

Reformasi Birokrasi Dan Pelayanan Publik

Muhammad Dawud Shoimuna

Magister Administrasi Publik, Universitas 17 Agustus 1945, Semarang, Jawa Tengah

Korespondensi penulis: dawudssh@gmail.com*

Abstract. *The purpose of writing reform papers is improvement; bureaucratic reform means a change of perspective, an increase in "will and determination", and a decrease in the likelihood of deviation. High quality public services cannot be achieved simply by improving budgets and systems. After bureaucratic reform, there are still many deficiencies in various fields of public services. Corruption, plagiarism, fraudulent judgments, and falsification of information Four main components hinder bureaucratic progress in Indonesia: laws and regulations, organization, human resources (HR), and government management. Bureaucratic reform will have a direct impact on improving the quality of public services, which are based on facts on the ground, transparency regarding people's welfare, and a better quality of public services. Undoubtedly, this bureaucratic reform will improve overall development implementation in Indonesia, especially as the third phase of the RPJMN is underway. This bureaucratic reform will certainly encourage the implementation of development in general in Indonesia, especially the implementation of the third phase of the RPJMN which is currently being implemented. In addition, it is believed that the implementation of bureaucratic reform must also encourage investors to continue investing in the development of this country.*

Keywords: *Public Service Bureaucratic Reform.*

Abstrak. Tujuan penulisan makalah reformasi adalah perbaikan; reformasi birokrasi berarti perubahan perspektif, peningkatan "niat dan tekad", dan penurunan kemungkinan penyimpangan. Pelayanan publik yang berkualitas tinggi tidak dapat dicapai hanya dengan memperbaiki anggaran dan sistem. Setelah reformasi birokrasi, masih ada banyak kekurangan dalam berbagai bidang pelayanan publik. Korupsi, plagiarisme, penipuan penilaian, dan pemalsuan informasi Empat komponen utama menghambat kemajuan birokrasi di Indonesia: peraturan perundang-undangan, organisasi, sumber daya manusia (SDM), dan manajemen pemerintahan. Reformasi birokrasi akan berdampak langsung pada peningkatan kualitas pelayanan publik, yang didasarkan pada fakta lapangan, transparansi tentang kesejahteraan masyarakat, dan kualitas pelayanan masyarakat yang lebih baik. Tidak diragukan lagi, reformasi birokrasi ini akan meningkatkan pelaksanaan pembangunan secara keseluruhan di Indonesia, terutama saat RPJMN tahap ketiga sedang berlangsung. Reformasi birokrasi ini tentunya akan mendorong pelaksanaan pembangunan secara umum di Indonesia, khususnya pelaksanaan RPJMN tahap ketiga yang sedang dilaksanakan saat ini. Selain itu, pelaksanaan reformasi birokrasi diyakini juga harus mendorong investor untuk terus berinvestasi dalam pembangunan negeri ini.

Kata Kunci: Reformasi Birokrasi Pelayanan Publik

PENDAHULUAN

Kumpulan makalah dengan judul (Reformasi Birokrasi, n.d.), (Carter Vaughn Findley - Bureaucratic Reform in the Ottoman Empire_ The Sublime Porte, 1789-1922 (Princeton Studies on the Near East)-Princeton Univ Pr (1980), n.d.), (Habibi, n.d.) menyatakan proses atau upaya untuk mengubah atau memperbaiki suatu sistem, kebijakan, atau struktur yang dianggap tidak efisien, tidak berfungsi dengan baik, atau tidak sesuai dengan tujuan yang diinginkan dikenal sebagai reformasi. (Iqrom, 2013) Tujuan utama reformasi adalah untuk mencapai perbaikan, kemajuan, dan peningkatan kualitas dalam suatu bidang atau sektor tertentu.

* Muhammad Dawud Shoimuna, dawudssh@gmail.com

Reformasi dapat terjadi di berbagai bidang, seperti politik, ekonomi, sosial, pendidikan, dan lain-lain. Beberapa contoh reformasi politik yang pernah dilakukan di berbagai negara adalah sebagai berikut:

1. Reformasi Politik: Reformasi politik bertujuan untuk meningkatkan sistem politik dan tata pemerintahan dengan meningkatkan transparansi, akuntabilitas, partisipasi publik, hak asasi manusia, dan pemilihan umum yang adil.(Soemeri et al., 2011)
2. Reformasi Ekonomi: Reformasi ekonomi adalah proses meningkatkan sistem ekonomi. Ini mencakup kebijakan seperti privatisasi, deregulasi, liberalisasi, dan lain-lain yang bertujuan untuk meningkatkan produktivitas dan daya saing.ekonomi suatu negara.(Santoso, 2011)
3. Reformasi Sosial: Reformasi sosial berfokus pada perbaikan bidang sosial, seperti pendidikan, kesehatan, kesejahteraan, dan layanan sosial lainnya, untuk meningkatkan kualitas hidup orang.(Susiana, 2015)
4. Reformasi Pendidikan: Tujuan reformasi pendidikan adalah untuk meningkatkan kualitas dan aksesibilitas pendidikan melalui perubahan pada kurikulum, strategi pengajaran, dan sistem evaluasi.(Muslim et al., 2021)
5. Reformasi Hukum: Reformasi hukum adalah perubahan dan pembaruan sistem hukum untuk meningkatkan keadilan, perlindungan hukum, dan efisiensi peradilan.(Ansori, 2017)
6. Reformasi Lingkungan: Fokus reformasi lingkungan adalah menjaga dan melindungi lingkungan alam untuk keberlanjutan dan keseimbangan ekosistem.(Siombo, 2014)

Setiap reformasi memiliki tujuan tertentu yang harus dicapai dan dicapai melalui analisis menyeluruh terhadap keadaan dan kebutuhan di bidang yang bersangkutan. Banyak pihak, termasuk pemerintah, masyarakat sipil, dan berbagai pemangku kepentingan, sering terlibat dalam melakukan reformasi. lainnya. Untuk mengatasi masalah dan tantangan yang dihadapi oleh suatu sistem atau masyarakat, reformasi dapat menjadi langkah penting. Ini akan menghasilkan perubahan positif dan perbaikan yang berkelanjutan.

Upaya untuk meningkatkan efisiensi, transparansi, akuntabilitas, dan kualitas pelayanan di sektor publik dikenal sebagai reformasi birokrasi. Tujuan reformasi ini adalah untuk membuat birokrasi yang lebih responsif, profesional, dan mampu memenuhi kebutuhan masyarakat dengan lebih baik. Individu atau pejabat yang bekerja di sektor pemerintahan atau instansi publik dan bertanggung jawab untuk memberikan pelayanan kepada masyarakat atau warga negara dikenal sebagai pelayan publik. (Nasir & Oktari, 2011)Pelayan publik langsung

berhubungan dengan masyarakat dan bertanggung jawab untuk menyediakan berbagai layanan dan bantuan yang diperlukan oleh masyarakat.

