

PERAN DAN FUNGSI SERTA KENDALA BIROKRASI DALAM PELAYANAN PUBLIK

Oleh : Hannes Magdalena Hutagalung

Pendidikan Pancasila dan Kewarganegaraan, Fakultas Ilmu Sosial

Universitas Negeri Medan

Email: hanneshutagalung@gmail.com

ABSTRACT

The process of implementing public services towards the sense of satisfaction felt by the community is important to explain the quality of work of the public service bureaucracy. The implementation of public services will lead to service standards which become a reference point for creating quality public services which are used as a guide in moving services to a quality that is faster, more affordable, easier and more orderly. The bureaucracy expects a change in both individuals and organizations. This is a logical thought from the reality of bureaucracy that society expects. Meanwhile, the Preamble to the Constitution clearly emphasizes in the 4th paragraph that the Republic of Indonesia has the aim of providing prosperity and making the life of its nation intelligent.

The research method used by the author in this research is a qualitative method with a library study approach, namely a research study that takes the research object in the form of library works, including scientific articles, printed books, PDF books, articles in the mass media, scientific journals, and data. -data that has been collected from previous research. The results of the research will explain how bureaucratic constraints, the role and function of the bureaucracy are considered very important in influencing the effectiveness of public services. The bureaucracy must be able to minimize the forms of obstacles that arise by carrying out its roles and functions well in order to create optimal public services.

Keywords: Bureaucracy; Public service

ABSTRAK

Proses pelaksanaan pelayanan publik terhadap rasa kepuasan yang dirasakan masyarakat menjadi sesuatu yang penting untuk menjelaskan bagaimana kualitas kerja dari birokrasi pelayanan publik. Pelaksanaan dari pelayanan publik akan mengarah pada standar pelayanan yang menjadi titik acuan menciptakan kualitas pelayanan publik yang digunakan sebagai pedoman dalam menggerakkan pelayanan atas kualitas yang lebih cepat, terjangkau, mudah dan teratur. Birokrasi mengharapkan suatu perubahan baik terhadap individu maupun organisasi. Hal tersebut menjadi sebuah pemikiran logis dari sebuah kenyataan dari birokrasi yang diharapkan masyarakat. Sedangkan Pembukaan Undang-Undang Dasar sudah jelas ditegaskan dalam alinea ke-4 bahwasanya Negara Republik Indonesia memiliki tujuan untuk memberikan kesejahteraan dan mencerdaskan kehidupan bangsanya.

Metode penelitian yang digunakan penulis dalam penelitian ini adalah metode kualitatif dengan pendekatan studi kepustakaan, yaitu studi penelitian yang mengambil objek penelitiannya berupa dari karya-karya kepustakaan baik dari artikel ilmiah, buku cetak, buku pdf, artikel dalam media massa, jurnal ilmiah, maupun data-data yang sudah dikumpulkan dari penelitian sebelumnya. Hasil dari penelitian akan menjelaskan bagaimana kendala birokrasi, peran dan fungsi birokrasi dinilai sangat penting dalam mempengaruhi efektifitas jalannya pelayanan publik. Birokrasi harus dapat meminimalisir bentuk kendala yang muncul dengan menjalankan peran dan fungsinya dengan baik agar terciptanya pelayanan publik yang optimal.

Kata kunci: Birokrasi; Pelayanan Publik**I. PENDAHULUAN**

Pelayanan publik adalah serangkaian yang dilaksanakan dalam rangka memenuhi kebutuhan dan kepentingan umum baik itu pelayanan barang maupun jasa yang berdasarkan peraturan perundang-undangan. Pelayanan yang dimaksud adalah loyalitas yang mengedepankan efektifitas dan efisiensi suatu bangsa dalam menuju *good government*, yang berarti birokrasi melayani publik harus dengan penuh penghayatan (Lestari, 2019). UU No. 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik Pasal 1 ayat (1) menyatakan bahwa “*pelayan publik adalah setiap institusi penyelenggara negara, korporasi, lembaga independen yang dibentuk berdasarkan Undang-Undang untuk kegiatan pelayanan publik dan badan hukum lain yang dibentuk semata-mata untuk kegiatan pelayanan publik*”. Tujuan diterbitkannya UU tersebut adalah untuk menciptakan kepastian hukum antara hubungan masyarakat dengan birokrasi pemerintah sehingga terwujud batasan dan hubungan yang jelas antara hak dan kewajiban setiap pihak.

