

REFORMASI BIROKRASI DALAM PELAYANAN ADMINISTRASI KEPENDUDUKAN PADA DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL KABUPATEN TULANG BAWANG BARAT

Ferry Risky Irawan¹, Malik²

¹Universitas Bandar Lampung

²Universitas Bandar Lampung

ABSTRAK

ARTICLE INFO

Article history:

Received April 2024

Revised April 2024

Accepted April 2024

Available online April 2024

Keywords:

Bureaucratic Reform; Administrative Services; Tulang Bawang Barat



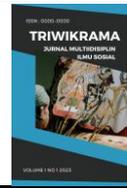
This is an open access article under the [CC BY-SA](https://creativecommons.org/licenses/by-sa/4.0/) license. Copyright © 2024 by Author. Published by Universitas Bandar Lampung.

Salah satu gerakan dalam rangka meningkatkan pelayanan publik khususnya bagi instansi penyedia layanan adalah dengan memberlakukan reformasi birokrasi. Tujuan penelitian ini untuk mengetahui reformasi birokrasi pada pembuatan Administrasi Kependudukan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Tulang Bawang Barat. Adapun sumber informasi dalam penelitian ini adalah berjumlah 7 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 double 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.

ABSTRACT

Problems in research on bureaucratic reform in the creation of Population Administration at the Population and Civil Registration Service of West Tulang Bawang Regency. The method in this research uses qualitative methods. In the theoretical study, the results of interviews as well as analysis results and findings in the field found that bureaucratic reform in the creation of Population Administration at the Population and Civil Registration Service of West Tulang Bawang Regency was not running optimally, this can be seen from 7 (seven) indicators. The aim of the research is to raise the issue of reform bureaucracy which aims to realize good governance, supported by professional State administrators, free of corruption, collusion and nepotism and improving services to the community so that excellent service is realized. Apart from the objectives to be achieved, bureaucratic reform has several targets, namely: 1). The realization of a professional, neutral and prosperous bureaucracy, capable of positioning itself as a servant of the State and a servant of the community in order to realize better public services, 2). The realization of professional, flexible, effective and efficient



government institutions within the central and regional governments, 3). The realization of management (public services) that is faster, less complicated and in accordance with community needs.

1. PENDAHULUAN

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 menitik beratkan 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 (sumber daya manusia) 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.

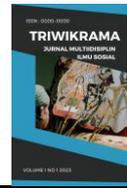
Reformasi birokrasi secara umum bertujuan untuk mewujudkan pemerintahan yang baik, didukung oleh penyelenggara Negara yang professional, bebas korupsi, Kolusi dan Nepotisme dan meningkatkan pelayanan kepada masyarakat sehingga terwujud pelayanan prima. Selain tujuan yang ingin dicapai seperti tersebut, 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).

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 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.

Berdasarkan observasi dan wawancara penulis dengan beberapa pengguna jasa layanan administrasi kependudukan pada tanggal 6 September 2023, diperoleh hasil bahwa masih terdapat item Impelementasi 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, lambat 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 5 hari padahal jika merujuk kepada SOP yang ada disebutkan bahwa waktu penyelesaian pembuatan Administrasi Kependudukan 1 hari kerja dan maksimal 5 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 Disduk capil 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 September 2023).

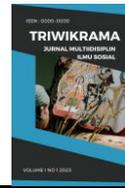
Bertitik tolak dari fakta dan kenyataan tersebut, maka penulis tertarik melakukan penelitian di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Tulang Bawang Barat untuk menganalisa secara mendalam dengan penekanan yang diarahkan kepada reformasi birokrasi pada pembuatan administrasi kependudukan. Oleh karena itu judul penelitian skripsi ini adalah "Reformasi Birokrasi dalam Pelayanan Administrasi Kependudukan (Studi Pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Tulang Bawang Barat)". Reformasi birokrasi dalam pelayanan administrasi kependudukan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Tulang Bawang Barat mungkin melibatkan lambannya proses layanan, kurangnya transparansi, kurangnya pelibatan masyarakat, atau bahkan kemungkinan adanya praktik korupsi. Untuk identifikasi yang lebih mendalam, perlu dilakukan penelitian atau kajian lebih lanjut secara langsung di lapangan. Berdasarkan latar belakang tersebut maka di rumuskan masalah sebagai berikut:

1. Bagaimana Reformasi Birokrasi dalam Pelayanan Administrasi Kependudukan dan Pencatatan Sipil di Kabupaten Tulang Bawang Barat.
2. Aspek-aspek apa yang mendukung dan menghambat Reformasi Birokrasi dalam Pelayanan Administrasi Kependudukan dan Pencatatan Sipil di Kabupaten Tulang Bawang Barat.

Kajian Teori

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 ini belum menunjukkan arah perkembangan yang baik, karena masih banyak ditemukan birokrat yang arogan dan menganggap rakyat yang membutuhkannya, praktik KKN (korupsi kolusi nepotisme) 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 reformasi birokrasi di Indonesia.

