

ABSTRAK

RONNI JUWANDI (1302481) EFEKTIVITAS REFORMASI BIROKRASI DALAM KONTEKS *CIVIC SKILLS* SEBAGAI UPAYA MEWUJUDKAN *GOOD GOVERNANCE*

Partisipasi masyarakat sangat diperlukan dalam peningkatan kualitas pelayanan publik merupakan satu dari sekian banyak agenda besar reformasi birokrasi yang mengamanatkan kepada pemerintah bahwa salah satu tujuan besar dari adanya reformasi adalah perbaikan dan peningkatan kualitas pelayanan publik yang salah satunya dilakukan oleh lembaga birokrasi. Saat ini tingkat partisipasi dan kepercayaan masyarakat kepada lembaga pemerintah khususnya lembaga pelayanan publik dapat dikatakan stagnan kalau tidak mau dikatakan mengalami dekadensi sebagai bentuk krisis kepercayaan kepada pemerintah. Padahal, dalam kenyataan sekarang ini, daya dukung dan tingkat partisipasi masyarakat sangat diperlukan sebagai indikator keberhasilan reformasi birokrasi yang menjadi tujuan utama perubahan sistem pelayanan publik saat ini.

Penelitian ini bertujuan untuk melihat bagaimana tingkat efektifitas dan efisiensi pelayanan publik dalam hal reformasi birokrasi yang saat ini sedang menjadi program besar pemerintah. Teori yang digunakan dalam penelitian ini adalah efektifitas dan reformasi birokrasi dari David Osborne dan Ted Gaebler dalam bukunya yang berjudul *Reinventing Government*, serta tinjauan mengenai *Civic Skills* mencakup keterampilan partisipasi warga negara, dan juga konsepsi tentang *good governance*. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode deskripsi analitis dengan pendekatan kualitatif melalui teknik pengumpulan data berupa wawancara terstruktur sederhana untuk mengetahui tingkat kepuasan dari masyarakat sebagai pengguna layanan dari BPMPT, wawancara tidak terstruktur, dan juga observasi lapangan.

Berdasarkan hasil penelitian di lembaga birokrasi yang telah disebutkan di atas, ditemukan bahwa pelayanan yang dilakukan oleh BPMPT Provinsi Jawa Barat sudah menunjukkan perbaikan dan peningkatan kualitas pelayanan perizinan sesuai dengan prinsip-prinsip pelayanan publik yang prima, seperti akuntabilitas, transparansi, jaminan kepastian waktu, kemudahan, serta kelancaran yang dirasakan oleh pelanggan dalam hal ini adalah masyarakat, dalam mengurus perizinan yang dibutuhkannya.

ABSTRACT

RONNI JUWANDI (1302481) THE EFFECTIVENESS OF THE BUREAUCRATIC REFORM IN THE CONTEXT OF CIVIC SKILLS IN AN EFFORT TO REALIZE GOOD GOVERNANCE

Public participation is indispensable in increasing the quality of public services is one of the many large bureaucratic reform agenda which mandates to Governments that one of the major objectives of the reform is the improvement and enhancement of the quality of public services, one of which was conducted by the agency bureaucracy. Currently, level of participation and the trust of the community to the government agencies especially public service institutions can be said to stagnate if it does not want to be said to experience the decadence as a form of confidence to the government. Whereas, in reality right now, power support and level of public participation is indispensable as an indicator of the success of the reform of the bureaucracy which becomes the main purpose of the change of the system of public service at this time.

This research aims to look at how the level of effectiveness and efficiency of public services in terms of the reform of the bureaucracy which is currently becoming a big government program. The theory used in this research is the effectiveness and reform of the bureaucracy from David Osborne and Ted Gaebler in his book entitled *Reinventing Government*, as well as views about civic Skills covers the skills of participation of citizens, and also the conceptions about good governance. The methods used in this study is the method of The method used in this research is a case study method with qualitative approach through data collection techniques in the form of a simple structured interviews to find out the level of satisfaction of the public service as a user of BPMPT, unstructured interviews, and also the observation field.

Based on the results of research in the institutions of the bureaucracy that has been mentioned above, it was found that the services performed by BPMPT Provinsi Jawa Barat already showing improvement and the improvement of quality of service licensing in accordance with the principles of the public service, such as accountability, transparency, guarantee the certainty of the time, ease, as well as the perceived smoothness by the customer in this case is a society, in taking care of permissions it needs.