Terdapat pula Undang-Undang yang menunjukkan adanya tolak ukur untuk melihat apakah pelayanan publik yang diberikan berkualitas atau tidak.

Undang-Undang tersebut ialah Undang-Undang No. 25 Tahun 2000 tentang Program Pembangunan Nasional yang mengamanatkan perlu dibentuk indeks kepuasan masyarakat, yang mana indeks kepuasan masyarakat ini berfungsi sebagai tolok ukur dalam menilai sejauh mana kualitas pelayanan publik yang berlangsung selain itu indeks kepuasan masyarakat ini juga berfungsi sebagai pendorong setiap organisasi penyelenggara pelayanan untuk meningkatkan kualitas pelayanannya. Sehingga yang menjadi ukuran kesuksesan pelayanan publik itu adalah indeks kepuasan masyarakat.

Menurut Michael G. Roskin (Risnawan, 2017) bahwa birokrasi adalah sebuah organisasi yang meliputi para pejabat yang berfungsi melaksanakan peraturan-peraturan yang mana sebelumnya sudah disepakati dan ditentukan oleh mereka para pengambil keputusan. Verianto Sitinjak berpendapat sebuah organisasi yang peran fungsinya melayani suatu tujuan dengan cara mengkoordinasinya disebut sebagai birokrasi (Sitindjak, 2017). Menurut Ali Abdul Wakid bahwa birokrasi merupakan sistem pengorganisasian yang dilakukan oleh negara dengan tanggung jawab kompleks dan membutuhkan pengendali operasi untuk memajemen

sistem pemerintahan (Wakhid, 2011). Sistem pemerintahan digerakkan atau dijalankan oleh karyawan sebagai pegawai pemerintah itu sendiri sesuai dengan hierarki dan tingkatan jabatan yang dimiliki, dalam hal ini sistem itu harus terorganisir sehingga kebijakan publik dapat diimplementasikan dengan efektif dan efisien (Risnawan, 2017). Sementara menurut Desriadi, birokrasi diibaratkan sebagai sebuah badan atau organisasi yang di dalamnya terdapat pemimpin yaitu para pejabat pemerintah, di bawah kewenangan menteri dan para pejabat itu memiliki tugas dalam memberikan pelayanan (Desriadi, 2017).

Birokrasi adalah suatu sistem pemerintahan yang digunakan oleh para pegawai atau yang dilaksanakan oleh para pegawai yang dalam pelaksanaannya menggunakan hierarki dalam menjenjang suatu jabatan. Yang artinya dalam suatu kebijakan negara akan dilakukan oleh pihak eksekutif yang di dalam bentuk suatu kebijakan administrasi negara, yang dimana administrasi dilaksanakan dalam lembaga birokrasi. Masyarakat adalah suatu unsur yang dilayani dalam objek pelayanan publik, bisa dalam bentuk pelayanan jasa sehingga menjadi tanggung jawab pemerintahan di Instansi pemerintahan pusat, baik di dalam daerah, maupun di dalam lingkungan Badan Milik Usaha Negara, serta Badan Milik Usaha Daerah sehingga pelaksanaan kegiatannya harus memiliki ketentuan rangka pelaksanaan undang-undang atau peraturan perundang-undangan.