Pelayan publik memiliki banyak tugas dan tanggung jawab yang berbeda tergantung pada instansi atau departemen pemerintahan di mana mereka bekerja. (Sawir, 2020) Beberapa ilustrasi pelayan :

1. Petugas Layanan Pelanggan: Mereka bekerja di lembaga publik seperti lembaga pajak, imigrasi, dan kesehatan, antara lain. Mereka bertanggung jawab untuk membantu orang-orang dalam menjalankan berbagai proses administratif, memberikan informasi yang diperlukan, dan memberikan bantuan terkait layanan publik.
2. Guru: Guru di sekolah negeri adalah pelayan publik karena mereka memberikan pendidikan dan membantu perkembangan akademik dan sosial siswa.
3. Petugas Kepolisian: Petugas kepolisian bertanggung jawab untuk menjaga ketertiban, menegakkan hukum, dan memberikan perlindungan kepada masyarakat.
4. Dokter dan Tenaga Medis: Dokter dan tenaga medis yang bekerja di klinik atau rumah sakit publik berperan sebagai pelayan publik karena mereka memberikan pendidikan dan membantu perkembangan akademik dan sosial siswa.
5. Petugas Kebersihan: Petugas kebersihan yang bekerja di taman umum, pemerintahan, dan tempat-tempat publik lainnya membantu menjaga kebersihan dan kenyamanan masyarakat juga termasuk dalam kategori pelayan publik.

Peran pelayan publik sangat penting untuk menjamin bahwa orang-orang mendapatkan pelayanan pemerintah yang baik dan berkualitas. (Muliawaty & Hendryawan, 2020) Untuk menjalankan tugas mereka dengan baik dan mempertahankan kepercayaan masyarakat, pelayan publik diharapkan memiliki kualitas seperti integritas, profesionalisme, dan empati saat melaksanakan tugas mereka untuk melayani kepentingan masyarakat secara adil dan efektif. Selain itu, pelayan publik harus transparan, akuntabel, dan dapat berkomunikasi dengan baik. juga merupakan karakteristik penting bagi pelayan publik agar dapat menjalankan tugas mereka dengan baik dan menjaga kepercayaan masyarakat.

Upaya untuk meningkatkan efisiensi, transparansi, akuntabilitas, dan kualitas pelayanan yang diberikan oleh pemerintah kepada masyarakat dikenal sebagai reformasi birokrasi dan pelayanan publik. (Adnan, 2013a) Reformasi birokrasi dan pelayanan publik memiliki tujuan utama untuk membuat pemerintahan lebih responsif, efektif, dan bertanggung jawab untuk memenuhi kebutuhan masyarakat. (Ningtyas, 2017) Beberapa poin penting dari reformasi ini adalah sebagai berikut:

* Muhammad Dawud Shoimuna, dawudssh@gmail.com

1. Peningkatan Efisiensi: Reformasi ini bertujuan untuk mengurangi birokrasi yang berlebihan, prosedur yang rumit, dan mempercepat proses pengambilan keputusan di seluruh pemerintahan. Akibatnya, lembaga pemerintah dapat memberikan layanan kepada masyarakat dengan lebih cepat dan tepat.
2. Akuntabilitas: Pemerintahan yang baik bergantung pada transparansi. Reformasi ini menekankan bahwa pemerintah harus bertanggung jawab untuk memastikan bahwa kinerjanya dapat dipantau dan dinilai oleh masyarakat melalui penyediaan informasi yang mudah diakses oleh masyarakat, sehingga mereka dapat memantau dan menilai kinerja pemerintah. Selain itu, akuntabilitas juga ditekankan untuk memastikan bahwa setiap keputusan dan tindakan yang diambil oleh pihak birokrasi dapat dipertanggungjawabkan secara publik.
3. Partisipasi Masyarakat: Membantu masyarakat berpartisipasi dalam proses pengambilan keputusan dapat memastikan bahwa layanan pemerintah memenuhi kebutuhan dan harapan masyarakat. Reformasi ini mendorong pembentukan mekanisme yang memungkinkan masyarakat untuk berpartisipasi aktif dalam proses perencanaan, implementasi, dan evaluasi kebijakan publik.
4. Penggunaan Teknologi Informasi: Pemanfaatan teknologi informasi dapat mendorong reformasi birokrasi dan pelayanan publik. Teknologi ini dapat membantu mengotomatisasi proses administratif, meningkatkan aksesibilitas layanan, dan mempercepat respons pemerintah terhadap keluhan dan permintaan masyarakat.
5. Peningkatan Kualitas Sumber Daya Manusia: Penyelenggaraan pelayanan publik yang unggul memerlukan sumber daya manusia yang berkualitas tinggi dan berpengalaman. Untuk meningkatkan profesionalisme dan efisiensi, reformasi ini mencakup penerapan sistem penilaian kinerja yang objektif dan pelatihan pegawai pemerintah.
6. Standar Pelayanan Publik: Satu langkah penting untuk memastikan bahwa orang-orang mendapatkan pelayanan publik yang konsisten dan berkualitas tinggi dari berbagai lembaga pemerintah adalah menetapkan standar yang jelas dan dapat diukur.
7. Perlindungan Pelapor Pelanggaran (Perlindungan Pelapor Pelanggaran): Untuk mendukung transparansi dan akuntabilitas, perlindungan terhadap pelapor pelanggaran atau whistleblower di birokrasi sangat penting karena membuat mereka merasa aman untuk melaporkan dugaan ketidakpatuhan atau korupsi lainnya.

Dengan melakukan reformasi birokrasi dan pelayanan publik, diharapkan bahwa kualitas dan efektivitas pemerintahan akan meningkat, serta kepuasan masyarakat dan kepercayaan masyarakat terhadap pelayanan publik akan meningkat. Hal ini dapat membantu membangun masyarakat yang lebih maju dan sejahtera.(Wibowo & Kertati, 2022)

Sebagai pembuat dan pelaksana kebijakan, pemerintah harus bekerja untuk kepentingan rakyat. Tujuan dan ukuran keberhasilan pemerintah terdiri dari penerapan kebijakan, pelayanan, sarana, dan prasarana yang bertujuan untuk kesejahteraan, kemakmuran, keadilan, dan ketenteraman masyarakat. Dalam manajemen, "pasar pemerintahan (demokratis) adalah masyarakat luas yang merasa mendapatkan nilai atau manfaat dari keberadaan pemerintah, baik karena kebijakan (produk) atau pelayanan (jasa)."

