

# **Implementasi Kebijakan Birokrasi Di Bidang Pelayanan Publik Menuju Good Government (Studi Terhadap Efektivitas Peraturan Wali Kota Banda Aceh Nomor 43 Tahun 2021 Tentang Road Map Reformasi Birokrasi Pemerintah Kota Banda Aceh Tahun 2020-2024)**

## **Sulthaanika Arta Noga**

Afiliasi : Mahasiswa Fakultas Syar'iah dan Hukum UIN Ar-Raniry Banda Aceh  
E-mail : 200106091@student.ar-raniry.ac.id

## **Jamhir**

Afiliasi : Fakultas Syar'iah dan Hukum UIN Ar-Raniry Banda Aceh  
E-mail : jamhir@ar-raniry.ac.id

## **Nurul Fithria**

Afiliasi : Fakultas Syar'iah dan Hukum UIN Ar-Raniry Banda Aceh  
E-mail : nurul.fithria@ar-raniry.ac.id

## **Abstract**

*Public services are one of the main functions of government bureaucracy in meeting community needs. The implementation of bureaucratic policies in public services has a strategic role in determining the quality of services received by the public. This research aims to analyze the factors that influence the successful implementation of bureaucratic policies, including aspects of organizational structure, human resource capacity, organizational culture, as well as policy monitoring and evaluation. Using a qualitative approach, data is obtained from legal research which combines normative and empirical legal research and also observations of various government agencies that provide public services and this research is also included in the category of normative juridical research approach. The main obstacles in implementing policies include bureaucracy that is too complicated, lack of competence of the apparatus, and lack of innovation in services and also is it in accordance with the road map policy of the Banda Aceh mayor's regulation number 43 of 2021 concerning the road map for bureaucratic reform of the Banda Aceh city government in 2020-2024. This research suggests the need for bureaucratic reform that is oriented towards efficiency, transparency and accountability in order to improve the quality of public services. Thus, optimal implementation of bureaucratic policies can increase community satisfaction and support sustainable development.*

**Keywords:** *bureaucratic policies, public services and good government*

## **Abstrak**

Pelayanan publik merupakan salah satu fungsi utama birokrasi pemerintah dalam memenuhi kebutuhan masyarakat. Penerapan kebijakan birokrasi dalam pelayanan publik mempunyai peranan yang strategis dalam menentukan kualitas pelayanan yang diterima masyarakat. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis faktor-faktor yang mempengaruhi keberhasilan implementasi kebijakan birokrasi, meliputi aspek struktur organisasi, kapasitas sumber daya manusia, budaya organisasi, serta pemantauan dan evaluasi kebijakan. Dengan menggunakan pendekatan kualitatif, data di dapat dari penelitian hukum yang menggabungkan penelitian hukum normative dan empiris dan juga observasi pada berbagai instansi pemerintah yang memberikan pelayanan publik dan juga penelitian ini termasuk dalam kategori pendekatan penelitian yuridis normatif. Hasil penelitian menunjukkan bahwa keberhasilan implementasi

kebijakan dipengaruhi oleh kejelasan peraturan, efektivitas komunikasi antara pengambil kebijakan dan pelaksana, dan partisipasi masyarakat dalam proses pelayanan. Hambatan utama dalam implementasi kebijakan antara lain birokrasi yang terlalu rumit, kurangnya kompetensi aparatur, dan kurangnya inovasi dalam pelayanan. Penelitian ini menyarankan perlunya reformasi birokrasi yang berorientasi pada efisiensi, transparansi dan akuntabilitas dalam rangka meningkatkan kualitas pelayanan publik dan juga apakah sesuai dengan kebijakan road map peraturan wali kota banda aceh nomor 43 tahun 2021 tentang road map reformasi birokrasi pemerintah kota banda aceh tahun 2020-2024. Dengan demikian, implementasi kebijakan birokrasi yang optimal dapat meningkatkan kepuasan masyarakat dan mendukung pembangunan berkelanjutan.

**Kata Kunci:** kebijakan birokrasi, pelayanan publik dan good government

## PENDAHULUAN

Negara Indonesia adalah negara hukum dan telah tertuang di dalam dasar negara pada tahun 1945 pasal 1 ayat (3) yang berbunyi : “Negara Indonesia adalah Negara Hukum” dan tentunya hukum itu sendiri mempunyai peran penting bagi masyarakat selain sebagai social control bagi kehidupan dalam bermasyarakat, juga sebagai alat pengendali social, serta hukum juga mempunyai fungsi untuk membedakan tingkah laku baik atau buruknya juga perilaku yang telah menyimpang dalam masyarakat.

Berdasarkan ketentuan Pasal 1 ayat (3) UUD 1945, “Negara Indonesia adalah negara hukum”, Sebelum amandemen, pernyataan Indonesia sebagai negara hukum ditemukan dalam Penjelasan UUD 1945, “Indonesia ialah negara yang berdasar atas hukum (*rechtstaat*)”. Dilihat dari segi bentuk negara dan sistem penyelenggaraan pemerintahan, Indonesia adalah negara kesatuan yang menganut desentralisasi.<sup>1</sup> Disamping itu, Indonesia merupakan negara yang menganut ajaran negara kesejahteraan (*verzogingstate, welfare state*) dan dapat dikategorikan sebagai Negara hukum demokratis.<sup>2</sup> Dimana dalam setiap penyelenggaraan urusan pemerintahan haruslah berdasar pada hukum yang berlaku (*wetmatigheid van bestuur*).

---

<sup>1</sup> Dalam Pasal 1 ayat (1) UUD 1945 disebutkan, “Negara Indonesia ialah negara kesatuan yang berbentuk republik”, dan dalam Pasal 18 ayat (1) ditegaskan bahwa “Negara Kesatuan Republik Indonesia dibagi atas daerah-daerah provinsi dan daerah provinsi itu dibagi atas kabupaten dan kota, yang tiap-tiap provinsi, kabupaten, dan kota mempunyai pemerintah daerah, yang diatur undang-undang.

<sup>2</sup> Bagir Manan, *Hubungan Pusat-Daerah Dalam Penyelenggaraan Otonomi Daerah*, dikutip dari Ridwan, *Hukum Administrasi di Daerah*, (Yogyakarta: UII Press, 2009), hlm. 47.