Namun demikian, di dalam suatu pelaksanaannya pelayanan publik dan peran birokrasi masih terdapat ketidaksinergisannya suatu peraturan peran fungsi pelayanan publik sehingga dalam pelaksanaannya banyak warga negara atau masyarakat mengeluhkan suatu pelayanan publik yang dilaksanakan oleh birokrat baik secara

langsung ataupun tidak langsung di dalam pelayanan kebijakan publik di dalam kebijakannya.

Hal tersebut diduga terjadi karena beberapa faktor yang terdapat dalam lingkungan birokrasi itu sendiri, salah satunya mungkin peraturan atau kebijakan yang dibentuk hanya bernilai untuk kelompok tertentu yang mana seharusnya kebijakan itu dibentuk harus bernilai untuk semua kalangan secara universal. Kemudian adanya pengikisan kerja yang sering kali ditemui pada diri birokrat itu sendiri misalnya kebanyakan birokrat lebih senang mementingkan diri sendiri atau kepentingan kelompoknya, hingga melupakan tanggung jawabnya untuk melayani publik dengan optimal.

Berdasarkan uraian di atas, maka penelitian ini merumuskan masalah terkait bagaimana tanggung jawab negara terhadap perlindungan anak sebagai kelompok rentan dalam perspektif hak asasi manusia. Kemudian tujuan penelitian ini yaitu mengkaji tanggung jawab negara terhadap perlindungan anak sebagai kelompok rentan dalam perspektif hak asasi manusia.

II. METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan metode penelitian kualitatif dengan menggunakan pendekatan studi kepustakaan. Metode kualitatif merupakan proses yang dilakukan dalam penelitian dan memberikan pemahaman yang berdasarkan pada kebenaran realitas yang sedang dikaji dari suatu fenomena sosial maupun masalah di tengah-tengah masyarakat yang lebih komprehensif dan bersifat menggambarkan kejadian dan kebanyakan menggunakan analisis dan juga menggunakan penelitian studi kepustakaan. Studi kepustakaan merupakan studi penelitian yang mengambil objek penelitiannya dari karya-karya kepustakaan baik dari artikel ilmiah,

buku, jurnal, maupun data-data yang sudah dikumpulkan dari penelitian sebelumnya. Penulis menggunakan studi kepustakaan tersebut untuk menjawab permasalahan-permasalahan penelitian yang akan dibahas oleh penulis dalam tulisan ini. Dengan menggunakan studi kepustakaan dalam kegiatan ini, penulis dapat menghimpun berbagai informasi yang berhubungan dengan permasalahan maupun topik objek dari penelitian.

III. HASIL DAN PEMBAHASAN

A. Pelayanan Publik

Pelayanan publik merupakan kegiatan yang berupa pelayanan yang diselenggarakan oleh pemerintah beserta jajarannya baik itu di tingkat daerah maupun di tingkat pusat. Organisasi pemerintah adalah organisasi yang berperan dalam pelayanan publik yang dipakai pemerintah modern dalam melaksanakan kewajibannya dalam sistem administrasi dan aparatur pemerintah yang bersifat spesialisasi dan impersonal (Diahloka & Shaleh, 2013).

Pelayanan publik menurut Rancangan Undang-Undang adalah suatu rencana kegiatan dalam memenuhi kebutuhan pokok yang tercantum pada hak-hak barang, jasa, warga negara dan sipil penduduk serta pelayanan administrasi. (Sugandha, 2019). Beberapa penyelenggaraan pelayanan publik antara lain:

- a. Pelaksanaan pelayanan
- b. Pengelolaan pengaduan masyarakat
- c. Pengelolaan informasi
- d. Pelayanan konsultasi pengawasan internal, dan
- e. Penyuluhan kepada masyarakat (Rianaldi, 2012).

