



REFORMASI BIROKRASI PELAYANAN PUBLIK DAN PERAN KOMUNIKASI MASSA DI MALAYSIA, VIETNAM, DAN JEPANG

Ika Widiastuti¹, Mulyaningsih², Luluh Abdilah Kurniawan³, Agung Putra
Mulyana⁴, Mirza Azkia Muhammad Adiba⁵

Universitas 17 Agustus 1945^{1,5}, Universitas Garut²,
Universitas Panca Sakti³, Asia E University Malaysia⁴

iwidiastuti86@gmail.com¹, mulyaningsih@uniga.ac.id²,
luluhabdilah@gmail.com³, G70205240004@aeu.edu.my⁴,
mirza@uta45jakarta.ac.id

Riwayat Artikel

Dikirim: 08-10-2025

Direvisi: 17-11-2025

Diterima: 12-01-2025

Abstract

The government's responsibility is to fulfil the basic rights and needs of the community through effective public services. Bureaucratic reform aims to improve the quality of public services based on the principles of transparency, participation and accountability. The research method used a qualitative approach with a literature study. The results showed that public services in Malaysia emphasise ethical values through integrity in human resource management. Vietnam prioritises bureaucratic reform in terms of ease of doing business, while Japan stands out for its excellent service quality and use of information technology. In addition to administrative aspects, mass communication plays an important role in disseminating policies, building the image of the bureaucracy, and strengthening public participation. The mass media functions as a channel of information, social control, and a participatory space in promoting the success of bureaucratic reform.

Keywords: *bureaucratic reform, services, public, media*

Abstrak

Tanggung jawab pemerintah adalah memenuhi hak dan kebutuhan dasar masyarakat melalui pelayanan publik yang efektif. Reformasi birokrasi bertujuan meningkatkan kualitas layanan publik dengan prinsip transparansi, partisipasi, dan akuntabilitas. Metode penelitian menggunakan pendekatan kualitatif dengan studi kepustakaan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa pelayanan publik di Malaysia menekankan nilai etis melalui manajemen sumber daya manusia yang berintegritas. Vietnam mengedepankan reformasi birokrasi dalam kemudahan mendirikan bisnis, sedangkan Jepang menonjol dengan kualitas layanan yang prima serta pemanfaatan teknologi informasi. Selain aspek administratif, komunikasi massa berperan penting dalam menyosialisasikan kebijakan, membangun citra birokrasi, serta memperkuat partisipasi publik. Media massa berfungsi sebagai saluran informasi, kontrol sosial, sekaligus ruang partisipatif dalam mendorong keberhasilan reformasi birokrasi.

Kata kunci: *reformasi birokrasi, pelayanan, public, media*

Pendahuluan

Di Indonesia menganut sistem demokrasi, rakyat memiliki kekuasaan tertinggi. Tanggung jawab pemerintah adalah melaksanakan pelayanan publik. Negara berkewajiban melayani setiap warga negara dan masyarakat untuk memenuhi hak dan kebutuhan dasarnya sesuai Undang-Undang Dasar Negara 1945.

Penyediaan pelayanan publik sebagai penyelesaian baik administrasi ataupun pelayanan barang dan jasa. Para penyelenggara pelayanan publik harus dapat membangun kepercayaan masyarakat dan dapat dilaksanakan sesuai dengan harapan dan tuntutan seluruh warga negara Indonesia tentang peningkatan pelayanan publik.

Tujuan pelayanan publik bagaimana pelayanan publik dibutuhkan oleh masyarakat, dan cara mengaksesnya yang direncanakan dan disediakan oleh pemerintah. Berdasarkan UU No. 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik dan keputusan MENPAN No.63/KEP/MENPAN/7/2003 kegiatan pelayanan umum atau publik antara lain: Pelayanan Barang, Pelayanan Administratif, Pelayanan Pembangunan, Pelayanan Utilitas, Pelayanan Kebutuhan Pokok, dan Pelayanan Kemasyarakatan.

