

## ABSTRAK

Kesan negatif terhadap birokrasi Indonesia begitu meluas, bahwa birokrasi adalah representasi organisasi yang lamban dan terpusat, pemenuhan terhadap ketentuan dan peraturan, serta rantai hirarki komando tidak lagi berjalan baik. Birokrasi menjadi bengkak, boros, dan tidak efektif. Diperlukan suatu kesadaran untuk memperbaiki birokrasi sebagai organisasi publik. Reformasi merupakan perubahan terhadap suatu sistem yang telah ada pada suatu masa. Upaya reformasi birokrasi yang dilakukan berhadapan langsung dengan keterbatasan pada sumber daya manusia, dana, sarana prasarana dan berbagai persoalan lainnya, sehingga menghasilkan kebijakan, perilaku, program dan sesuatu yang berbeda pula. Penelitian ini berangkat dari kondisi yang terjadi di Kabupaten Jembrana Bali, sebagai objek penelitian. Adapun rumusan permasalahan dalam penelitian ini adalah Apakah yang menyebabkan reformasi birokrasi dalam pelayanan publik di Kabupaten Jembrana Bali berhasil dalam pelaksanaannya. Oleh karena itu, tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui, memahami, mengkaji dan menganalisis keberhasilan reformasi birokrasi dalam pelayanan publik di Kabupaten Jembrana Bali yang didasarkan kepada kepemimpinan yang tegas dan lugas terhadap penekanan baru terhadap program, perubahan sikap dan perilaku masyarakat dan anggota birokrasi, perubahan gaya kepemimpinan yang mengarah kepada komunikasi terbuka dan manajemen partisipatif, penggunaan sumber daya yang lebih efisien, dan pengukuran penggunaan pendekatan legalistik. Penelitian ini dilakukan di Kabupaten Jembrana, Bali

Metode penelitian yang digunakan adalah metode kualitatif, adapun teknik pengumpulan data dilakukan adalah dengan studi kepustakaan, yaitu mencari, mengumpulkan dan mempelajari buku, dokumen, bahan tertulis atau kepustakaan lain yang ada kaitannya dengan masalah yang diteliti dan studi lapangan, pengamatan langsung ke objek yang diteliti, untuk mengetahui dan memahami masalah yang terjadi dan memperoleh data yang dibutuhkan. Adapun dalam pelaksanaan studi lapangan peneliti melakukan pengamatan, dan wawancara.

Hasil penelitian sampai pada kesimpulan bahwa reformasi birokrasi dalam pelayanan publik yang dilakukan pemerintahan Kabupaten Jembrana sudah dilaksanakan dengan baik dan sesuai dengan faktor reformasi birokrasi, meskipun dalam pelaksanaannya masih perlu adanya peningkatan-peningkatan dan tindak lanjut dalam hal perilaku masyarakat dan birokrat, sehingga dapat menunjang keberhasilan dalam reformasi birokrasi yaitu dengan upaya meningkatkan kualitas pelayanan yang tidak hanya ditempuh melalui aturan-aturan pemerintah, tetapi juga melalui peningkatan kemampuan aparat (SDM birokrat) dalam memberikan pelayanan. Keberhasilan Kabupaten Jembrana dalam menerapkan otonomi daerah tersebut dengan melakukan reformasi struktural organisasi yaitu dengan cara perampingan struktur organisasi. Disamping Pemerintah Kabupaten Jembrana pun mampu menciptakan program-program inovasi yang menjadi unggulan.

Kata kunci : Reformasi, Reformasi Birokrasi, dan Pelayanan Publik

## ABSTRACT

*Negative impression of the Indonesian bureaucracy is so pervasive, that the bureaucracy is a representation of a slow and centralized organization, compliance with rules and regulations, as well as the hierarchical chain of command no longer work well. Bureaucracy became bloated, wasteful, and ineffective. Required an awareness to improve the bureaucracy as a public organization. Reform is a change to an existing system at a time. Bureaucracy reform efforts carried out face to face with the limitations on human resources, funds, facilities and other issues, resulting in policies, behaviors, programs and different things. This study departs from the conditions that occur in Jembrana Bali, as the object of research. The formulation of the problem in this study is What is the cause of public service bureaucracy reform in Jembrana Bali successful in its implementation. Therefore, the purpose of this study is to know, understand, assess and analyze the success of bureaucracy reform of public services in Jembrana Bali which is based on a clear and direct leadership of the new emphasis of the program, changes in attitudes and behavior of society and members of the bureaucracy, the change in style leadership that leads to open communication and participatory management, use of resources more efficient, and measuring the use of legalistic approach. The research was conducted in Jembrana, Bali.*

*The method used is a qualitative method, as for data collecting technique done is bibliography study, the search for, collect and study the books, documents, written material or other literature that is related to the issue under study and field study, direct observation of the object under study, to know and understand the problem and obtain the required data. As for the implementation of a field study researchers conducted observations, and interviews.*

*The study came to the conclusion that the bureaucracy reforms carried out in the public service bureaucracy Jembrana been implemented properly and in accordance with the factors of bureaucratic reform, although the implementation is still need for improvements and follow-up in terms of people and bureaucratic behavior, so as to support the success of the bureaucracy reform is the effort to improve the quality of service that not only taken over the government's rules, but also by improving the ability of the apparatus (HR bureaucrats) in providing services. Jembrana success in implementing the regional autonomy with the organization's structural reform by way of structural streamlining the organization. Besides Jembrana Government has been able to create innovative programs to be seeded.*

*Key words: Reform, Bureaucratic Reform, and Public Service*