



JGC XI (1) (2022)

## JURNAL GLOBAL CITIZEN

JURNAL ILMIAH KAJIAN PENDIDIKAN KEWARGANEGARAAN

<http://ejurnal.unisri.ac.id/index.php/>

<http://ejurnal.unisri.ac.id/index.php/>

Diterima: 14-03-2022, Disetujui: 18-05-2022, Dipublikasikan: 01-07-2022



### REFORMASI BIROKRASI PELAYANAN PUBLIK YANG SEJALAN DENGAN KONSTITUSI DAN PRINSIP DEMOKRASI

**Rizal Nurdin Ismail, Isa Anshori**

Prodi Pendidikan Agama Islam, Fakultas Agama Islam Universitas Muhammadiyah Sidoarjo,  
Indonesia.

Universitas Islam Negeri Sunan Ampel Surabaya dan Universitas Muhammadiyah Sidoarjo,  
Indonesia.

[rizaln365@gmail.com](mailto:rizaln365@gmail.com), [isaanshori67@gmail.com](mailto:isaanshori67@gmail.com)

#### ABSTRAK

Pelaksanaan demokrasi dalam pengelolaan pelayanan publik menjadi bagian penting yang harus dijalankan oleh birokrasi. Di dalam pelaksanaannya harus menjunjung tinggi prinsip-prinsip demokrasi yang sejalan dengan konstitusi negara yaitu kebebasan/persamaan (*freedom/equality*), kedaulata rakyat (*people's sovereignty*), dan pemerintahan yang terbuka dan bertanggung jawab. Pelayanan yang lebih baik dan lebih memuaskan bagi masyarakat harus dilakukan oleh penyelenggara pelayanan publik. Sikap pemerintah masih condong hanya memberikan pelayanan yang baik kepada masyarakat tertentu, yang memiliki pandangan politik dan pemikiran yang sama dengan pemerintah. Paradigma manajemen peyelenggaraan birokrasi pelayanan publik harus diubah yang pada awalnya "mengatur" masyarakat menjadi "melayani" masyarakat. karena birokrasi pelayanan publik menjadi tolok ukur utama dalam menilai kinerja pemerintah pusat dan pemerintah daerah dalam melayani masyarakat.

**Kata Kunci :** *Reformasi Birokrasi, Pelayanan Publik, Demokrasi, Konstitusi.*

#### ABSTRACT

The implementation of democracy in the management of public services is an important part that must be carried out by the bureaucracy. In its implementation, it must uphold democratic principles that are in line with the state constitution, namely freedom/equality, people's sovereignty, and open and responsible government. Better and more satisfying services for the community must be carried out by public service providers. The government's attitude is still inclined to only provide good services to certain people, who have the same political views and thoughts as the government. The paradigm of the management of the administration of the public service bureaucracy must be changed, which initially "regulates" the community to "serve" the community. because the public service bureaucracy is the main benchmark in assessing the performance of the central government and local governments in serving the community.

**Keywords:** *Bureaucratic Reform, Public Service, Democracy, Constitution.*

## PENDAHULUAN

Reformasi birokrasi pada dasarnya merupakan suatu usaha untuk melaksanakan reformasi dan transformasi mendasar dalam praktik administrasi, lebih-lebih di bidang birokrat (organisasi), manajemen (proses bisnis) dan kapasitas sumber daya manusia (Juliantara, 2005 : 61). Beragam problematika dalam sistem birokrasi yang mengakibatkan sistem pelayanan terhadap masyarakat menjadi terhambat harus diperbaiki dan ditata ulang. Reformasi birokrasi dalam pelayanan publik harus diterapkan guna mewujudkan manajemen pemerintahan yang baik (*good governance*).