Untuk memenuhi kebutuhan masyarakat, maka pemerintah harus berusaha seoptimal mungkin dalam kinerjanya melayani masyarakat yang mana fungsi pemerintah disini adalah salah satu tujuan dari negara yaitu untuk mensejahterakan masyarakatnya. Di dalam

pelayanan publik, instansi pelayanan terhadap masyarakat, pemerintah tidak dilakukan untuk melayani kepentingan individu melainkan harus melayani setiap anggota masyarakat guna menciptakan kondisi ternyaman masyarakat sehingga memungkinkan setiap individu di dalam masyarakat dapat menumbuhkan kembangkan kompetensi dan kreativitasnya guna mencapai kemampuan bersama (Mulyadi, 2018).

B. Pelaksanaan Birokrasi Pelayanan Publik

Dilaksanakannya pelayanan publik ada terdapat standar pelayanan yang mana harapannya setiap pelayanan yang dilakukan harus berdasarkan standar pelayanan tersebut. Hal ini dikarenakan standar pelayanan merupakan suatu tolok ukur yang dijadikan sebagai pedoman diselenggarakannya pelayanan publik, selain itu juga menjadi acuan penilaian terhadap berkualitas atau tidaknya suatu pelayanan. Dalam hal ini juga menjadi kewajiban dan janji pelaksana pelayanan terhadap publik dalam rangka pelayanan yang mudah, cepat, efisien, terukur, terjangkau, dan berkualitas.

Undang-Undang No. 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, mengatur segala sesuatu terkait pelayanan publik yang mana pengaturan ini bertujuan memberikan adanya kepastian hukum antara hubungan penyelenggara pelayanan publik dengan masyarakat (Nuriyanto, 2014).

Selain itu, adanya pengaturan terkait pelayanan publik juga bermaksud agar hak, kewajiban dan kewenangan semua pihak nampak memiliki hubungan dan batasan yang transparan dan jelas dalam pelayanan publik; supaya sistem pelaksanaan pelayanan tercipta secara layak berdasarkan asas-asas universal pemerintahan dan korporasi yang baik; supaya terpenuhinya penyelenggaraan

pelayanan publik yang sesuai dengan peraturan UU; dan supaya kepastian hukum dan perlindungan dapat terwujud bagi setiap anggota masyarakat.

C. Peran dan Fungsi Birokrasi Dalam Pelayanan Publik

Diberbagai sektor pelayanan, birokrasi pemerintahan sangat berusaha dan bersinergi dalam memenuhi kebutuhan dan kepentingan masyarakat melalui pelayanannya kepada masyarakat. Masyarakat tentu sangat membutuhkan dan menginginkan adanya kepuasan dari pelayanan yang diberikan pemerintah terutama pelayanan yang langsung dirasakan oleh masyarakat.

Dalam pelayanan publik, terdapat beberapa peran fungsi birokrasi yakni: pertama, sebagai fungsi pelayanan pemerintah bertugas menguraikan bagaimana strategi pembangunan nasional yang selanjutnya menjadi rencana pembangunan. Rencana Pembangunan yang dimaksud adalah untuk kepentingan jangka pendek, menengah dan panjang. Selain itu, pemerintah juga bertugas untuk menciptakan suatu iklim yang baik dan kondusif sehingga mampu meningkatkan rasa peduli dan niat partisipasi setiap individu di dalam masyarakat, dan bahkan mengalokasikan sumber daya dan dana tertentu. Agar fungsi ini dapat terlaksana maka setiap jajaran birokrasi dalam pemerintah dituntut untuk tangguh, andal dan profesional.

Kedua, sebagai fungsi pengaturan. Pemerintah dalam fungsi ini diberikan kewenangan untuk melaksanakan berbagai kebijakan peraturan perundang-undangan yang telah ditentukan oleh lembaga legislatif melalui berbagai ketentuan pelaksanaan dan kebijaksanaan. Dalam hal ini kedua ketentuan yang dimaksud merupakan pemberian dan perluasan kesempatan

bagi masyarakat dalam melaksanakan aktivitas tertentu, namun bisa juga berupa pembatasan apabila pembatasan itu dinilai demi keperluan masyarakat universal.

