta sesuai dengan prinsip-prinsip reformasi birokrasi. salah satunya birokrasi yang bersih serta pelayanan yang baik dan berkualitas.

Dari empat indikator tersebut dan telah dilakukan penelitian tentang Pelayanan publik maka penulis mendapatkan hasil dari wawancara telah dipaparkan diatas, penulis membahas reformasi birokrasi yang berada dikantor Camat Sako. Reformasi birokrasi di Kantor Camat Sako merupakan salah satu upaya untuk mencapai *good governance* dan melakukan pembaharuan dan perubahan mendasar terhadap sistem penyelenggaraan pemerintahan terutama menyangkut aspek-aspek kelembagaan (organisasi), ketataklaksanaan dan sumber daya manusia.

Reformasi birokrasi yang diberikan Kantor Camat Sako telah melaksanakan amanat Pertaruan Pemerintah Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 26 Tahun 2020 seperti aspek pemenuhan, aspek hasil, dan aspek pembaharuan. Pemerintah Kantor Camat Sako dapat dikategorikan dalam mengatur atau regulation bagi kepentingan umum; melakukan pelayanan atau *service* langsung pada masyarakat.

Berdasarkan uraian di atas maka dapat disimpulkan bahwa dalam Penelitian ini selaras dengan Sabastiana & Sugeng yang menunjukan pemerintah Kantor Camat Sako sudah berjalan dan sudah dapat dikatakan berperan aktif didalam menjalankan reformasi birokrasi dan pelayanan publik kepada masyarakat.



2. Pelayanan Publik

Berikut ini pembahasan dari indikator pelayanan publik menurut pendekatan Ahmad yang meliputi bukti langsung, keandalan, daya tanggap, dan empati adalah sebagai berikut:

a. Bukti langsung atau berwujud (*tangible*).

Dalam memberikan pelayanan publik di Kantor Camat Sako Palembang bukti langsung (berwujud) merupakan indikator pertama dalam menentukan keberhasilan pelayanan publik itu sendiri. Bukti langsung (berwujud) merupakan kemampuan pemerintah dalam menunjukan eksistensi kepada pihak masyarakat dan dipergunakan untuk memfasilitasi fisik, perlengkapan, pegawai, dan sarana komunikasi serta pemberian barang atau jasa kepada masyarakat.

Kantor Camat Sako didalam membuktikan bahwa pelayanan yang diberikannya kepada masyarakat yaitu dengan cara menunjukkan sikap yang baik, menyediakan fasilitas fisik seperti kursi, meja, alat tulis, dan perlengkapan lainnya kesemuanya itu bisa dipergunakan oleh masyarakat.

b. Keandalan (*Reliability*).

Indikator kedua dalam menentukan keberhasilan pelayanan publik adalah keandalan. Keandalan didefinisikan sebagai probabilitas dari suatu sistem atau komponen untuk dapat melaksanakan fungsi yang telah ditetapkan pada kondisi pengoprasian tertentu untuk periode waktu yang telah ditentukan, keandalan dapat juga diartikan sebagai kemampuan memberikan pelayanan yang dijanjikan dengan

segera, akurat, dan memuaskan kepada masyarakat.

Kantor Camat Sako sudah konsisten untuk melayani masyarakat dengan sebaik-baiknya didalam melaksanakan fungsinya sebagai aparatur pemerintah daerah, dengan cara menetapkan apa yang menjadi suatu keperluan masyarakat, dikarenakan kantor camat sako menginginkan pemerintahan yang baik serta didalam menentukan keberhasilan pelayanan yang diberikan pegawai kepada masyarakat.

c. Daya tanggap (*responsiveness*)

Daya Tanggap (*responsiveness*) ialah keinginan para staff untuk membantu masyarakat dan memberikan pelayanan yang membutuhkan dengan tanggap dan sigap.

Sikap tanggap serta cepat untuk mengetahui (keadaan) atau memperhatikan dengan sungguh-sungguh yang diberikan oleh pegawai Kantor Camat Sako kepada masyarakat, merupakan suatu nilai tambah yang dimiliki oleh setiap pegawai guna terbentuknya kesetaraan dan keadilan bagi setiap masyarakat yang membutuhkan pelayanan.

d. Empati (*Empathy*)

Empati (*Empathy*) merupakan kompetensi mendasar yang perlu dimiliki oleh aparatur, terutama yang bersentuhan langsung dengan masyarakat. Pegawai yang berada di Kantor Camat Sako sudah berusaha untuk mengesankan keadaan emosi orang lain (masyarakat), merasa simpati dan mencoba untuk menyelesaikan masalah dan mengambil perspektif apa yang



menjadi pokok permasalahan didalam hal ini yaitu pelayanan.

Dari empat indikator tersebut dan telah dilakukan penelitian

tentang Pelayanan publik maka penulis mendapatkan hasil dari wawancara telah dipaparkan diatas, penulis membahas pelayanan publik yang berada dikantor Camat Sako. Pelayanan publik dikantor Camat Sako merupakan suatu kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik.

Pelayanan publik yang diberikan Kantor Camat Sako telah melaksanakan amanat undang-undang No. 25 Tahun 2009 dan PERMEN PAN No 91 Tahun 2021 seperti memastikan standar pelayanan publik, menanggapi pengaduan masyarakat pembinaan pelayanan publik, pembinaan inovasi, dan masyarakat mendapat pelayanan yang berkualitas sesuai dengan asas dan tujuan pelayanan.

Berdasarkan uraian diatas maka dapat disimpulkan bahwa dalam penelitian ini yang menunjukan pemerintahan di Kantor Camat Sako sudah berjalan dan sudah dapat dikatakan berperan aktif didalam menjalankan reformasi birokrasi dan pelayanan publik kepada masyarakat sehingga pelayanan dalam Kantor Camat Kecamatan Sako bisa berjalan dengan lancar.