Berdasarkan Indonesia adalah negara kesatuan yang menganut desentralisasi maka dari itu adanya hak-hak yang diatur setiap provinsi dan kabupaten/kota yang mana dikenal dengan Peraturan Daerah (Perda) yang mana untuk menjalankan suatu birokrasi dan tatanan di suatu daerah serta ketertiban di daerah tersebut. Peraturan Daerah adalah Peraturan Perundang-undangan yang dibentuk oleh Dewan Perwakilan Rakyat Daerah Provinsi dengan persetujuan bersama Kepala Daerah (gubernur atau bupati/wali kota) disadurkan dalam Undang-undang No 15 Tahun 2019 atas perubahan Undang-undang No 12 Tahun 2011. Peraturan Daerah terdiri atas: Peraturan Daerah Provinsi dan Peraturan Daerah Kabupaten/Kota Di Provinsi Aceh, Peraturan Daerah dikenal dengan istilah *Qanun*. Sementara di Provinsi Papua, dikenal istilah Peraturan Daerah Khusus. Pengertian peraturan daerah provinsi dapat ditemukan dalam pasal 1 angka 7 Undang-Undang Nomor 15 Tahun 2019 tentang Pembentukan Peraturan Perundang-undangan,<sup>3</sup> sebagai berikut: Selanjutnya pengertian peraturan daerah kabupaten/kota disebutkan pula dalam pasal 1 angka 8 Undang-Undang Nomor 15 Tahun 2019 tentang Pembentukan Peraturan Perundang-undangan,<sup>4</sup> Peraturan Daerah Kabupaten/Kota adalah Peraturan Perundang-undangan yang dibentuk oleh Dewan Perwakilan Rakyat Daerah Kabupaten/Kota dengan persetujuan bersama Bupati/Wali kota.

Harus dipahami adanya Peraturan Daerah (Perda) dalam suatu daerah bertujuan untuk mendorong kemajuan daripada birokrasi yang ada serta kelanjutan daripada pemerintahan suatu daerah tersebut. Dan didalam birokrasi ada dikenal dengan Reformasi Birokrasi yang pada dasarnya bertujuan adalah upaya untuk melakukan perbaikan kinerja birokrasi, dengan meningkatkan kualitas regulasi, meningkatkan efisiensi, efektivitas dan akuntabilitas seluruh aspek penyelenggaraan pemerintahan dan meningkatkan kualitas pelayanan kepada masyarakat, yang pada akhirnya akan meningkatkan kepercayaan masyarakat kepada Pemerintah. Pengertian ini tampaknya sangat mudah untuk dipahami, tetapi didalamnya mengandung kompleksitas proses perubahan yang rumit. Perubahan tidak hanya sekedar perubahan terhadap struktur organisasi, tetapi juga menyangkut berbagai proses penyelenggaraan pemerintahan dikota, harmonisasi dan pelurusan (*streamlining*) berbagai *regulasi*, perubahan mendorong pada sistem Sumber Daya Manusia yang mampu mendorong kinerja organisasi dan perubahan pada sistem pengawasan dan akuntabilitas yang mampu

---

<sup>3</sup> Pasal 1 angka 7, Undang-Undang Nomor 15 Tahun 2019 tentang Pembentukan Peraturan Perundang-undangan.

<sup>4</sup> Pasal 1 angka 8, Undang-Undang Nomor 15 Tahun 2019 tentang Pembentukan Peraturan Perundang-undangan.

mendorong penyelenggaraan pemerintahan yang bersih dan bebas Korupsi, Kolusi dan Nepotisme.

Langkah-langkah perubahan tersebut diharapkan dapat membawa dampak positif terhadap upaya peningkatan kualitas pelayanan serta perubahan pola pikir dan budaya kerja aparatur. Keseluruhan aspek dimaksud tidak dapat berdiri sendiri, tetapi saling terkait satu sama lain, perubahan disalah satu aspek akan memberikan pengaruh pada aspek lain. Karena itu reformasi birokrasi membutuhkan waktu yang panjang, biaya yang tidak sedikit, serta konsistensi, kesabaran, pantang menyerah dan pengorbanan besar para pelakunya. Dengan demikian, maka pendekatan reformasi birokrasi yang dilakukan harus merupakan pendekatan yang sistematis, terstruktur, bertahap, dimana setiap tahapan harus menghasilkan output yang memberikan dampak penguatan perubahan pada tahapan selanjutnya. Terkait dengan hal tersebut, maka dalam rangka mewujudkan terlaksananya reformasi birokrasi, Pemerintah Kota Banda Aceh menyusun road map reformasi birokrasi yang diharapkan dapat mendukung pencapaian visi, misi, tujuan dan sasaran pembangunan Pemerintah Kota Banda Aceh, dan Road Map reformasi Birokrasi Pemerintah Kota Banda Aceh bersifat dinamis, karena memberikan kemungkinan dilakukannya berbagai rencana dan pelaksanaan kegiatan yang dipandang strategis pada tahun-tahun pelaksanaannya.<sup>5</sup>

Mengenai Peraturan Daerah yang terfokus akan birokrasi yang ada yang terdapat di Kota Banda Aceh pada Tahun 2021 melalui peraturan Walikota Banda Aceh Nomor 43, dari peraturan tersebut ingin adanya di teliti perihal Bagaimana implementasi kebijakan birokrasi di bidang pelayanan publik menuju *good government* dan Apakah implementasi kebijakan birokrasi di bidang pelayanan publik menuju *good government* sudah efektif sebagai mana peraturan Wali Kota Banda Aceh dari dibentuknya sebuah aturan mengenai birokrasi di Kota Banda Aceh yang target dari peraturan tersebut adanya birokrasi yang tertata dan tertib.

## **KAJIAN TERDAHULU**

Berikut ini ada beberapa penelitian terdahulu yang memiliki kemiripan dan keterkaitannya dengan judul penelitian penulis, Adapun penelitian terdahulu yang memiliki kaitan dengan penelitian penulis adalah jurnal IAIN Purwokerto Fakultas Syariah Yang di tulis oleh Ade Harsa Suryanegara Dengan Judul *Reformasi Birokrasi dan Pemenuhan Hak Warga dalam Mengakses Pelayanan Publik melalui Mal Pelayanan Publik*. Berdasarkan

---

<sup>5</sup> Peraturan Walikota Banda Aceh Nomor 43 Tahun 2021 Tentang Road Map Reformasi Birokrasi Pemerintah Kota Banda Aceh Tahun 2020-2024