Menurut Weber, birokrasi ideal adalah suatu hierarki yang jelas, di mana para pemegang kantor memiliki tugas khusus dan menerapkan aturan universal dalam semangat formalitas impersonalitas.(Wakhid, 2011)

Tipe Ideal Birokrasi Model Weber, sebagai berikut :

1. *A systematic and internally consistent body of theory/ knowledge*
2. *Authority*
3. *Community sanction*
4. *A code of ethics (formal and informal)*
5. *A professional culture generated*

Upaya berupa insentif, budaya dan otoritas diperlukan untuk implementasi dari perubahan (reformasi).

New Public Management (Schedler & Proeller, 2000), konsep dan tujuannya adalah :

1. *Achievement of results and the personal responsibility*
2. *Performance indicators (economy, efficiency, effectiveness)*
3. Membuat organisasi, personel dan kondisi yang ada untuk lebih fleksibel
4. *Committed* terhadap politik dan keputusannya
5. Mengurangi fungsi pemerintah melalui privatisasi
6. Orientasi dari *steering from rowing*

Mengelola Birokrasi secara Wirausaha yaitu :

1. Pemerintahan katalisator
2. Pemerintahan milik masyarakat
3. Pemerintahan yang kompetitif
4. Pemerintahan yang digerakkan oleh misi
5. Pemerintahan yang berorientasi pada hasil

6. Pemerintahan yang berorientasi pada pelanggan
7. Pemerinatah wirausaha
8. Pemerintahan antisipatif
9. Pemerintahan desentralisasi
10. Pemerintahan yang berorientasi pada pasar

Strategi untuk menghidupkan birokrasi yang harus dikelola baik sehingga menjasi satu kekuatan, antara lain :

1. Strategi inti : menciptakan tujuan yang jelas
2. Strategi Konsekuensi
3. Strategi Pelanggan
4. Strategi Pengendalian
5. Strategi Budaya

Seringkali terjadi hambatan dalam proses pelayanan publik; dalam konteks reformasi birokrasi, banyak patologi merujuk pada masalah atau kegagalan dalam pelaksanaan reformasi tersebut. Beberapa patologi umum yang terkait dengan reformasi birokrasi dan pelayanan publik antara lain:

1. Resistensi terhadap perubahan: Ini sering terjadi di birokrasi yang sudah mapan. Pegawai yang sudah terbiasa dengan metode kerja lama mungkin tidak ingin mengubah kebiasaan atau praktik mereka. Hal ini dapat mempersulit reformasi dan membuatnya kurang efektif.
2. Korupsi dan kolusi: Korupsi dan kolusi adalah salah satu penyakit birokrasi yang paling umum. Praktik korupsi dapat mengganggu reformasi birokrasi dengan mencegah pelayanan publik menjadi lebih transparan dan akuntabel. Reformasi birokrasi akan terhambat jika pejabat publik menggunakan posisi mereka untuk kepentingan pribadi atau kelompok tertentu.(Munawaroh, 2020)
3. Rendahnya kompetensi dan kapasitas: Untuk reformasi birokrasi, pegawai yang kompeten dan memiliki kapasitas yang memadai diperlukan. Namun, seringkali ada masalah terkait kekurangan keterampilan, pengetahuan, atau motivasi dalam birokrasi, yang dapat menghambat pelaksanaan reformasi dan menurunkan kualitas pelayanan publik.
4. Kekurangan sumber daya: Reformasi birokrasi seringkali membutuhkan investasi dalam sumber daya manusia, infrastruktur, dan teknologi. Jika tidak ada sumber daya yang cukup untuk reformasi, pelaksanaannya akan terhambat. Kekurangan sumber daya dapat

menyebabkan pelaksanaan yang tidak optimal dan kegagalan dalam mencapai tujuan reformasi.

5. Tumpang tindih dan kompleksitas regulasi: Implementasi reformasi dapat sulit karena birokrasi yang berlebihan dan tumpang tindih regulasi. (Adnan, 2013b) Pegawai mungkin kesulitan menjalankan tugas mereka dengan efisien jika aturan dan prosedur terlalu kompleks. Regulasi yang tidak terkoordinasi dengan baik juga dapat menyebabkan korupsi dan birokrasi yang tidak efektif.
6. Inefisiensi atau inefektivitas operasional: Kegagalan birokrasi untuk melaksanakan fungsi dan tanggung jawab mereka dengan cara yang efektif dan efisien dapat menjadi masalah yang menghambat kemampuan untuk melakukan reformasi yang sukses. (Maria et al., 2016)
7. Kebijakan yang tidak konsisten: Birokrasi mungkin memiliki kebijakan yang tidak konsisten, kontradiktif, atau saling bertentangan, yang dapat menghambat upaya reformasi yang teratur.

Untuk mempercepat reformasi birokrasi pelayanan publik, diperlukan peningkatan kapasitas pegawai, perubahan budaya organisasi, peningkatan transparansi dan akuntabilitas, dan penyederhanaan regulasi. Dalam hal ini, pemerintah, pemangku kepentingan, dan masyarakat harus bekerja sama untuk meningkatkan birokrasi dan pelayanan publik. Dengan demikian, institusi pemerintah harus mencari solusi dalam konteks ini. Membuat makalah tentang reformasi birokrasi dan pelayanan publik bertujuan untuk memberikan pemahaman yang komprehensif dan informasi tentang upaya yang dilakukan dan pentingnya melakukan reformasi dalam sektor ini. Beberapa tujuan khusus yang ingin dicapai melalui makalah ini adalah sebagai berikut:

1. Pemahaman tentang Reformasi Birokrasi: Makalah ini bertujuan untuk menjelaskan konsep dan arti dari reformasi birokrasi, termasuk latar belakang yang mendasari kebutuhan untuk melakukan reformasi tersebut. Pemahaman ini juga mencakup masalah yang ada dalam sistem birokrasi yang perlu diperbaiki dan bagaimana reformasi dapat mengatasi masalah ini. Hal ini mencakup penjelasan tentang masalah dan kendala yang terkait dengan memberikan layanan publik yang berkualitas tinggi, serta cara reformasi dapat meningkatkan efektivitas dan efisiensi layanan tersebut. (Syamsir et al., 2020)
2. Pemahaman tentang Reformasi Pelayanan Publik: Makalah ini juga bertujuan untuk menjelaskan arti dan pentingnya reformasi dalam pelayanan publik. Hal ini meliputi penjelasan mengenai tantangan dan hambatan dalam memberikan pelayanan publik yang

berkualitas serta bagaimana reformasi dapat meningkatkan efisiensi dan efektivitas layanan yang diberikan kepada masyarakat.