Dalam pemerintahan yang menganut sistem demokrasi, pelayanan publik berarti penghormatan terhadap hak individu dan kelompok, tunduk pada hukum dan peraturan yang berlaku, dan melakukan pelayanan dengan kualitas yang merata di seluruh bagian pelayanan dan segi kehidupan seluruh warga negara dengan tidak membedakan atau mengistimewakan pihak tertentu. Penerapan nilai-nilai integrasi juga dapat mendukung pelaksanaan pelayanan publik yang baik di negara multikultur seperti Indonesia, yang memiliki warga dari berbagai macam latar belakang suku, ras dan agama, sehingga warga negara mendapatkan pelayanan yang baik dan adil.

Negara yang menganut sistem demokrasi tentunya memiliki dasar pelayanan publik yang sesuai dengan prinsip – prinsip demokrasi yang melayani semua kebutuhan dari warga negara, karena sesuai dengan asas negara demokrasi yaitu negara yang pemerintahannya terbentuk dari rakyat, dan pemerintahannya harus berjalan sesuai kehendak rakyat, sehingga pelayanan publik juga harus untuk kepentingan rakyat negara tersebut.

Reformasi membawa pandangan baru terhadap perubahan positif dalam kehidupan ketatanegaraan, beserta transformasi dalam kehidupan administrasi nasional. Tujuan utama dari kegiatan reformasi tersebut adalah berupaya mengembalikan model sistem berbangsa dan bernegara sesuai dengan

konstitusi bangsa, yaitu kehidupan demokrasi. Namun kehidupan demokrasi yang berkembang dari masa reformasi sampai sekarang tidak sesuai dengan tujuan reformasi. Warga negara masih cenderung mendefinisikan demokrasi dengan keadaan sebebaskan mungkin. Sehingga masyarakat beranggapan bisa melakukan segalanya ketika birokrasi pemerintahan tidak dapat memberikan pelayanan yang baik terhadap masyarakat. Pelayanan birokrasi juga masih cenderung tidak merata, dalam artian hanya individu-individu tertentu saja yang dapat menikmati pelayanan demokrasi yang baik dari pemerintah. Harus diakui bahwa urgensi reformasi birokrasi pelayanan publik sangat diperlukan, karena hal tersebut akan menimbulkan dampak positif dalam kehidupan ketatanegaraan.

Demokrasi telah melahirkan keberanian dalam mengutarakan pendapat, masyarakat juga mulai bergerak melawan kezaliman dan arogansi pemerintah dalam menjalankan birokrasi pelayanan publik. Selama orde baru menguasai pemerintahan, birokrasi sangat mempengaruhi terhadap perubahan politik dan sosial. Pemerintah cenderung mengintervensi birokrasi kebijakan sosial di skala daerah maupun nasional. Dengan latar belakang tersebut, impian masyarakat adanya restrukturisasi budaya birokrasi ke arah yang lebih positif, profesional, responsif, dan transparan, seperti tidak mungkin terjadi. Kebebasan pers juga diharapkan masyarakat dapat menjadi ujung tombak dalam menyampaikan aspirasi dan melakukan kontrol terhadap kinerja pemerintahan. Artikel ini akan membahas mengenai bagaimana pelaksanaan birokrasi pelayanan publik dan sejauh mana jalannya reformasi dalam birokrasi pelayanan publik, dan apakah birokrasi pelayanan publik sudah sesuai dengan konstitusi bangsa, yaitu kehidupan yang demokratis.

## TUJUAN PUSTAKA

Untuk mengetahui bagaimana pelaksanaan birokrasi pelayanan publik dan sejauh mana jalannya reformasi dalam birokrasi pelayanan publik, dan apakah birokrasi pelayanan publik sudah sejalan

menurut konstitusi negara, yaitu kehidupan demokrasi.