hal-hal yang sudah dikemukakan dalam pembahasan sebelumnya, dapat disimpulkan antara lain: Pertama, pelayanan publik merupakan suatu hal yang tidak terlepas dari kepentingan sehari-hari pada masyarakat akan kebutuhannya pada bidang administrasi. Kedua, Pelayanan publik yang prima serta efisien yang selalu diharapkan masyarakat guna menunjang keefektifan dalam kepengurusan administrasi. Ketiga, Pelayanan publik merupakan solusi satu pintu dalam hal kepengurusan ke-administrasian dari pemerintah untuk mengatasi permasalahan dalam sistem birokrasi di Indonesia. Keempat, Pelayanan publik yang sudah ada minimal untuk dipertahankan atau mungkin untuk lebih ditingkatkan agar lebih baik dari sebelumnya.<sup>6</sup> Selanjutnya jurnal FISIP – Undip yang ditulis oleh Aufarul Marom dengan judul *Inovasi Birokrasi Pelayanan Publik Bidang Sosial Tenaga Kerja Dan Transmigrasi Di Kabupaten Kudus*. Berdasarkan jurnal tersebut Inovasi Pelayanan Publik di Dinasakertrans Kabupaten Kudus sudah dilakukan dengan memberikan kesempatan pelayanan Kartu Kuning melalui online. Bantuan Sosial Bedah Rumah seringkali masih mengalami kendala karena belum lengkapnya persyaratan-persyaratan yang dibutuhkan untuk pengurusan bantuan tersebut. Bantuan Sosial Santunan Kematian masih terkendala waktu yang cukup lama untuk menurunkan bantuan tersebut karena prosedur pencairannya yang cukup Panjang. Dan Perlu adanya penambahan pegawai baru untuk mengurangi beban kerja yang terlalu banyak bagi pegawai yang telah ada. Persyaratan-persyaratan yang diperlukan untuk memperoleh bantuan sosial santunan kematian dan bedah rumah agar tidak diberlakukan secara kaku. Bantuan sosial santunan kematian hendaknya diberikan tidak terlalu lama dari waktu terjadinya kematian tersebut.<sup>7</sup> Dan jurnal Fisip Universitas Galuh yang ditulis oleh Saeful Hidayat dengan judul *Kinerja Pelayanan Birokrasi Dalam Mewujudkan Kepuasan Pelanggan*. Berdasarkan jurnal bahwasannya Pelayanan publik yang optimal merupakan hak warga negara yang dilindungi oleh undang-undang dan sekaligus kewajiban pemerintah. Masyarakat berhak mendapatkan layanan publik yang terbaik dari birokrasi dan birokrat wajib memberikan pelayanan terbaiknya menurut ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku. Saat ini masyarakat tidak lagi menjadi objek dari pelayanan publik semata-mata melainkan juga menjadi subjek, dengan keterlibatannya dalam setiap proses pelayanan publik sejak perencanaan, pelaksanaan, evaluasi dan menikmati hasil layanan. Pelayanan yang

---

<sup>6</sup> Ade Harsa Suryanegara, “Reformasi Birokrasi dan Pemenuhan Hak Warga dalam Mengakses Pelayanan Publik melalui Mal Pelayanan Publik” Skripsi : Fakultas Syariah IAIN Purwokerto.

<sup>7</sup> Aufarul Marom, “Inovasi Birokrasi Pelayanan Publik Bidang Sosial Tenaga Kerja Dan Transmigrasi Di Kabupaten Kudus” Jurnal : Staf pengajar Program Studi S1 Administrasi Publik FISIP - Undip

optimal harus ditunjang oleh berbagai aspek, salah satu aspek krusial yang harus mendapatkan perhatian oleh lembaga teknis pemerintahan di setiap level adalah terpenuhinya kepuasan publik sebagai pengguna jasa, karena secara langsung atau tidak langsung dapat mempengaruhi citra lembaga teknis pemerintah yang pada akhirnya akan meningkatkan mutu pelayanan pemerintah kepada masyarakat. Apresiasi pemerintah melalui Kementerian PANRB yang telah menetapkan Top 40 Inovasi Pelayanan Publik. Tahun 2018 adalah salah satu langkah mendorong peningkatan kinerja pelayanan birokrasi karena penyelenggaraan pelayanan publik merupakan tugas dan kewajiban negara untuk memenuhi kebutuhan dasar dan hak-hak sipil warga negara atas barang, jasa dan pelayanan administrasi. Orientasi pelayanan kepada kepuasan pengguna jasa tidak hanya penting untuk mengetahui kinerja pelayanan birokrasi, tetapi juga untuk menentukan strategi pengembangan pelayanan pemerintah di masa mendatang .<sup>8</sup> Dari beberapa contoh skripsi dan jurnal yang penulis cantumkan di atas dapat disimpulkan bahwa penelitian yang akan penulis lakukan belum pernah di teliti sebelumnya dan kajian pustaka di atas akan menjadi acuan atau referensi yang sangat bermanfaat bagi penulis dalam melakukan penelitian ini.

## **METODE PENELITIAN**

Metode adalah suatu jalan atau cara yang harus dilakukan untuk mencapai tujuan dengan menggunakan alat-alat tertentu. Sedangkan penelitian merupakan suatu kegiatan ilmiah yang berkaitan dengan analisis dan konstruksi yang dilakukan secara metodologis, sistematis, dan konsisten.<sup>9</sup> Metode penelitian dapat diartikan sebagai proses atau cara melakukan sesuatu dengan menggunakan pikiran secara seksama untuk mencapai suatu tujuan dengan cara mencari mencatat, merumuskan, dan menganalisis sampai menyusun laporan.<sup>10</sup>

Jenis penelitian yang digunakan adalah penelitian yuridis normatif, yaitu gabungan dari penelitian normatif atau teoritis dan penelitian empiris atau sosiologis. Metode penelitian hukum normatif sering juga disebut metode penelitian hukum kepustakaan karena metode atau cara yang dipergunakan di dalam penelitian ini yaitu dengan cara meneliti bahan pustaka yang ada, baik peraturan perundang-undangan, buku-buku, jurnal penelitian, dan artikel yang

---

<sup>8</sup> Saeful Hidayat, “Kinerja Pelayanan Birokrasi Dalam Mewujudkan Kepuasan Pelanggan” Jurnal : Fisip Universitas Galuh.

<sup>9</sup> Sutrisno Hadi, *Metode Penelitian* (Surakarta: UNS Press, 1989), hlm.24.

<sup>10</sup> Cholid Narbuko Dan Abu Achmadi, *Metode Penelitian* (Jakarta: PT. Bumi Aksara, 2003), Hlm.15.

berkaitan dengan penelitian.<sup>11</sup> Penelitian empiris adalah penelitian yang didasarkan pada data yang diperoleh dari hasil studi lapangan.

Penelitian ini termasuk dalam kategori pendekatan penelitian hukum empiris, dalam penelitian hukum empiris data primer merupakan data utama yang akan dianalisis.<sup>12</sup> Dalam penelitian ini sumber data yang digunakan adalah sumber data primer dan sumber data sekunder. Data primer dapat diperoleh langsung dari lapangan termasuk wawancara, dalam penelitian ini peneliti akan mewawancarai orang-orang yang merupakan sumber data utama. Dalam hal ini peneliti akan memperoleh data dari hasil wawancara terhadap pegawai atau PNS yang terdapat di perkantoran di daerah kota banda aceh sebagai yang menjalankan birokrasi di kantor tersebut. Dan bahan hukum sebagaimana yang tertera dalam Peraturan Wali Kota Banda Aceh Nomor 43 Tahun 2021 Tentang Road Map Reformasi Birokrasi Pemerintah Kota Banda Aceh Tahun 2020-2024. Bahan hukum yaitu referensi seperti buku-buku, jurnal penelitian, dan artikel yang ditulis oleh kalangan hukum yang berkaitan dengan penelitian, serta pendapat dari para pakar hukum. Teknik pengumpulan data adalah teknik atau cara yang dilakukan oleh peneliti untuk bisa mengumpulkan data yang terkait dengan permasalahan dari penelitian yang diambil. Teknik yang dilakukan adalah bacaan, analisis dan mengamati bagaimana norma tersebut bekerja di masyarakat.<sup>13</sup>

## **LANDASAN TEORI**

### **A. Pengertian dan Dasar Hukum Birokrasi Di Bidang Pelayanan Publik**

Birokrasi dalam pelayanan publik merujuk pada sistem administrasi pemerintahan yang berfungsi untuk memberikan pelayanan kepada masyarakat secara profesional, efisien, dan transparan. Birokrasi adalah rangkaian prosedur dan aturan yang terorganisasi untuk menjalankan fungsi-fungsi pemerintahan, khususnya yang berkaitan dengan pelayanan kepada masyarakat, seperti layanan kesehatan, pendidikan, perizinan, keamanan, dan kebutuhan lainnya.