3. Pemahaman tentang Reformasi Pelayanan Publik: Tujuan dari makalah ini adalah untuk menjelaskan arti dan pentingnya reformasi dalam pelayanan publik. Ini mencakup penjelasan tentang masalah dan hambatan yang terkait dengan penyediaan layanan publik berkualitas tinggi, serta bagaimana reformasi dapat meningkatkan efektivitas dan efisiensi layanan yang diberikan kepada masyarakat.
4. Menyajikan Rencana dan Kebijakan Reformasi: Makalah ini dapat menyajikan rencana dan kebijakan konkret untuk melakukan reformasi birokrasi dan pelayanan publik. Rencana ini dapat mencakup strategi, tindakan, dan program yang dapat diambil pemerintah untuk mencapai reformasi tersebut. (Haeriyah, 2021)
5. Meningkatkan Kesadaran dan Partisipasi Masyarakat: Makalah ini dapat membantu meningkatkan kesadaran publik tentang pentingnya reformasi birokrasi dan pelayanan publik. Dengan memberikan informasi yang jelas dan menyeluruh, masyarakat dapat lebih terlibat dalam mendukung dan mengawasi proses reformasi ini.
6. Mengidentifikasi Tantangan dan Solusi: Makalah ini dapat mengidentifikasi berbagai masalah yang mungkin muncul saat melakukan reformasi birokrasi dan reformasi pelayanan publik, serta memberikan solusi dan pendekatan untuk mengatasi masalah tersebut.
7. Membangun Pemahaman tentang Good Governance: Makalah ini membantu pembaca memahami konsep dan prinsip good governance serta hubungannya dengan reformasi birokrasi dan pelayanan publik.

METODE

Setelah melakukan analisis terhadap beberapa definisi penelitian kualitatif, pendekatan kualitatif Moleong digunakan dalam makalah ini. Selanjutnya, makalah ini membuat definisi sendiri sebagai sintesis dari pokok-pokok pengertian penelitian kualitatif. Penelitian kualitatif bertujuan untuk memahami fenomena pengalaman subjek, seperti perilaku, observasi, motivasi, tindakan, dan lain-lain, secara keseluruhan dan dengan bantuan deskripsi bahasa dan kata-kata dalam lingkungan alam yang berbeda.

Oleh karena itu, penelitian ini merupakan jenis makalah fenomenologi yang membahas hubungan antara kebijakan pelayanan publik. Tujuan dari makalah ini adalah untuk mempelajari definisi kebijakan pelayanan publik, ciri-cirinya, dan kebijakan pemerintah yang

berkaitan dengan kebijakan pelayanan publik, serta bagaimana kebijakan ini diterapkan di Indonesia.

PEMBAHASAN

Dalam bidang pelayanan publik, "birokrasi" adalah istilah yang mengacu pada sistem administratif atau struktur organisasi yang terlibat dalam penyediaan berbagai layanan dan fungsi pemerintahan kepada masyarakat. Birokrasi adalah struktur dan mekanisme yang digunakan oleh pemerintah untuk mengelola berbagai urusan publik dan memberikan pelayanan kepada warga negara. Ciri-ciri umum dari birokrasi dalam pelayanan publik antara lain:

1. Hierarkis: Birokrasi cenderung memiliki struktur hierarkis dengan berbagai tingkatan jabatan, mulai dari pejabat tinggi hingga pegawai tingkat pelaksana. Setiap tingkatan memiliki tanggung jawab dan kewenangan yang berbeda dalam mengelola pelayanan publik.
2. Spesialisasi: Birokrasi biasanya terdiri dari berbagai departemen atau unit yang bertanggung jawab untuk bidang-bidang tertentu, misalnya pendidikan, kesehatan, keuangan, dan lain sebagainya. Setiap unit memiliki spesialisasi dan tugas yang khusus sesuai dengan bidangnya.
3. Prosedur dan Aturan: Birokrasi beroperasi berdasarkan aturan dan prosedur yang telah ditetapkan. Aturan-aturan ini berfungsi sebagai panduan dalam menjalankan pelayanan publik dengan konsistensi dan keadilan.
4. Formalitas: Birokrasi biasanya memiliki karakteristik formalitas dalam proses pengambilan keputusan dan pelaksanaan tugas. Setiap tindakan atau keputusan harus sesuai dengan prosedur dan kebijakan yang berlaku.
5. Efisiensi: Salah satu tujuan birokrasi adalah mencapai efisiensi dalam penyelenggaraan pelayanan publik. Dengan struktur hierarkis dan spesialisasi, diharapkan birokrasi dapat memberikan pelayanan dengan lebih terorganisir dan efektif.
6. Biaya dan Anggaran: Birokrasi bergantung pada alokasi anggaran dari pemerintah untuk menjalankan berbagai kegiatan dan program pelayanan publik. Oleh karena itu, penggunaan anggaran dan pemantauan keuangan merupakan aspek penting dalam birokrasi.

Dalam konteks kehidupan sosial, politik, dan ekonomi, kata "publik" mengacu pada hal-hal yang terkait dengan masyarakat atau orang banyak, umumnya terdiri dari berbagai kelompok, lapisan, dan individu.

1. Masyarakat Umum: Masyarakat umum dapat mengacu pada masyarakat secara keseluruhan atau orang banyak yang terdiri dari berbagai kelompok, lapisan, dan individu.
2. Opini Publik: Opini publik adalah pandangan atau pendapat yang dipegang oleh mayoritas orang atau masyarakat tentan.
3. Media Publik: Istilah "media publik" mengacu pada jenis media massa yang dapat diakses dan dinikmati oleh masyarakat umum.
4. Pelayanan Publik: Layanan atau fasilitas yang disediakan oleh pemerintah atau lembaga publik disebut pelayanan publik. Ini termasuk radio, televisi, surat kabar, majalah, dan platform media sosial., seperti kesehatan, pendidikan, transportasi, dan lain sebagainya.
5. Ruang Publik: Ruang publik adalah area atau tempat yang terbuka untuk umum, seperti lapangan, taman, dan fasilitas umum lainnya.

Dalam konteks hukum, "publik" juga dapat merujuk pada sesuatu yang dapat dilihat dan digunakan oleh masyarakat umum, seperti dokumen publik atau informasi publik yang dapat diakses oleh siapa saja. Konsep dalam Reformasi Birokrasi Pelayanan Publik: Pengertian "publik" sangat terkait dengan kehidupan sosial dan politik masyarakat karena keberadaan dan partisipasi masyarakat sangat penting dalam pemahaman konsep "publik".