## **METODE PENELITIAN**

Metode pada penulisan artikel ini adalah dengan menggunakan kajian literatur dengan membaca jurnal atau artikel. Dan peneliti menggunakan metode kualitatif dalam pengumpulan informasi mengenai reformasi birokrasi pelayanan publik yang sesuai dengan konstitusi dan prinsip. Dalam penulisan artikel ini penulis mengumpulkan data yang diperoleh dari artikel atau jurnal yang sudah dibaca dan dipahami secara mendalam. Dalam pengumpulan data dilakukan dengan mencari artikel atau jurnal dengan kata kunci “Reformasi birokrasi, birokrasi pelayanan publik, reformasi birokrasi sesuai prinsip demokrasi, birokrasi pelayanan publik yang sejalan dengan konstitusi”.

## **PEMBAHASAN**

### **Paradigma Birokrasi Pelayanan Publik**

Pergeseran paradigma birokrasi pelayanan publik yang sebelumnya bersifat “mengatur” masyarakat direvolusi menjadi “melayani” masyarakat, revolusi budaya dan manajemen dibutuhkan dalam birokrasi pelayanan publik. Budaya dan manajemen dalam birokrasi pelayanan public harus profesional, efisien, efektif dan fokus pada kinerja dan bertanggung jawab atas kinerja pelayanan publik. Kultur birokrasi pelayanan publik pada masa orde baru cenderung menganut budaya otoriter, mengkonotasikan adanya disparitas hubungan masyarakat dengan elemen pemerintahan, yang seharusnya dalam penyelenggaraan birokrasi memegang teguh prinsip keadilan dan kesetaraan. Birokrasi pemerintahan orde baru identik dengan super power dalam mengambil kebijakan-kebijakan strategis untuk warga negara. Hal ini tentunya tidak sejalan dengan prinsip-prinsip demokratis yang menjunjung transparansi, keadilan, dan profesionalisme dalam kinerja birokrasi pelayanan publik menjadi salah satu prinsip peningkatan standar sistem pemerintahan yang bagus. Pergeseran pandangan ini tentunya timbul

sebab rasa ketidak puasan warga negara terhadap pemerintahan dalam penyelenggaraan birokrasi pelayanan publik. Di sisi lain, dengan semakin berkembangnya pemikiran-pemikiran demokratis memantik masyarakat untuk bergerak menyampaikan aspirasinya kepada pemerintahan dan menuntut adanya reformasi dalam birokrasi pelayanan publik.

Upaya ekstensif dilakukan selama periode reformasi untuk mendepolitisasi birokrasi. Namun dalam perjalanannya, kooptasi birokrasi tidak berkurang, melainkan meningkat. Birokrasi menjadi semakin ragu-ragu dan kejam. Jika pada masa orde baru birokrasi itu homogen dengan Golkar, maka di era reformasi kepatuhan menjadi bercabang, tergantung dari mana partai penguasa berasal. Jika kekuasaan di suatu daerah kabupaten/kota berasal dari partai yang berbeda dengan penguasa di provinsi maupun pusat, maka kedudukan birokrasi cenderung bercabang. Dalam banyak kasus, penegakan birokrasi lebih kuat untuk pemerintahan bupati atau walikota daripada gubernur atau presiden.<sup>1</sup>

Etzioni menemukan situasi ini merupakan dilema untuk menghadapi birokrasi demokratis. Wacana reformasi birokrasi yang dihadirkan untuk menjadikan birokrasi negara menjadi lebih kompeten, tidak memihak dan bebas dari korupsi, kolusi dan nepotisme harus bertumbukan dengan proses politis demokratis yang diangkat oleh reformasi itu sendiri. Birokrasi menjadi wadah panggung politik dan kepentingan politik para elit politik atau partai politik yang seyogyanya bertindak “mendahulukan” kepentingan masyarakat.<sup>2</sup>

Terciptanya reformasi dalam birokrasi pelayanan publik yang sebenarnya dapat dinilai ketika pemerintah lebih mengutamakan

---

<sup>1</sup> Tuti, R. W., & Gunanto, D. Reformasi Sistem Politik untuk Keberhasilan Reformasi Birokrasi. *Independen*, (Jakarta: Universitas Muhammadiyah Jakarta, 2020) hal. 75-86.

<sup>2</sup> Wahab, S. (2019). Birokrasi Indonesia Era Reformasi: Dilema Birokrasi dalam Proses Demokrasi. *Communitarian*, hal 2(1).

tuntutan dan kepentingan masyarakat dari pada kepentingan partai politiknya. Dengan demikian akan tercipta perubahan menuju tata kelola pemerintahan yang baik dalam sistem birokrasi pelayanan publik.

### **Presepsi Reformasi dalam Birokrasi Pelayanan Publik**

Reformasi birokrasi pada dasarnya merupakan suatu usaha untuk melaksanakan reformasi dan transformasi mendasar dalam praktik administrasi, lebih-lebih di bidang birokrat (organisasi), manajemen (proses bisnis) dan kapasitas sumber daya manusia (Juliantara, 2005 : 61). Beragam problematika dalam sistem birokrasi yang mengakibatkan sistem pelayanan terhadap masyarakat menjadi terhambat harus diperbaiki dan ditata ulang. Reformasi birokrasi dalam pelayanan publik harus diterapkan guna mewujudkan manajemen pemerintahan yang baik (*good governance*).<sup>3</sup>

Menurut Kirdawati (2010:206), Reformasi birokrasi adalah perjuangan penerapan undang-undang dan konstitusi, serta transformasi moral, adat istiadat dan cara pelayanan untuk mencapai *good governance*. Reformasi birokrasi harus didasarkan pada peningkatan organisasi kelembagaan dan sumber daya manusia. Langkah selanjutnya adalah menetapkan mekanisme, peraturan, sistem dan prosedur yang sederhana dan jelas, menegakkan akuntabilitas kelembagaan, meningkatkan dan menetapkan pengawasan yang komprehensif serta meningkatkan kualitas pelayanan publik untuk menciptakan kualitas pelayanan publik yang prima. Oleh karena itu perlu dilakukan langkah-langkah yang segera, menyeluruh dan sistematis agar tujuan dan sasaran yang telah ditetapkan dapat tercapai secara efektif dan efisien.<sup>4</sup>

UNDP mendefinisikan tata pemerintahan yang baik sebagai hubungan sinergis konstruksi antara negara, swasta dan

masyarakat (*society*). Berdasarkan definisi tersebut, UNDP kemudian mengusulkan ciri-ciri yang baik sebuah penilaian mengenai sistem *good governance* sebagai berikut :

1. **Participation** Setiap warga negara berhak memiliki keputusan, secara langsung atau melalui mediasi kelembagaan hukum, untuk mengambil keputusan yang melayani kepentingannya. Partisipasi ini didasarkan pada kebebasan berserikat dan berekspresi, serta atas partisipasi konstruktif.
2. **Rule of Law**. Sistem hukum harus diterapkan secara adil dan tanpa diskriminasi, sesuai dengan hukum hak asasi manusia.
3. **Transparency**. Transparansi dibangun atas dasar kebebasan arus informasi. Masyarakat diharapkan dapat menerima operasi kelembagaan secara langsung. Informasi harus dapat dipahami dan diverifikasi.
4. **Responsiveness**. Lembaga dan proses harus mencoba untuk melayani setiap *stakeholder*.
5. **Consensus orientation**. Tata kelola yang baik menjadi mediator Untuk mendapatkan pilihan terbaik sesuai dengan kepentingan masyarakat, baik dalam program maupun pelaksanaan.
6. **Effectiveness and efficiency**. Proses dan lembaga mewujudkan tujuan dengan memanfaatkan sumber daya yang tersedia dengan cara semaksimal mungkin.
7. **Accountability**. Pembuat keputusan dalam pemerintahan, sektor swasta dan masyarakat sipil bertanggung jawab kepada publik dan pemangku kepentingan. Tanggung jawab ini tergantung pada sifat organisasi dan keputusan yang diambilnya, apakah keputusan itu untuk kepentingan internal atau eksternal organisasi.
8. **Strategic vision**. Para pemimpin dan masyarakat membutuhkan visi pemerintahan yang baik dan pembangunan manusia yang luas dan inklusif serta sejalan dengan apa yang

<sup>3</sup> Srihardjono, N. B., & Restyaningrum, R. P. Reformasi Birokrasi yang Terintegrasi dalam New Public Service (Nps) Guna Mewujudkan Pemerintahan yang Kuat dan Bersih. *Reformasi*, 7(2). (Malang, 2018)

<sup>4</sup> *Ibid*.

menjadi kepentingan pembangunan semacam ini. (Sedarmayanti, 2003: 9).

Menurut Undang-Undang nomor 25 / 2009 Bab 1 Pasal 1 ayat 1 pengertian pelayanan public adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundangundangan bagi setiap warga Negara dan penduduk atas barang, jasa, dan /atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik. Sedangkan penyelenggara pelayanan public menurut Bab I Paal 1 ayat 2 Undang Undang nomor 25 / 2009 adalah setiap intitusi penyelenggara negara, korporasi, lembaga independen yang dibentuk berdasarkan undangundang untuk kegiatan pelayanan public, dan badan hukum lain yang dibentuk semata-mata untuk kegiatan pelayanan publik. Depdagri – LAN (2007: 30).<sup>5</sup>

Berdasarkan uraian diatas, dapat ditarik kesimpulan bahwa reformasi birokrasi merupakan usaha untuk melaksanakan reformasi dan transformasi fundamental dalam administrasi publik, terutama dalam aspek kelembagaan (organisasi), manajemen (operasi), sumber daya manusia. serta upaya untuk menghormati hukum dan konstitusi, dan transformasi yang lebih menguntungkan dalam moral, adat istiadat, dan tata pemerintahan yang baik.

### **Birokrasi Pelayanan Publik yang Demokratis**

Untuk bertindak berdasarkan persyaratan umum birokrasi dalam pemerintah demokratis, sangat penting dan menjadi tantangan bagi semua negara, termasuk bagi Indonesia. Demokrasi adalah bentuk kedaulatan di tangan rakyat kekuatan dari, oleh, dan untuk rakyat atau *rule by people* memiliki nilai *liberty* dan *equality*. Nilai-nilai ini adalah nilai dasar martabat manusia. Ini memiliki arti dalam demokrasi masa kini memiliki sistem pilihan rahasia,

termasuk kebebasan berbicara, dan kebebasan berekspresi, lembaga atau asosiasi, perwakilan di badan legislatif, serta menjamin hak-hak warga negara.

Penerapan model demokrasi berarti bahwa desentralisasi pelayanan publik dan penerapan Masyarakat otonom memerlukan partisipasi masyarakat dalam kebijakan otonomi. Ada dua hal yang menjadi poin dalam peningkatan kualitas pelayanan publik dalam model demokrasi. Pertama, regulator harus terbuka, transparan dan tidak diskriminatif sebagai penyedia layanan (pemerintah) dalam mengumpulkan dan menerapkan standar layanan, dengan melibatkan masyarakat dan pemangku kepentingan untuk memastikan bahwa kebijakan publik selaras dengan kebutuhan dan kepentingan masyarakat; Kedua, pemangku kepentingan memiliki status yang sama sebagai regulator sebagai penerima layanan, yang menempatkan masyarakat sebagai pemilik kedudukan selain sebagai objek juga sebagai subyek. Selain hal itu, masyarakat juga sebagai subjek yang memiliki hak untuk ikut berpartisipasi dalam mengambil kebijakan seperti yang dinyatakan dalam Pasal 96 UU Nomor 12 Tahun 2011 yang mengatur bahwa masyarakat berhak memberikan masuk secara lisan dan/atau tertulis dalam pembentukan peraturan perundang-undangan”. Kontribusi lisan dan tertulis dapat diberikan melalui, audiensi publik, Sosialisasi kunjungan kerja. Seminar, lokakarya dan diskusi.

Selanjutnya Pasal 40 Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang pelayanan publik menegaskan penyelenggara wajib mengikutsertakan masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik sebagai upaya membangun sistem penyelenggaraan pelayanan publik yang adil, transparan dan akuntabel. Pengikutsertaan masyarakat dalam pelayanan publik yang telah tertulis dalam Pasal 41 meliputi keseluruhan proses penyelenggaraan pelayanan publik yang meliputi: penyusunan kebijakan pelayanan publik; penyusunan standar pelayanan; pengawasan dan evaluasi penyelenggaraan

---

<sup>5</sup> Karningsih, K. Demokratisasi Pelayanan Publik Di Indonesia: *Mimbar Administrasi* (Semarang: FISIP UNTAG Semarang, 2009), hal. 60-72.

pelayanan publik; dan pemberian penghargaan. Partisipasi masyarakat terhadap pelayanan publik dapat dilakukan melalui penyampaian, tanggapan, pemberitahuan atau penyampaian kepada penyelenggara pemerintahan dan pimpinan langsung penyelenggara pemerintahan atau pihak yang berkaitan sebagaimana ditentukan oleh undang-undang. Penyelenggara pemerintahan wajib memberikan informasi tentang tindak lanjut mengenai, reaksi, laporan atau penyelesaian. Selain itu, partisipasi masyarakat dalam pelayanan publik merepresentasikan prinsip terkait berhubungan secara langsung dengan masyarakat, diotorisasi sesuai dengan jenis layanan yang bermepentingan, mengutamakan musyawarah, mufakat dan keragaman sosial. Keterlibatan masyarakat dalam proses pelayanan publik merupakan faktor krusial yang mempengaruhi kebijakan yang disesuaikan dengan kebutuhan dan kepentingan masyarakat.<sup>6</sup>

Namun, proses demokrasi yang dikuatkan Indonesia pada masa reformasi justru meningkatkan kepentingan elit politik dan partai penguasa di birokrasi, bukan mengurangi atau menghambat intervensi politik di birokrasi, baik nasional maupun daerah. Campur tangan dan campur tangan ini dapat dilihat misalnya pada posisi sentral pejabat senior, yaitu dalam negosiasi antara elit dan partai yang sedang berkuasa, kemudian dalam pembentukan kementerian/pemerintahan daerah, untuk menetapkan anggaran dan rencana proyek pembangunan, yang mayoritas merupakan hasil negosiasi korup antara negosiasi politik dan lembaga pemerintah.

## KESIMPULAN

Reformasi birokrasi pelayanan publik pada hakekatnya merupakan upaya membuat perubahan dasar pada tata kelola pemerintahan, terutama yang memiliki kaitannya dengan aspek administrasi dan Sumber Daya Manusia. Untuk bertindak

berdasarkan persyaratan umum birokrasi yang baik, pemerintahan yang demokratis sangat mempengaruhi kinerja pelayanan publik. Aspek keterbukaan dan transparansi dalam kinerja pelayanan public menjadi penting. Dalam tradisi birokrasi, pemerintah diposisikan sebagai penyelenggara birokrasi yang berjiwa wirausaha, mengembangkan inovasi baru sehingga memunculkan kreativitas untuk menghasilkan sumber daya, sumber daya dapat membiayai kinerja pelayanan publik yang professional.

Pemerintah diharapkan meningkatkan kinerjanya secara professional dan lebih mementingkan kepentingan masyarakat dari pada kepentingan kelompok politik tertentu. Masyarakat dipandang sebagai subyek pelayanan dan bukan sebagai obyek, yaitu masyarakat berhak atas pelayanan yang transparan dan ada jaminan keamanan, efektivitas, keadilan dan kesetaraan. Menjunjung tinggi demokrasi dalam pelayanan publik merupakan bagian dari nilai etika birokrasi pemerintahan dan bagian dari etika pelayanan publik yang harus dijalankan oleh birokrasi pemerintahan.

## DAFTAR PUSTAKA

- Srihardjono, N. B., & Restyaningrum, R. P. (2018). Reformasi Birokrasi yang Terintegrasi dalam New Public Service (Nps) Guna Mewujudkan Pemerintahan yang Kuat dan Bersih. *Reformasi*, 7(2). <https://jurnal.unitri.ac.id/index.php/reformasi/article/view/801>
- Susanto, E. H. (2017). Kelambanan Reformasi Birokrasi dan Pola Komunikasi Lembaga Pemerintah. *Jurnal Aspikom*, 1(1), 109-123. <https://jurnalaspikom.org/index.php/aspikom/article/view/11>
- Watunglawar, M. N. (2017). Perwujudan Asas Netralitas Birokrasi Dalam Undang-Undang Nomor 5 Tahun 2014 Tentang Aparatur Sipil Negara. *Fairness and Justice: Jurnal Ilmiah Ilmu Hukum*, 15(1), 70-88. <http://jurnal.unmuhjember.ac.id/index.php/FAJ/article/view/2079>

<sup>6</sup> Nurmandi, A., Lutfi, M., & Qodir, Z. (2021). Kualitas Pelayanan Publik Melalui Pendekatan Model Demokrasi pada Era Otonomi Daerah. *Journal of Government Insight*, 1(1), hal. 49-61.

- Gandamana, A. (2017). Memaknai Demokrasi Pancasila. *JURNAL HANDAYANI PGSD FIP UNIMED*, 7(1), 109-115.  
<https://jurnal.unimed.ac.id/2012/index.php/handayani/article/view/6581>
- Maralih, M. (2017). Pemerintah, Masyarakat, Kebijakan Publik dan Birokrasi dalam Alam Demokrasi Terbuka dan Pasar Bebas dalam Era Demokrasi Terbuka dan Pasar Bebas. *Tarbawi: Jurnal Keilmuan Manajemen Pendidikan*, 1(01), 99-110.
- Isa Anshori, “Harapan Islam dan Indonesia terhadap kehidupan Politik pada Era Reformasi”, *Khazanah*, Vol 1 No 1 September 1999.  
<http://digilib.uinsby.ac.id/id/eprint/39579>
- Wahab, S. (2019). Birokrasi Indonesia Era Reformasi: Dilema Birokrasi dalam Proses Demokrasi. *Communitarian*, 2(1).  
<https://www.ejurnal.ubk.ac.id/index.php/communitarian/article/view/94>
- Dedi, A. (2021). IMPLEMENTASI PRINSIP-PRINSIP DEMOKRASI DI INDONESIA. *MODERAT: Jurnal Ilmiah Ilmu Pemerintahan*, 7(1), 1-9.  
<https://ojs.unigal.ac.id/index.php/modrat/article/view/2392>
- Tuti, R. W., & Gunanto, D. (2020). Reformasi Sistem Politik untuk Keberhasilan Reformasi Birokrasi. *Independen*, 1(2), 75-86.  
<https://jurnal.umj.ac.id/index.php/Independen/article/view/7838>
- Karningsih, K. (2019). Demokratisasi Pelayanan Publik Di Indonesia. *Mimbar Administrasi FISIP UNTAG Semarang*, 16(19), 60-72.  
<http://jurnal.untagsmg.ac.id/index.php/mia/article/view/1263>
- Nurmandi, A., Lutfi, M., & Qodir, Z. (2021). Kualitas Pelayanan Publik Melalui Pendekatan Model Demokrasi pada Era Otonomi Daerah. *Journal of Government Insight*, 1(1), 49-61.  
<https://jurnal-umsi.ac.id/index.php/jgi/article/view/253/>