

**PELAKSANAAN REFORMASI BIROKRASI DALAM
PELAYANAN ADMINISTRASI KEPENDUDUKAN**

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

(Skripsi)

Oleh

EVI FITRIYANI



**FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
JURUSAN ADMINISTRASI NEGARA
UNIVERSITAS LAMPUNG
2021**

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

**PELAKSANAAN REFORMASI BIROKRASI DALAM
PELAYANAN ADMINISTRASI KEPENDUDUKAN**

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

Oleh

Evi Fitriyani

Skripsi

**Sebagai Salah Satu Syarat untuk Mencapai Gelar
Sarjana Ilmu Administrasi Negara**

Pada

**Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Universitas Lampung**



**FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
JURUSAN ADMINISTRASI NEGARA
UNIVERSITAS LAMPUNG
2021**

Judul Skripsi : **Pelaksanaan Reformasi Birokrasi dalam Pelayanan Administrasi Kependudukan (Studi Pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Tulang Bawang Barat)**

Nama Mahasiswa : **Evi Fitriyani**

Nomor Pokok Mahasiswa : **1746041013**

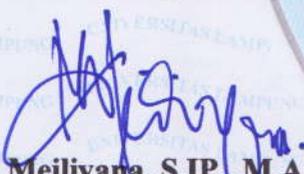
Program Studi : **Administrasi Negara**

Fakultas : **Ilmu Sosial dan Ilmu Politik**



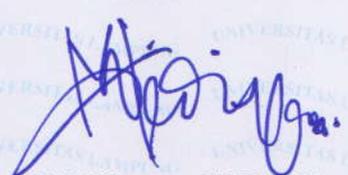
Pembimbing Utama

Pembimbing Pembantu


Meiliyana, S.IP., M.A
NIP. 197405202001122002


Nana Mulyana, S.IP., M.Si
NIP. 197106152005011003

Ketua Jurusan Ilmu Administrasi Negara


Meiliyana, S.IP., MA
NIP. 1197405202001122002

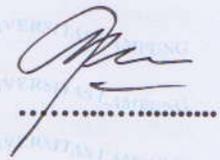
MENGESAHKAN

1. Tim Penguji

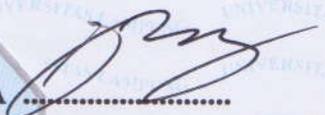
Ketua : Meiliyana, S.IP., M.A



Sekretaris : Nana Mulyana, S.IP., M.Si



Penguji Utama : Simon Sumanjoyo H,S.A.N.,M.PA



2. Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik



Dra. Ida Nurhaida, M.Si.
NIP. 19610807 198703 2 001

Tanggal Lulus Ujian Skripsi : 24 November 2021

PERNYATAAN

Dengan ini saya menyatakan bahwa

1. Skripsi ini tidak terdapat karya yang pernah diajukan untuk memperoleh gelar akademik baik di Universitas Lampung maupun di perguruan tinggi lain.
2. Skripsi ini murni gagasan, rumusan dan penelitian saya sendiri, tanpa bantuan pihak lain kecuali arahan tim pembimbing dan penguji.
3. Dalam Skripsi ini tidak terdapat Karya atau pendapat yang telah ditulis atau dipublikasikan orang lain kecuali secara tertulis dengan jelas dicantumkan sebagai acuan dalam naskah dengan disebutkan nama pengarang dan dicantumkan dalam daftar pustaka.
4. Pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya dan apabila dikemudian hari terdapat penyimpangan dan ketidakbenaran dalam pernyataan ini maka saya bersedia menerima sanksi akademik berupa pencabutan gelar yang telah diperoleh karena karya tulis ini, serta sanksi lainnya sesuai dengan norma yang berlaku di Universitas Lampung.

Bandar Lampung, 03 Desember 2021

Yang membuat pernyataan,



Evi Fitriyani
NPM. 17460041013

RIWAYAT HIDUP



Penulis bernama lengkap Evi Fitriyani, penulis dilahirkan di Bandar Lampung pada tanggal 19 Maret 2000, Kecamatan Rajabasa, Kota Bandar Lampung, provinsi Lampung. Merupakan anak ketiga dari empat bersaudara dengan pasangan Bapak Herman dan Ibu Anisah.

Penulis menempuh pendidikan di Sekolah Dasar SDN 1 Rajabasa yang diselesaikan pada tahun 2011 , Kemudian penulis melanjutkan pendidikan di Sekolah Menengah Pertama (SMP) di SMP Gajah Mada Bandar Lampung pada tahun 2011, dan dilanjutkan di Sekolah Menengah Atas (SMA) Yadika Bandar Lampung yang di selesaikan pada tahun 2017.

Selanjutnya penulis di terima menjadi Mahasiswa Jurusan Ilmu Administrasi Negara Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Lampung pada tahun 2017 melalui jalur Mandiri. Selama menjadi Mahasiswa penulis menjadi anggota Organisasi Himpunan Mahasiswa Administrasi Negara (HIMAGARA) FISIP Unila. Pada tahun 2020, Penulis melakukan Kuliah Kerja Nyata (KKN) Di Desa Panca Karsa Purna Jaya, Kecamatan Banjar Baru Kabupaten Tulang Bawang Barat, Pada tahun 2020 penulis melakukan Praktik Kerja Lapangan (PKL) di Badan Kepegawaian Daerah (BKD) Kota Bandar Lampung.

MOTTO

Jadikanlah sabar dan sholat sebagai penolongmu dan sesungguhnya yang demikian itu berat, kecuali bagi orang-orang yang khusyu
(Al-Baqarah : 45)

*“Allah tidak membebani seseorang melainkan sesuai
Dengan kesanggupannya “*
(Al-Baqarah 286)

*Do the best and God will do the rest (lakukan yang terbaik dan
percayakan apapun hasilnya kepada Allah)*
(Evi Fitriyani)

PERSEMBAHAN



alhamdulillah, segala puji hanya layak diberikan untuk-MU ya Robb karena atas limpahan nikmat dan karunia-MU penulis dapat mengukir tulisan dalam bentuk yang tidak sempurna ini.

Dengan segala kerendahan hati, Ku persembahkan karya kecilku ini untuk sebagai tanda baktiku
Kepada :

Papah dan Mamah tercinta tercinta yang telah bersusah payah mendidik dan membesarkan ku sejak kecil hingga sekarang, siang dan malam tidak berhenti berdoa untuk kesuksesan ku, tarima kasih atas semua pengorbanan yang telah kalian berikan selama ini, tidak ada yang dapat Ananda berikan, semoga Allah senantiasa membalas semua kebaikan Papah dan Mamah tercinta.

Keluargaku , Kakak dan Adik-adik ku tersayang, yang selalu memberikan semangat dan dorongan serta sahabat-sahabatku yang senantiasa setia memotivasi untuk Keberhasilanku.

Almamater Tercinta, Universitas Lampung

SANWACANA

Bismillahirrohmanirrahim,

Alhamdulillahirabbil'alamin Segala puji bagi Allah SWT atas rahmat dan hidayah-Nya, tuhan semesta alam yang maha kuasa atas bumi, langit dan isinya. Berkat segala kekuatan yang dianugerahkan-Nya penulis dapat menyelesaikan skripsi dengan judul ***“Pelaksanaan Reformasi Birokrasi Dalm Pelayanan Administrasi Kependudukan (Studi dinas pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Tulang Bawang Barat)”***.

Skripsi ini adalah salah satu syarat untuk memperoleh gelar sarjana Ilmu Administrasi Negara di Universitas Lampung. Penulis menyadari bahwa dalam skripsi ini tidak terlepas dari bantuan, dukungan, serta bimbingan dari berbagai pihak, maka dalam kesempatan ini peneliti menyampaikan ucapan terima kasih pada seluruh pihak yang telah membantu dalam banyak hal untuk menyelesaikan skripsi ini, antara lain:

1. Ibu Dra. Ida Nurhaida, M.Si. sebagai dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik.
2. Ibu Meiliyana, S.IP., M.A. sebagai ketua jurusan Administrasi Negara sekaligus dosen Pembimbing Akademik yang selalu meluangkan waktunya untuk memberikan bimbingan, arahan serta masukan kepada penulis.
3. Ibu Ita Prihantika, S.Sos., M.A. sebagai dosen sekaligus sekretaris jurusan Administrasi Negara.
4. Bapak Nana Mulyana, S.IP., M.. sebagai dosen pembimbing penulis yang selalu meluangkan waktunya untuk memberikan bimbingan, arahan serta masukan kepada penulis..
5. Bapak Simon Sumanjoyo H, S.A.N., M.PA. sebagai dosen pembahas yang telah memberikan masukan dan saran bagi penulis untuk memperbaiki kesalahan dan kekurangan skripsi ini, serta ilmu yang telah diberikan selama perkuliahan.
6. Terimakasih kepada seluruh Dosen Ilmu Administrasi Publik tanpa terkecuali. Terimakasih atas segala ilmu yang telah peneliti peroleh selama proses perkuliahan. Semoga dapat menjadi bekal yang berharga dalam kehidupan peneliti kedepannya.

7. Terimakasih kepada Bapak Achmad Hariyanto selaku kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Tulang Bawang Barat atas izin yang telah diberikan untuk melakukan penelitian, ilmu serta segala kebaikan yang telah diberikan.
8. Terimakasih kepada kedua orang tuaku tercinta, yang selalu mendoakan untuk segala kelancaran dalam mengerjakan skripsi ini, kasih sayang yang berlimpah, serta motivasi dan dukungan yang telah diberikan. Terimakasih kepada keluarga besar yang tidak bisa disebut satu persatu namanya.
9. Terimakasih kepada Masyarakat Pengguna jasa Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Tulang Bawang Barat yang telah bersedia di wawancarai dan memberikan keterangan terkait dengan penelitian ini.
10. Teman-teman terbaikku di kampus Muftia Ariffatul Fauziah, Manda Amelia, Merdha Diozan Fortuna, Maulida Syafutri. Terimakasih atas waktu dan kebersamaannya selama empat tahun ini. Semoga tali silaturahmi kita tetap terjaga dan kelak kita menjadi orang sukses.
11. Teman-teman ANGKASA, terimakasih untuk pengalaman dan kebersamaan selama kurang lebih empat tahun ini.
12. Terkhusus untuk satu lelaki yang selalu memberikan waktu, tenaga, pikiran, dorongan, motivasi serta kesetiiaannya dari awal hingga akhir dalam perjalanan hidup penulis selama ini. Terimakasih untuk segalanya.

Semoga Allah SWT selalu memberikan nikmat kesehatan dan Rezeki yang berkecukupan, serta balasan yang lebih besar untuk bapak, ibu, dan teman-teman semua atas kebaikan dan bantuannya selama ini. Hanya ucapan terimakasih dan doa yang dapat penulis berikan, dan semoga skripsi ini dapat bermanfaat untuk kita semua

Bandar Lampung, 03 Desember 2021

Penulis,

Evi Fitriyani

DAFTAR ISI

	Halaman
DAFTAR ISI.....	xiii
DAFTAR TABEL.....	xvi
DAFTAR GAMBAR.....	xvii
 I PENDAHULUAN	
1.1 Latar Belakang Masalah	1
1.2 Rumusan Masalah	6
1.3 Tujuan Penelitian	6
1.4 Manfaat Penelitian	7
 II TINJAUAN PUSTAKA	
2.1 Konsep Reformasi Birokrasi.....	8
2.1.1 Pengertian Reformasi Birokrasi.....	8
2.1.2 Tujuan, Visi, dan Misi Reformasi Birokrasi.....	11
2.2 Konsep Pelayanan Publik.....	15
2.2.1 Pengertian Pelayanan Publik.....	15
2.2.2 Peningkatan pelayanan publik berdasarkan Pelaksanaan reformasi birokrasi	17
2.2.3 Indikator Pelayanan Publik berdasarkan Pelaksanaan Reformasi Birokrasi.....	18
2.2.4 Prinsip Pelayanan, perspektif pelayanan & sifat Pelayanan.....	20
2.2.5 Dimensi pelayanan publik.....	22
2.2.6 Faktor dan strategi meningkatkan pelayanan publik.....	26
2.3 Konsep Administrasi Kependudukan	29
2.3.1 Kependudukan.....	29
2.3.2 Pengertian Administrasi Kependudukan.....	29
2.3.3 Data kependudukan.....	29
2.3.4 Dokumen Kependudukan.....	31
2.4 Penelitian Terdahulu	31
2.5 Kerangka Pikir Penelitian.....	33

III METODE PENELITIAN

3.1 Tipe Penelitian.....	36
3.2 Fokus Penelitian	36
3.3 Waktu dan Tempat Penelitian	37
3.4 Sumber Informasi	37
3.5 Jenis Data	38
3.6 Teknik Pengumpulan Data	39
3.7 Teknik Analisa Data	41

IV. HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

4.1 Gambaran Umum Objek Penelitian	42
4.1.1 Gambaran Umum Kabupaten Tulang Bawang Barat.....	42
4.1.2 Gambaran umum dinas kependudukan&catatan sipil.....	43
4.2 Hasil Penelitian Pelaksanaan Reformasi Birokrasi pada Pembuatan Administrasi Kependudukan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Tulang Bawang Barat.....	47
1. Penataan Kelembagaan.....	48
2. Peningkatan SDM Aparatur.....	51
3. Penguatan Pengawasan.....	56
4. Pemantapan Akuntabilitas.....	59
5. Penataan Tatalaksana.....	62
6. Hasil Penelitian Peningkatan Pelayanan Publik.....	65
7. Peraturan Perundang-undangan.....	68
4.3 Pembahasan Pelaksanaan Reformasi Birokrasi pada Pembuatan Administrasi Kependudukan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Tulang Bawang Barat.....	72
1. Analisis Penataan Kelembagaan.....	72
2. Analisis Peningkatan SDM Aparatur.....	75
3. Analisis Penguatan Pengawasan.....	78
4. Analisis Pemantapan Akuntabilitas.....	80
5. Analisis Penataan Tatalaksana.....	88
6. Analisis Peningkatan Pelayanan Publik.....	91
7. Analisis Peraturan Perundang-Undangan.....	95

V KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan.....99

5.1 Saran102

DAFTAR PUSTAKA.....104

LAMPIRAN..... 108

DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 1.1 Data Komplain Pengguna Jasa Terkait Pelayanan.	5
Tabel 2.1 Hasil Penelitian Terdahulu.	31
Tabel 3.1 Fokus Penelitian.....	36
Tabel 3.5 Jumlah Informan Penelitian.....	38
Tabel 4.1 Jenis Pengembangan SDM.	54
Tabel Triangulasi.....	122

DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 2.1 Kerangka Pikir.....	35
Gambar Dokumentasi.....	131

I. PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

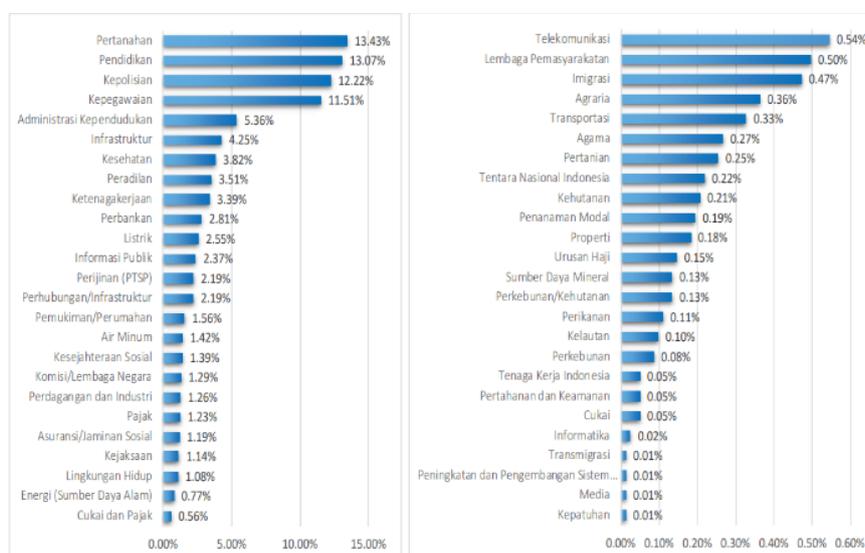
Salah satu gerakan dalam rangka meningkatkan pelayanan publik khususnya bagi instansi penyedia layanan adalah dengan menerapkan reformasi birokrasi. Adapun paradigma yang ada pada reformasi birokrasi adalah lebih menitikberatkan dan memfokuskan publik sebagai pelanggan yang harus diutamakan kualitas pelayanannya. Penerapan reformasi birokrasi pada institusi penyedia jasa layanan mengarah pada penyederhanaan struktur dengan maksud untuk memberikan kemudahan kepada masyarakat dalam mengurus pelayanan, sehingga prosedur menjadi tidak rumit, jelas, cepat, transparan dan tidak berbelit-belit. Selain itu sasaran yang ingin dicapai dengan adanya penerapan reformasi birokrasi adalah peningkatan SDM yang memberikan pelayanan, misalnya profesionalitas petugas pemberi layanan, adanya pembagian tugas yang jelas, agar tidak terjadi tumpang tindih pekerjaan, penempatan pegawai sesuai dengan bidang keahliannya sehingga dapat lebih profesional dalam melaksanakan tugas yang diberikan serta pemenuhan fasilitas.

Reformasi birokrasi secara umum bertujuan untuk mewujudkan pemerintahan yang baik, didukung oleh penyelenggara Negara yang professional, bebas korupsi, Kolusi dan Nepotisme dan meningkatkan pelayanan kepada masyarakat sehingga terwujud pelayanan prima. Selain tujuan yang ingin dicapai seperti di atas, reformasi birokrasi mempunyai beberapa sasaran, yaitu : 1). Terwujudnya birokrasi professional, netral dan sejahtera, mampu menempatkan diri sebagai abdi Negara dan abdi masyarakat guna mewujudkan pelayanan masyarakat yang lebih baik, 2). Terwujudnya kelembagaan pemerintah yang professional, fleksibel, efektif, efisien di lingkungan pemerintah pusat dan daerah, 3). Terwujudnya

ketatalaksanaan (pelayanan publik) yang lebih cepat, tidak berbelit dan sesuai kebutuhan masyarakat.

Permasalahannya sekarang adalah dengan di berlakukannya reformasi birokrasi pada kenyataannya belum menjamin peningkatan pelayanan yang diberikan oleh Satuan Kerja Perangkat Daerah (SKPD) yang membidangi masalah pelayanan terhadap publik. Fenomena yang ada hampir semua Satuan Kerja Perangkat Daerah (SKPD) di Indonesia memiliki gejala yang sama yaitu “rendahnya mutu/kualitas pelayanan” yang diberikan kepada masyarakat. Rendahnya mutu pelayanan dalam organisasi pemerintah bukan menjadi rahasia lagi, tidak jarang masyarakat sering dibuat kecewa dengan kinerja penyelenggara pelayanan publik yang buruk, masih diwarnai oleh pelayanan yang sulit untuk diakses, masyarakat selalu dihadapkan pada birokrasi yang panjang, dipersulit, serta prosedur yang berbelit-belit. (Sumber: Serikat Perjuangan Rakyat Indonesia/SPRI, 2019).

Bidang pelayanan yang saat ini menjadi sorotan publik adalah rendahnya pelayanan dalam pengurusan administrasi kependudukan. Data yang dirilis dari *Ombudsman* Republik Indonesia pada tahun 2019 menempatkan pelayanan Administrasi Kependudukan berada posisi ke 5 sebagai salah satu instansi yang mendapatkan “rapor merah” berdasarkan hasil pengaduan masyarakat, seperti yang terlihat grafik di bawah ini:



Sumber: Laporan survey Ombudsman RI tahun 2019 Tentang Pelayanan Instansi Pemerintah

Kabupaten Tulang Bawang Barat merupakan salah satu Kabupaten yang ada di Provinsi Lampung dan memiliki instansi yang khusus menangani permasalahan administrasi kependudukan serta wajib melaksanakan reformasi birokrasi yaitu Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil. Berdasarkan Peraturan Bupati Tulang Bawang Barat Nomor 12 Tahun 2012 Tentang Pembentukan, Organisasi Dan Tata Kerja Dinas Pasal 2 (1) Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Tulang Bawang Barat mempunyai tugas pokok melaksanakan sebagian urusan pemerintahan daerah berdasarkan asas otonomi dan tugas pembantuan dibidang Kependudukan dan Catatan Sipil. Pelayanan yang diberikan pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Tulang Bawang Barat berkaitan dengan administrasi kependudukan antara lain adalah pembuatan Kartu Tanda Penduduk (KTP), Kartu Keluarga, Akta Kelahiran, Akta Kematian, Akta Pengesahan Pengakuan Anak, Akta Perkawinan, Akta Perceraian, Surat Kenal Lahir, Surat Pindah Wilayah dan lain sebagainya.

Mengutip pendapat Hariyoso (2017:174) ada 7 (tujuh) indikator dalam melaksanakan reformasi birokrasi diantaranya adalah 1) Penataan Kelembagaan, 2) Peningkatan SDM Aparatur, 3) Penguatan Pengawasan, 4) Pemantapan Akuntabilitas, 5) Penataan Tatalaksana, 6) Peningkatan Pelayanan Publik dan 7) Peraturan Perundang-undangan. Berdasarkan observasi dan wawancara penulis dengan beberapa pengguna jasa layanan administrasi kependudukan pada tanggal 6 Oktober 2020, diperoleh hasil bahwa masih terdapat item pelaksanaan reformasi birokrasi yang kurang dilaksanakan secara maksimal oleh Disdukcapil Kabupaten Tulang Bawang Barat hal tersebut terlihat:

- a) Penataan kelembagaan kurang dilaksanakan secara efektif hal tersebut terlihat prosedur pelayanan yang berbelit-belit, publik atau pengguna jasa Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Tulang Bawang Barat terkadang dipersulit dengan prosedur yang berbelit-belit, masyarakat diminta untuk melengkapi persyaratan rekomendasi dari RT, kelurahan (tiyuh), kecamatan, padahal berdasarkan SOP yang berlaku,

jika masyarakat mau membuat administrasi kependudukan hanya melalui rekomendasi kecamatan saja.

- b) Peningkatan pelayanan publik kurang dilaksanakan secara efektif hal tersebut terlihat: Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil dinilai kurang responsif, lamban dalam memberikan pelayanan administrasi kependudukan kepada publik, menurut sebagian masyarakat pengguna jasa menyatakan untuk pengurusan pembuatan KTP, KK, dan Akta bisa memakan waktu lebih dari 30 hari padahal jika merujuk kepada SOP yang ada disebutkan bahwa waktu penyelesaian pembuatan Administrasi Kependudukan 7 hari kerja dan maksimal 14 hari kerja, selain itu fasilitas kerja dan fasilitas pelayanan kurang memadai misalnya ruang tunggu yang kurang nyaman dan memadai kapasitas kursi kurang memadai sehingga masih terdapat yang berdiri pada saat mengantri pelayanan, ditambah lagi pendingin udara yang kurang memadai.
- c) Peraturan Perundang-undangan kurang dilaksanakan secara efektif hal tersebut terlihat: masih terdapat pegawai Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Tulang Bawang Barat yang memberikan pelayanan administrasi kependudukan tidak sesuai SOP yang berlaku, misalnya berdasarkan SOP yang berlaku pada dasarnya Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Tulang Bawang Barat memberikan pelayanan berdasarkan nomor antrian dan selesai paling lambat 3 (tiga) hari kerja, namun pada praktek atau faktanya publik atau masyarakat mendapatkan perlakuan yang tidak adil (diskriminatif) adanya proses yang cepat bagi masyarakat yang memberikan biaya lebih, sementara masyarakat yang mengikuti prosedur harus menunggu antrian dalam waktu yang cukup lama bisa berhari-hari atau bahkan berminggu-minggu, demikian halnya dengan transparansi biaya pelayanan, berdasarkan SOP yang berlaku pada dasarnya pelayanan administrasi kependudukan adalah gratis atau tidak dipungut biaya namun pada praktek atau faktanya publik atau masyarakat diminta untuk biaya penggantian cetak administrasi kependudukan dengan nominal yang bervariasi, ada yang membayar Rp.50.000, bahkan sampai

Rp.100.000 dan terakhir ketidakpastian waktu pelayanan, berdasarkan standar SOP pelayanan, jam buka pelayanan Disdukcapil Kabupaten Tulang Bawang Barat adalah pukul 07:30 WIB dan tutup pada pukul 15:30 WIB, namun pada praktek atau faktanya jam pelayanan terkadang dibuka pukul 09:00 WIB dan tutup sebelum pukul 15:30 WIB (Sumber:hasil wawancara,tanggal 6 Oktober 2020)

Buruknya pelayanan tentang Administrasi Kependudukan sebagaimana data yang diperoleh pada observasi awal di atas, diperkuat dengan dokumentasi laporan masyarakat berupa kritik dan saran yang di tulis secara manual di kertas dan dimasukkan kedalam kotak pengaduan (*box service*) yang didapatkan peneliti ketika melakukan wawancara dengan Kasubag Umum dan Kepegawaian Disdukcapil Kabupaten Tulang Bawang Barat pada tanggal 6 Oktober 2020. Hasil wawancara tersebut tergambar dalam tabel sebagai berikut:

Tabel 1.1 Data Komplain Pengguna Jasa Terkait Pelayanan

Tahun	Jumlah Komplain	Permasalahan Dominan Pelayanan
2017	65	<ol style="list-style-type: none"> 1. Dari segi SDM: kurang responsif, lamban dan kurang tanggap, waktu pelayanan yang lama dan minimnya fasilitas kerja dan fasilitas pelayanan seperti ruang tunggu yang kurang nyaman dan memadai hal ini bertolak belakang dengan indikator pelaksanaan reformasi birokrasi dari segi Peningkatan pelayanan publik 2. Dari segi birokrasi: mata rantai birokrasi yang panjang, berbelit-belit hal ini bertolak belakang dengan indikator pelaksanaan reformasi birokrasi dari segi Penataan kelembagaan. 3. Dari segi SOP: diskriminatif, ketidakpastian waktu pelayanan dan tidak transparan berkaitan dengan masalah biaya administrasi kependudukan hal ini bertolak belakang dengan indikator pelaksanaan reformasi birokrasi dari segi peraturan perundang-undangan.
2018	73	
2019	122	

Sumber: Dokumentasi Laporan masyarakat tentang Pengguna Jasa melalui kotak pengaduan

Tabel 1.1. di atas memberikan gambaran bahwa pelaksanaan reformasi birokrasi seperti bekerja meningkatkan pelayanan publik sebagai upaya meningkatkan kepuasan publik, penataan kelembagaan sebagai upaya

memangkas birokrasi yang berbelit-belit serta bekerja berdasarkan peraturan perundang-undangan (SOP) sebagai arahan dan acuan dalam memberikan pelayanan kurang efektif dilaksanakan dalam proses pelayanan administrasi kependudukan. Bertitik tolak dari fakta dan kenyataan di atas, maka penulis tertarik melakukan penelitian di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Tulang Bawang Barat untuk menganalisa secara mendalam dengan penekanan yang diarahkan kepada pelaksanaan reformasi birokrasi pada pembuatan administrasi kependudukan. Oleh karena itu judul penelitian skripsi ini adalah “Pelaksanaan Reformasi Birokrasi dalam Pelayanan Administrasi Kependudukan (Studi Pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Tulang Bawang Barat)”.