Secara umum, birokrasi pelayanan publik bertujuan untuk memenuhi kebutuhan masyarakat secara adil dan merata, meningkatkan kualitas hidup, serta mendukung tercapainya tujuan pembangunan nasional. Dalam praktiknya, birokrasi harus mengedepankan prinsip akuntabilitas, efisiensi, transparansi, responsivitas, dan keadilan. Pelayanan publik dapat diartikan sebagai pemberian layanan (melayani) keperluan orang atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan. Pemerintahan pada hakekatnya adalah pelayanan kepada masyarakat, tidak dapat untuk melayani dirinya sendiri, tetapi untuk melayani masyarakat serta menciptakan

---

<sup>11</sup> Soerjono Soekanto dan Sri Mahmudji, *Penelitian Hukum Normatif Suatu Tinjauan Singkat*, Cetakan ke 11, ( Jakarta :PT Raja Grafindo Persada , 2009), hlm. 53-55.

<sup>12</sup> Ronny Hanitijo Soemitro, *Metode Penelitian Hukum dan Jurimetri*, (Jakarta: Ghalia Indonesia,1986), hlm.23

<sup>13</sup> B urhan Ashshofa, *Metode Penelitian Hukum*, (Jakarta: Rineka Cipta, 2010), hlm 95.

kondisi yang memungkinkan setiap anggota masyarakat mengembangkan kemampuan dan kreativitasnya demi mencapai tujuan bersama (Rasyid, 1998).<sup>14</sup>

Dasar Hukum Birokrasi di Bidang Pelayanan Publik di Indonesia dan juga birokrasi pelayanan publik di Indonesia diatur dalam berbagai peraturan perundang-undangan, di antaranya adalah pertama Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik UU ini menjadi dasar utama dalam penyelenggaraan pelayanan publik. Pasal-pasal dalam undang-undang ini mengatur hak dan kewajiban penyelenggara pelayanan, hak masyarakat, standar pelayanan, dan mekanisme pengaduan. Kedua Undang-Undang Nomor 30 Tahun 2014 tentang Administrasi Pemerintahan UU ini mengatur prinsip-prinsip dalam pelaksanaan tugas administrasi pemerintahan yang mendukung terwujudnya pelayanan publik yang baik, meliputi kepastian hukum, profesionalitas, dan akuntabilitas. Ketiga Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan UU Pelayanan Publik Peraturan ini memberikan panduan teknis untuk melaksanakan UU Pelayanan Publik, termasuk mengenai penyelenggaraan pelayanan yang efektif, penyusunan standar pelayanan, dan penyelesaian keluhan masyarakat. Keempat Undang-Undang Nomor 5 Tahun 2014 tentang Aparatur Sipil Negara (ASN) UU ini menegaskan peran ASN sebagai pelaksana pelayanan publik yang profesional dan berintegritas. ASN diharapkan menjadi motor penggerak birokrasi yang melayani masyarakat. Kelima Instruksi Presiden Nomor 10 Tahun 2016 tentang Aksi Pencegahan dan Pemberantasan Korupsi Salah satu fokusnya adalah membenahan birokrasi dalam pelayanan publik untuk mencegah terjadinya penyalahgunaan wewenang. Dan keenam Peraturan Menteri PANRB Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan Peraturan ini memberikan pedoman penyelenggaraan pelayanan publik yang berorientasi pada kebutuhan masyarakat dan mutu pelayanan.

## **B. Tugas Dan Fungsi Birokrasi Di Bidang Pelayanan Publik**

Tugas dan fungsi birokrasi dalam pelayanan publik meliputi beberapa aspek yang mana tugas dan fungsi birokrasi dalam pelayanan publik sangat di utamakan untuk menuju good government sebagaimana berikut adalah pertama pelaksanaan kebijakan dalam menerapkan kebijakan pemerintah di lapangan yang sesuai dengan peraturan yang telah di tetapkan untuk menuju pemerintahan yang good government seperti yang telah di atur didalam peraturan Kota Banda Aceh melalui peraturan Wali Kota Banda Aceh nomor 43 tahun 2021 yang harapan nya menuju Kota Banda Aceh sesuai dengan peraturan tersebut, kemudian memberikan pelayanan

---

<sup>14</sup> file:///C:/Users/Lenovo/Downloads/Artikel%20Jurnal%20Kurniawan.pdf



langsung kepada masyarakat sesuai prosedur yang telah ditetapkan dan memastikan implementasi program berjalan efektif sesuai daripada harapan yang telah ditetapkan dalam bentuk peraturan maupun Keputusan. Kedua pengelolaan sumber daya dalam Mengatur penggunaan anggaran untuk pelayanan public yang akuntabel guna untuk menjadikan pemerintah yang good government, kemudian mengelola SDM dan infrastruktur pelayanan publik untuk kenyamanan daripada Masyarakat dalam pelayanan publik dan mengoptimalkan penggunaan fasilitas public sesuai dengan kebutuhan dan keperluan daripada yang diperlukan. Ketiga koordinasi dan pengawasan dalam mengoordinasikan berbagai unit pelayanan publik, melakukan monitoring kualitas layanan yang diharapkan supaya menjadi pemerintah yang good government dan mengevaluasi kinerja pelayanan secara berkala. Keempat pelayanan prima dalam memberikan layanan cepat dan professional, menerapkan standar pelayanan minimum dan merespon keluhan masyarakat secara efektif. Dan kelima akuntabilitas dalam membuat laporan pertanggungjawaban, menjamin transparansi pelayanan publik dan mencegah praktik KKN dalam birokrasi. Fungsi-fungsi ini bertujuan memastikan pelayanan publik yang efisien, transparan dan berkualitas bagi masyarakat.<sup>15</sup>