Di Indonesia, pelayanan publik masih dinilai masyarakat sangat rumit dan berbelit-belit, karena dalam memberikan pelayanan publik, birokrasi di Indonesia dibuat menjadi lebih sulit. Bahkan sudah menjadi rahasia umum dalam pemberian pelayanan publik di Indonesia terkadang disalahgunakan oleh para birokrat, sebagian dari mereka menjadikan pelayanan Publik sebagai sumber pendapatannya dengan meminta bayaran kepada masyarakat yang ingin urusannya di pemerintahan dapat diurus dengan cepat, sehingga menciptakan biaya tinggi.

Oleh karena itu sebagai pegawai harus melayani masyarakat dan mempelajari cara meningkatkan keterampilan untuk melayani. Di dalam keterampilan melayani, penguasaan terhadap pengetahuan jasa layanan yang diberikan, sebagai perwujudan kepada masyarakat bahwa pegawai adalah seorang profesional di bidang manajemen Pelayanan Publik seharusnya menguasai kebutuhan masyarakat dan mengetahui cara memenuhi kebutuhan masyarakat.

Transparansi dan Partisipasi Pelayanan Publik

Pelayanan publik berhubungan dengan kebutuhan masyarakat dalam memajukan kesejahteraan umum dan mencerdaskan kehidupan bangsa secara tersirat menggambarkan pentingnya negara memenuhi pelayanan publik.

Berdasarkan UU No. 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik dijelaskan asas pelayanan publik berkaitan dengan prinsip transparansi dan partisipasi serta sangat penting dalam mewujudkan *good governance* dan mendukung kebijakan pemerintah.

Keterbukaan Informasi Publik dan Asas Transparansi

Berdasarkan UU No.14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik dijelaskan tentang keterbukaan publik untuk mewujudkan partisipasi dan penyelenggaraan negara yang transparan, efektif, efisien, dan akuntabel. Kemudian, keterbukaan publik merupakan hak asasi dari setiap warga negara. Untuk itu publik berhak memperoleh informasi mengenai proses kebijakan publik, anggaran, pengawasan dan evaluasinya.

Dengan adanya keterbukaan informasi publik masyarakat dapat mengetahui sejauh mana kinerja pemerintah serta menilai kesesuaian harapan dan kepentingan publik. Keterbukaan publik merupakan bentuk transparansi yang berimplikasi pada kemampuan pemerintah dalam mewujudkan *good governance* contohnya pemerintah dapat memberikan informasi mengenai aturan serta rincian bentuk kegiatan pelayanan publik sehingga masyarakat dapat terlibat dan mengawasi kegiatan pemerintah secara langsung.

Dengan adanya keterbukaan publik dan transparansi dapat membentuk suatu *check and balance* dan mempermudah masyarakat untuk mengetahui perilaku yang rasional. Implikasi dari transparansi adalah penegakan hukum dan pemberantasan KKN karena apabila transparansi rendah dapat memberikan peluang dan kesempatan para penegak hukum dan pejabat publik untuk menyalahgunakan kekuasaan.

Dampak Komunikasi Massa terhadap Reformasi Birokrasi: Studi Kasus Malaysia, Vietnam, dan Jepang Penelitian ini akan menganalisis bagaimana strategi komunikasi massa mempengaruhi penerimaan masyarakat terhadap reformasi birokrasi di ketiga negara. Dengan fokus pada media sosial dan kampanye publik, studi ini bertujuan untuk mengidentifikasi elemen-elemen kunci yang berkontribusi pada keberhasilan atau kegagalan reformasi.

Peran Media dalam Membangun Kepercayaan Publik terhadap Birokrasi: Perbandingan Tiga Negara Asia Topik ini akan mengeksplorasi bagaimana media massa membentuk persepsi masyarakat terhadap efektivitas birokrasi di Malaysia, Vietnam, dan Jepang. Penelitian ini akan menilai bagaimana pemberitaan positif atau negatif dapat mempengaruhi kepercayaan publik dan partisipasi dalam proses reformasi.

Metode Penelitian

Metode penelitian yang digunakan adalah kualitatif yaitu metode yang mengutamakan data sekunder dengan teknik studi kepustakaan mengkajinya dengan menggunakan teknik analisis deskriptif-kualitatif untuk memperoleh kesimpulan yang benar.