Ketiga, sebagai fungsi pembaharuan. Pemerintahan dalam fungsi ini harus mampu menjadi sumber inovasi atau ide-ide baru. Hal ini beralasan karena keadaan selalu mengalami perkembangan, sama halnya dengan keadaan masyarakat yang selalu mengalami tuntutan perkembangan kebutuhan dan kepentingan yang harus terpenuhi dalam pelayanan yang diselenggarakan oleh para penyelenggara pelayanan publik. Kondisi demikian menuntut agar setiap aparatur pemerintah beserta jajarannya harus berusaha memainkan perannya dalam berinovasi, karena semakin berkembangnya zaman maka pemerintah akan selalu dihadapkan dengan situasi kelangkaan sumber daya, mungkin karena adanya keterbatasan kemampuan dalam menyediakan sarana, prasarana, daya dan dana, SDM yang unggul dan keterbatasan waktu (Kadir, 2017).

Terdapat parameter yang bisa dipakai untuk mengetahui bagaimana kinerja dari pelayanan publik yang berlangsung yakni melalui dua pendekatan. Pertama, pendekatan yang melihat kinerja pelayanan publik dari perspektif pemberi layanan. Kedua, pendekatan yang melihat kinerja pelayanan publik dari perspektif pengguna jasa.

1. Akuntabilitas, merujuk pada suatu ukuran yang mampu menilai sejauh mana tingkat kesesuaian penyelenggaraan pelayanan yang telah dilakukan dengan ukuran nilai dan norma eksternal yang terdapat dalam masyarakat yang juga di miliki para penyelenggara pelayanan.
2. Responsivitas merujuk pada bagaimana daya tanggap yang diberikan penyelenggara pelayanan

kepada masyarakat, apakah sesuai dengan kebutuhan atau tuntutan masyarakat atau bahkan sebaliknya.

3. Orientasi pada pelayanan yakni merujuk pada banyak atau tidaknya energi yang diberikan birokrasi dalam melaksanakan pelayanan publik. Dalam hal ini, segenap sumber daya bahkan seluruh kemampuan yang dimiliki penyelenggara pelayanan sangat mempengaruhi pelayanan publik sehingga orientasi birokrasi pada pelayanan sangat diperlukan.
4. Efisiensi pelayanan yakni merujuk pada input dan output suatu pelayanan. Efisien pelayanan dilihat dari sisi input seperti biaya dan waktu yang meringankan masyarakat. Sementara efisiensi dari sisi output adalah produk pelayanan yang berkualitas. Selain itu pelayanan dinilai efisiensi apabila terdapat kepastian biaya dan waktu pada akses publik terhadap pelayanan.

Dalam lingkup akademik, tolak ukur baik atau buruknya birokrasi dapat dilihat dari seberapa jauh *performance* pemerintahan itu sendiri bergerak dalam melakukan tugas dan kewajibannya. Dalam kehidupan sehari-hari, setiap anggota masyarakat sangat membutuhkan suatu institusi untuk memenuhi kebutuhan atau kepentingannya, yang mana institusi itu mampu menyediakan jasa pelayanan publik.

Birokrasi pemerintah yang merupakan institusi formal tentu memegang peran yang sangat penting dalam menyelenggarakan pelayanan publik yang berkualitas, namun kenyataan yang saat ini terjadi bahwa birokrasi sama saat ini belum berubah secara substansial. Harapan adanya perubahan dalam setiap aspek individu dan organisasi, merupakan suatu konsekuensi yang logis dari sebuah

kenyataan birokrasi yang masih jauh dari harapan masyarakat. (Egeten, 2014).