Ketentuan hukum terkait birokrasi good governance di Indonesia meliputi sebagai berikut UU No. 28/1999 tentang Penyelenggaraan Negara yang Bersih dan Bebas KKN - menetapkan prinsip-prinsip kepastian hukum, transparansi, dan akuntabilitas. Kemudian UU No. 5/2014 tentang Aparatur Sipil Negara - mengatur profesionalisme dan kinerja birokrasi. Dan PP No. 101/2000 tentang Pendidikan dan Pelatihan Jabatan PNS - fokus pada pengembangan kompetensi. Implementasi prinsip good governance mencakup dari pada aspek aspek yang harus diperhatikan adalah Transparansi dalam pengambilan kebijakan, akuntabilitas kinerja birokrasi, pelayanan publik yang efektif dan efisien, partisipasi masyarakat dalam pengawasan dan penegakan hukum yang adil. Dan pengawasan dilakukan melalui internal: APIP (Aparat Pengawasan Intern Pemerintah), eksternal: BPK, Ombudsman, dan Masyarakat dan juga sanksi administratif hingga pidana bagi pelanggaran<sup>16</sup>

### **C. Teori Birokrasi Di Bidang Pelayanan Publik Dalam Hukum Islam**

Teori birokrasi dalam pelayanan publik merupakan salah satu aspek penting dalam memahami bagaimana suatu sistem administrasi atau pemerintahan berfungsi untuk melayani masyarakat. Dalam hukum Islam, pelayanan publik memiliki landasan moral dan spiritual yang kuat, yang berorientasi pada keadilan, kesejahteraan umat, dan tanggung jawab kepada Allah

---

<sup>15</sup> Sedarmayanti. 2009. *Reformasi Administrasi Publik, Reformasi Birokrasi, dan Kepemimpinan Masa Depan*. Bandung: Refika Aditama.

<sup>16</sup> Sedarmayanti. (2012). *Good Governance: Kepemerintahan yang Baik*. Bandung: Mandar Maju.

SWT. Berikut adalah penjelasan tentang teori birokrasi di bidang pelayanan publik dalam perspektif hukum Islam.

Pertama konsep dasar birokrasi dalam perspektif birokrasi modern yang dikembangkan oleh Max Weber, birokrasi ideal memiliki ciri-ciri seperti hierarki yang jelas, aturan formal, dan profesionalisme. Dalam konteks hukum Islam, prinsip-prinsip ini dapat diselaraskan dengan nilai-nilai syariah, di mana struktur dan prosedur birokrasi juga diharapkan mendukung keadilan dan efisiensi. Kedua prinsip pelayanan publik dalam Islam yang mana hukum Islam menekankan beberapa prinsip utama dalam pelayanan publik adalah keadilan ('Adalah): Islam sangat menekankan keadilan dalam setiap aspek kehidupan, termasuk dalam pelayanan publik. Pegawai publik harus melayani semua orang tanpa diskriminasi. Kemudian amanah (Kepercayaan): Jabatan publik dianggap sebagai amanah yang harus dijalankan dengan penuh tanggung jawab, sebagaimana disebutkan dalam QS. An-Nisa: 58. Kemudian efisiensi dan Efektivitas: Dalam Islam, pemborosan waktu dan sumber daya sangat dilarang.<sup>17</sup> Oleh karena itu, birokrasi dalam pelayanan publik harus dirancang untuk mencapai hasil yang maksimal dengan cara yang efisien. Dan masalah (Kesejahteraan Umum): Pelayanan publik harus bertujuan untuk membawa manfaat bagi masyarakat dan mencegah kerugian, sesuai dengan prinsip maqasid syariah. Ketiga aplikasi teori birokrasi dalam Islam didalam praktiknya, birokrasi yang sesuai dengan nilai-nilai Islam dapat diwujudkan melalui Pemimpin yang Adil dan Kompeten: Pemimpin birokrasi harus memiliki kapasitas intelektual dan moral yang tinggi.<sup>18</sup> Akuntabilitas: Setiap pegawai publik bertanggung jawab kepada masyarakat dan kepada Allah SWT. Ini ditegaskan dalam prinsip *hisbah* (pengawasan sosial). Penghapusan Korupsi: Korupsi atau suap (*risywah*) dilarang keras dalam Islam. Contoh Praktik dalam Sejarah Islam Pada masa Kekhalifahan Umar bin Khattab, birokrasi pelayanan publik dikelola dengan sangat baik. Umar menerapkan kebijakan seperti memberikan gaji tetap kepada pegawai publik untuk mencegah korupsi, membentuk lembaga *Diwan* sebagai badan administratif, dan memastikan pengawasan terhadap birokrasi melalui inspektur yang ditunjuk.<sup>19</sup>

Teori birokrasi dalam pelayanan publik dapat diintegrasikan dengan nilai-nilai Islam untuk menciptakan sistem yang adil, efisien, dan berorientasi pada kesejahteraan masyarakat. Dalam hukum Islam, pelayanan publik bukan hanya tugas administratif, tetapi juga tanggung jawab moral dan ibadah kepada Allah SWT.

---

<sup>17</sup> HR. Muslim, No. 593.

<sup>18</sup> HR. Muslim, No. 1828.

<sup>19</sup> HR. Al-Bukhari, No. 893.

## PEMBAHASAN

### A. Kebijakan birokrasi Dalam Pelayan Publik Menuju Good government di Kota Banda Aceh

Kebijakan birokrasi dalam pelayanan publik untuk mewujudkan good government di Kota Banda Aceh dilihat dari beberapa aspek-aspek penting yang bertujuan menjadi pemerintah yang good government. Pertama konsep Good Governance di Banda Aceh yang mana dalam penerapannya melalui prinsip transparansi dalam pelayanan publik, akuntabilitas pemerintah kota dalam menjalankan program, partisipasi masyarakat dalam pengambilan Keputusan dan Efektivitas dan efisiensi pelayanan.<sup>20</sup> Kedua reformasi birokrasi yang telah dilakukan seperti penyederhanaan prosedur pelayanan publik, penerapan sistem pelayanan terpadu satu pintu, digitalisasi layanan pemerintah dan peningkatan kompetensi aparatur sipil negara. Ketiga tantangan yang dihadapi dalam kebijakan birokrasi dalam pelayanan publik seperti masih adanya praktik birokrasi yang berbelit-belit, kurangnya koordinasi antar instansi, keterbatasan infrastruktur teknologi informasi dan resistensi terhadap perubahan dari aparatur. Keempat strategi pengembangan dalam pelayanan publik seperti penguatan implementasi e-government, peningkatan kualitas sumber daya manusia, perbaikan sistem monitoring dan evaluasi dan penerapan standar pelayanan minimal.<sup>21</sup> Kelima dampak Syariat Islam Sebagai daerah yang menerapkan syariat Islam, Banda Aceh memiliki keunikan dalam penerapan good governance seperti integrasi nilai-nilai Islam dalam pelayanan publik, penerapan prinsip amanah dan kejujuran dan pelayanan yang memperhatikan aspek syariah.<sup>22</sup> Keenam rekomendasi perbaikan seperti pengembangan sistem informasi terintegrasi, pelatihan berkelanjutan bagi aparatur, penguatan pengawasan internal dan eksternal dan peningkatan keterlibatan masyarakat dalam evaluasi layanan.<sup>23</sup>