Hasil Penelitian dan Pembahasan

Pelayanan Publik di Malaysia

Pemerintah Malaysia mengadopsi beberapa nilai etis ke dalam manajemen Sumber Daya Manusia (aparatur). Melalui *Management Integrity Committees*, negara berusaha menciptakan sistem administrasi dan aparat pemerintah yang efisien dan disiplin dengan tingkat integritas yang tinggi melalui praktek yang beretika serta mengatasi berbagai masalah dan kelemahan yang berkaitan dengan korupsi, penyalahgunaan kekuasaan, deviasi hukum, dan sebagainya.

Aparatur perlu memiliki nilai : Patut dipercaya; Bertanggung jawab; Jujur; Dedikasi; Moderat; Rajin; Bersih; Mampu bekerjasama; Bisa dihormati/disejani; Respek dan berterima kasih. Nilai-nilai tersebut selanjutnya dijadikan sebagai pilar pelayanan publik yang dikenal dengan "*The Twelve Pillars*" (Ibrahim, 1999), yang terdiri dari : Menghargai waktu; Keberhasilan karena ketekunan atau kegigihan; Senang bekerja keras; Kesederhanaan; Memiliki karakter yang baik; Kekuatan keramahan; Kekuatan contoh yang kongkrit; Kewajiban melakukan tugas; Kearifan ekonomi; Kesabaran; Perbaikan talenta; Kesenangan untuk terus menghasilkan.

Nilai dan pilar tersebut diterapkan secara konsisten dalam proses rekrutmen, seleksi, promosi, dan penentuan gaji aparat. Untuk posisi top management, harus memenuhi beberapa kualifikasi seperti (1) tuntutan kompetensi, (2) kualitas personil, (3) kualifikasi akademis, latar belakang pengalaman, dan kontribusinya, serta (4) kriteria kompetensi khusus untuk top management.

Untuk kualifikasi terakhir (*top management*) antara lain kompetensi seperti (1) kepemimpinan dan pemberdayaan, (2) kapasitas intelektual, (3) keterampilan manajemen dan perencanaan strategis, (4) komunikasi dan keterampilan interpersonal, (5) keterampilan manajemen SDM, (6) dan *output* kinerja.

Pemerintah Malaysia telah mewujudkan nilai-nilai etika dalam manajemen pegawai negeri sipil melalui Komite Integritas Manajemen, yang dikenal sebagai "Dua Belas

Pilar". Komunikasi massa berperan dalam menyebarkan nilai-nilai ini kepada publik, memproyeksikan citra birokrasi yang bersih, disiplin, dan jujur. Media berperan sebagai alat untuk transparansi dan membangun kepercayaan publik terhadap pemerintah.

Pelayanan Publik di Vietnam

Vietnam merupakan negara berkembang dengan ekonomi yang cukup besar dengan GDPnya didorong dari sektor investasi dan industri yang terus meningkat. Menurut WorldBank di situs Easy of doing business, Vietnam merupakan negara dalam melakukan reformasi birokrasi khususnya pelayanan dalam bisnis atau *starting a business*. Vietnam memiliki keunggulan yaitu dari segi biaya dan prosedur karena membutuhkan instansi yang lebih sedikit daripada Indonesia.

Dalam segi prosedural Vietnam lebih sedikit dari Indonesia, Vietnam mempunyai 8 tahapan sedangkan Indonesia mempunyai 11 tahapan. Dari segi *e-government* Indonesia lebih banyak prosedur yang dilakukan *online starting a business* sebesar 16 hari sedangkan dari segi biaya yang dibutuhkan Indonesia lebih banyak daripada Vietnam.