1.2 Rumusan Masalah

Fenomena kurang baiknya pelayanan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Tulang Bawang Barat yang peneliti uraikan dalam latar belakang diatas memberikan gambaran bahwa pelaksanaan reformasi birokrasi seperti bekerja secara profesional, sumber daya manusia yang memiliki kompetensi, serta efisiensi dalam memberikan pelayanan kurang efektif dilaksanakan dalam proses pelayanan administrasi kependudukan. Berdasarkan uraian masalah dilatar belakang tersebut, rumusan masalah dalam penelitian ini adalah **“bagaimanakah pelaksanaan reformasi birokrasi pada pelayanan Administrasi Kependudukan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Tulang Bawang Barat”?**

1.3 Tujuan Penelitian

Penelitian ini mempunyai tujuan untuk mengetahui pelaksanaan reformasi birokrasi pada pelayanan Administrasi Kependudukan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Tulang Bawang Barat.

1.4 Manfaat Penelitian

Manfaat penelitian terbagi kedalam 2 (dua) aspek diantaranya adalah sebagai berikut:

1. Secara teoritis

Penelitian ini dapat menambah pengetahuan dan wawasan bagi penulis, sebagai bahan rujukan referensi bagi penelitian lebih lanjut serta sumbangan akademis bagi para penelitian yang akan melaksanakan penelitian ilmiah dengan kajian mengenai pelaksanaan reformasi birokrasi yang dilakukan instansi penyedia jasa layanan.

2. Secara Praktis

Penelitian ini dapat bermanfaat bagi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Tulang Bawang Barat: sebagai referensi dan sumbangan pemikiran dalam upaya menerapkan kebijakan pelaksanaan reformasi birokrasi untuk meningkatkan kualitas pelayanan terhadap publik selaku pengguna jasa Administrasi Kependudukan dan bagi masyarakat: menambah pengetahuan dan meningkatkan kesadaran masyarakat untuk menuntut haknya mendapatkan pelayanan yang prima dari pemberi jasa layanan.

II TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Konsep Reformasi Birokrasi

2.1.1 Pengertian Reformasi Birokrasi

Meningkatkan tata kelola pemerintahan yang baik (*good governance*) menjadi misi utama bagi pemerintah yang demokratis karena esensi otonomi daerah adalah meningkatkan *public service function* (fungsi pelayanan masyarakat), *development function* (fungsi pembangunan) dan *protection function* (fungsi perlindungan). Kondisi birokrasi Indonesia di era reformasi saat belum menunjukkan arah perkembangan yang baik, karena masih banyak ditemukan birokrat yang arogan dan menganggap rakyat yang membutuhkannya, praktik KKN yang masih banyak terjadi, dan mentalitas birokrat yang masih jauh dari harapan. Melaksanakan fungsi birokrasi secara tepat, cepat, dan konsisten guna mewujudkan birokrasi yang akuntabel dan baik, maka pemerintah telah merumuskan sebuah peraturan untuk menjadi landasan dalam pelaksanaan reformasi birokrasi di Indonesia

Reformasi birokrasi pada tataran pemerintahan daerah antara lain adalah restrukturisasi atau penataan kembali organisasi perangkat daerah yang diarahkan untuk terciptanya organisasi perangkat daerah yang efisien, efektif, rasional dan proporsional sesuai dengan kebutuhan dan kemampuan daerah serta adanya koordinasi, integrasi, sinkronisasi dan implikasi serta komunikasi kelembagaan antara pusat dan daerah. Menurut KBBI, reformasi adalah perubahan secara drastis untuk perbaikan (bidang sosial, politik, atau agama) dalam suatu masyarakat atau negara. Selanjutnya menurut Sedarmayanti (2013:67) bahwa reformasi merupakan proses upaya sistematis, terpadu, komprehensif, ditujukan untuk merealisasikan tata pemerintahan yang baik (*good governance*). Berdasarkan hal tersebut, dapat dipahami bahwa reformasi merupakan upaya untuk mewujudkan tata kelola pemerintahan yang baik (*good governance*), berdampak pada kehidupan

bernegara, dan bermanfaat bagi masyarakat. Sehingga untuk mewujudkan *good governance*, maka perlu ada reformasi dalam birokrasi sebab menyangkut penyelenggaraan negara untuk mewujudkan perbaikan pada pelayanan publik.

Pendapat Dwiyanto (2011:76), birokrasi adalah suatu bentuk organisasi yang penerapannya berhubungan dengan tujuan yang hendak dicapai. Birokrasi tersebut dimaksudkan sebagai suatu sistem otoritas yang ditetapkan secara rasional oleh berbagai macam peraturan untuk mengorganisir pekerjaan yang dilakukan banyak orang. Dengan kata lain, birokrasi sangat berkaitan erat dengan sistem dalam suatu organisasi atau lembaga dan memiliki tujuan tertentu. Apabila digabungkan antara kata reformasi dengan birokrasi secara definisi reformasi birokrasi adalah upaya untuk melakukan pembaharuan dan perubahan mendasar terhadap sistem penyelenggaraan pemerintahan terutama menyangkut aspek-aspek pada penerapan pelayanan prima sehingga dapat dipahami bahwa reformasi birokrasi merupakan usaha pemerintah dalam mengubah sistem penyelenggaraan pemerintahan menjadi lebih baik.

Reformasi birokrasi merupakan salah satu upaya pemerintah untuk mencapai *good governance* dan melakukan pembaharuan dan perubahan mendasar terhadap sistem penyelenggaraan pemerintahan terutama menyangkut aspek-aspek kelembagaan (organisasi), ketatalaksanaan dan sumber daya manusia aparatur, dalam rangka meningkatkan kinerja lembaga, dalam memberikan pelayanan kepada publik. Reformasi birokrasi menurut Setiawan (2010:172) pada hakikatnya merupakan upaya untuk melakukan pembaharuan dan perubahan mendasar terhadap sistem penyelenggaraan pemerintahan. Lebih lanjut menurut Sinambela (2011:116) reformasi birokrasi adalah proses menata ulang birokrasi dari tingkat tertinggi hingga terendah dan melakukan terobosan baru dengan langkah-langkah bertahap, konkret, realistis, sungguh-sungguh, berpikir di luar kebiasaan yang ada, perubahan paradigma dan dengan upaya yang luar biasa

Reformasi birokrasi pada hakikatnya merupakan upaya melakukan perubahan sistematis dan terencana menuju tatanan pemerintahan yang lebih baik. Pemerintah harus lebih meningkatkan profesionalisme dan integritas aparatur serta meningkatkan kinerja birokrasi yang berorientasi hasil melalui perubahan secara terencana, bertahap, dan terintegrasi. Reformasi tersebut meliputi reorganisasi administrasi atau aspek institusional (kelembagaan) dan reformasi perubahan sikap, perilaku, dan nilai orang-orang yang terlibat dalam proses reformasi (Puspawati, 2016:181)

Seperti yang dipaparkan dalam *Grand Design Reformasi Birokrasi*, bahwa konsep reformasi birokrasi berkaitan dengan ribuan proses tumpang tindih (*overlapping*) antar fungsi-fungsi pemerintahan, melibatkan jutaan pegawai, dan menghabiskan anggaran yang tidak sedikit. Konsep reformasi birokrasi juga berkaitan upaya merevisi dan membangun berbagai regulasi, memodernkan berbagai kebijakan dan praktek manajemen pemerintah pusat dan daerah, dan menyesuaikan tugas fungsi instansi pemerintah dengan paradigma dan peran baru.

Pelaksanaan reformasi birokrasi pada pemerintah daerah merupakan langkah strategis untuk mewujudkan tata kelola pemerintahan yang baik di daerah. Reformasi birokrasi bukan lagi sekedar tuntutan dari segenap elemen masyarakat yang mengharapkan agar birokrasi dan terutama aparatur dapat berkualitas lebih baik lagi, akan tetapi reformasi birokrasi kini benar-benar menjadi kebutuhan bagi para aparatur pemerintahan dalam rangka meningkatkan pelayanan terhadap masyarakat (publik)

Kaitan reformasi birokrasi dengan penelitian ini adalah, Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Tulang Bawang Barat, merupakan salah satu Organisasi Perangkat Daerah (OPD) yang ada di Kabupaten Tulang Bawang Barat, yang salah satu tugas pokok dan fungsinya adalah memberikan pelayanan kepada publik khususnya dalam hal pelayanan jasa Administrasi Kependudukan (KK, KTP dan Akta). Adanya reformasi birokrasi ini maka diharapkan Dinas Kependudukan dan

Pencatatan Sipil Kabupaten Tulang Bawang Barat dapat meningkatkan pelayanan Administrasi Kependudukan kepada publik, mulai dari memangkas birokrasi yang panjang dan berbelit-belit, melakukan pembaharuan di bidang fasilitas kerja dan fasilitas pelayanan misalnya menyediakan ruang tunggu yang nyaman, menyediakan pendingin ruangan, menyediakan nomor antrian, dalam rangka meningkatkan kenyamanan public serta menerapkan SOP yang berlaku agar pelayanan terhadap publik dapat meningkat serta meningkatkan pengawasan agar penyimpangan-penyimpangan yang terjadi seperti praktek KKN dapat diminimalisi.

Selanjutnya adanya reformasi birokrasi ini diharapkan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Tulang Bawang Barat dapat melakukan pembaharuan dibidang SDM, misalnya menempatkan petugas yang memiliki keahlian dibidang pembuatan Administrasi Kependudukan, sehingga pelayanan yang diberikan kepada publik dapat lebih cepat dan tingkat kesalahan dalam pembuatan Administrasi Kependudukan dapat diminimalisir. Artinya dengan adanya reformasi birokrasi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Tulang Bawang Barat dapat meningkatkan pelayanan baik dari segi birokrasi, sarana-prasana maupun SDM, SOP, tingkat pengawasan yang kesemuanya itu dalam rangka menciptakan *good governance* yang pada akhirnya diharapkan dapat meningkatkan kepuasan publik.

2.1.2 Tujuan, Visi dan Misi Reformasi Birokrasi

Tujuan umum reformasi birokrasi adalah menciptakan birokrasi pemerintah yang profesional dengan karakteristik, berintegritas, berkinerja tinggi, bebas dan bersih KKN, mampu melayani publik, netral, sejahtera, berdedikasi, dan memegang teguh nilai-nilai dasar dan kode etik aparatur negara. Lebih lanjut tujuan reformasi birokrasi menurut Didjaja (2017:93) ada 2 (dua) yaitu sebagai berikut:

1. Menata ulang proses birokrasi dari tingkat tertinggi hingga terendah dan melakukan terobosan baru dengan langkah-langkah bertahap, konkret, realistis, sungguh-sungguh, berpikir di luar kebiasaan yang ada perubahan paradigma dan dengan upaya luar biasa.
2. Merevisi dan membangun berbagai regulasi, memodernkan berbagai kebijakan dan praktik manajemen pemerintah pusat dan daerah dan menyesuaikan tugas fungsi instansi pemerintah dengan paradigma dan peran baru.

Pada dasarnya reformasi pelayanan publik yang telah dilakukan oleh pemerintah adalah debirokratisasi, privatisasi, dan desentralisasi. Adapun debirokratisasi dilakukan untuk mendorong birokrasi pemerintah kembali kepada misi utamanya. Kemudian, privatisasi berfungsi untuk menstimulus pemerintah agar meningkatkan daya saing dan kualitas pelayanan, seperti sektor privat, kemudian berdampingan dengan sektor privat dalam menyediakan pelayanan publik sehingga pemerintah dapat fokus terhadap pemenuhan kebutuhan pelayanan dasar yang strategis.

Tujuan reformasi birokrasi adalah untuk menciptakan birokrasi pemerintah yang profesional dengan karakteristik, berintegritas, berkinerja tinggi, bebas dan bersih KKN, mampu melayani publik, netral, sejahtera, berdedikasi, dan memegang teguh nilai-nilai dasar dan kode etik aparatur negara. Adapun visi reformasi birokrasi yang tercantum dalam lembaran *Grand design Reformasi Birokrasi Indonesia* adalah terwujudnya pemerintahan kelas dunia. Visi tersebut menjadi acuan dalam mewujudkan pemerintahan kelas dunia, yaitu pemerintahan yang profesional dan berintegritas tinggi yang mampu menyelenggarakan pelayanan prima kepada masyarakat dan manajemen pemerintahan yang demokratis agar mampu menghadapi tantangan pada abad ke 21 melalui tata pemerintahan yang baik pada tahun 2025.

Misi reformasi birokrasi Indonesia menurut Hariyoso (2017:164) adalah :

1. Membentuk/ menyempurnakan peraturan perundang-undangan dalam rangka mewujudkan tata kelola pemerintahan yang baik.
2. Melakukan penataan dan penguatan organisasi, tatalaksana, manajemen sumber daya manusia aparatur, pengawasan, akuntabilitas, kualitas pelayanan publik, *mindset*, dan *cultural set*.
3. Mengembangkan mekanisme kontrol yang efektif.
4. Mengelola sengketa administrasi secara efektif dan efisien.

Mencapai visi dan misi serta tujuan dari reformasi birokrasi tersebut maka ditetapkan 7 (tujuh) area perubahan yang diharapkan meliputi seluruh aspek manajemen pemerintahan, seperti yang dikemukakan Hariyoso (2017:174) sebagai berikut :

1. Penataan Kelembagaan

Kelembagaan pemerintah dipandang belum berjalan secara efektif dan efisien. Struktur yang terlalu gemuk dan memiliki banyak hirarki menyebabkan timbulnya proses yang berbelit, kelambatan pelayanan dan pengambilan keputusan, dan akhirnya menciptakan budaya feodal pada aparatur. Karena itu, perubahan pada sistem kelembagaan akan mendorong efisiensi, efektivitas, dan percepatan proses pelayanan dan pengambilan keputusan dalam birokrasi. Perubahan pada sistem kelembagaan diharapkan akan dapat mendorong terciptanya budaya/perilaku yang lebih kondusif dalam upaya mewujudkan birokrasi yang efektif dan efisien.