D. Kendala Birokrasi Dalam Pelayanan Publik

Pelayanan kepada masyarakat acap kali tidak tercipta dengan optimal. Bahkan kinerja penyelenggara pelayanan sering mengesampingkan tugas pokoknya. Pelayanan masyarakat tidak terwujud secara optimal disebabkan oleh beberapa kendala, yakni kendala yang berasal dari dalam internal institusi birokrasi sendiri dan di lingkungan birokrasi berada (Kadir, 2017). Banyak ahli memberikan pendapat terkait lemah atau kurang optimalnya pelayanan publik yang dilakukan oleh birokrat yaitu beralasan bahwa terdapat perbedaan antara organisasi birokrasi dengan organisasi swasta, yang mana organisasi swasta memiliki mekanisme *self adjusting mechanism* sementara organisasi birokrasi tidak memilikinya, padahal *self adjusting mechanism* ini sangat berguna dalam memecahkan masalah, yang terkadang berupa hambatan dan tantangan yang muncul baik dari situasi internal ataupun situasi eksternal birokrasi akibat perkembangan yang sangat kompleks dari segala hal yang berkaitan dengan kerja birokrasi.

Sorensen dalam (Kadir, 2017) menyatakan bahwa ada beberapa kendala yang menyebabkan birokrasi tidak efisien dalam melayani masyarakat dan menyelenggarakan negara, diantaranya: Dalam model bekerjanya birokrasi tidak terdapat iklim birokrasi; sumber pendapatan tidak berasal dari organisasi sendiri; Tidak terdapat tolak ukur yang bisa dijadikan sebagai ukuran kinerja; Tidak terdapat insentif; Tidak terdapat tantangan administratif yang ditujukan kepada para pejabat pemerintahan secara personal; Terdapat kepemimpinan yang pasif .

Buruknya kualitas pelayanan publik memberikan dampak pada mengikisnya kepercayaan masyarakat kepada pemerintah. Banyak faktor yang bisa dilihat untuk menilai buruk atau tidaknya kualitas penyelenggaraan pelayanan publik diantaranya adalah faktor sumber daya manusia, faktor komunikasi birokrasi, faktor budaya dan cara kerja birokrasi, faktor inovasi birokrasi, faktor penerapan IPTEK dalam berinovasi dan banyak lagi faktor yang menerapkan prinsip *good governance*. Faktor-faktor tersebut dapat dinilai sebagai banyaknya upaya, usaha atau strategi yang bisa digunakan untuk menyelenggarakan pelayanan publik yang baik, optimal, berkualitas dalam memenuhi kebutuhan publik. Untuk mengembalikan rasa kepercayaan masyarakat kepada pemerintah serta meningkatkan kepuasan masyarakat terhadap kinerja pemerintah maka, pelayanan yang dilakukan oleh pemerintah harus diselenggarakan dengan sepenuh hati agar pelayanan publik yang terlaksana optimal dan berkualitas. (Rohayatin et al., 2017).

IV. PENUTUP

A. Kesimpulan

1. Peran fungsi birokrasi (fungsi pelayanan, fungsi pengaturan, fungsi pembaharuan) dinilai sangat penting dalam mempengaruhi efektifitas jalannya pelayanan publik, semuanya itu merupakan satu kesatuan yang harus dilaksanakan dengan kesungguhan dan sepenuh hati.
2. Birokrasi harus berupaya meminimalisir segala bentuk kendala yang muncul dengan menjalankan peran dan fungsinya dengan baik, karena tiga peran fungsi birokrasi itu adalah satu kesatuan yang harus dilaksanakan dan tidak dapat dipisahkan untuk mewujudkan

pelayanan publik yang optimal dalam menuju *good government*.

B. Saran

1. Diharapkan agar birokrasi dapat menjalankan tugasnya dengan baik, penempatan posisi sebagai birokrasi yaitu harus melayani masyarakat dengan sepenuh hati bukan malah untuk dilayani masyarakat. Selain itu, ke-tiga peran fungsi birokrasi kiranya dapat terealisasikan dengan baik, sehingga jalannya pelayanan publik dapat menciptakan kesejahteraan seluruh masyarakat.
2. Terkait kendala yang muncul, kiranya kendala-kendala itu tidak lagi berasal dari internal kinerja birokrasi, agar hal tersebut tidak lagi memangkas kepercayaan masyarakat terhadap birokrasi.