Berikut adalah tabel perbandingan *starting a business* Vietnam dan Indonesia

Indikator <i>Starting a business</i>	Vietnam	Indonesia
Prosedur (Jumlah)	8	11
Waktu (Hari)	16	13
Biaya	5.6	5.7

Sumber: World Bank Doing Business, 2019

Pengusaha atau masyarakat yang ingin mendaftarkan atau membuat perusahaan bisnis dibantu oleh instansi pemerintah Vietnam yaitu kantor registrasi bisnis. Sedangkan di Indonesia harus melalui notaris terlebih dahulu. Dalam mengurus pendaftaran perusahaan bisnis, Vietnam mempunyai lebih sedikit instansi yang dibutuhkan daripada di Indonesia. Vietnam hanya 3 yaitu : Dinas Pendaftaran Bisnis; Kantor Pajak; dan Dinas tenaga kerja. Sedangkan Indonesia membutuhkan banyak instansi : Notaris; Kementerian Hukum dan HAM; Kantor Pajak; Dinas Penanaman Modal Terpadu; dan Dinas Tenaga Kerja.

Vietnam menerapkan reformasi birokrasi yang menyederhanakan prosedur pendirian usaha. Komunikasi publik melalui media massa berkontribusi pada penyebaran informasi tentang prosedur bisnis yang lebih sederhana, biaya yang lebih rendah, dan akses yang lebih mudah. Media juga berkontribusi pada peningkatan daya tarik investasi dan penguatan legitimasi kebijakan pemerintah.

Pelayanan Publik di Jepang

Pelayanan Publik di Jepang telah berada pada tahap memuaskan. Pelayanan Publik dibidang pelayanan kepada masyarakat ataupun dalam peran birokrasi dalam penyelenggaraan pemerintahan telah berjalan secara efektif dan efisien. Kualitas yang prima pada Pelayanan Publik di Jepang dipengaruhi oleh SDM yang berkualitas, dimana aparatur negara di Jepang berkedudukan sebagai aparatur negara memiliki kapabilitas dan kualitas yang baik.

Proses seleksi untuk menjadi aparat negara dilakukan melalui penyeleksian yang memiliki standar dan sistem evaluasi. Selain itu, profesi aparat pemerintah memiliki prestise yang tinggi, sehingga banyak dari lulusan universitas terkenal di Jepang, terutama Universitas Tokyo dan Universitas Kyoto memilih untuk mengikuti seleksi untuk menjadi aparat pemerintah.

Di Jepang pelayanan yang optimal merupakan kunci keberhasilan Jepang dalam membangun negaranya menjadi lebih maju. Berbagai kemudahan dan fasilitas Pelayanan Publik di Negeri Sakura, seperti pembuatan *residence card* atau KTP, kartu asuransi, dan lain lain. Dalam hal ini pemerintah sangat responsive dalam menjawab dan memenuhi kebutuhan masyarakat sebagai pendatang maupun penduduk asli yang bermukim di Jepang. Pelayanan Publik dapat berjalan baik karena pemerintah membaca kebutuhan masyarakatnya serta peran aktif masyarakat dalam membantu jalannya Pelayanan Publik.

Jepang terkenal dengan kualitas, efisiensi, dan teknologinya yang tinggi dalam pelayanan publik. Seleksi ketat pejabat publik menciptakan tenaga kerja yang profesional. Dalam konteks komunikasi massa, pemerintah Jepang memanfaatkan media digital untuk menyebarluaskan informasi tentang pelayanan publik secara transparan, meningkatkan keterlibatan publik, dan memperkuat citra positif birokrasi.

Pelayanan Publik di Indonesia

Penyelenggaraan pelayanan publik tidak selamanya berjalan sebagaimana yang diharapkan Undang-Undang dan ketentuan yang mengatur. Reformasi pelayanan publik di pusat dan daerah yang dipengaruhi oleh berbagai faktor internal dan eksternal organisasi penyelenggara pelayanan publik.