2. Peningkatan SDM Aparatur

Manajemen sumber daya manusia aparatur dilaksanakan secara optimal untuk meningkatkan profesionalisme, kinerja pegawai dan organisasi. Perilaku aparatur sangat dipengaruhi oleh bagaimana setiap instansi pemerintah membentuk SDM Aparaturnya melalui penerapan sistem manajemen SDM-nya dan bagaimana Sistem Manajemen SDM diterapkan secara nasional.. Karena itu, perubahan dalam pengelolaan SDM harus selalu dilakukan untuk memperoleh sistem manajemen SDM yang mampu menghasilkan pegawai yang profesional.

3. Penguatan Pengawasan

Berbagai penyimpangan yang terjadi dalam birokrasi, salah satu penyebabnya adalah lemahnya sistem pengawasan. Kelemahan sistem pengawasan mendorong tumbuhnya perilaku koruptif atau perilaku negatif lainnya yang semakin lama semakin menjadi, sehingga berubahmenjadi sebuah kebiasaan. Karena itu perubahan perilaku koruptif aparatur harus pula diarahkan melalui perubahan atau penguatan sistem pengawasan.

4. Pemantapan Akuntabilitas

Kemampuan pemerintah untuk mempertanggungjawabkan berbagai sumber yang diberikan kepadanya bagi kemanfaatan publik seringkali menjadi pertanyaan masyarakat. Pemerintah dipandang belum mampu menunjukkan kinerja melalui pelaksanaan kegiatan-kegiatan yang mampu menghasilkan *outcome* (hasil yang bermanfaat) bagi masyarakat. Oleh karena itu, perlu diperkuat penerapan sistem akuntabilitas yang dapat mendorong birokrasi lebih berkinerja dan mampu mempertanggung jawabkan kinerjanya sesuai dengan segala sumber-sumber yang dipergunakannya.

5. Penataan Tatalaksana

Kejelasan proses bisnis/tatakerja/tatalaksana dalam instansi pemerintah juga sering menjadi kendala penyelenggaraan pemerintahan. Berbagai hal yang seharusnya dapat dilakukan secara cepat sering kali harus berjalan tanpa proses yang pasti karena tidak terdapat sistem tatalaksana yang baik. Hal ini kemudian mendorong terciptanya perilaku hirarkis, feodal, dan kurang kreatif pada birokrat/aparatur. Karena itu, perubahan pada sistem tatalaksana sangat diperlukan dalam rangka mendorong efisiensi penyelenggaraan pemerintahan dan pelayanan, sekaligus juga untuk mengubah mental aparatur.

6. Peningkatan Pelayanan Publik

Pelayanan publik merupakan aspek lain yang selalu menjadi sorotan masyarakat. Penerapan sistem manajemen pelayanan belum sepenuhnya mampu mendorong peningkatan kualitas pelayanan, yang lebih cepat,

mudah, berkekuatan hukum, nyaman, aman, jelas, dan terjangkau serta menjaga profesionalisme para petugas pelayanan. Karena itu, perlu dilakukan penguatan terhadap sistem manajemen pelayanan publik agar mampu mendorong perubahan profesionalisme para penyedia pelayanan serta meningkatkan kualitas pelayanan.

7. Peraturan Perundang-undangan

Permasalahan lain yang menjadi faktor penyebab munculnya perilaku negatif aparatur adalah peraturan perundang-undangan yang disharmonis, karena itu, perlu dilakukan perubahan/penguatan terhadap sistem peraturan perundang-undangan yang lebih efektif dan menyentuh kebutuhan masyarakat.

Tujuan reformasi birokrasi adalah meningkatkan profesionalisme dan integritas aparatur pemerintah dan sasaran reformasi birokrasi adalah meningkatnya kinerja birokrasi yang berorientasi hasil melalui perubahan secara terencana, bertahap, dan terintegrasi dari berbagai komponen strategis birokrasi pemerintah sehingga pada akhirnya diharapkan dapat meningkatkan kepuasan publik.

2.2 Konsep Pelayanan Publik

2.2.1 Pengertian Pelayanan Publik

Pelayanan merupakan terjemahan dari istilah *service* dalam bahasa Inggris yang menurut Kotler (dalam Tjiptono 2012:113), yaitu setiap tindakan atau perbuatan yang dapat ditawarkan oleh satu pihak ke pihak yang lain, yang pada dasarnya bersifat *intangible* (tidak berwujud fisik) dan tidak menghasilkan kepemilikan sesuatu, sejalan dengan pendapat Sutopo dan Sugiyanti (2012:67) yang mengemukakan bahwa pelayanan mempunyai pengertian sebagai membantu menyiapkan (atau mengurus) apa yang diperlukan seseorang. Lain halnya dengan Purnama (2016:43) mengemukakan pengertian pelayanan sebagai berikut: Cara melayani, menyiapkan atau menjamin keperluan seseorang atau kelompok orang. Melayani adalah meladeni atau membantu mengurus keperluan atau

kebutuhan seseorang sejak diajukan permintaan sampai penyampaian atau penyerahannya.

Pengertian pelayanan secara terinci yang dikemukakan oleh Mukarom (2015:38) yaitu: Pelayanan adalah suatu aktivitas atau serangkaian aktivitas yang bersifat tidak kasat mata (tidak dapat diraba) yang terjadi sebagai akibat adanya interaksi antara konsumen dengan karyawan atau hal-hal lain yang disediakan oleh perusahaan pemberi pelayanan dimaksudkan untuk memecahkan permasalahan konsumen atau pelanggan. Pelayanan Publik menurut Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, mengatakan bahwa yang dimaksud dengan pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga Negara dan penduduk atas barang, jasa atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik.

Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2003 Tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik, yang dimaksud dengan pelayanan publik adalah segala bentuk kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh instansi Pemerintah Pusat, Daerah, dan di lingkungan Badan Usaha Milik Negara/Daerah dalam bentuk barang dan/jasa, baik dalam rangka upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan. Beberapa pengertian di atas maka dapat diAdministrasi Kependudukan juga bahwa pelayanan adalah cara melayani, membantu menyiapkan, mengurus, menyelesaikan keperluan, kebutuhan seseorang atau sekelompok orang, artinya objek yang dilayani adalah masyarakat yang terdiri dari individu, golongan, dan organisasi (sekelompok organisasi).

Pelayanan publik pada dasarnya adalah usaha instansi Pemerintah dalam memberikan pemenuhan kebutuhan publik terhadap jasa yang disediakan oleh instansi pemerintah. Demikian halnya dengan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Tulang Bawang Barat berdasarkan Peraturan Bupati Tulang Bawang Barat Nomor 12 Tahun Tahun 2012 Tentang

Pembentukan, Organisasi Dan Tata Kerja Dinas Pasal 2 (1) Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Tulang Bawang Barat mempunyai tugas pokok melaksanakan sebagian urusan pemerintahan daerah berdasarkan asas otonomi dan tugas pembantuan dibidang Kependudukan dan Catatan Sipil. Pelayanan yang diberikan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Tulang Bawang Barat berkaitan dengan administrasi kependudukan antara lain adalah pembuatan Kartu Tanda Penduduk (KTP), Kartu Keluarga, Akta Kelahiran, Akta Kematian, Akta Pengesahan Pengakuan Anak, Akta Perkawinan, Akta Perceraian, Surat Kenal Lahir, Surat Pindah Wilayah dan lain sebagainya. Artinya teori pelayanan publik sejalan dengan penelitian ini dikarenakan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Tulang Bawang Barat merupakan salah satu Organisasi Perangkat Daerah yang ada di Kabupaten Tulang Bawang Barat yang mempunyai tugas pokok memberikan pelayanan terhadap publik di bidang jasa pembuatan administrasi kependudukan (KTP, Kartu Keluarga dan Akta).

2.2.2 Peningkatan pelayanan publik berdasarkan Pelaksanaan reformasi birokrasi

Peningkatan kualitas pelayanan publik bertujuan untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik pada masing-masing kementerian / lembaga / pemerintah daerah sesuai kebutuhan dan harapan masyarakat. Target yang ingin dicapai melalui program ini dalam Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia nomor 26 tahun 2020 tentang pedoman evaluasi pelaksanaan reformasi birokrasi adalah:

1. Meningkatnya kualitas pelayanan publik (lebih cepat, lebih murah, lebih aman, dan lebih mudah dijangkau) pada kementerian/lembaga/pemerintah daerah.
2. Meningkatnya jumlah unit pelayanan yang memperoleh standarisasi pelayanan internasional pada kementerian/lembaga/pemerintah daerah.

3. Meningkatnya indeks kepuasan masyarakat terhadap penyelenggaraan pelayanan publik oleh masing-masing kementerian/lembaga/pemerintah daerah.

2.2.3 Indikator Pelayanan Publik berdasarkan Pelaksanaan Reformasi Birokrasi

Indikator untuk mengukur pencapaian program peningkatan pelayanan publik berdasarkan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 26 tahun 2020 tentang Pedoman Evaluasi Pelaksanaan Reformasi Birokrasi adalah:

1. Aspek pemenuhan

a. Standar Pelayanan

Pengukuran indikator ini dilakukan dengan melihat kondisi apakah:

- 1). Terdapat kebijakan standar pelayanan
- 2). Standar pelayanan telah dimaklumkan
- 3). Dilakukan reviu dan perbaikan atas standar pelayanan.

b. Budaya Pelayanan Prima

Pengukuran indikator ini dilakukan dengan melihat kondisi apakah:

- 1). Telah dilakukan berbagai upaya peningkatan kemampuan dan/atau kompetensi tentang penerapan budaya pelayanan prima.
- 2). Informasi tentang pelayanan mudah diakses melalui berbagai media.
- 3). Telah terdapat system pemberian penghargaan dan sanksi bagi petugas pemberi pelayanan.
- 4). Telah terdapat system pemberian kompensasi kepada penerima layanan bila layanan tidak sesuai standar.
- 5). Telah terdapat sarana layanan terpadu/terintegrasi.
- 6). Terdapat inovasi pelayanan.

c. Pengelolaan Pengaduan

Pengukuran indikator ini dilakukan dengan melihat kondisi apakah:

- 1). Terdapat media pengaduan dan konsultasi pelayanan.

- 2). Terdapat unit yang mengelola pengaduan dan konsultasi pelayanan.
- 3). Telah dilakukan tindak lanjut atas seluruh pengaduan pelayanan untuk perbaikan kualitas pelayanan.
- 4). Telah dilakukan evaluasi atas penanganan keluhan/masukan dan konsultasi.

d. Penilaian kepuasan terhadap pelayanan

Pengukuran indikator ini dilakukan dengan melihat kondisi apakah:

- 1). Dilakukan survei kepuasan masyarakat terhadap pelayanan
- 2). Hasil survei kepuasan masyarakat dapat diakses secara terbuka
- 3). Dilakukan tindak lanjut atas hasil survei kepuasan masyarakat.

e. Pemanfaatan Teknologi Informasi

Pengukuran indikator ini dilakukan dengan melihat kondisi apakah:

- 1). Telah menerapkan teknologi informasi dalam memberikan pelayanan.
- 2). Telah dilakukan perbaikan secara terus menerus.

2. Aspek Reformasi

Pengukuran indikator ini dilakukan dengan melihat:

- a. Upaya dan / atau inovasi telah mendorong perbaikan pelayanan publik pada:
 - 1). Kemudahan sistem, mekanisme, dan prosedur
 - 2). Kecepatan waktu penyelesaian
 - 3). Kejelasan biaya / tarif, gratis
 - 4). Kualitas produk spesifikasi jenis pelayanan
 - 5). Kompetensi pelaksana
 - 6). Perilaku pelaksana
 - 7). Kualitas sarana dan prasarana
 - 8). Penanganan pengaduan, saran dan masukan.

b. Upaya dan / atau inovasi pada perijinan / pelayanan telah dipermudah:

- 1). Waktu lebih cepat
- 2). Alur lebih pendek/singkat
- 3). Terintegrasi dengan aplikasi.

c. Penanganan pengaduan pelayanan

Indikator ini diukur dengan melihat penanganan pengaduan pelayanan dan konsultasi dilakukan melalui berbagai kanal/media secara responsif dan bertanggung jawab.

2.2.3 Prinsip Pelayanan, Perspektif Pelayanan dan Sifat Pelayanan

Kualitas pelayanan publik merupakan sebuah indikator utama dalam penyelenggaraan pemerintahan yang baik, mulai pemerintah pusat hingga pemerintah daerah. Prinsip-prinsip pelayanan yang berkualitas menurut Batinggi(2010:72) adalah sebagai berikut:

- a. Sebelum segala sesuatu dimulai, maka proses dan prosedur harus ditetapkan lebih awal.
- b. Proses dan prosedur itu harus diketahui oleh semua pihak yang terlibat.
- c. Proses dan prosedur tidak boleh membingungkan dan mengandung interpretasi ganda.
- d. Kualitas muncul dari orang-orang yang bekerja dalam sistem, satu mata rantai yang akhirnya membuahkan hasil. Apabila sistem itu baik, maka kecil kemungkinan kesalahan akan terjadi.
- e. Peninjauan kualitas oleh para eksekutif perlu dilakukan secara periodik dalam arti perlu diadakan penyempurnaan dari prosedur kerja jika dipandang perlu dengan memperhatikan selera pihak yang dilayani.
- f. Kualitas pelayanan dapat dicapai hanya apabila para pemimpin organisasi menciptakan suatu iklim budaya organisasi yang memusatkan perhatian secara konsisten pada peningkatan kualitas dan menyempurnakannya secara berkala.
- g. Kualitas berarti memenuhi kebutuhan, keinginan dan selera konsumen atau masyarakat.