Untuk mencapai good government Kota Banda Aceh perlu terus melakukan tindakan tindakan yang mana untuk mencapai good government seperti evaluasi berkala terhadap kinerja birokrasi, penguatan komitmen pimpinan dalam reformasi, peningkatan kualitas pelayanan

---

<sup>20</sup> Nurdin, R. (2022). "Implementasi Good Governance dalam Pelayanan Publik di Kota Banda Aceh." *Jurnal Administrasi Publik*, 8(2), 45-62

<sup>21</sup> Safrijal, A. & Abdullah, K. (2021). "Reformasi Birokrasi dan Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik di Era Digital: Studi Kasus Kota Banda Aceh." *Jurnal Ilmu Pemerintahan*, 6(1), 78-95

<sup>22</sup> Ismail, M. (2023). "Pengaruh Penerapan Syariat Islam terhadap Tata Kelola Pemerintahan di Aceh." *Jurnal Politika*, 12(3), 112-130

<sup>23</sup> Zulkifli, et al. (2022). "Analisis Kinerja Pelayanan Publik dalam Mewujudkan Good Governance di Kota Banda Aceh." *Jurnal Administrasi Negara*, 7(1), 23-41

publik dan pengembangan inovasi dalam pelayanan publik. Keberhasilan implementasi good government di Banda Aceh akan sangat bergantung pada konsistensi pelaksanaan kebijakan dan dukungan dari seluruh pemangku kepentingan, termasuk pemerintah, masyarakat, dan sektor swasta.

## **B. Langkah Pengimplementasian Oleh Pihak Birokrasi Terhadap Pelayanan Publik Menuju *Good Government* di Kota Banda Aceh**

Langkah-langkah implementasi birokrasi dalam pelayanan publik menuju Good Government di Kota Banda Aceh melalui langkah-langkah pengimplementasian oleh pihak birokrasi dengan modernisasi Sistem Pelayanan seperti penerapan e-government untuk mempermudah akses masyarakat terhadap layanan publik, pengembangan sistem informasi terintegrasi antar instansi pemerintah dan digitalisasi dokumen dan prosedur administrasi untuk meningkatkan efisiensi. Kemudian peningkatan Kapasitas SDM seperti pelatihan dan pengembangan kompetensi aparatur sipil negara, penguatan integritas dan etika pelayanan publik dan evaluasi kinerja berbasis hasil dan dampak terhadap Masyarakat. Kemudian reformasi birokrasi seperti penyederhanaan struktur organisasi untuk mengurangi jalur birokrasi, standarisasi prosedur pelayanan publik dan penerapan sistem reward and punishment yang jelas. Kemudian transparansi dan akuntabilitas seperti publikasi informasi layanan publik secara berkala, pembentukan sistem pengaduan masyarakat yang efektif dan audit kinerja pelayanan publik secara regular.<sup>24</sup> Kemudian partisipasi Masyarakat seperti pelibatan masyarakat dalam perencanaan program, forum dialog publik untuk menampung aspirasi dan survei kepuasan masyarakat terhadap layanan publik. Kemudian penguatan regulasi seperti pembaruan peraturan daerah terkait pelayanan publik, harmonisasi regulasi dengan kebijakan nasional dan penegakan sanksi terhadap pelanggaran standar pelayanan.<sup>25</sup> Kemudian inovasi pelayanan seperti pengembangan program-program inovatif sesuai kebutuhan local, adopsi praktik terbaik dari daerah lain dan pemanfaatan teknologi untuk meningkatkan kualitas layanan. Kemudian monitoring dan evaluasi seperti pengembangan indikator kinerja yang terukur, evaluasi berkala terhadap pencapaian program dan tindak lanjut hasil evaluasi untuk perbaikan berkelanjutan.

---

<sup>24</sup> Dwiyanto, Agus. (2021). Reformasi Birokrasi Publik di Indonesia. Yogyakarta: Gadjah Mada University Press

<sup>25</sup> Nurdin, Ismail. (2019). Kualitas Pelayanan Publik (Perilaku Aparatur dan Komunikasi Birokrasi dalam Pelayanan Publik). Surabaya: Media Sahabat Cendekia

Terhadap langkah langkah diatas perlu adanya faktor- faktor pendukung supaya menjadi birorasi yang good government terkhusus di bidang pelayanan publik yang faktor-faktor tersebut ialah komitmen pemimpin daerah, dukungan anggaran yang memadai, infrastruktur teknologi informasi dan budaya kerja yang berorientasi pada pelayanan. Dan daripada faktor faktor pendukung di atas yang mana ada nya rekomendasi supaya menjadi birokrasi yang good government di bidang pelayanan public seperti penguatan koordinasi antar instansi, peningkatan alokasi anggaran untuk modernisasi system, program pengembangan kapasitas yang berkelanjutan dan evaluasi dan perbaikan sistem secara berkala.<sup>26</sup> Untuk mencapai Good Government di Kota Banda Aceh, implementasi langkah-langkah tersebut harus dilakukan secara sistematis dan berkelanjutan. Diperlukan komitmen kuat dari seluruh pemangku kepentingan serta evaluasi berkala untuk memastikan efektivitas program.

### **C. Tantangan Dalam Pengimplementasian Kebijakan Birokrasi Dibidang Pelayanan Publik Menuju *Good Government* di Kota Banda Aceh**

Tantangan dalam implementasi kebijakan birokrasi pelayanan publik untuk mewujudkan good government di Kota Banda Aceh adanya beberapa tantangan yang di hadapi dari berbagai aspek dalam pelayan publik khusus nya diantaranya transformasi budaya birokrasi seperti masih kuatnya budaya birokrasi yang hierarkis dan kaku, tantangan mengubah mindset aparatur dari "dilayani" menjadi "melayani" dan resistensi terhadap perubahan dari sistem lama ke sistem yang lebih modern.<sup>27</sup> Kemudian kapasitas sumber daya manusia seperti kompetensi aparatur yang belum merata dalam penguasaan teknologi, keterbatasan pemahaman konsep pelayanan publik yang berorientasi pada kepuasan masyarakat dan perlu peningkatan profesionalisme dan integritas aparatur. Kemudian infrastruktur dan teknologi seperti kebutuhan modernisasi sistem pelayanan berbasis digital, tantangan pemerataan akses internet dan fasilitas pendukung dan integrasi sistem antar instansi yang masih perlu ditingkatkan. Kemudian koordinasi antar lembaga seperti ego sektoral yang masih menjadi hambatan, tumpang tindih kewenangan antar instansi dan harmonisasi kebijakan dan prosedur pelayanan.<sup>28</sup> Kemudian partisipasi masyarakat seperti kesadaran masyarakat tentang hak dan

---

<sup>26</sup> Manan, Bagir. (2021). Hubungan Antara Pusat dan Daerah Menurut UUD 1945. Jakarta: Sinar Grafika.