Reformasi birokrasi pada tataan 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 KBB (Kasus Besar Bahasa Indonesia), reformasi adalah perubahan secara drastis



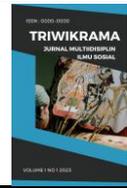
untuk perbaikan (bidang sosial, politik, atau agama) dalam suatu masyarakat atau negara. Selanjutnya menurut Sedarmayanti (2013:67) bahwa reformasi merupakan proses upaya sistematis, terpadu, komprehensif, ditujukan untuk merealisasikan tata pemerintahan yang baik (good governance). Berdasarkan hal tersebut, 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 (2021:76), kondisi tersebut memberikan gambaran bahwa reformasi birokrasi yang telah dan sedang dilakukan pada tingkat nasional maupun pemerintah daerah masih belum mencapai sasaran yang diharapkan dan 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. 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, realistik, 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. 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 xpublik dapat meningkat serta meningkatkan pengawasan



agar penyimpangan-penyimpangan yang terjadi seperti praktek KKN (kerja kuliah nyata) dapat diminimalisir.

Selanjutnya adanya reformasi birokrasi ini diharapkan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Tulang Bawang Barat dapat melakukan pembaharuan dibidang SDM (sumber daya manusia), 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 (sumber daya manusia), SOP (standar operasional prosedur), tingkat pengawasan yang kesemuanya itu dalam rangka menciptakan good governance yang pada akhirnya diharapkan dapat meningkatkan kepuasan publik.

Tujuan umum reformasi birokrasi adalah untuk menciptakan birokrasi pemerintah yang profesional dengan karak teristik, berintegritas, berkinerja tinggi, bebas dan bersih KKN (kerja kuliah nyata), 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.

2. METODE

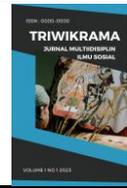
Berdasarkan latar belakang, masalah dan tujuan penelitian ini maka menurut peneliti yang sesuai dengan desain penelitian ini adalah menggunakan jenis penelitian deskriptif kualitatif. Penggunaan metode ini adalah untuk mendeskripsikan Reformasi Birokrasi dalam Pelayanan Administrasi Kependudukan pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Tulang Bawang Barat, mengkaji secara kualitatif, bagaimana seluruh data diperoleh langsung dari informan dilapangan dengan menggunakan wawancara dan Studi dokumen.

Penelitian kualitatif adalah jenis penelitian yang menghasilkan penemuan-penemuan yang tidak dapat dicapai dengan menggunakan prosedur-prosedur statistik atau dengan cara kuantifikasi lainnya. Penelitian kualitatif dapat digunakan untuk meneliti kehidupan masyarakat, sejarah, tingkah laku, fungsionalisasi organisasi, pergerakan-pergerakan social, atau hubungan kekerabatan. Fokus penelitian ini yaitu reformasi birokrasi pada pelayanan Administrasi Kependudukan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Tulang Bawang Barat.

3. HASIL DAN PEMBAHASAN

1. Analisis Penataan Kelembagaan

Hasil penelitian tersebut dapat diketahui bahwa, Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Tulang Bawang Barat telah melakukan menataan kelembagaan, telah memangkas birokrasi pelayana yang panjang dan tidak berbelit-belit, misalnya ketika publik mau membuat administrasi kependudukan seperti KTP, KK, dan Akta 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 Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Tulang Bawang Barat tidak lagi banyak, melainkan hanya ada 2 (dua) loket saja yaitu loket penyerahan berkas dan loket pengambilan administrasi kependudukan, dan terakhir Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Tulang Bawang Barat



juga telah memangkas prosedur penerbitan administrasi kependudukan, misalnya saja sebelum adanya reformasi birokrasi untuk menerbitkan administrasi kependudukan melewati tahapan berjenjang, mulai dari verifikasi berkas yang dilakukan oleh staf penerima berkas, kemudian verifikasi masing-masing bidang, ACC kepala bidang, kemudian terakhir tanda tangan kepala dinas, namun semenjak adanya sistem online, verifikasi hanya dilakukan sekali oleh staf penerima berkas di input kedalam sistem oleh operator dan terakhir di tanda tangani secara elektronik dan di ACC secara online oleh Kepala Dinas. Kasi dan Kepala Bidang tidak perlu meng ACC dikerenakan jika berkas tidak lengkap maka tidak akan terinput kedalam sistem.

2. Analisis Peningkatan SDM (Sumber Daya Manusi) Aparatur

Hasil penelitian tersebut menunjukkan gambaran bahwa Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Tulang Bawang Barat telah melaksanakan reformasi birokrasi dari aspek peningkatan SDM aparatur, yaitu menepatkan dan mendelegasikan kepada petugas yang memiliki pengetahuan, memiliki kecakapan, kemampuan dalam pembuatan administrasi kependudukan, serta melakukan pengembangan SDM (diklat, seminar) dalam rangka meningkatkan kualitas SDM Aparatur. Artinya pekerjaan dalam pembuatan Administrasi Kependudukan telah diserahkan kepada pegawai yang memiliki kecakapan, kemampuan dibidangnya, hal tersebut terlihat petugas-petugas yang bekerja di bagian pembuatan Administrasi Kependudukan telah dibekali dengan pelatihan, seminar selain itu petugas telah memiliki masa kerja tersebut 5 (lima) tahun sehingga dapat dikatakan petugas yang ditempatkan di pembuatan Administrasi Kependudukan memiliki pengalaman, pengetahuan yang luas tentang proses pembuatan Administrasi Kependudukan.