- h. Kualitas menuntut kerjasama yang erat. Setiap orang dalam organisasi hendaknya memandang orang lain sebagai partnernya yang dapat dilihat dan dihargai sebagai bagian dari penentu berhasilnya melaksanakan kewajiban.

Citra kualitas yang baik bukanlah berdasarkan sudut pandang atau persepsi penyedia jasa, melainkan berdasarkan sudut pandang atau persepsi masyarakat. Pelanggan yang mengkonsumsi dan menikmati jasa, sehingga mereka yang seharusnya menentukan kualitas pelayanan umum. Pelayanan merupakan salah satu ujung tombak dari upaya pemuasan pelanggan dan sudah merupakan keharusan yang wajib dioptimalkan baik oleh individu maupun organisasi, karena dari bentuk pelayanan yang diberikan tercermin kualitas individu atau organisasi yang memberikan pelayanan Sebagai suatu produk, pelayanan (*service*) mempunyai sifat yang khas, yang menyebabkan berbeda dengan produk yang lain. Menurut Mukarom (2015:44) pelayanan mempunyai lima sifat dasar yaitu: tidak berwujud (*intangibility*), tidak dapat dipisah-pisahkan (*inseparability*), berubah-ubah/beragam (*variability*), tidak tahan lama (*perishability*) dan tidak ada kepemilikan (*unownership*).

Selain ciri-ciri pokok di atas, lebih lanjut menurut Parson (2015:15) ukuran sektor pelayanan publik lebih banyak didasarkan pada kriteria kesejahteraan sosial daripada kriteria keuntungan *finansial*, dimana ciri-cirinya sebagai berikut: 1) Tidak mengejar keuntungan; 2) Cenderung menjadi organisasi pelayanan; 3) Ada batasan yang lebih besar dalam tujuan dan strategi yang mereka susun; 4) Sektor ini lebih tergantung kepada klien untuk mendapatkan sumber daya finansialnya; 5) Sektor ini lebih didominasi oleh kelompok profesional; 6) Akuntabilitasnya berbeda dengan akuntabilitas organisasi privat; 7) Manajemen puncak tidak mempunyai tanggung jawab yang sama atau imbalan *finansial* yang sama; 8) organisasi sektor publik bertanggung jawab kepada elektorat.

Secara umum pelayanan publik dapat dipahami sebagai jenis pelayanan yang disediakan untuk masyarakat, baik yang dilakukan oleh pemerintah maupun swasta. Tujuan pelayanan publik adalah menyediakan pelayanan yang terbaik bagi publik atau masyarakat. Pelayanan yang terbaik adalah pelayanan yang memenuhi apa yang dijanjikan atau apa yang diinginkan dan dibutuhkan oleh masyarakat. Pelayanan terbaik akan membawa implikasi terhadap kepuasan publik atas pelayanan yang diterima.

2.2.4 Dimensi Pelayanan Publik

Pelayanan umum atau pelayanan publik merupakan berbagai kegiatan yang harus dilakukan oleh pemerintah baik Pusat maupun Daerah untuk memenuhi kebutuhan yang menjadi tuntutan dari masyarakat, kebutuhan tersebut meliputi produk pemerintah yang berupa barang dan jasa yang tergolong sebagai jasa publik dan layanan sipil. Lukman (2011:55) berpendapat ada asas yang menjadi dasar pengukuran indeks kepuasan masyarakat, yaitu:

- a. Prosedur pelayanan, yaitu kemudahan tahapan pelayanan yang diberikan kepada masyarakat dilihat dari sisi kesederhanaan alur pelayanan.
- b. Persyaratan pelayanan, yaitu persyaratan teknis dan administratif yang diperlukan untuk mendapatkan pelayanan sesuai dengan jenis pelayanannya.
- c. Kejelasan petugas pelayanan, yaitu keberadaan dan kepastian petugas yang memberikan pelayanan (nama, jabatan serta kewenangan dan tanggung jawabnya).
- d. Kedisiplinan petugas pelayanan, kesungguhan petugas dalam memberikan pelayanan terutama terhadap konsistensi waktu kerja sesuai ketentuan yang berlaku.
- e. Tanggung jawab petugas pelayanan, yaitu kejelasan wewenang dan tanggung jawab petugas dalam penyelenggaraan dan penyelesaian pelayanan.
- f. Kemampuan petugas pelayanan, yaitu tingkat keahlian dan ketrampilan yang dimiliki petugas dalam memberikan/menyelesaikan pelayanan kepada masyarakat.

- g. Kecepatan pelayanan; yaitu target pelayanan dapat diselesaikan dalam waktu yang telah ditentukan oleh unit penyelenggara pelayanan.
- h. Keadilan mendapatkan pelayanan; yaitu pelaksanaan pelayanan dengan tidak membedakan golongan/status masyarakat yang dilayani.
- i. Kesopanan dan keramahan petugas; yaitu sikap dan perilaku petugas dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat secara sopan dan ramah serta saling menghargai dan menghormati.
- j. Kewajaran biaya pelayanan; yaitu keterjangkauan masyarakat terhadap besarnya biaya yang ditetapkan oleh unit pelayanan.
- k. Kepastian biaya pelayanan; yaitu kesesuaian antara biaya yang dibayarkan dengan biaya yang telah ditetapkan.
- l. Kepastian jadwal pelayanan; yaitu pelaksanaan waktu pelayanan, sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan.
- m. Kenyamanan lingkungan; yaitu kondisi sarana dan prasarana pelayanan yang bersih, rapi dan teratur sehingga dapat memberikan rasa nyaman kepada penerima pelayanan.
- n. Keamanan pelayanan; yaitu terjaminnya tingkat keamanan lingkungan unit penyelenggara pelayanan ataupun sarana yang digunakan, sehingga masyarakat merasa tenang untuk mendapatkan pelayanan terhadap resiko-resiko yang diakibatkan dari pelaksanaan pelayanan.

Menurut Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, di ketahui asas penyelenggaraan pelayanan publik adalah:

- a. Kepentingan umum: Pemberian pelayanan tidak boleh mengutamakan kepentingan pribadi dan/atau golongan.
- b. Kepastian hukum: Jaminan terwujudnya hak dan kewajiban dalam penyelenggaraan pelayanan.
- c. Kesamaan hak: Pemberian pelayanan tidak membedakan suku, ras, agama, golongan, gender, dan status ekonomi.
- d. Keseimbangan hak dan kewajiban: Pemenuhan hak harus sebanding dengan kewajiban yang harus dilaksanakan, baik oleh pemberi maupun penerima pelayanan.

- e. Keprofesionalan: Pelaksana pelayanan harus memiliki kompetensi yang sesuai dengan bidang tugas.
- f. Partisipatif: Peningkatan peran serta masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan dengan memperhatikan aspirasi, kebutuhan, dan harapan masyarakat.
- g. Persamaan perlakuan / tidak diskriminatif: Setiap warga negara berhak memperoleh pelayanan yang adil.
- h. Keterbukaan: Setiap penerima pelayanan dapat dengan mudah mengakses dan memperoleh informasi mengenai pelayanan yang diinginkan.
- i. Akuntabilitas: Proses penyelenggaraan pelayanan harus dapat dipertanggungjawabkan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.
- j. Fasilitas dan perlakuan khusus bagi kelompok rentan: Pemberian kemudahan terhadap kelompok rentan sehingga tercipta keadilan dalam pelayanan.
- k. Ketepatan waktu: Penyelesaian setiap jenis pelayanan dilakukan tepat waktu sesuai dengan standar pelayanan.
- l. Kecepatan, kemudahan, dan keterjangkauan: Setiap jenis pelayanan dilakukan secara cepat, mudah, dan terjangkau.

Mengenai hak dan kewajiban pemberi maupun penerima pelayanan umum menurut Putra (2010:34) pemerintah sebagai pemberi pelayanan umum harus memperhatikan hak-hak masyarakat sebagai pengguna layanan, yaitu:

- a. Hak atas kenyamanan, keamanan, dan keselamatan dalam mengkonsumsi barang dan/atau jasa.
- b. Hak untuk memilih barang dan/atau jasa serta mendapatkan barang dan/atau jasa tersebut sesuai dengan nilai tukar dan kondisi serta jaminan yang dijanjikan.
- c. Hak atas informasi yang benar, jelas, dan jujur mengenai kondisi dan jaminan barang dan/atau jasa.
- d. Hak untuk didengar pendapat dan keluhannya atas barang dan/atau jasa yang digunakan.

- e. Hak untuk mendapatkan advokasi, perlindungan, dan upaya penyelesaian sengketa perlindungan konsumen secara patut.
- f. Hak untuk mendapatkan pembinaan dan pendidikan konsumen.
- g. Hak untuk diperlakukan dan dilayani secara benar dan jujur serta tidak diskriminatif.
- h. Hak untuk mendapatkan kompensasi, ganti rugi dan/atau penggantian, apabila barang dan/atau jasa yang diterima tidak sesuai dengan perjanjian atau tidak sebagaimana mestinya.

Mengetahui kualitas pelayanan yang dirasakan secara nyata oleh konsumen, menurut Muninjaya (2011:78) ada indikator ukuran kepuasan konsumen yang terletak pada 5 (lima) dimensi kualitas pelayanan, kelima dimensi kualitas pelayanan ini merupakan konsep dari *servicequality* yang merupakan alat ukur dari kualitas pelayanan, adapun penjelesan dimensi-dimensi tersebut adalah sebagai berikut:

- a. Bukti fisik langsung (*tangibles*), meliputi penampilan fisik, dari fasilitas dan perlengkapan yang memadai seperti gedung, tersedianya tempat parkir, kebersihan, kerapihan dan kenyamanan ruangan, kelengkapan peralatan komunikasi dan penampilan petugas kesehatan.
- b. Keandalan (*reliability*), yakni kemampuan memberikan pelayanan yang dijanjikan dengan segera, akurat, memuaskan dan konsisten.
- c. Daya tanggap (*responsiveness*), yaitu kemampuan petugas kesehatan untuk membantu pelanggan dan memberikan pelayanan yang cepat dan tanggap
- d. Jaminan (*assurance*), yaitu sifat petugas yang dapat dipercaya oleh pasien, petugas memiliki pengetahuan, kompetensi, kesopanan serta dapat memberi informasi yang jelas dan akurat sehingga menimbulkan rasa aman dan resiko atau keragu-raguan dari pasien.
- e. Empati (*emphaty*), meliputi kemudahan dalam melakukan hubungan, komunikasi yang baik, perhatian pribadi dan memahami kebutuhan para pelanggan.

Berdasarkan beberapa pendapat dan teori-teori di atas, dapat ditarik kesimpulan bahwa kualitas pelayanan publik menunjuk pada pengertian tingkat keunggulan yang diharapkan dalam penyelenggaraan pelayanan kepada masyarakat sesuai dengan harapan atau keinginan masyarakat sebagai penerima layanan. Sehingga pelayanan umum baru dapat dikatakan berkualitas jika sesuai dengan harapan atau keinginan penerima layanan, yaitu pelayanan yang sederhana, jelas dan pasti, aman, terbuka, efisiensi, ekonomis, adil, dan tepat waktu, serta adanya fasilitas pelayanan yang lengkap, aman dan memadai dengan demikian pelayanan tersebut dapat memberikan kepuasan bagi pengguna layanan.

2.2.5 Faktor dan Strategi Meningkatkan Pelayanan Publik

Pelayanan umum baru dapat dikatakan berkualitas jika sesuai dengan harapan/keinginan atau kebutuhan penerima layanan, untuk dapat mengetahui apakah pelayanan umum yang diberikan pemerintah sesuai dengan keinginan atau kebutuhan masyarakat sebagai pengguna layanan, maka kualitas pelayanan umum harus diukur dan dinilai oleh masyarakat pengguna layanan. Hal tersebut sesuai dengan pendapat Lukman (2010:78), yang menyatakan bahwa kualitas pelayanan berhasil dibangun, apabila pelayanan yang diberikan kepada pelanggan mendapatkan pengakuan dari pihak-pihak yang dilayani.

Tuntutan masyarakat pada era desentralisasi terhadap pelayanan publik yang berkualitas akan semakin menguat. Oleh karena itu, kredibilitas pemerintah sangat ditentukan oleh kemampuannya mengatasi berbagai permasalahan di atas sehingga mampu menyediakan pelayanan publik yang memuaskan masyarakat sesuai dengan kemampuan yang dimilikinya. Menurut Dwiyanto (2015:107) strategi yang dapat dilakukan dalam meningkatkan pelayanan publik antara lain adalah sebagai berikut:

1. Penetapan Standar Pelayanan

Standar pelayanan memiliki arti yang sangat penting dalam pelayanan publik. Standar pelayanan merupakan suatu komitmen penyelenggara pelayanan untuk menyediakan pelayanan dengan suatu kualitas tertentu

yang ditentukan atas dasar perpaduan harapan-harapan masyarakat dan kemampuan penyelenggara pelayanan. Penetapan standar pelayanan yang dilakukan melalui proses identifikasi jenis pelayanan, identifikasi pelanggan, identifikasi harapan pelanggan, perumusan visi dan misi pelayanan, analisis proses dan prosedur, sarana dan prasarana, waktu dan biaya pelayanan. Proses ini tidak hanya akan memberikan informasi mengenai standar pelayanan yang harus ditetapkan, tetapi juga informasi mengenai kelembagaan yang mampu mendukung terselenggaranya proses manajemen yang menghasilkan pelayanan sesuai dengan standar yang telah ditetapkan. Informasi lain yang juga dihasilkan adalah informasi mengenai kuantitas dan kompetensi-kompetensi sumber daya manusia yang dibutuhkan serta distribusinya beban tugas pelayanan yang akan ditanganinya.