<sup>27</sup> Sofyani, H., & Akbar, R. (2023). "Implementasi Good Governance dalam Pelayanan Publik: Studi Kasus di Kota Banda Aceh". Jurnal Administrasi Publik, 15(2), 145-160

<sup>28</sup> Wahyudi, A. (2022). "Transformasi Digital Birokrasi dalam Era Revolusi Industri 4.0: Tantangan dan Peluang di Aceh". Jurnal Kebijakan Publik Indonesia, 8(1), 12-28

kewajiban dalam pelayanan publik, keterlibatan dalam pengawasan dan evaluasi layanan dan akses informasi dan mekanisme pengaduan yang perlu diperkuat. Kemudian aspek regulasi dan kebijakan seperti penyesuaian regulasi dengan perkembangan kebutuhan masyarakat, implementasi standar pelayanan minimal dan pengawasan dan penegakan aturan. Kemudian tantangan khusus Kota Banda Aceh seperti penerapan nilai-nilai syariat Islam dalam pelayanan publik, pemulihan pasca konflik dan tsunami yang berkelanjutan, kekhususan otonomi daerah dalam konteks pelayanan publik.<sup>29</sup> Kemudian pengelolaan anggaran seperti efisiensi penggunaan anggaran, transparansi dan akuntabilitas pengelolaan dana dan prioritas program pengembangan pelayanan publik.

Untuk mengatasi tantangan-tantangan tersebut ada beberapa yang dapat dipertimbangkan dari beberapa aspek dalam pelayanan publik untuk menjadikan birokrasi menuju *good government*. Pertama, program pengembangan kapasitas seperti pelatihan berkelanjutan untuk aparatur, benchmarking dengan daerah lain yang lebih maju dan pendampingan teknis implementasi sistem baru. Kedua, penguatan sistem digital seperti pengembangan platform pelayanan terpadu, peningkatan keamanan data dan standarisasi sistem informasi. Ketiga, reformasi kelembagaan seperti evaluasi dan penyederhanaan prosedur, penguatan koordinasi antar lembaga dan pengembangan budaya organisasi yang berorientasi pelayanan. Keempat, pemberdayaan masyarakat seperti sosialisasi hak dan kewajiban, pembentukan forum partisipasi masyarakat dan penguatan sistem pengaduan masyarakat. Kelima, penguatan pengawasan seperti pengembangan sistem monitoring dan evaluasi, penguatan peran pengawasan internal dan eksternal dan peningkatan transparansi dan akuntabilitas. Keberhasilan implementasi *good governance* di Kota Banda Aceh akan sangat tergantung pada komitmen semua pemangku kepentingan dan kemampuan mengatasi tantangan-tantangan tersebut secara sistematis dan berkelanjutan.<sup>30</sup>

#### **D. Kebijakan Birokrasi Dibidang Pelayanan Publik Menuju *Good Government* Menurut Pandangan Islam**

Kebijakan birokrasi dalam pelayanan publik di Indonesia, jika dilihat dari perspektif Islam, mengedepankan prinsip-prinsip yang berorientasi pada kemaslahatan dan keadilan. Konsep ini berakar pada ajaran Islam yang menekankan pentingnya pelayanan yang berkualitas, jujur, dan

---

<sup>29</sup> Ismail, N. (2022). "Syariat Islam dan Pelayanan Publik: Integrasi Nilai-nilai Religius dalam Birokrasi Modern di Aceh". *Jurnal Studi Pemerintahan*, 7(2), 201-218

<sup>30</sup> Syahputra, R. (2022). "Koordinasi Antar Lembaga dalam Pelayanan Publik Terpadu di Kota Banda Aceh". *Jurnal Governance Innovation*, 6(1), 45-60

dapat dipercaya. Dalam hal ini, pelayanan publik tidak hanya dilihat dari hasil, tetapi juga dari proses yang adil dan bermartabat. Dan prinsip-prinsip pelayanan publik dalam islam sebagai berikut, pertama amanah (Kepercayaan): Pelayanan publik harus dilaksanakan dengan integritas dan tanggung jawab. Setiap pejabat publik diharapkan untuk menjaga amanah yang diberikan kepada mereka. Kedua adl (Keadilan): Kebijakan yang diambil harus mencerminkan keadilan bagi seluruh lapisan masyarakat, tanpa diskriminasi berdasarkan latar belakang sosial atau ekonomi. Ketiga Shura (Musyawarah): Proses pengambilan keputusan harus melibatkan partisipasi masyarakat. Konsultasi dengan pihak-pihak terkait penting untuk memastikan bahwa kebijakan mencerminkan kebutuhan dan aspirasi Masyarakat dan keempat masalah (Kesejahteraan Umum): Setiap kebijakan harus bertujuan untuk meningkatkan kesejahteraan masyarakat secara keseluruhan. Ini mencakup akses yang setara terhadap layanan publik.<sup>31</sup>

Implementasi good government dalam konteks Islam melibatkan penerapan prinsip-prinsip syariah dalam pengelolaan pemerintahan. Hal ini termasuk adalah transparansi: Proses dan hasil pelayanan publik harus dapat diakses dan dipahami oleh masyarakat, sehingga meningkatkan akuntabilitas pemerintah, kemudian efektivitas dan Efisiensi: Birokrasi harus berfungsi secara efektif dan efisien, memberikan pelayanan yang tidak berbelit-belit dan tepat waktu dan partisipasi Masyarakat: Masyarakat harus dilibatkan dalam proses pembuatan kebijakan untuk memastikan bahwa keputusan yang diambil sesuai dengan kebutuhan mereka.<sup>32</sup>

Kebijakan birokrasi di bidang pelayanan publik menuju good government menurut pandangan Islam menekankan pada integritas, keadilan, partisipasi, dan kesejahteraan umum. Dengan mengintegrasikan nilai-nilai Islam dalam administrasi publik, diharapkan tercipta pemerintahan yang bersih, akuntabel, dan responsif terhadap kebutuhan masyarakat. Implementasi prinsip-prinsip ini tidak hanya akan meningkatkan kualitas pelayanan publik tetapi juga membangun kepercayaan masyarakat terhadap pemerintah.

## **KESIMPULAN**

Road Map Reformasi Birokrasi Kota Banda Aceh 2020-2024 merupakan upaya strategis untuk mewujudkan good government melalui peningkatan kualitas pelayanan publik. implementasinya mencakup delapan area perubahan yaitu manajemen perubahan, penataan

---

<sup>31</sup> Afrizal, Jhon. 2015. "*Islam Sebagai Prinsip Tata Birokrasi Negara*". Kutubkhanah: Jurnal Penelitian Sosial Keagamaan

<sup>32</sup> Yunus, Nur Rohim.(2016). "*Menciptakan Good And Clean Government Berbasis Syariah Islamiyah Dalam Tatakelola Pemerintahan Republik Indonesia*". Nur El-Islam.

peraturan perundang-undangan, penataan organisasi, penataan tata laksana, penataan sistem manajemen SDM, penguatan akuntabilitas, penguatan pengawasan dan peningkatan kualitas pelayanan public.