Langkah pro-aktif dari pemerintah dan pemerintah daerah yakni membuat regulasi/kebijakan yang implementatif sebagai upaya dalam mendukung akselerasi reformasi pelayanan publik. Reformasi pelayanan publik ini memuat hal penting: (a) Payung hukum dan jaminan konstitusional bagi masyarakat. (b) Pedoman bagi penyedia layanan. (c) Sebagai “kontrak” antara pengguna dan penyedia layanan. (d) Jaminan keberlanjutan strategi/jurus Pengepungan 8 Penjuru Mata Angin: (1) Samsat Drive thru, (2) Samsat Delivery, (3) Samsat Link, (4) Samsat Corner di Mall, (5) Samsat Keliling, (6) SIM Corner. (7) Samsat Payment Point. (8) Pelayanan Terpadu 1 Atap 1 Pintu (Perpres Nomor 27 Tahun 2009). (9) Perkuat mind-set & culture sumber daya manusia/SDM pelayanan untuk mengimbangi sisi procedural (SP).

Belum maksimalnya pelayanan publik yakni buruknya prosedur birokrasi, sehingga harus dilakukan reformasi birokrasi bertujuan untuk perbaikan pelayanan publik yang prima. Buruknya birokrasi di sektor publik disebabkan oleh mindset aparturnya, yang masih belum memiliki mental melayani, tetapi cenderung ingin dilayani. Mental melayani menjadi penting untuk diinternalisasikan ke dalam diri aparatur birokrasi supaya dapat memberikan pelayanan prima.

Pengawasan dan partisipasi masyarakat merupakan kekuatan utama dalam memacu pelayanan publik untuk semakin berkualitas dan memperkuat penerapan e-government penyelenggaraan pemerintahan. Dengan adanya kontrol dan partisipasi, masyarakat dapat mengakses dengan mudah data terkait kepentingan publik karena adanya keterbukaan data.

Indonesia terus menghadapi tantangan dalam memberikan layanan publik secara efektif, terutama karena budaya birokrasi yang kompleks, rendahnya rasa penghargaan terhadap layanan, dan maraknya korupsi, kolusi, dan nepotisme (KKN). Komunikasi massa berfungsi sebagai alat kontrol sosial melalui liputan media tentang praktik administrasi yang tidak adil dan sebagai sarana untuk mengedukasi masyarakat tentang hak mereka atas layanan. Penerapan e-government merupakan instrumen kunci untuk mendorong transparansi dan partisipasi publik.

Tantangan dan Kendala Reformasi Pelayanan Publik

Tantangan dan kendala dalam reformasi pelayanan publik sebagai berikut: (a) Excessive altruism (Manusia ½ Dewa) yang diperankan oleh Kepala Daerah. (b) Euforia pelayanan mengejar rekor dan penghargaan. (c) Efek vaporisasi (penguapan) ide kepala daerah tidak dapat diterjemahkan oleh bawahan menjadi kebijakan operasional. (d) Overlap peraturan dan pungutan (Peraturan daerah/PERDA bermasalah). (e) Etos kerja yang cenderung status quo dan tidak mau menerima perubahan (resistant to change). (f) Budaya risk aversion (tidak menyukai risiko). (g) Keterbatasan kemampuan staf pemerintah daerah/PEMDA untuk menganalisis pembuatan standar pelayanan yang akurat. (h) Belum mengakomodasi kelompok masyarakat berkebutuhan khusus (cacat, jompo, wanita hamil). (i) Belum ada insentif dan disinsentif bagi petugas pelayanan yang berkinerja tinggi, atau sebaliknya. (j) Standar Pelayanan yang belum berbasis teknologi informasi, (rawan diskriminasi, korupsi, kolusi, nepotisme/KKN).

Unsur pokok pelayanan prima yaitu kecepatan, ketepatan, keramahan dan kenyamanan. Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi telah menetapkan 6 (enam) strategi dalam meningkatkan pelayanan publik : 1) Deregulasi dan Debirokratisasi di bidang pelayanan publik, 2) peningkatan profesionalisme pejabat di bidang pelayanan publik, 3) korporatisasi unit pelayanan publik, 4) pengembangan dan pemanfaatan e-government untuk instansi pelayanan publik, 5) peningkatan partisipasi masyarakat di bidang pelayanan publik, dan 6) pemberian penghargaan dan sanksi kepada unit pelayanan masyarakat.

Berbagai macam metode ataupun sistem untuk meningkatkan partisipasi dalam pelayanan publik dapat ditempuh, namun tergantung faktor utama yakni komitmen penyelenggara, perubahan mindset dan kepercayaan (trust).