Dalam reformasi birokrasi pelayanan publik, konsep mengacu pada kendala atau kegagalan dalam pelaksanaan reformasi tersebut. Istilah "patologi" digunakan untuk menggambarkan gejala atau penyimpangan yang menghambat atau mengganggu tujuan reformasi birokrasi. Berikut adalah beberapa konsep patologi yang sering dikaitkan dengan reformasi birokrasi pelayanan publik:

1. Resistensi terhadap perubahan: kondisi ini muncul ketika anggota birokrasi menolak atau tidak setuju dengan perubahan yang diusulkan. Resistensi ini dapat berasal dari pegawai yang tidak mau mengubah cara kerja mereka, khawatir kehilangan status atau kekuasaan, atau tidak mau mengambil pendekatan baru.
2. Korupsi dan kolusi: Dua masalah serius dalam reformasi birokrasi pelayanan publik adalah korupsi dan kolusi. Yang pertama terjadi ketika pejabat atau pegawai menggunakan posisi mereka secara tidak sah untuk memperoleh keuntungan pribadi. Yang kedua terjadi ketika pejabat publik dan pihak swasta berkolaborasi untuk kepentingan pribadi atau kelompok tertentu. Praktik korupsi dan kolusi menghancurkan prinsip transparansi, integritas, dan akuntabilitas yang sangat penting untuk reformasi birokrasi.

3. Rendahnya kemampuan dan kemampuan: kondisi ini dikaitkan dengan kekurangan, pengetahuan, atau kemampuan di kalangan pegawai birokrasi yang dapat menghambat pelaksanaan reformasi. Birokrasi yang tidak memiliki pegawai yang berkualitas dan terampil akan sulit untuk memberikan pelayanan publik yang efektif dan responsif terhadap kebutuhan masyarakat.
4. Kekurangan sumber daya: Keadaan ini muncul ketika reformasi birokrasi pelayanan publik tidak didukung dengan alokasi sumber daya yang memadai. Jika tidak ada anggaran, fasilitas, peralatan, atau karyawan yang cukup, implementasi reformasi dapat terhambat dan tidak efektif. Upaya untuk meningkatkan pelayanan publik dapat terhambat karena sumber daya yang terbatas.
5. Tumpang tindih dan kompleksitas regulasi: Kompleksitas regulasi dan birokrasi yang tumpang tindih dapat menjadi masalah dalam reformasi birokrasi. Jika aturan dan prosedur pelayanan publik terlalu rumit dan saling tumpang tindih, hal itu dapat menyulitkan pegawai untuk melakukan pekerjaan mereka secara efisien. Regulasi yang tidak terorganisir dapat menyebabkan birokrasi yang lamban dan tidak responsif terhadap tuntutan masyarakat.
6. Inefisiensi atau inefektivitas operasional: ketidakmampuan birokrasi untuk menyelesaikan tanggung jawab dan fungsinya dengan cara yang efisien. dan efektif dapat menjadi patologi yang mempengaruhi kemampuan untuk melakukan reformasi yang sukses.
7. Kebijakan yang tidak konsisten: Birokrasi mungkin memiliki kebijakan yang tidak konsisten, kontradiktif, atau saling bertentangan, yang dapat menghambat upaya reformasi yang teratur.

Untuk mengatasi masalah yang muncul selama proses reformasi birokrasi pelayanan publik, penting untuk memahami konsep patologi. Pelayanan publik yang prima membutuhkan peningkatan birokrasi. Saat logistik bencana diberikan, pelayanan publik harus dilindungi dari politik dan kepentingan etis. Dibutuhkan pembaharuan manajemen karena peran birokrasi di lembaga pelayanan publik dapat berfungsi sebagai model implementasi kebijakan pada satuan dan jenjang pelayanan publik. Untuk menyelesaikan masalah saat ini, inovasi manajemen diperlukan. Pemerataan pelayanan publik dalam hal logistik, peningkatan mutu pelayanan, peningkatan efisiensi dan efektifitas kinerja, dan relevansi yang bertujuan untuk menyebarkan gagasan dapat menjadi masalah tersebut. Inovasi dapat diadopsi, dimanfaatkan dan didesiminasikan untuk perbaikan dan pemecahan problem pelayanan publik. (Fatmawati, 2019)

Birokrasi dan Prakteknya dalam Bidang Pelayanan publik .

Sebenarnya, birokrasi digunakan untuk mengatur berbagai macam tugas yang berkaitan dengan kepentingan umum agar dapat diselesaikan dan melayani semua golongan secara efisien, efektif, dan mudah. Namun, seiring berkembangnya birokrasi, itu telah berubah menjadi ancaman modern yang selalu dicari dan dihindari oleh manusia. (Muhammad Rifai, 2011)

Pelayanan pada birokrasi tidak hanya disebabkan oleh struktur birokrasi yang tidak tepat seperti hirarki yang tidak tepat, seperti hirarki yang dilebih-lebihkan, prosedur yang rigid, fragmentasi birokrasi yang terlalu banyak, dan masalah structural lainnya. Selain masalah structural, patologi birokrasi disebabkan karena juga oleh interaksi berbagai variabel saling terkait antara satu dengan yang lainnya, baik yang terdapat dalam struktur birokrasi, budaya birokrasi, maupun variable-variabel lain yang terdapat dalam lingkungan.

Selain masalah struktur, patologi birokrasi disebabkan oleh interaksi berbagai variabel yang terlibat dalam struktur birokrasi, budaya birokrasi, dan prosedur, serta fragmentasi birokrasi yang berlebihan.

Manajemen dan koordinasi berbagai tindakan yang terlibat dalam penyediaan, pengiriman, dan pengelolaan barang dan layanan dari sumber ke tujuan akhir disebut "pelayanan". Ini termasuk perencanaan, pelaksanaan, dan pengendalian aliran sumber daya yang efisien dan efektif, termasuk bahan, tenaga kerja, dan informasi, untuk memenuhi kebutuhan pelanggan atau tujuan bisnis. Logistik mencakup beberapa komponen penting, termasuk:

1. Pengadaan: pelayanan melibatkan perencanaan dan pengelolaan sumber daya dan bahan yang dibutuhkan untuk memproduksi atau menyediakan barang dan layanan.
2. Pengangkutan: Termasuk dalam pelayanan adalah pengorganisasian transportasi yang efisien untuk menggerakkan barang dari titik asal ke titik tujuan.
3. Penyimpanan: Bagian penting dari logistik adalah manajemen dan pengelolaan persediaan yang tepat dan penyimpanan barang dengan cara yang efisien dan aman.
4. Distribusi: Proses distribusi melibatkan pengiriman barang dari pusat distribusi atau titik produksi ke titik penjualan atau konsumen akhir.
5. Pelacakan: Logistik sering melibatkan pemantauan dan pelacakan barang selama perjalanan mereka untuk memastikan pengiriman tepat waktu dan efisiensi.
6. Manajemen Rantai Pasokan: Logistik berhubungan erat dengan manajemen rantai pasokan, yang mencakup semua aktivitas yang terlibat dalam menghubungkan produsen dengan konsumen akhir.