DAFTAR PUSTAKA

- Desriadi. (2017). *Pemerintahan Dan Birokrasi*. Jurnal Trias Poitika, 1(1), 64–78. <https://doi.org/https://doi.org/10.33373/jtp.v1i1.717>
- Diahloka, C., & Shaleh, A. B. (2013). *Membangun Kualitas Pelayanan Publik Melalui Peningkatan Etos Kerja Pegawai*. Jurnal Reformasi, 3(1), 19–24. <https://doi.org/https://doi.org/10.33366/rfr.v3i1.30>
- Egeten, M. (2014). *Perilaku Birokrasi Pemerintahan Dalam Pelayanan Perizinan Di Kabupaten Minahasa Selatan*. Jurnal Administrasi Bisnis, 4(27), 1–12.
- Kadir, A. (2017). *Studi Pemerintahan Daerah dan Pelayanan Publik*. <http://docs.google.com/>
- Lestari, R. A. (2019). *Reformasi Birokrasi Sebagai Pelayanan Publik*. Jurnal Dinamika Governance FISIP UPN “Veteran”

- Jatim, 9(1), 62–68.
<https://doi.org/https://doi.org/10.33005/jdg.v9i1.1421>
- Mulyadi. (2018). *Studi Kebijakan Publik dan Pelayanan Publik*. <https://ekbis.sindonews.com/read/959102/34/kemenperin-pede-ikm-tumbuh-7-5-tahun-ini-1422879320/8-02-2017>
- Nuriyanto. (2014). *Penyelenggaraan Pelayanan Publik Di Indonesia , Sudahkah Berlandaskan Konsep “ Welfare State ”?* Jurnal Konstitusi, 11(3), 428–453.
<https://doi.org/https://doi.org/10.31078/jk1132>
- Rianaldi, R. (2012). *ANALISIS KUALITAS PELAYANAN PUBLIK (Studi pada Biro Umum Sekretariat Daerah Propinsi Sumatera Utara)*. 1(1), 22–34.
<https://doi.org/10.31289/jap.v2i1.945>
- Risnawan, W. (2017). *Fungsi Birokrasi dalam Efektivitas Pelayanan Publik*. Jurnal Ilmiah Ilmu Administrasi Negara, 4(1), 156–166.
<https://doi.org/http://dx.doi.org/10.25157/dinamika.v4i1.1951>
- Rohayatin, T., Warsito, T., Pribadi, U., Nurmandi, A., Kumorotmo, W., & Suranto. (2017). *Foaktor Penyebab Belum Optimalnya Kualitas Penyelenggaraan Pelayanan Publik Dalam Birokrasi Pemerintahan*. Jurnal Cakra Prabu, 01(01), 22–36.
<https://doi.org/https://doi.org/10.36859/jcp.v1i01.50>
- Sitindjak, V. (2017). *Konsep reformasi birokrasi*. Jurnal Inspirasi, 8(2), 79–89.
- Sugandha, D. (2019). *Birokrasi dan Pelayanan Publik*. 40–53.
<https://doi.org/https://doi.org/10.31113/jia.v3i1.437>
- Umam, U., & Adianto. (2020). *Efektivitas Mal Pelayanan Publik (MPP) Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi dalam Pelaksanaan Pelayanan Publik*. Jurnal Humaniora, 4(1), 160–165.
<https://doi.org/https://doi.org/10.30601/humaniora.v4i1.600>
- U No. 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.
- Wakhid, A. A. (2011). *Eksistensi Konsep Birokrasi Max Weber Dalam Reformasi Birokrasi Di Indonesia*. Jurnal TAPIS, 7(13), 126–146.
<https://doi.org/http://dx.doi.org/10.24042/tps.v7i2.1540>