Reformasi pelayanan publik tidak hanya mencakup perubahan administratif, tetapi juga bergantung pada bagaimana kebijakan tersebut dikomunikasikan kepada publik. Perubahan birokrasi akan sia-sia jika tidak disertai dengan informasi yang jelas dan transparan tentang kebijakan yang disampaikan kepada publik. Oleh karena itu, komunikasi merupakan bagian integral dari proses reformasi birokrasi.

Masalah besar lainnya adalah kurangnya transparansi informasi. Banyak kebijakan masih hanya dipublikasikan dalam buletin kecil; sehingga masyarakat kurang memahami prosedur pelayanan publik. Hal ini membuat warga merasa terpisah dari birokrasi yang menjalankan proses yang seharusnya melayani mereka secara efektif

dan akuntabel, sehingga menciptakan kesenjangan antara pemerintah sebagai penyedia layanan dan masyarakat sebagai penerima layanan.

Menurut teori komunikasi massa fungsi informatif (Lasswell, 1948), media memiliki peran strategis dalam menyampaikan informasi yang dibutuhkan publik. Media seharusnya mampu menjadi saluran utama untuk memperjelas kebijakan, menjembatani pemerintah dengan masyarakat, serta memastikan transparansi. Namun, pemanfaatan media di Indonesia masih belum optimal, sehingga informasi yang sampai kepada masyarakat sering kali tidak lengkap atau bahkan membingungkan.

Dengan demikian, keterbatasan transparansi informasi dalam reformasi pelayanan publik menunjukkan bahwa komunikasi pemerintah belum sepenuhnya menjalankan fungsi informatif sebagaimana mestinya. Untuk mengatasi hal ini, dibutuhkan strategi komunikasi yang lebih terbuka, terstruktur, dan mudah dipahami oleh masyarakat. Media massa juga perlu dilibatkan secara aktif sebagai sarana publikasi kebijakan, agar reformasi birokrasi benar-benar dapat dirasakan manfaatnya oleh seluruh lapisan masyarakat.

Tabel Perbandingan Tantangan Reformasi Birokrasi dan Aspek Komunikasi Massa per Negara

Negara	Tantangan Reformasi Birokrasi	Aspek Komunikasi Massa yang Terkait	Strategi/Peran Komunikasi Massa
Malaysia	Menanamkan nilai etis dalam birokrasi; menghadapi isu korupsi dan integritas	Media perlu menyosialisasikan <i>The Twelve Pillars</i> dan nilai etis ke publik	Menggunakan media untuk membangun citra birokrasi bersih dan meningkatkan kepercayaan Masyarakat
Vietnam	Menyederhanakan prosedur bisnis; kendala sosialisasi reformasi ke publik luas	Media massa perlu memperluas informasi kemudahan bisnis	Mengoptimalkan kampanye publik melalui media cetak, online, dan televisi untuk

			mengedukasi Masyarakat.
Jepang	Menjaga kualitas layanan dan konsistensi transparansi	Media digital menjadi sarana utama publikasi kebijakan	Memperkuat komunikasi dua arah dengan masyarakat melalui <i>e-government</i> dan media daring.
Indonesia	Birokrasi berbelit, rendahnya mentalitas melayani, maraknya KKN, serta rendahnya literasi publik	Media massa berperan sebagai <i>watchdog</i> dan edukator	Mendorong transparansi, meningkatkan literasi media, mengklarifikasi hoaks, dan membuka ruang dialog interaktif dengan publik

Kesimpulan

Tanggung jawab pemerintah adalah melaksanakan pelayanan publik. Negara berkewajiban melayani setiap warga negara dan masyarakat untuk memenuhi hak dan kebutuhan dasarnya. Dimana penyediaan pelayanan publik sebagai penyelesaian administrasi ataupun pelayanan barang dan jasa.

