

## ABSTRAK

Pelayanan publik semakin menjadi hal strategis dengan dikeluarkannya UU No. 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik dimaksudkan untuk mewujudkan batasan dan hubungan yang jelas tentang hak, tanggungjawab, kewajiban, dan kewenangan dalam penyelenggaraan pelayanan publik. UU ini diharapkan dapat mengatasi masalah yang sering menjadi keluhan publik terkait pelayanan birokrasi pemerintahan oleh penyelenggara pelayanan publik. Masalah-masalah seperti lambatnya proses penyelesaian pemberian izin, memperlambat waktu penyelesaian, ketidaktepatan waktu pelayanan, dan akses untuk mendapatkan pelayanan masih belum memudahkan masyarakat. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui bagaimana proses akselerasi reformasi birokrasi kualitas pelayanan publik di DIY yang dikaji pada aspek pendistribusian dan profesionalisasi pelayanan dalam pelayanan rusunawa dan TRANS JOGJA. Penelitian dilakukan dengan menggunakan metode kualitatif dan kuantitatif. Teknik pengumpulan data yang digunakan adalah wawancara dan survei.

Berdasarkan penelitian yang telah dilakukan, akselerasi reformasi birokrasi kualitas pelayanan publik di DIY yang dikaji dari aspek pendistribusian dan profesionalisasi pelayanan Rusunawa Ledok Code dan TRANS JOGJA menunjukkan bahwa kualitas pelayanan tersebut belum cukup baik. Pada aspek pendistribusian pelayanan rata-rata nilai indeks kedua pelayanan tersebut masih dalam kategori cukup baik, yaitu pelayanan rusunawa nilai indeksnya 2,20 dan pelayanan TRANS JOGJA nilai indeksnya 2,04. Sementara itu, pada aspek profesionalisasi kedua pelayanan publik tersebut juga masih belum baik, yaitu rata-rata nilai indeks Rusunawa sebesar 2,30 dan pelayanan TRANS JOGJA sebesar 2,23. Oleh karena itu, dapat disimpulkan bahwa akselerasi reformasi birokrasi kualitas pelayanan publik di DIY belum sepenuhnya berhasil.

Berdasarkan hasil penelitian tersebut, maka perlu adanya evaluasi dan perbaikan yang harus dilakukan oleh Pemerintah DIY. *Pertama, ego sektoral* yang masih tinggi di Lingkungan Pemerintah DIY, sehingga perlu adanya pembagian kewenangan yang jelas pada SKPD khususnya terkait pelayanan Rusunawa dan TRANS JOGJA. *Kedua*, perlu dibentuk UPTD dibawa Dinas Tenaga Kerja dan Tranmigrasi DIY pada Rusunawa Ledok Code supaya pelayanan lebih maskimal. *Ketiga*, perlu dibuat standar pelayanan khusus rusunawa dan TRANS JOGJA. *Keempat*, perlu penyederhanaan prosedur untuk mendapatkan rusunawa karena prosedur yang sekarang masih menyulitkan calon penghuni serta perlu adanya penambahan armada, rute dan shelter TRANS JOGJA untuk mengatasi masalah waktu tempuh dan waktu tunggu. Selain itu, kuesioner penelitian kedua bidang pelayanan tersebut juga dilakukan uji reliabilitas dan uji validitas, yaitu hasilnya menunjukkan bahwa mayoritas pertanyaan kuesioner reliable dan valid. Hal ini berarti bahwa apabila dilakukan uji ulang hasilnya kan konsisten atau valid.

Kata Kunci: *reformasi birokrasi, kualitas pelayanan publik, pendistribusian dan profesionalisasi pelayanan publik*