7. Optimisasi: pelayanan bertujuan untuk meningkatkan efisiensi, mengurangi biaya, dan meningkatkan kepuasan pelanggan melalui perencanaan dan pelaksanaan yang tepat.

Pelayanan memiliki peran kritis dalam bisnis dan industri karena dapat berdampak langsung pada biaya, kecepatan, dan kualitas dalam rantai pasokan. Dalam dunia yang semakin terhubung dan global, logistik juga menjadi elemen penting dalam perdagangan internasional dan distribusi global barang dan layanan.

Permasalahan birokrasi merujuk pada masalah dan kelemahan yang terjadi dalam sistem birokrasi. Ketika pembahasan birokrasi terjadi dalam bidang pelayanan publik pemberian bantuan logistik, hal itu dapat menyebabkan berbagai masalah dan hambatan yang mempengaruhi efisiensi dan efektivitas penyediaan bantuan logistik kepada masyarakat yang membutuhkan. Oleh karena itu patologi segera di kendalikan agar proses berjalannya birokrasi berjalan dengan baik. Beberapa patologi birokrasi yang umum terjadi dalam konteks ini adalah sebagai berikut:

1. Penyalahgunaan wewenang: Birokrat atau pejabat yang bertanggung jawab atas pemberian bantuan logistik dapat menyalahgunakan wewenang mereka untuk kepentingan pribadi atau kelompok tertentu. Hal ini dapat mengarah pada korupsi, penyalahgunaan dana, atau penyimpangan dalam proses distribusi bantuan.
2. Lambatnya proses pengambilan keputusan: Birokrasi yang terlalu rumit dan panjang dapat memperlambat proses pengambilan keputusan yang diperlukan untuk memberikan bantuan logistik kepada masyarakat yang membutuhkan. Proses ini sering kali melibatkan banyak tahapan persetujuan dan konsultasi, yang dapat menghambat respons cepat dalam situasi darurat.
3. Keterbatasan sumber daya: Birokrasi yang tidak memadai dalam hal sumber daya manusia, anggaran, atau infrastruktur dapat menyulitkan penyediaan bantuan logistik yang efektif. Jika staf yang bertanggung jawab kurang terlatih atau terlalu sedikit, atau jika infrastruktur yang diperlukan tidak memadai, maka pelayanan publik dapat terhambat.
4. Ketidak transparanan: Kurangnya transparansi dalam proses pengadaan, distribusi, dan pengelolaan bantuan logistik dapat menciptakan celah untuk praktik korupsi dan penyalahgunaan. Jika informasi terkait bantuan logistik tidak tersedia secara terbuka untuk masyarakat umum, dapat sulit untuk memonitor dan memastikan adanya akuntabilitas.

5. Birokrasi yang berlebihan: Terlalu banyak regulasi, persyaratan, dan prosedur dalam sistem birokrasi dapat memperlambat proses pemberian bantuan logistik. Jika birokrasi terlalu kompleks dan tidak fleksibel, maka penyediaan bantuan logistik yang cepat dan tepat dapat terhambat.

Untuk mengatasi patologi birokrasi dalam bidang pelayanan publik pemberian bantuan logistik, diperlukan upaya reformasi birokrasi yang bertujuan untuk meningkatkan efisiensi, transparansi, akuntabilitas, dan responsivitas. Beberapa langkah yang dapat diambil termasuk menyederhanakan prosedur administrasi, memperkuat pengawasan dan audit, meningkatkan pelatihan dan kapasitas staf, dan menerapkan teknologi informasi untuk meningkatkan efisiensi proses administrasi. Selain itu, penting juga untuk mendorong partisipasi publik dan keterlibatan masyarakat dalam pengawasan dan pengambilan keputusan terkait pemberian bantuan logistik, guna mencegah praktik korupsi dan penyalahgunaan wewenang.

Sebagai konsekuensi pelayanan publik dilembagaan dan menjadi milik umum, maka masyarakat memerlukan kepastian, baik menyangkut tentang standard, legalitas, dan bahkan juga kualitasnya. Selain itu, pelaksanaan pelayanan publik juga memerlukan pengakuan, dan bahkan juga perlindungan. Misalnya, karena keunggulan tersebut yaitu standar dan legalitas, bisa jadi seseorang dengan kompetensi yang benar-benar luar biasa, tetapi karena keunggulan tersebut diperoleh tanpa prosedur formal. maka tidak diakui.

Birokrasi pelayanan publik memang diperlukan sebagai cara mudah dan praktis dalam memberikan pelayanan masyarakat. Pelayanan publik harus diatur agar tidak ada pihak yang dirugikan atau diperlakukan secara tidak adil, contoh yang pernah terjadi di instansi kota Semarang saat memberikan bantuan pelayanan, jika korban masih saudara pasti akan lebih banyak di prioritaskan dan begitupula sebaliknya. Oleh karena itu diperlukannya birokrasi yang adil adalah hal utama di suatu instansi. Kepentingan umum harus dikedepankan dan dilindungi. Namun, sebenarnya terbukti dengan sendirinya bahwa birokrasi tidak selalu berhasil menyelesaikan masalah secara tuntas. Padahal, aturan birokrasi yang terlalu detail dan kaku justru menghambat kreativitas, inovasi, dan/atau perubahan yang memang diperlukan untuk menyesuaikan dengan tuntutan zaman dan menghasilkan kualitas.

Birokrasi juga bisa melelahkan, yang sebenarnya tidak terlalu bisa dibenarkan tergantung pada sifat tugasnya. Salah satu contoh adalah pemberian bantuan logistic pada korban bencana dilaksanakan pelayan publik, hal tersebut ternyata juga dilakukan oleh Dinas Sosial Pemerintah Kota Semarang, dalam hal ini secara tugas pokok dan fungsi tidak menyalahi aturan yang ada tapi dalam pembiayaan bisa menekan ke salah satu instansi untuk itu perlu pertimbangan khusus mana yang lebih berperan dalam pemberian bantuan.

Sampai saat ini banyak contoh birokrasi yang diatur sedemikian ketat sehingga tidak membuat pelayanan publik menjadi dinamis dan lamban. Akibatnya, pelayanan publik yang seharusnya selalu berada di posisi depan perkembangan masyarakat, tetapi yang terjadi sebaliknya, yaitu berada di belakang. Pelayanan publik menjadi ketinggalan zaman. Berbagai kritik bahwa pelayanan publik tidak berkualitas, pelayanannya lamban atau belum mampu memenuhi tuntutan masyarakat, dan bahkan terjadinya penyimpangan dalam penyelenggaraan pelayanan publik, misalnya pelayanan publik diberikan hanya sebagai formalitas, diberikan pada korban yang mempunyai status keluarga pejabat atau masih kerabat dekat, maka dari itu birokrasi tidak berjalan dengan baik. Dan berita tentang hammer test, hasil uji teknis dan lainnya adalah hasil dari birokrasi pelayanan publik yang tidak memberi ruang berkreasi itu.

