

ABSTRAK

Dampak Penataan Birokrasi Terhadap Pelayanan Umum di Kota Bukittinggi

Oleh : Nurhidayat

Penelitian ini dilakukan dengan tujuan untuk mengetahui proses penataan birokrasi dan dampak penataan birokrasi terhadap pelayanan umum di Pemerintahan Kota Bukittinggi. Jenis penelitian ini adalah penelitian kualitatif dengan metode deskriptif yang bertujuan menggambarkan, menuturkan dan menafsirkan suatu keadaan atau peristiwa sebagaimana adanya. Teknik pengumpulan data dalam penelitian ini menggunakan observasi, teknik wawancara dan studi dokumentasi serta menguji keabsahan data dengan teknik ketekunan pengamatan dan teknik triangulasi. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa dampak dari penataan Birokrasi terhadap pelayanan umum dapat dikatakan sudah memberikan kemajuan yang berarti terhadap pelaksanaan pelayanan umum. Dengan adanya perampingan organisasi pelaksanaan pelayanan umum dilakukan secara terpadu, transparan, terbuka dan bertanggungjawab. Proses penataan birokrasi belum dilaksanakan secara optimal, sehingga tujuan penataan birokrasi untuk merampingkan organisasi dan tata kerja belum terlaksana sebagaimana mestinya. sehingga, tuntutan untuk meningkatkan pelayanan umum dari proses penataan birokrasi belum optimal dilakukan oleh pemerintah Kota Bukittinggi. Dimana pelayanan umum masih mengalami berbagai kendala, yaitu pelayanan masih berbelit-belit dan masih dilaksanakan dimasing-masing dinas.