Di dalam pemerintah Malaysia pelayanan publik mengadopsi nilai etis ke dalam manajemen Sumber Daya Manusia (aparatur). Melalui *Management Integrity Committees*, yang diwujudkan dalam *The Twelve Pillars* yang terdiri dari Menghargai nilai waktu; Keberhasilan karena ketekunan atau kegigihan; Senang bekerja keras; Kesederhanaan; Memiliki karakter yang baik; Kekuatan keramahan; Kekuatan contoh yang kongkrit; Kewajiban melakukan tugas; Kearifan ekonomi; Kesabaran; Perbaikan talenta; Kesenangan untuk terus menghasilkan.

Vietnam merupakan negara berkembang dengan ekonomi yang cukup besar. Dan melakukan reformasi birokrasi pelayanan khususnya dalam membuka bisnis. Vietnam

memiliki keunggulan yaitu dari segi biaya dan prosedur dan membutuhkan instansi yang lebih sedikit daripada Indonesia.

Pemerintahan Jepang sebagai abdi negara untuk memberikan kualitas prima kepada masyarakat. Kondisi ini, telah terjadi sejak lama dan membudaya dalam masyarakat Jepang. Pelayanan yang diberikan oleh Pemerintah Jepang bukan hanya sebatas penyediaan prasarana/sarana.

Kendala yang dihadapi pemerintah dalam penyelenggaraan pelayanan publik adalah menyangkut aspek sumber daya manusia, kebijakan tentang pelayanan serta ketersediaan fasilitas yang masih kurang untuk menunjang terselenggaranya proses pelayanan publik kepada *stakeholder*. Oleh karena itu perlu dilakukan berbagai strategi dalam mengatasi permasalahan tersebut dan menciptakan *good government*.

Untuk mewujudkan *good government* maka penyelenggaraan pelayanan publik ditujukan pada pemenuhan hak-hak sipil warganegara dan pemenuhan kebutuhan dasarnya dilakukan dengan seoptimal mungkin sehingga dapat memberikan pelayanan secara efektif, efisien dan akuntabel kepada *stakeholder*.

Meningkatkan pelayanan publik seoptimal mungkin oleh pemerintah, meningkatkan pelayanan publik dalam menciptakan *good governance* merupakan tanggungjawab pemerintah kepada masyarakat sehingga dapat meningkatkan kepuasan kepada *stakeholder*, serta *stakeholder* semakin menaruh kepercayaan kepada pemerintah dalam menciptakan produk pelayanan publik.

Unsur komunikasi massa menjadi faktor penentu keberhasilan reformasi birokrasi, karena melalui media massa kebijakan dapat disosialisasikan, transparansi dapat ditegakkan, serta partisipasi publik dapat diperkuat. Tantangan reformasi birokrasi di Indonesia semakin menegaskan pentingnya strategi komunikasi massa yang efektif dalam membangun kepercayaan, legitimasi, dan akuntabilitas pemerintah di mata masyarakat.

Daftar Pustaka

- Effendy, Onong Uchjana. (2003). Ilmu, Teori dan Filsafat Komunikasi. Bandung: Citra Aditya Bakti.
- Griffin, E. (2012). A First Look at Communication Theory (edisi terjemahan). Jakarta: Salemba Humanika.
- Haning, M. T. 2018. *Reformasi Birokrasi di Indonesia: Tinjauan Dari Perspektif Administrasi Publik. Analisis Kebijakan Dan Pelayanan Publik*

- Karmanis, 2019, *Kinerja Birokrasi Dalam Pelayanan Publik*, Semarang, Inti Wika
- Maryam, N. S. 2016. *Mewujudkan good governance melalui pelayanan publik*. Jurnal Ilmu Politik Dan Komunikasi, VI (1), 1–18.
- Pasolong, Harbani. 2007. *Teori Administrasi Publik*. Bandung: Alfabeta.
- Priansa, Donni Junni. 2018. *Manajemen Organisasi Publik*. Bandung: Pustaka
- Satibi, Iwan. 2012, *Manajemen Publik Dalam Perspektif Teoritik dan Empirik*. Bandung: Unpas Press
- Siagian, Sondang P. 2014. *Filsafat Administrasi*. Jakarta : Bumi Aksara
- Sugiyono. 2016. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik