

ABSTRAK

Penelitian ini membahas tentang reformasi birokrasi di Kecamatan Cibeureum Kota Tasikmalaya dalam meningkatkan layanan publik baru dengan berbasis paradigma *New Public Service*. Penelitian ini disusun untuk mengetahui latarbelakang pemekaran wilayah dalam meningkatkan pelayanan publik berbasis paradigma *New Public Service*, capaian dalam pelaksanaan yang sudah dilaksanakan setelah terjadinya pemekaran wilayah sudah lebih efektif dan efisien hal ini upaya untuk menjadikan pelayanan publik yang prima dan menjadikan tata Kelola pemerintahan yang baik dan mempermudah akses bagi masyarakat.

Metode penelitian yang digunakan Kualitatif-deskriptif dengan pendekatan Institusionalisme, dan menggunakan teori reformasi birokrasi, Pelayanan Publik dan paradigma *New Public Service*. Teknik pengumpulan data yang digunakan yaitu wawancara, observasi dan dokumentasi. Teknik analisis data menggunakan analisis Miles dan Huberman, uji validitas menggunakan Triangulasi sumber.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa Reformasi Birokrasi dalam melaksanakan pelayanan publik di kecamatan Cibeureum belum di laksanakan secara sempurna dalam menjalankan reformasi birokrasi terhadap pelayanan pelayanan, masih dalam tahap penataan yang dilakukan terutama dalam sarana prasarana. Secara gradual reformasi dalam pelaksanaannya sudah terlepas bebas dari KKN. Adanya paradigma yang belandaskan demokrasi masyarakat dilayani dengan hak-haknya sesuai dengan kebutuhan bukan sebagai pelanggan, pelayanan publik di kecamatan Cibeureum ternyata belum begitu mengalami peningkatan signifikan dalam menjalankan pelayanan dengan berbasis *New Public Service*, karena dengan keterbatasan SDM serta alat kelengkapan yang ada di Kecamatan Cibeureum belum mampu memfasilitasi hal tersebut dengan baik. Dalam realita pelaksanaannya, masih didapati belum stabilnya akses laman resmi kecamatan Cibeureum Kota Tasikmalaya untuk mempermudah layanan bagi masyarakat serta untuk mengakses informasi lebih cepat, hal ini dapat lebih meningkatkan pelayanan prima dan menjadikan tata kelola pemerintahan yang baik hal tersebut dapat diupayakan dengan melaksanakan perekrutan pegawai yang paham akan kebutuhan.

Kata Kunci: Reformasi Birokrasi, Pelayanan Publik, *New Public Service*.