2. Pengembangan *Standard Operating Procedures* (SOP)

Memastikan bahwa proses pelayanan dapat berjalan secara konsisten diperlukan adanya *Standard Operating Procedures* (SOP), dengan adanya SOP, maka proses pengolahan yang dilakukan secara internal dalam unit pelayanan dapat berjalan sesuai dengan acuan yang jelas, sehingga dapat berjalan secara konsisten, disamping itu SOP juga bermanfaat dalam hal:

- a. Untuk memastikan bahwa proses dapat berjalan *uninterrupted*. Jika terjadi hal-hal tertentu, misalkan petugas yang diberi tugas menangani satu proses tertentu berhalangan hadir, maka petugas lain dapat menggantikannya, oleh karena itu proses pelayanan dapat berjalan terus.
- b. Untuk memastikan bahwa pelayanan dapat berjalan sesuai dengan peraturan yang berlaku.
- c. Memberikan informasi yang akurat ketika dilakukan penelusuran terhadap kesalahan prosedur jika terjadi penyimpangan dalam pelayanan.
- d. Memberikan informasi yang akurat ketika akan dilakukan perubahan-perubahan tertentu dalam prosedur pelayanan.

- e. Memberikan informasi yang akurat dalam rangka pengendalian pelayanan.
- f. Memberikan informasi yang jelas mengenai tugas dan kewenangan yang akan diserahkan kepada petugas tertentu yang akan menangani satu proses pelayanan tertentu. Atau dengan kata lain, bahwa semua petugas yang terlibat dalam proses pelayanan memiliki uraian tugas dan tanggungjawab yang jelas.

3. Pengembangan Survei Kepuasan Pelanggan

Untuk menjaga kepuasan masyarakat, maka perlu dikembangkan suatu mekanisme penilaian kepuasan masyarakat atas pelayanan yang telah diberikan oleh penyelenggara pelayanan publik. Dalam konsep manajemen pelayanan, kepuasan pelanggan dapat dicapai apabila produk pelayanan yang diberikan oleh penyedia pelayanan memenuhi kualitas yang diharapkan masyarakat. Oleh karena itu, survei kepuasan pelanggan memiliki arti penting dalam upaya peningkatan pelayanan publik.

4. Pengembangan Sistem Pengelolaan Pengaduan.

Pengaduan masyarakat merupakan satu sumber informasi bagi upaya-upaya pihak penyelenggara pelayanan untuk secara konsisten menjaga pelayanan yang dihasilkannya sesuai dengan standar yang telah ditetapkan. Oleh karena itu perlu didisain suatu sistem pengelolaan pengaduan yang secara dapat efektif dan efisien mengolah berbagai pengaduan masyarakat menjadi bahan masukan bagi perbaikan kualitas pelayanan; Sedangkan dari sisi makro, peningkatan kualitas pelayanan publik dapat dilakukan melalui pengembangan model-model pelayanan publik.

Dalam hal-hal tertentu, memang terdapat pelayanan publik yang pengelolaannya dapat dilakukan secara *private* untuk menghasilkan kualitas yang baik. Beberapa model yang sudah banyak diperkenalkan antara lain: *contracting out*, dalam hal ini pelayanan publik dilaksanakan oleh swasta melalui suatu proses lelang, pemerintah memegang peran sebagai pengatur;

franchising, dalam hal ini pemerintah menunjuk pihak swasta untuk dapat menyediakan pelayanan publik tertentu yang diikuti dengan *price regularity* untuk mengatur harga Administrasi Kependudukan. Dalam banyak hal pemerintah juga dapat melakukan privatisasi.

Tingkat kualitas pelayanan, memiliki beberapa tingkatan yaitu, apabila jasa atau pelayanan yang diterima atau dirasakan (*perceived service*) sesuai dengan yang diharapkan, maka kualitas jasa atau pelayanan dipersepsikan baik dan memuaskan. Jika jasa atau pelayanan yang diterima melampaui harapan pelanggan, maka kualitas jasa atau pelayanan dipersepsikan sebagai kualitas yang ideal, sebaliknya jika jasa atau pelayanan yang diterima lebih rendah daripada yang diharapkan, maka kualitas jasa atau pelayanan dipersepsikan buruk.

2.3 Konsep Administrasi Kependudukan

2.3.1 Kependudukan

Dalam UUD 1945 Pasal 26 Ayat 2, penduduk adalah warga Negara Indonesia dan orang asing yang bertempat tinggal di Indonesia. Sedangkan kependudukan adalah hal ihwal yang berkaitan jumlah, struktur, umur, jenis kelamin, agama, kelahiran, perkawinan, kehamilan, kematian, persebaran, mobilitas dan kualitas serta ketahanannya yang menyangkut politik, ekonomi, sosial dan budaya (Direktorat Jendral Anggaran Kementerian Keuangan, 2015).

2.3.2 Pengertian Administrasi Kependudukan

Pasal 1 Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2013 disebutkan bahwa Administrasi Kependudukan adalah rangkaian kegiatan penataan dan penertiban dalam mengeluarkan dokumen dan data kependudukan melalui pendaftaran penduduk, pencatatan sipil, pengelolaan informasi administrasi kependudukan serta pendayagunaan hasilnya untuk pelayanan publik dan pembangunan sektor lain.

2.3.3 Data Kependudukan

Data Kependudukan terdiri atas data perseorangan dan/atau data agregat Penduduk (Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2013):

1. Data perseorangan meliputi:

- a. Nomor KK
- b. NIK
- c. Nama lengkap
- d. Jenis kelamin
- e. Tempat lahir
- f. Tanggal/bulan/tahun lahir
- g. Golongan darah
- h. Agama/kepercayaan
- i. Status perkawinan
- j. Status hubungan dalam keluarga
- k. Cacat fisik dan/atau mental;
- l. Pendidikan terakhir
- m. Jenis pekerjaan
- n. NIK ibu kandung
- o. Nama ibu kandung
- p. NIK ayah
- q. Nama ayah
- r. Alamat sebelumnya
- s. Alamat sekarang
- t. Kepemilikan akta kelahiran/surat kenal lahir
- u. Nomor akta kelahiran/nomor surat kenal lahir
- v. Kepemilikan akta perkawinan/buku nikah
- w. Nomor akta perkawinan/buku nikah
- x. Tanggal perkawinan
- y. Kepemilikan akta perceraian
- z. Nomor akta perceraian/surat cerai(tanggal perceraian, sidik jari, iris mata, tanda tangan

2. Data agregat meliputi himpunan data perseorangan yang berupa data kuantitatif dan data kualitatif.

2.3.4 Dokumen Kependudukan

Dokumen Kependudukan selain KTP-el, antara lain biodata penduduk, kartu keluarga, surat keterangan kependudukan, akta kelahiran, akta perkawinan, akta perceraian, akta kematian, akta pengakuan anak, dan akta pengesahan anak (Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2013).

2.4 Penelitian Terdahulu

Penelitian ini mengacu kepada penelitian sebelumnya, agar lebih terfokus dan sebagai referensi penulis dalam memperdalam pembahasan, adapun rincian penelitian terdahulu tersebut diuraikan kedalam tabel sebagai berikut:

Tabel 2.1
Hasil Penelitian Terdahulu

Nama	Judul	Tahun	Hasil	Sumber
Isnaini Muallidin	Implementasi reformasi birokrasi dalam Pelayanan Perizinan di Dinas Perizinan Kota Yogyakarta	2018	Implementasi reformasi birokrasi di Dinas Perizinan Kota Yogyakarta secara umum belum efektif dilaksanakan hal tersebut terlihat masih terdapat konsumen yang menyatakan tidak puas terhadap pelayanan yang diberikan oleh Dinas Perizinan Kota Yogyakarta, mulai dari terbatasnya SDM, terbatasnya fasilitas serta ketidakprofesionalan petugas dalam melaksanakan pekerjaan, dan birokrasi yang berbelit-belit)	Jurnal Administrasi Publik (JAP

Ahmad Nur Haida	Pelaksanaan reformasi birokrasi pada pembuatan Surat Izin Mengemudi di Kepolisian Resor Kota Kediri	2017	Pelaksanaan reformasi birokrasi pada pembuatan Surat Izin Mengemudi di Kepolisian Resor Kota Kediri berjalan kurang efektif, hal tersebut berdasarkan hasil penelitian diketahui bahwa prosedur pembuatan SIM dinilai kurang sesuai dengan SOP yang berlaku, birokrasi pembuatan SIM yang terlalu panjang, dan sikap petugas yang memberikan pelayanan masih diskriminatif.	e Jurnal Katalogis
Putri Aunillah Wardhani	Penerapan reformasi birokrasi dalam meningkatkan kinerja organisasi pada Dinas Tenaga Kerja dan Transmigrasi Kota Metro	2016	Hasil penelitian menunjukkan bahwa penerapan reformasi birokrasi dalam meningkatkan kinerja organisasi pada Dinas Tenaga Kerja dan Transmigrasi Kota Metro belum berjalan efektif hal tersebut terlihat masih terdapat penyimpangan dalam pengurusan dokumen ketenagakerjaan,	e Jurnal Katalogis

			disiplin kerja pegawai dinilai masih rendah serta pengawasan yang dilakukan oleh instansi terkait dinilai masih rendah.	
--	--	--	---	--

2.5 Kerangka Pikir Penelitian

Kualitas penyelenggaraan pelayanan publik di Indonesia telah menjadi sorotan berbagai pihak terutama oleh masyarakat, kalangan akademis, praktisi dan media massa. Berbagai keluhan sudah umum disuarakan seperti pelayanan yang berbelit-belit, adanya pungutan liar, tidak adanya kepastian biaya, waktu dan persyaratan pelayanan lainnya, sikap yang arogan, kurang ramah terhadap masyarakat dalam memberikan pelayanan menumbuhkan tuduhan negatif dari masyarakat selaku pengguna jasa. Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil merupakan bagian fungsi pemerintahan Negara di bidang administrasi kependudukan dan pelayanan pada masyarakat.

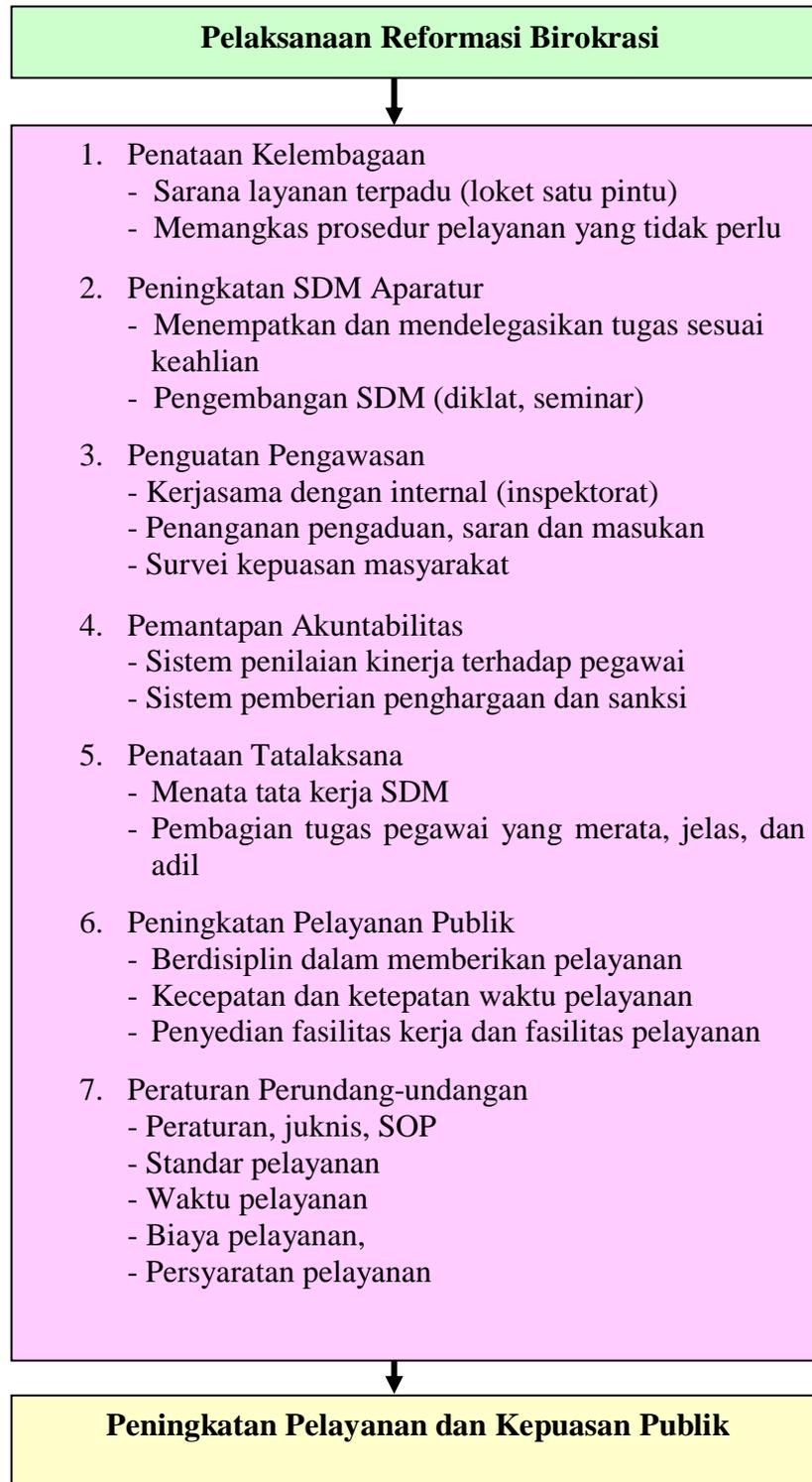
Secara tidak langsung dapat dikatakan bahwa Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil sangat dekat dengan pelayanan publik. Penyelenggaraan pelayanan publik yang dilaksanakan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil dalam sektor pelayanan terutama pembuatan administrasi kependudukan masih dirasakan belum sesuai dengan tuntutan dan harapan masyarakat. Hal ini bisa diketahui dari permasalahan secara umum yang terjadi pada sektor pelayanan, antara lain banyaknya pengaduan, keluhan yang disampaikan oleh masyarakat melalui media massa maupun langsung kepada unit pelayanan, baik menyangkut sistem dan prosedur pelayanan yang masih berbelit-belit, tidak transparan, kurang informatif, kurang akomodatif dan kurang konsisten sehingga tidak menjamin kepastian (hukum, waktu dan biaya) serta masih adanya praktik pungutan tidak resmi.