Birokrasi juga bertujuan untuk meningkatkan efisiensi dan rasionalitas, tetapi ketika digunakan terlalu banyak, ada potensi yang tidak dihemat atau dimanfaatkan sepenuhnya. Misalnya, aturan birokrasi mengharuskan karyawan yang sangat baik di departemen tertentu dikeluarkan, meskipun mereka sulit ditemukan. Sebaliknya, jika seseorang diberi fasilitas pelayanan utama hanya karena status saudara dekat, hal itu dapat membuat birokrasi yang sebelumnya baik menjadi buruk hanya karena hal itu. Misalnya, seseorang dalam administrasi yang memiliki keterampilan yang diakui tetapi tidak dapat ditempatkan karena usia, kualifikasi, masa kerja, dan faktor lain. Akhirnya, seperti yang disebutkan sebelumnya, ketika birokrasi pelayanan publik hanya dijalankan dengan mengikuti aturan formal, hasilnya hanya formal. Akibatnya, keberadaan birokrasi datang dengan mengorbankan kualitas.

Pelayanan publik sebenarnya tidak bisa disamakan dengan cara kerja pabrik yang sehari-hari mengolah dan memproduksi barang mati. Pelayanan publik selalu terkait dengan orang. Mereka memiliki pikiran, hati, dan jiwa yang membutuhkan ruang untuk berkreasi, berimprovisasi, beradaptasi dengan tuntutan zaman yang selalu berubah. Manusia terdiri dari aspek jasmani dan ruhani. Aspek jasmani sangat mungkin diatur, akan tetapi aspek ruhaninya yang bersifat dinamis dan menyukai perubahan, maka tidak akan bisa dengan mudah mengikutinya. Persyaratan semacam itu memungkinkan siapa pun untuk menerapkan aturan yang bertentangan dengan keinginan mereka menjadi ambigu atau meninggalkannya sama sekali. Di luar, mereka mengikuti aturan, di dalam mereka pergi atau berpura-pura.

Anggaran adalah masalah yang lebih aneh karena masih berkaitan dengan birokrasi. Solusi yang dibutuhkan untuk berbagai organisasi layanan publik bergantung pada masalah dan kebutuhan masing-masing. Jika perbedaan tidak menghasilkan hasil yang buruk. Salah satu penyebabnya adalah kurangnya kontrol diri atau pembentukan birokrasi; penyebab lainnya adalah suasana yang stagnan, kurangnya kreatifitas, dan keadaan serba menunggu.

* Muhammad Dawud Shoimuna, dawudssh@gmail.com

Karena sifat penyelenggaraan pelayanan publik yang memerlukan fleksibilitas, inovasi, dan perubahan terus menerus, aparatur pamong praja diperlukan dalam proses pelaksanaannya. Mengurus lembaga pelayanan publik berbeda dengan mengurus pabrik atau kantor secara umum.

Dari berbagai uraian di atas dapat disimpulkan bahwa faktor penyebab penyakit atau permasalahan dalam suatu organisasi antara lain lembaga pelayanan publik adalah budaya organisasi, faktor manusia, serta lembaga itu sendiri. Untuk konteks lokal terutama lembaga pelayanan publik, menurut hemat penulis penyakit yang muncul pada umumnya antara lain disebabkan karena faktor manusia, tumpang tindih tugas pokok dan fungsi OPD, keuangan dan lingkungan. Keempat faktor ini ada atau hadir dalam bidang politik, budaya masyarakat, ekonomi, sumber daya manusia, dan partisipasi masyarakat.

Upaya Meminimalisasi permasalahan pada Birokrasi Pelayanan publik

Pemerintahan yang baik mewujudkan tuntutan reformasi secara menyeluruh. Birokrasi yang sesuai tuntutan mewujudkan pemerintahan yang berkelanjutan (*sustainable governance*) untuk mengemban amanah rakyat. Kinerja birokrasi merupakan esensi pelayanan aktual pemerintah dan sekaligus wujud nyata kebijakan.

Untuk meminimalisir permasalahan dalam reformasi birokrasi pelayanan publik, ada beberapa upaya yang dapat dilakukan:

1. **Membangun Budaya Integritas:** Penting untuk membangun budaya integritas di kalangan birokrasi pelayanan publik. Ini melibatkan penetapan standar etika yang tinggi, promosi nilai-nilai kejujuran, transparansi, dan akuntabilitas. Pelatihan etika dan integritas harus diberikan kepada para pegawai birokrasi untuk mengedukasi mereka tentang pentingnya menjaga integritas dalam melaksanakan tugas mereka.
2. **Penerapan Sistem Pengawasan yang Efektif:** Diperlukan sistem pengawasan yang efektif untuk mencegah dan mendeteksi praktik patologi. Ini meliputi penguatan unit internal audit, pengawasan eksternal oleh badan pemeriksa, ombudsman, atau lembaga pengawas independen lainnya. Sistem pengawasan ini harus memiliki wewenang yang memadai dan dapat melakukan investigasi serta memberikan sanksi yang tegas terhadap pelanggaran.
3. **Meningkatkan transparansi:** Memastikan keterbukaan dan aksesibilitas informasi terkait pelayanan publik. Dengan demikian, masyarakat dapat memantau dan mengawasi aktivitas birokrasi serta memperoleh informasi yang mereka butuhkan secara cepat dan akurat.

