

## **ABSTRAK**

### **PELAKSANAAN REFORMASI BIROKRASI DALAM PELAYANAN ADMINISTRASI KEPENDUDUKAN**

**(Studi Pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil  
Kabupaten Tulang Bawang Barat)**

**Oleh :**

**Evi Fitriyani**

Salah satu gerakan dalam rangka meningkatkan pelayanan publik khususnya bagi instansi penyedia layanan adalah dengan memberlakukan reformasi birokrasi. Tujuan penelitian ini untuk mengetahui pelaksanaan reformasi birokrasi pada pembuatan Administrasi Kependudukan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Tulang Bawang Barat. Adapun sumber informasi dalam penelitian ini adalah berjumlah 8 orang informan, dengan teknik pengumpulan data menggunakan metode observasi, wawancara, dan dokumentasi serta analisis data menggunakan analisis data kualitatif. Hasil dari penelitian ini dari 7 (tujuh) indikator reformasi birokrasi adalah sebagai berikut: 1) Dinas telah melakukan penataan kelembagaan, telah memangkas birokrasi pelayanan lebih lanjut loket pelayanan hanya ada 2 (dua) loket saja, serta penyederhanaan prosedur penerbitan administrasi kependudukan 2) Dinas telah melaksanakan peningkatan SDM aparatur, yaitu menempatkan dan mendelegasikan kepada petugas yang memiliki pengetahuan, memiliki kecakapan, serta Dinas telah melakukan pengembangan SDM (bimtek, diklat, seminar) kepada pegawai, selain itu petugas telah memiliki masa kerja di atas 5 (lima) tahun, 3) Dinas telah melaksanakan penguatan pengawasan, yaitu Dinas telah membentuk Tim Sapu Bersih Pungutan Liar, selain itu Dinas telah aktif berkoordinasi dengan pengawas internal Inspektorat, DPRD, wujud lain adalah dengan membuat pusat pengaduan layanan berupa *call center* dan SMS, 4) Dinas telah melaksanakan pemantapan akuntabilitas, yaitu Dinas melakukan penilaian kinerja pegawai melalui Sasaran Kinerja Pegawai (SKP), selain itu Dinas juga rutin melakukan evaluasi staf serta menerapkan sistem *reward and funishmen* terhadap pegawai, serta telah membuat penilaian instansi LAKIP 5) Dinas kurang efektif melakukan penataan tatalaksana, pembagian tugas yang kurang merata, bahkan ada pegawai yang bekerja *doubel job*, yang dibuktikan dengan tumpang tindihnya tupoksi 3 (tiga) orang pegawai 6) Peningkatan pelayanan publik pada Dinas kurang berjalan maksimal, hal tersebut terlihat, Dinas dinilai lamban, selanjutnya dilihat dari aspek sarana fasilitas kerja dan fasilitas pelayanan kurang memadai, 7) Aspek peraturan Perundang-Undangan kurang efektif dilaksanakan oleh Dinas hal tersebut terlihat pelaksanaan pelayanan belum sepenuhnya mengacu kepada SOP tersebut.

**Kata Kunci: Reformasi, Birokrasi, Administrasi Kependudukan**

## **ABSTRACT**

### **IMPLEMENTATION OF BUREAUCRACY REFORM IN POPULATION ADMINISTRATION SERVICES**

**(Study at the Department of Population and Civil Registration  
West Tulang Bawang Regency)**

*By:*

**Evi Fitriyani**

One of the movements in order to improve public services, especially for service provider agencies, is to implement bureaucratic reform. The sources of information in this study were 8 informants, with data collection techniques using observation, interviews, and documentation methods and data analysis using qualitative data analysis. The results of this study from 7 (seven) indicators of bureaucratic reform are as follows: 1) The agency has made institutional arrangements, has cut the service bureaucracy further, there are only 2 (two) service counters, as well as simplification of procedures for publishing population administration 2) The service has implemented improvements Apparatus HR, namely placing and delegating to officers who have knowledge, have skills, and the Office has carried out HR development (bimtek, training, seminars) to employees, in addition the officers have had a working period of more than 5 (five) years, 3) Service Office has implemented strengthening supervision, namely the Office has formed a Sweeping Team for Illegal Charges, in addition the Service has actively coordinated with the internal inspectorate of the Inspectorate, DPRD, another form is by establishing a service complaint center in the form of a call center and SMS, 4) The Office has implemented accountability stabilization, namely The office conducts employee performance appraisals through Employee Performance Targets (SKP), in addition, the Office also routinely evaluates staff and implements a reward and punishment system for employees, and has made LAKIP agency assessments 5) The Office is less effective in managing management, the division of tasks is not evenly distributed, there are even employees who work double jobs , as evidenced by the overlapping of the tupoksi 3 (three) employees 6) The improvement of public services at the Service is not running optimally, this can be seen, the Service is considered slow, then viewed from the aspect of work facilities and service facilities are inadequate, 7) Aspects of the laws and regulations Invitations are not effectively implemented by the Service, it can be seen that the implementation of services has not fully referred to the SOP.

**Keywords: Reform, Bureaucracy, Population Administration**