Upaya yang dilakukan untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik salah satunya adalah dengan menerapkan 7 (tujuh) area perubahan yang diharapkan meliputi seluruh aspek manajemen pemerintahan, seperti yang dikemukakan Hariyoso (2017:174) sebagai berikut :

1. Penataan Kelembagaan
2. Peningkatan SDM Aparatur
3. Penguatan Pengawasan
4. Pemantapan Akuntabilitas
5. Penataan Tatalaksana
6. Peningkatan Pelayanan Publik
7. Peraturan Perundang-undangan

Buruknya pelayanan tentang Administrasi Kependudukan sebagaimana data yang diperoleh pada observasi awal di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Tulang Bawang Barat dimana pada tahun 2017 jumlah komplain sebanyak 65, tahun 2018 sebanyak 73 komplain dan tahun 2019 sebanyak 122 komplain dengan 3 permasalahan dominan yaitu: Dari segi SDM: Kurang responsif, lamban dan kurang tanggap, ketidakramahan petugas pelayanan dan dari segi birokrasi: mata rantai birokrasi yang panjang, berbelit-belit dan waktu pelayanan yang lama serta dari segi fasilitas: minimnya fasilitas kerja, ruang tunggu yang kurang nyaman dan memadai. Jumlah komplain pengguna jasa terus meningkat setiap tahun hal ini menunjukkan bahwa pelayanan yang di berikan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Tulang Bawang Barat dinilai masih buruk.

Berdasarkan uraian diatas maka bagan kerangka pikir tersebut sebagai berikut:



Gambar 2.1 Kerangka Pikir.

III METODE PENELITIAN

3.1. Tipe Penelitian

Jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah penelitian deskriptif kualitatif, dengan pendekatan *fenomenologis* yaitu penelitian yang digunakan untuk meneliti pada kondisi objek yang alamiah, dimana peneliti sebagai instrumen kunci, teknik pengumpulan data dilakukan secara triangulasi (gabungan), analisis data bersifat induktif/kualitatif, dan hasil penelitian kualitatif lebih menekankan makna pada generalisasi (Sugioyono, 2013:12). Alasan peneliti menggunakan jenis penelitian kualitatif adalah dikarenakan dalam menganalisa hasil penelitian bersifat mendeskripsikan atau menggambarkan suatu fenomena dengan alat ukur wawancara, yaitu dalam konteks penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pelaksanaan reformasi birokrasi pada pembuatan Administrasi Kependudukan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Tulang Bawang Barat.

3.2 Fokus Penelitian

Fokus penelitian pelaksanaan reformasi birokrasi pada pelayanan Administrasi Kependudukan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Tulang Bawang Barat dapat di uraian secara rinci kedalam tabel di bawah ini:

Tabel 3.1 Fokus Penelitian

No	Pelaksanaan reformasi birokrasi	Fokus Penelitian
1	Penataan Kelembagaan	- Sarana layanan terpadu (loket satu pintu) - Memangkas prosedur pelayanan yang tidak perlu
2	Peningkatan SDM Aparatur	- Menempatkan dan mendelegasikan tugas sesuai keahlian - Pengembangan SDM (diklat, seminar)

3	Penguatan Pengawasan	<ul style="list-style-type: none"> - Kerjasama dengan internal (inspektorat) - Penanganan pengaduan, saran dan masukan - Survei kepuasan masyarakat
4	Pemantapan Akuntabilitas	<ul style="list-style-type: none"> - Sistem penilaian kinerja terhadap pegawai - Sistem pemberian penghargaan dan sanksi
5	Penataan Tatalaksana	<ul style="list-style-type: none"> - Menata tata kerja SDM - Pembagian tugas pegawai yang merata, jelas, dan adil
6	Peningkatan Pelayanan Publik	<ul style="list-style-type: none"> - Berdisiplin dalam memberikan pelayanan - Kecepatan dan ketepatan waktu pelayanan - Penyediaan fasilitas kerja dan fasilitas pelayanan
7	Peraturan Perundang-undangan	<p>Peraturan, juknis, SOP:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Standar pelayanan - Waktu pelayanan - Biaya pelayanan, - Persyaratan pelayanan

3.3 Waktu dan Tempat Penelitian

Waktu penelitian telah dilakukan dari tanggal 3-6 Mei 2021, sedangkan tempat penelitian dilaksanakan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Tulang Bawang Barat. Alasan peneliti mengambil Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Tulang Bawang Barat sebagai objek penelitian karena berdasarkan observasi awal penulis Dinas tersebut diindikasikan kurang menerapkan reformasi birokrasi dalam pemberian layanan terhadap pengguna jasa Administrasi Kependudukan.

3.4 Sumber Informasi

Sumber informan pada penelitian ini dipilih secara *purposive* yaitu menentukan informan yang akan diwawancarai pada objek penelitian yang berkaitan dengan permasalahan atau fokus penelitian. Alasan peneliti menggunakan *purposive* bertujuan untuk mengambil informan secara

objektif, dengan anggapan bahwa informan yang diambil itu merupakan keterwakilan (representatif) bagi peneliti, sehingga pengumpulan data yang langsung pada sumber datanya dapat dilakukan secara proporsional demi keakuratan penelitian. Selain itu data yang digunakan dalam penelitian ini merupakan data homogen artinya bahwa data yang dipakai dalam penelitian ini adalah sama sehingga informan yang diwawancarai cukup sebagian. Adapun yang menjadi sumber informasi atau informan yang dianggap dapat mewakili dan berkaitan dengan permasalahan penelitian ini adalah sebagai berikut:

Tabel 3.2 Jumlah Informan Penelitian

No	Jabatan Informan	Jumlah Informan yang diwawancarai
1	Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil	1 Orang
2.	Kepala Bidang Kependudukan	1 Orang
3.	Kepala Bidang Pencatatan Sipil	1 Orang
4.	Masyarakat pengguna jasa Administrasi Kependudukan	7 Orang
	Jumlah	10 Orang

Sumber : Peneliti,2021

3.5 Jenis Data

Jenis dan sumber data dalam penelitian ini adalah:

1. Data primer adalah data yang diperoleh secara langsung dari lapangan penelitian melalui wawancara dan observasi secara langsung sesuai dengan keperluan data. Adapun data yang penulis peroleh dari sumber data primer ini adalah hasil wawancara dan kondisi pelayanan pembuatan administrasi kependudukan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Tulang Bawang Barat.
2. Data sekunder adalah yang diperoleh dari buku atau literatur yang berhubungan dengan pembahasan dan penelitian yang berdasarkan data penunjang lain yang kaitannya dengan permasalahan yang diteliti. Adapun buku-buku atau literatur yang dipakai dalam penelitian ini adalah buku-buku teori pelayanan publik, dan reformasi birokrasi, SOP

pelayanan pembuatan administrasi kependudukan dan tupoksi petugas pelayanan administrasi kependudukan.

3.6 Teknik Pengumpulan Data

Dalam memperoleh data dalam penelitian ini, maka digunakan teknik pengumpulan data melalui:

1. Wawancara Mendalam (*Indepth-Interview*)

Wawancara mendalam (*indepth-interview*) merupakan metode pengumpulan data yang sering digunakan dalam penelitian kualitatif. Wawancara mendalam secara umum adalah proses memperoleh keterangan untuk tujuan penelitian dengan cara tanya jawab secara langsung antara pewawancara dengan informan atau orang yang diwawancarai, dengan atau tanpa menggunakan pedoman (*guide*) wawancara. Adapun target yang akan diwawancarai dalam penelitian ini adalah Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Tulang Bawang Barat, Kabid Kependudukan, Kabid Pencatatan Sipil dan 7 orang masyarakat pengguna jasa pembuatan Administrasi Kependudukan sehingga jumlah informan berjumlah 10 orang. Alasan mengambil ke 10 informan ini untuk dimintai keterangan karena memiliki keterkaitan langsung dengan pelaksanaan reformasi birokrasi pada pembuatan Administrasi Kependudukan.

2. Dokumentasi

Dokumentasi adalah suatu penyelidikan yang menggunakan sumber-sumber dokumentasi untuk mendapatkan data yang diperlukan. Adapun data yang penulis peroleh dari metode dokumentasi adalah data jumlah inventaris sarana prasarana seperti data kendaraan, komputer, printer, jumlah pengguna jasa Administrasi Kependudukan selama 3 (tiga) tahun terakhir, profil Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Tulang Bawang Barat serta foto-foto dokumentasi pada saat penelitian berlangsung.

3. Observasi

Observasi yakni dengan melakukan peninjauan terhadap lokasi tempat penelitian, sebagaimana disesuaikan dengan obyek yang diteliti. Jenis observasi yang peneliti gunakan dalam penelitian ini adalah observasi non-partisipan, alasan nya dikarenakan peneliti dalam mengumpulkan data yang dibutuhkannya tidak ikut aktif di dalam bagian kegiatan (hanya mengamati dari jauh). Peneliti memang hadir secara fisik di tempat kejadian, namun hanya mengamati serta melakukan pencatatan secara sistematis terhadap informasi yang diperoleh. Adapun target yang penulis observasi terlebih dahulu adalah gambaran pelaksanaan reformasi birokrasi pada pembuatan Administrasi Kependudukan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Tulang Bawang Barat.

4. Triangulasi Data

Triangulasi di gunakan untuk mengecek kebenaran data atau keabsahan data, maksud dari triangulasi data ini adalah untuk mengkonfirmasi jawaban dari responden yang satu dengan responden yang lainnya, sehingga didapat hasil jawaban responden untuk di jadikan kesimpulan dalam sebuah penelitian. Pada penelitian ini penulis menggunakan triangulasi teknik, maksudnya adalah penulis mengecek kebenaran data atau keabsahan data dengan cara memberikan sejumlah pertanyaan dengan teknik wawancara, kepada informan yang berbeda-beda, untuk menghasilkan data yang sama, dalam hal ini penulis memberikan teknik wawancara kepada Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil, kemudian dengan pertanyaan yang sama penulis mengkonfirmasi kebenaran jawaban Kepala Dinas dengan Kepala Bidang Kependudukan, Kepala Bidang Pencatatan Sipil dan masyarakat pengguna jasa Administrasi Kependudukan.

3.7 Teknik Analisa Data

Teknis analisis data disajikan dalam bentuk paparan atau gambaran dari temuan-temuan dilapangan meliputi:

1. Reduksi data, yaitu proses pemilihan, pemusatan penelitian pada penyederhanaan, dan tranformasi data kasar yang muncul dari catatan-catatan yang tertulis dari lapangan. Reduksi data merupakan suatu bentuk analisis yang menajam, menggolongkan, mengarahkan, membuang yang tidak perlu, dan mengorganisasikan sehingga kesimpulan-kesimpulan dapat ditarik. Reduksi data penulis lakukan pada data hasil wawancara, dalam hal ini penulis memilih kata-kata yang bisa digunakan untuk melakukan pembahasan serta menggunakan teori-teori untuk menganalisis fokus dalam penelitian ini.
2. Penyajian data, yaitu penulis menampilkan sekumpulan informasi tersusun berdasarkan data primer yang diperoleh dari lokasi penelitian, yang memberi kemungkinan penarikan kesimpulan dan pengambilan keputusan.
3. Menarik kesimpulan, merupakan bagian satu kegiatan dari konfigurasi yang utuh. Makna-makna yang muncul dari data harus diuji kebenarannya, kekokohan dan kecocokannya, yakni yang merupakan validitasnya. Setelah data-data tersebut diuji kebenarannya penulis kemudian menarik kesimpulan berdasarkan data tersebut. Proses analisis yang penulis lakukan adalah dengan mengacu pada kerangka pikir yang telah dirumuskan

V KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan kajian teoritik, hasil wawancara serta hasil analisis dan temuan-temuan dilapangan, maka dapat disimpulkan bahwa pelaksanaan reformasi birokrasi pada pembuatan Administrasi Kependudukan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Tulang Bawang Barat kurang berjalan maksimal hal tersebut terlihat dari 7 (tujuh) indikator reformasi birokrasi masih ditemukan 3 (tiga) indikator yang pelaksanaannya belum berjalan maksimal sesuai dengan tujuan reformasi birokrasi. Adapun kesimpulan dari 7 (tujuh) indikator reformasi birokrasi tersebut adalah sebagai berikut:

1. Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Tulang Bawang Barat telah melakukan **penataan kelembagaan**, Dinas telah memangkas birokrasi pelayanan yang panjang dan tidak berbelit-belit, misalnya ketika publik mau membuat administrasi kependudukan tidak lagi berjenjang dari RT, RW atau kepala Desa, melainkan publik bisa langsung datang ke Kantor Kecamatan terdekat atau langsung datang ke Dinas. Lebih lanjut loket pelayanan di Dinas tidak lagi banyak pos, melainkan hanya ada 2 (dua) loket saja yaitu loket penyerahan berkas dan loket pengambilan administrasi kependudukan. Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Tulang Bawang Barat juga telah memangkas prosedur penerbitan administrasi kependudukan, verifikasi hanya dilakukan sekali oleh staf penerima berkas tidak lagi melalui kasi dan kabid, di input kedalam sistem oleh operator dan terakhir di tanda tangani secara elektronik dan di ACC secara online oleh Kepala Dinas.
2. Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Tulang Bawang Barat telah melaksanakan **peningkatan SDM aparatur**, yaitu menempatkan dan mendelegasikan kepada petugas yang memiliki pengetahuan, memiliki kecakapan, kemampuan dalam pembuatan

administrasi kependudukan, serta Dinas telah melakukan pengembangan SDM (bimtek, diklat, seminar) kepada pegawai, selain itu petugas telah memiliki masa kerja di atas 5 (lima) memiliki pengalaman yang luas dalam pembuatan administrasi kependudukan. Adapun Diklat yang telah diikuti oleh Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Tulang Bawang Barat berkaitan dengan pelaksanaan reformasi birokrasi telah diimpilasikan dengan di luncurkannya program-program yang memudahkan masyarakat (publik) untuk membuat administasi kependudukan seperti adanya program E-SMILE (*Electronic Service Mobile*) dan aplikasi yang diberi nama PETERPAN (Pelayanan Terintegrasi Permohonanan Administasi Kependudukan).

3. Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Tulang Bawang Barat telah melaksanakan **penguatan pengawasan**, yaitu Dinas telah membentuk satuan tugas (satgas) pencegahan pungli yang diberi nama Tim Sapu Bersih Pungutan Liar atau disingkat Saber Pungli, selain itu Dinas telah aktif berkoordinasi dengan pengawas internal dalam hal ini Inspektorat untuk memantau kinerja pelayanan dan mengaudit anggaran. Dinas juga telah aktif berkoordinasi dengan pihak eksternal lain seperti DPRD untuk melakukan *hearing*/dengar pendapat. Wujud lain pengawasan adalah dengan membuat pusat pengaduan layanan berupa *call center* dan SMS.
4. Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Tulang Bawang Barat telah melaksanakan **pemantapan akuntabilitas**, yaitu Dinas melakukan penilaian kinerja pegawai baik penilaian kinerja secara bulanan dan tahunan yang lazimnya disebut penilaian Sasaran Kinerja Pegawai (SKP), selain itu Dinas juga rutin melakukan evaluasi staf yang dilakukan diakhir bulan, melakukan rapat, koordinasi masing-masing bidang dalam rangka membahas permasalahan-permasalahan yang ada di Dinas, lebih lanjut Dinas juga telah menerapkan sistem *reward and funishmen* terhadap pegawai. Selain adanya penilaian individu pegawai, Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Tulang Bawang Barat juga telah membuat laporan penilaian berkaitan dengan lembaga

(instansi/birokrasi) yang dibuat kedalam Laporan Akuntabilitas Kinerja Instansi Pemerintah (LAKIP). Hasil penilaian LAKIP tahun 2020 secara umum kinerja Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil dapat dikategorikan baik, pelaksanaan kegiatan pada umumnya telah memenuhi standar pencapaian diatas 90% meskipun masih terdapat beberapa pelaksanaan kegiatan yang terkendala baik secara internal maupun eksternal

5. Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Tulang Bawang Barat kurang efektif melakukan **penataan tatalaksana**, hal tersebut terlihat pembagian tugas yang kurang merata, bahkan ada pegawai yang bekerja *doubel job*, yang disebabkan karena keterbatasan SDM, sehingga berdampak pada kurangnya pemerataan pembagian tugas, beban kerja pegawai menumpuk yang pada akhirnya menyebabkan terhambatnya waktu pelayanan. berdasarkan data yang penulis peroleh diketahui bahwa ada 3 (tiga) pegawai yang *doubel job* 1) Jabatan Kepala Bidang Pemanfaatan Data dan Inovasi Pelayanan merangkap Admin Data Base,2) Jabatan Admin Admin Data Base merangkap Operator KIA/ Kartu Identitas Anak, 3) Jabatan Admin Data Base merangkap Operator KTP.
6. Peningkatan pelayanan publik pada Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Tulang Bawang Barat kurang berjalan maksimal, hal tersebut terlihat, Dinas dinilai lamban dalam penerbitan Administrasi Kependudukan, hal tersebut disebabkan karena penerbitan Adminitrasi Kependudukan sekarang berbasis teknologi atau *online*, menggunakan jaringan *server* internet terkadang mengalami gangguan yaitu jaringan *offline*. Selanjutnya dilihat dari aspek sarana fasilitas kerja dan fasilitas pelayanan kurang memadai baik secara kualitas maupun kuantitas hal tersebut terlihat ruang tunggu komputer, printer yang kapasitasnya kurang memadai.
7. Aspek **peraturan Perundang-Undangan** kurang efektif dilaksanakan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Tulang Bawang Barat hal tersebut terlihat meskipun Dinas telah memiliki SOP

sebagaimana yang telah ditetapkan dalam Peraturan Daerah Kabupaten Tulang Bawang Barat Nomor 06 Tahun 2012 Tentang Pembentukan, Organisasi dan Tata Kerja Dinas Kabupaten Tulang Bawang Barat, mulai dari SOP persyaratan mengurus Administrasi Kependudukan, SOP waktu pelayanan dan lain-lain namun pada pelaksanaannya belum sepenuhnya mengacu kepada SOP tersebut.

5.2 Saran

Berdasarkan hasil penelitian, maka saran yang penulis ajukan pada penelitian kali ini adalah:

1. Mengatasi permasalahan pada aspek penataan tatalaksana, hendaknya Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Tulang Bawang Barat mengajukan usulan penambahan pegawai kepada Badan Kepegawaian Daerah Kabupaten Tulang Bawang Barat, sehingga dengan adanya penambahan pegawai ini diharapkan tidak terjadi lagi keterbatasan SDM, pembagian tugas dapat lebih merata, sehingga pekerjaan tidak menumpuk pada satu pegawai, pelayanan dapat lebih cepat diselesaikan dan tidak menimbulkan antrian.
2. Mengatasi permasalahan pada aspek peningkatan pelayanan publik, hendaknya Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Tulang Bawang Barat pada periode tahun anggaran 2022 mendatang dapat mengajukan anggaran belanja modal saat penginputan Rencana Kerja Anggaran (RKA) di Badan Pengelolaan Keuangan dan Aset Daerah (BPKAD) Kabupaten Tulang Bawang Barat untuk pembelian fasilitas kantor seperti meja, kursi, komputer, laptop, printer, sehingga pemenuhan fasilitas kerja dapat terwujud baik dari segi kualitas maupun kuantitas, selain itu hendaknya juga Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Tulang Bawang Barat memperbaiki kualitas jaringan internet sehingga tidak sering terjadi gangguan *offline*, pelayanan tidak terhambat dan kepuasan publik dapat lebih meningkat.
3. Mengatasi permasalahan pada aspek peraturan Perundang-Undangan, Agar pegawai Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Tulang Bawang Barat dalam memberikan sesuai dengan peraturan, SOP

yang berlaku, hendaknya atasan pada Dinas tersebut lebih meningkatkan frekuensi *controlling* atau pengawasan, misalnya aktif memantau pegawai pada saat memberikan pelayanan kepada publik (masyarakat), memberikan sanksi baik teguran secara lisan maupun memberikan SP (Surat Peringatan) jika terdapat pegawai yang bekerja melanggar peraturan/SOP yang berlaku. Selain itu masyarakat/publik hendaknya juga melaporkan ke instansi yang berwenang seperti halnya Inspektorat atau melaporkan ke pusat pengaduan baik melalui *call center* (*SMS Gateway*) dengan nomor ponsel 0823-7504-2210 atau melalui kotak saran, jika terdapat penyimpangan-penyimpangan prosedur pelayanan yang dilakukan oleh pegawai Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Tulang Bawang Barat. Adanya pengawasan yang dilakukan oleh atasan dan partisipasi masyarakat dalam mengawasi pelayanan yang diberikan oleh pegawai maka diharapkan tindak penyimpangan pelayanan dapat diminimalisir sehingga pegawai dapat bekerja sesuai dengan peraturan dan SOP yang berlaku.

DAFTAR PUSTAKA

Buku-Buku

- Ainur, Rohman, Ahmad. 2010. *Reformasi Pelayanan Publik*, Malang: Averroes.
- Atmoko, Tjipto. 2012. *Standar Operasional Prosedur (SOP) dan Akuntabilitas Kinerja Instansi Pemerintah*. Jakarta: Unpad Pers.
- Barata, A.A. 2014. *Dasar-Dasar Pelayanan Prima*. Jakarta: PT.Elex Media Komputindo.
- Batinggi, Ahmad. 2010. *Manajerial Pelayanan Umum*. Jakarta: Universitas Terbuka.
- Didjaja, Mustopa. 2017, *Reformasi Pelayanan Publik* . Jakarta: Bumi Aksara.
- Dwijowijoto. 2010. *Kebijakan Publik dan Penerapannya*. Jakarta: Inti Media.
- Dwiyanto, Agus. 2011. *Mewujudkan Good Governance Melalui Pelayanan Publik*, Yogyakarta: Gajah Mada University Press.
- Handoko, 2010, *Manajemen Personalia dan Sumber Daya Manusia*. Yogyakarta: BPFE.
- Hariyoso, Susilo. 2017. *Pembangunan Birokrasi dan Kebijakan Publik*. Jakarta: Kencana Prenama Media Grup.
- Hasibuan, 2011, *Manajemen Sumber Daya Manusia: Dasar Kunci Keberhasilan*, Jakarta: CV Haji Mas.
- Hasibuan, Malayu. 2010. *Manajemen Dasar, Pengertian dan Masalah Edisi Revisi*. Jakarta: Gunung Agung.
- Husnan dan Heidjrachman. 2012. *Manajemen Sumbaer Daya Manusia Perusahaan*. Bandung: PT. Remaja Rosda Warga.
- Khairuddin. 2012. *Administrasi Kepegawaian Suatu Pengembangan*. Jakarta: Rajawali
- Lukman. 2011. *Kualitas Pelayanan Jilid ke 8*. Jakarta: STIA LAN Press.

- Mahsun, Sulistyowati, Firma. 2017. *Organisasi Sektor Publik*. Yogyakarta: PT Laksana Inti.
- Mangkunegara, Prawira, 2010. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Bandung : PT. Remaja Rosda Karya.
- Moenir. 2017. *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*. Jakarta: PT Bumi Aksara.
- Mukarom, Zaenal. 2015. *Manajemen Pelayanan Publik*. Bandung: Pustaka Setia.
- Muninjaya, Gede AA. 2011. *Manajemen Mutu Pelayanan*. Jakarta: EGC.
- Nitisemito, Alex S. 2012. *Manajemen Personalia dan Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: Ghalia Indonesia.
- Pamudji. 2017. *Pengantar Analisis Kebijakan Publik*, edisi kedua. Yogyakarta: Gajah Mada University Press.
- Parson, Wayne. 2015. *Public Policy: Pengantar Teori dan Praktik Analisis Kebijakan*. Jakarta: Prenada Media.
- Purnama, Nursya'bani. 2016. *Manajemen Kualitas: Perspektif Global*. Yogyakarta: Ekonisia.
- Puspawati, 2016. *Reformasi Birokrasi Publik di Indonesia*. Yogyakarta: Gadjah Mada University Press.
- Putra, Fadillah. 2010. *Penyelenggaraan Pemerintahan Daerah*. Bandung: Fokusmedia.
- Romli, Komsyahrial. 2010. *Komunikasi Organisasi Lengkap*. Jakarta: Grasindo
- Sedarmayanti., 2013, *Good Governance (Kemerintahan Yang Baik) Dalam Rangka Otonomi Daerah*, Bandung, Mandar Maju.
- Setiawan, Guntur. 2010. *Implementasi Dalam Birokrasi Pembangunan*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Siagian, P Sondang, 2014 *Pengembangan Organisasi dan Staf*. Yogyakarta: Balai Pustaka.
- Simamora, Hendri, 2010, *Manajemen Sumber Daya Manusia Edisi Revisi*, Yogyakarta: Graha Ilmu.

Sinambela, Lijan Poltak, dkk. 2011. *Reformasi Pelayanan Publik*. Jakarta: Bumi Aksara.

Soejono, 2013, *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: PT Prenhalindo.

Sugiyanti, Marline. 2012. *Kapita Selekta Manajemen Pemerintah*. Bandung: Focus Media.

Sugiyono, 2013. *Metode Penelitian Kualitatif dan Kuantitatif R dan D*. Bandung: Alfabeta.

Sutrisno, Edy. 2009. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: Kencana Prenada Media Group.

Tjiptono, Fandly, 2012. *Administrasi Perusahaan dan Pelayanan Publik*. Jakarta: Nimas Multima.

Jurnal

Ahmad, Nur Haida, 2017, *Pelaksanaan reformasi birokrasi pada pembuatan Surat Izin Mengemudi di Kepolisian Resor Kota Kediri*, e Jurnal Katalogis, Vol 1, No.2, hal. 132-138, Fakultas Ilmu Administrasi, Universitas Brawijaya, Malang, diakses pada tanggal 25 September 2020, pukul 22:00 WIB.

Isnaini, Muallidin, 2018, *Implementasi reformasi birokrasi dalam Pelayanan Perizinan di Dinas Perizinan Kota Yogyakarta*, Jurnal Administrasi Publik (JAP), Volume 1-19 Nomor 12, Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik Universitas Diponegoro, diakses pada tanggal 25 September 2020, pukul 22:00 WIB.

Putri, Aunillah Wardhani, 2016, *Penerapan reformasi birokrasi dalam meningkatkan kinerja organisasi pada Dinas Tenaga Kerja dan Transmigrasi Kota Metro*, e Jurnal Katalogis, Vol 1, No.5, Fakultas Ilmu Administrasi, Universitas Sang Bumi Ruwa Jurai, diakses pada tanggal 25 September 2020, pukul 22:00 WIB.

Peraturan dan Perundangan

Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.

Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik

Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2004 Tentang Prinsip Pelayanan Publik.

Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2013 tentang Administrasi Kependudukan

Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 25 tahun 2004, Tentang Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan Instansi Pemerintah.

Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2003 Tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik.

Permenpan RB Nomor 26 tahun 2020 tentang Pedoman Evaluasi Pelaksanaan Reformasi Birokrasi