Keberhasilan implementasi kebijakan ini dapat dilihat dari beberapa indikator yaitu meningkatnya indeks reformasi birokrasi, berkurangnya praktik KKN, meningkatnya kualitas pelayanan publik, birokrasi yang lebih efisien dan efektif dan meningkatnya kapasitas dan juga akuntabilitas kinerja birokrasi. Meski demikian, masih terdapat beberapa tantangan dalam implementasinya seperti perlu penguatan koordinasi antar instansi, masih terbatasnya SDM yang kompeten, perlu peningkatan sarana prasarana pendukung, perlu penguatan monitoring dan evaluasi dan masih perlunya penyesuaian budaya kerja birokrasi.

Untuk mencapai tujuan good government, diperlukan komitmen kuat dari seluruh jajaran pemerintah kota, pelibatan aktif masyarakat dalam pengawasan, pemanfaatan teknologi informasi pengembangan SDM berkelanjutan serta penguatan sistem reward and punishment. Dengan implementasi Road Map Reformasi Birokrasi ini, Kota Banda Aceh diharapkan dapat mewujudkan pelayanan publik yang lebih professional, akuntabel, dan berorientasi pada kepuasan masyarakat menuju good government.

## DAFTAR PUSTAKA

Bagir Manan, *Hubungan Pusat-Daerah Dalam Penyelenggaraan Otonomi Daerah*, dikutip dari Ridwan, *Hukum Administrasi di Daerah*, (Yogyakarta: UII Press, 2009)

Ade Harsa Suryanegara, *“Reformasi Birokrasi dan Pemenuhan Hak Warga dalam Mengakses Pelayanan Publik melalui Mal Pelayanan Publik”* Skripsi : Fakultas Syariah IAIN Purwokerto.

Aufarul Marom, *“Inovasi Birokrasi Pelayanan Publik Bidang Sosial Tenaga Kerja Dan Transmigrasi Di Kabupaten Kudus”* Jurnal : Staf pengajar Program Studi S1 Administrasi Publik FISIP – Undip

Saeful Hidayat, *“Kinerja Pelayanan Birokrasi Dalam Mewujudkan Kepuasan Pelanggan”* Jurnal : Fisip Universitas Galuh.

Sutrisno Hadi, *Metode Penelitian* (Surakarta: UNS Press, 1989).

Cholid Narbuko Dan Abu Achmadi, *Metode Penelitian* (Jakarta: PT. Bumi Aksara, 2003).

Soerjono Soekanto dan Sri Mahmudji, *Penelitian Hukum Normatif Suatu Tinjauan Singkat*, Cetakan ke 11, ( Jakarta :PT Raja Grafindo Persada , 2009).



Ronny Hanitijo Soemitro, *Metode Penelitian Hukum dan Jurimetri*, (Jakarta: Ghalia Indonesia, 1986).

Burhan Ashshofa, *Metode Penelitian Hukum*, (Jakarta: Rineka Cipta, 2010).

Sedarmayanti. 2009. Reformasi Administrasi Publik, Reformasi Birokrasi, dan Kepemimpinan Masa Depan. Bandung: Refika Aditama.

Sedarmayanti. (2012). Good Governance: Pemerintahan yang Baik. Bandung: Mandar Maju.

Max Weber, *The Theory of Social and Economic Organization*, 1947.

Nurdin, R. (2022). "Implementasi Good Governance dalam Pelayanan Publik di Kota Banda Aceh." *Jurnal Administrasi Publik*.

Safrijal, A. & Abdullah, K. (2021). "Reformasi Birokrasi dan Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik di Era Digital: Studi Kasus Kota Banda Aceh." *Jurnal Ilmu Pemerintahan*.

Ismail, M. (2023). "Pengaruh Penerapan Syariat Islam terhadap Tata Kelola Pemerintahan di Aceh." *Jurnal Politika*.

Zulkifli, et al. (2022). "Analisis Kinerja Pelayanan Publik dalam Mewujudkan Good Governance di Kota Banda Aceh." *Jurnal Administrasi Negara*.

Dwiyanto, Agus. (2021). Reformasi Birokrasi Publik di Indonesia. Yogyakarta: Gadjah Mada University Press.

Nurdin, Ismail. (2019). Kualitas Pelayanan Publik (Perilaku Aparatur dan Komunikasi Birokrasi dalam Pelayanan Publik). Surabaya: Media Sahabat Cendekia.

Manan, Bagir. (2021). Hubungan Antara Pusat dan Daerah Menurut UUD 1945. Jakarta: Sinar Grafika.

Sofyani, H., & Akbar, R. (2023). "Implementasi Good Governance dalam Pelayanan Publik: Studi Kasus di Kota Banda Aceh". *Jurnal Administrasi Publik*.

Wahyudi, A. (2022). "Transformasi Digital Birokrasi dalam Era Revolusi Industri 4.0: Tantangan dan Peluang di Aceh". *Jurnal Kebijakan Publik Indonesia*.

Ismail, N. (2022). "Syariat Islam dan Pelayanan Publik: Integrasi Nilai-nilai Religius dalam Birokrasi Modern di Aceh". *Jurnal Studi Pemerintahan*.

Syahputra, R. (2022). "Koordinasi Antar Lembaga dalam Pelayanan Publik Terpadu di Kota Banda Aceh". *Jurnal Governance Innovation*.

Afrizal, Jhon. 2015. "*Islam Sebagai Prinsip Tata Birokrasi Negara*". Kutubkhanah: *Jurnal Penelitian Sosial Keagamaan*

Yunus, Nur Rohim.(2016). "*Menciptakan Good And Clean Government Berbasis Syariah Islamiyah Dalam Tatakelola Pemerintahan Republik Indonesia*". Nur El-Islam.

Peraturan Walikota Banda Aceh Nomor 12 Tahun 2021 tentang Pedoman Pelaksanaan Reformasi Birokrasi.

Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2006 tentang Pemerintahan Aceh.

Qanun Kota Banda Aceh Nomor 8 Tahun 2020 tentang Penyelenggaraan Pelayanan Publik.

Pasal 1 angka 7, Undang-Undang Nomor 15 Tahun 2019 tentang Pembentukan Peraturan Perundang-undangan.

Pasal 1 angka 8, Undang-Undang Nomor 15 Tahun 2019 tentang Pembentukan Peraturan Perundang-undangan.

UU No. 28/1999 tentang Penyelenggaraan Negara yang Bersih dan Bebas KKN

UU No. 5/2014 tentang Aparatur Sipil Negara

PP No. 101/2000 tentang Pendidikan dan Pelatihan Jabatan PNS

file:///C:/Users/Lenovo/Downloads/Artikel%20Jurnal%20Kurniawan.pdf

جامعة الرانيري

AR - RANIRY