BAB VI

SIMPULAN DAN SARAN

6.1 Simpulan

Berdasarkan hasil penelitian sesuai pada bab penelitian dan pembahasan, maka peneliti dapat mengambil kesimpulan antara lain: Reformasi birokrasi merupakan suatu perubahan signifikan elemen-elemen birokrasi seperti kelembagaan, sumberdaya manusia, aparatur, ketatalaksanaan, akuntabilitas, aparatur, Pengawasan dan pelayanan publik, yang dilakukan secara sadar untuk memposisikan diri (birokrasi) kembali, dalam rangka menyesuaikan diri dengan dinamika lingkungan yang dinamis, sebab reformasi birokrasi salah satu cara untuk membangun kepercayaan rakyat.

Pelayanan publik merupakan suatu kegiatan seseorang maupun kelompok dalam suatu instansi atau perusahaan tertentu dalam rangka memenuhi kebutuhan masyarakat. Salah satu aspek yang paling berperan dalam pemberian pelayanan publik kepada masyarakat adalah aspek sumber daya manusia atau pegawai. Semua itu sudah berjalan dengan baik dan sudah dilaksanakan di Kantor Camat Kecamatan Sako Kota Palembang.

6.2 Saran

Berdasarkan Simpulan diatas penulis dapat memberikan saran kepada Pemerintah Kantor Camat Kecamatan Sako Kota Palembang antara lain sebagai berikut:

1. Agar pegawai pemerintah Kantor Camat Sako dalam menjalankan reformasi birokrasi lebih meningkatkan lagi

didalam melaksanakan fungsi dari reformasi birokrasi sehingga masyarakat yang membutuhkan kebutuhan pelayanan dalam melaksanakan aktivitasnya sehari-hari bisa lebih baik lagi.

2. Agar dapat meningkatkan pelayanan publik yang diberikan pegawai demi kesejahteraan bagi masyarakat dan lebih bertanggung jawab dalam menjalankan tugas dan kewajiban yang diberikan kepada mereka.

DAFTAR PUSTAKA

Astri, Sutisnawati, Et-al (2019), *Penerapan Model Belajar Savi (Somatic, Auditori, Visual, Intellectual)*. Untuk meningkatkan literasi sains dikelas tinggi. Jurnal persada Vol.2. No.2

<https://jurnalummi.agungpress.tyo.net/index.php/persada/article/view/422>

Hardiansyah, (2018) : *Kualitas pelayanan publik (konsep, dimensi, indicator, dan implementasi)*. Penerbit Gava Media.

Holpah & Asmawati (2021): *Reformasi Birokrasi Dibadan Pusat Statistik Kota Palembang*. Volume 3/Nomor 4 Sekolah Tinggi Ilmu Administrasi Satya Negara.

<https://jmiap.ppj.unp.ac.id>

Haerana & Burhanudin, Cetakan pertama 2022: *Manajemen pelayanan publik konseptual teoritis dan factual*. (CV



- Penerbit: widina bakti persada bandung).
- Irtanto (2020), *Kinerja Birokrasi Pelayanan Sektor Publik, Perspektif Perkembangan Teori* Volume 14 Nomor Hal 153-171.
- [Http://Cakrawalajurnal.Org/Index.Php/Carkrawala](http://Cakrawalajurnal.Org/Index.Php/Carkrawala). Jawa Timur
- Mikael,E.,et.al. Cetakan (2021): *Akuntabilitas & transparansi pengelolaan keuangan daerah*. (CV Berkah Utami). Jakarta
- Muhammad (2018). *Birokrasi Kajian Konsep, Teori Menuju Good Governace*. Unimal Press. Sulawesi
- KEMENDIKBUD (2013), *Pedoman Revitalisasi, Cagar Budaya*, Jakarta
- Kementrian Direktorat Jendral Ketenaga Listrikan (2020). *Buku Saku Reformasi Birokrasi*. Jakarta
- Keputusan PERMENPAN Nomor 91 Tahun 2021
- KBBI Revitalisasi Birokrasi, Kamarudin, Jamaludin Dan Ahmad (2019). *Strategi dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik dimensi, konsep, indikator, dan impelementasinya*. CV Kiara Media Partner. Pasuruan
- Muhammad, (2018), *Birokras, Kajian Konsep, Teori Menuju Good Governance*, Unimal Press, Sulawesi.
- Ni ketut Riani, (2021): Strategi Peningkatan Pelayanan Publik. Volume 1.Nomor 11, <https://stp-mataram.e-journal.id>
- Nawacita presiden 2015-2019
- PP RI Nomor 17 tahun 2018
- Rohman (2019), *Reformasi Birokrasi Dan Good Governance*. Intrans Publishing. Malang
- Sabrina & Sugeng Rusmiwari (2016), *Orientasi Reformasi Birokrasi Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan*. Vol 5. No 3 . <https://media.neliti.com>
- Sawir Muhammad, (2020), *Birokrasi Pelayanan Publik Konsep, Teori Dan Aplikasi*, CV Budi Utama, Yogyakarta.
- Satya Negara, pedoman (2022), *Penulisan Proposal Dan Skripsi*
- Sugiyono (2017), *Metode Penelelitian Kualitatif Dan Kuantitaif*, Alfabeta, Bandung
- Tohir, Muhammad (2016), *Budaya Organisasi Indonesia*, Universitas taman siswa Palembang,
- Undang-Undang No. 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik
- Undang- Undang Dasar 1945
- Yuniningsih, Try (2019), *Kajian Birokrasi*. Departemen Admintrasi Publik Press, Semarang