4. Penggunaan Teknologi dan Inovasi: Teknologi dapat menjadi alat yang efektif untuk meminimalisir patologi dalam birokrasi. Penggunaan teknologi seperti sistem e-government, big data, dan kecerdasan buatan dapat membantu meningkatkan transparansi, mempercepat proses pelayanan, dan mengurangi interaksi langsung yang rentan terhadap praktik korupsi.
5. Peningkatan Kualitas Pegawai: Pemilihan, pengangkatan, dan promosi pegawai birokrasi harus didasarkan pada kualifikasi dan prestasi yang objektif. Proses tersebut harus transparan, adil, dan bebas dari praktik nepotisme atau kolusi. Pelatihan dan pengembangan kemampuan pegawai juga harus menjadi fokus untuk meningkatkan kompetensi, profesionalisme, dan pengetahuan mereka tentang reformasi birokrasi.
6. Penguatan Manajemen Kinerja: Sistem manajemen kinerja yang baik dapat membantu menghindari patologi dalam birokrasi. Penetapan tujuan yang jelas, evaluasi kinerja yang objektif, dan penghargaan yang adil berdasarkan prestasi dapat mendorong pegawai untuk bekerja secara efektif dan efisien. Pada saat yang sama, penanganan yang tepat terhadap ketidakberhasilan atau pelanggaran etika harus dilakukan untuk mencegah praktik patologi. (Schedler & Proeller, 2000)
7. Peningkatan Partisipasi Publik: Masyarakat perlu dilibatkan secara aktif dalam proses reformasi birokrasi. Mekanisme partisipasi publik, seperti forum konsultasi, pengaduan, atau mekanisme pengawasan, harus didirikan untuk memberikan kesempatan kepada masyarakat untuk memberikan masukan, menyampaikan keluhan, dan mengawasi kinerja birokrasi. Partisipasi publik dapat meningkatkan akuntabilitas dan mengurangi praktik patologi.
8. Kerjasama dan Kolaborasi: Kerjasama antara pemerintah, lembaga swadaya masyarakat, sektor swasta, dan masyarakat umum.
9. Penerapan Sistem Pengawasan yang Efektif: Diperlukan sistem pengawasan yang efektif untuk mencegah dan mendeteksi praktik patologi. Ini meliputi penguatan unit internal audit, pengawasan eksternal oleh badan pemeriksa, ombudsman, atau lembaga pengawas independen lainnya. Sistem pengawasan ini harus memiliki wewenang yang memadai dan dapat melakukan investigasi serta memberikan sanksi yang tegas terhadap pelanggaran

KESIMPULAN

Peran reformasi birokrasi dan pelayanan public pada akhirnya menjadi implementasi kebijakan pada jenjang pelayanan publik.(Fountain, 2008) Di sini diperlukan adanya perubahan manajemen pada pelayanan publik tersebut. Proses perubahan atau inovasi manajemen menjadi suatu yang menyelesaikan persoalan-persoalan yang tengah dihadapi. Masalah tersebut dapat berupa usaha pemerataan pelayanan publik, peningkatan mutu, peningkatan efisiensi dan efektifitas pelayanan publik serta relevansi pelayanan publik.(Pribadi, 2021) Tujuannya adalah penyebaran ide-ide inovatif yang terwujud yang dapat diadopsi, digunakan dan didesiminasikan untuk perbaikan dan pemecahan problematika pelayanan publik di Indonesia.

Reformasi birokrasi memainkan peran penting dalam penanggulangan bencana dengan meningkatkan kapasitas dan responsivitas pemerintah dalam menghadapi, merespons, dan memulihkan diri dari bencana. Berikut adalah beberapa peran reformasi birokrasi dalam penanggulangan bencana:

1. Penguatan koordinasi dan kolaborasi: Reformasi birokrasi dapat membawa perubahan dalam sistem koordinasi antarlembaga yang terlibat dalam penanggulangan bencana. Dengan memperbaiki struktur dan mekanisme koordinasi, serta membangun hubungan yang lebih erat antara lembaga-lembaga terkait, sinergi dan kolaborasi yang lebih baik dapat terbentuk. Hal ini penting untuk meningkatkan efektivitas respons dan meminimalkan tumpang tindih atau kelebihan upaya.
2. Peningkatan kapasitas manajemen bencana: Reformasi birokrasi dapat fokus pada pengembangan kapasitas manajemen bencana di dalam pemerintah, termasuk pelatihan dan pengembangan pegawai, pengembangan rencana tanggap darurat, dan peningkatan sistem pemantauan dan peringatan dini. Dengan memperkuat kapasitas manajemen bencana, pemerintah dapat merencanakan dan melaksanakan tindakan yang lebih efektif dalam menghadapi bencana.
3. Perbaikan sistem perencanaan dan penganggaran: Reformasi birokrasi dapat memperbaiki sistem perencanaan dan penganggaran yang terkait dengan penanggulangan bencana. Ini mencakup penetapan prioritas dan alokasi sumber daya yang lebih efektif untuk pencegahan, mitigasi, tanggap darurat, dan pemulihan pasca-bencana. Dengan mengadopsi pendekatan yang lebih terarah dan berbasis risiko dalam perencanaan dan penganggaran, pemerintah dapat meningkatkan efisiensi dan efektivitas penggunaan sumber daya.

4. Meningkatkan komunikasi dan keterlibatan publik: Reformasi birokrasi dapat mendorong peningkatan komunikasi dan keterlibatan publik dalam penanggulangan bencana. Dengan memperkuat saluran komunikasi antara pemerintah dan masyarakat, serta memberikan akses yang lebih baik terhadap informasi yang akurat dan terkini, pemerintah dapat meningkatkan pemahaman, kesadaran, dan keterlibatan masyarakat dalam persiapan dan respons terhadap bencana.
5. Penegakan etika dan akuntabilitas: Reformasi birokrasi dapat mencakup penguatan tata kelola dan integritas dalam penanggulangan bencana. Melalui penerapan mekanisme pengawasan yang kuat, penegakan aturan etika, dan akuntabilitas yang tinggi, pemerintah dapat mencegah praktik korupsi, penyalahgunaan wewenang, atau kesalahan yang merugikan dalam upaya penanggulangan bencana.

Dengan menerapkan reformasi birokrasi yang tepat, pemerintah dapat meningkatkan kemampuan dan efektivitas mereka dalam menghadapi bencana, melindungi masyarakat, dan memfasilitasi proses pemulihan. Reformasi birokrasi yang berkesinambungan dapat memperkuat sistem penanggulangan bencana secara menyeluruh dan berkelanjutan.

Faktor penyebab penyakit atau permasalahan dalam lembaga pelayanan publik adalah budaya organisasi, faktor manusia (pimpinan), serta faktor usia dan lembaga itu sendiri. Untuk konteks lokal, terutama lembaga pelayanan publik, Penyakit yang muncul pada umumnya disebabkan karena faktor faktor manusia, tumpang tindih tugas pokok dan fungsi OPD, keuangan dan lingkungan. Faktor ini ada atau hadir dalam bidang politik, budaya masyarakat, ekonomi, sumber daya manusia, dan partisipasi masyarakat.

DAFTAR PUSTAKA

(Reformasi Birokrasi, n.d.) , (Carter Vaughn Findley - Bureaucratic Reform in the Ottoman Empire_ The Sublime Porte, 1789-1922 (Princeton Studies on the Near East)-Princeton Univ Pr (1980), n.d.), (Habibi, n.d.) Benveniste, (Schedler & Proeller, 2000) (Pribadi, 2021)

(Adnan, 2013b, 2013a; Haeriyah, 2021; Maria et al., 2016; Muliawaty & Hendryawan, 2020; Munawaroh, 2020; Sawir, 2020; Syamsir et al., 2020; Wakhid, 2011; Wibowo & Kertati, 2022) (Fountain, 2008)

(Wahyurudhanto, 2020)