3. Analisis Penguatan Pengawasan

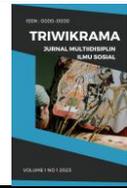
Hasil penelitian tersebut menunjukkan gambaran bahwa Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Tulang Bawang Barat telah melaksanakan reformasi birokrasi dari aspek penguatan pengawasan, hal tersebut terlihat Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Tulang Bawang Barat melalui Sekda Kabupaten Tulang Bawang Barat telah membentuk satuan tugas (satgas) pencegahan pungli yang diberi nama Tim Sapu Bersih Pungutan Liar atau disingkat Saber Pungli, pembentukan Saber Pungli tersebut untuk menyingkapi maraknya pungli yang terjadi diberbagai tempat pelayanan. Selain itu dalam rangka meningkatkan kinerja dan pelayanan terhadap publik, sebagaimana tujuan dikannya reformasi birokrasi, maka Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Tulang Bawang Barat telah aktif bekoordinasi dengan Inspektorat Kabupaten Tulang Bawang Barat selaku pengawas internal untuk memantau kinerja pelayanan yang telah diberikan kepada masyarakat dan mengaudit anggaran yang secara berkala serta melakukan pembinaan administrasi dalam rangka mencegah terjadinya penyimpangan pengelolaan keuangan daerah dan menyelamatkan kakayaan daerah dari praktek korupsi.

4. Analisis Pemantapan Akuntabilitas

Hasil penelitian tersebut menunjukkan gambaran bahwa Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Tulang Bawang Barat telah melaksanakan reformasi birokrasi dari aspek pemantapan akuntabilitas, yaitu melakukan penilaian kinerja pegawai baik penilaian kinerja secara bulanan dan tahunan yang lazimnya disebut penilaian Sasaran Kinerja Pegawai (SKP) sesuai dengan Peraturan Pemerintah Nomor 46 Tahun 2011 tentang penilaian kinerja pegawai. Adapun SKP ini dilaksanakan setelah adanya reformasi birokrasi, dan wajib di buat oleh masing-masing pegawai dan di input kedalam sistem aplikasi e-kinerja dan dinilai oleh atasan langsung masing-masing pegawai. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui sejauhmana ketercapaian target dan realisasi tupoksi masing-masing pegawai, sehingga dapat menjadi *feedback* untuk memperbaiki kinerja pegawai, yang ada akhirnya kinerja *output* yang dihasilkan pegawai benar-benar akuntabel sesuai dengan tujuan yang ditetapkan.

5. Analisis Penataan Tatalaksana

Hasil penelitian tersebut menunjukkan gambaran bahwa Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Tulang Bawang Barat kurang efektif melakukan penataan tatalaksana, artinya dalam penataan SDM pada Dinas tersebut kurang efektif dilaksanakan, hal tersebut terlihat pembagian petugas yang kurang merata, bahkan ada pegawai yang bekerja *double job*, hal tersebut diakibatkan karena keterbatasan SDM atau pegawai yang bekerja pada Dinas tersebut. Personil yang membidangi masalah pembuatan



Administrasi Kependudukan mulai dari personil yang bertugas di loket pendaftaran, loket pengambilan Administrasi Kependudukan, operator, admin, dapat dikatakan masih kurang, dan tidak sebanding dengan jumlah konsumen pengguna jasa pembuatan Administrasi Kependudukan, sehingga berdampak pada kurangnya pemerataan pembagian tugas, beban kerja petugas meningkat yang pada akhirnya menyebabkan terhambatnya waktu pelayanan.

6. Analisis Peningkatan Pelayanan Publik

Hasil wawancara tersebut dapat diketahui bahwa, reformasi birokrasi, dari aspek peningkatan pelayanan publik kurang berjalan maksimal, hal tersebut terlihat, Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Tulang Bawang Barat dinilai lamban dalam penerbitan Administrasi Kependudukan, hal tersebut disebabkan karena penerbitan Administrasi Kependudukan sekarang berbasis teknologi atau online, prosesnya pun berjenjang membutuhkan verifikasi mulai dari tingkat kecamatan hingga sampai kepusat, karena berbasis teknologi yang menggunakan jaringan server internet maka proses pembuatan Administrasi Kependudukan terkadang mengalami trabel 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. Analisis Peraturan Perundang-Undangan

Hasil wawancara tersebut dapat diketahui bahwa, reformasi birokrasi dari aspek peraturan Perundang-Undangan kurang efektif dilaksanakan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Tulang Bawang Barat, hal tersebut terlihat meskipun Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Tulang Bawang Barat 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 hal tersebut terlihat:

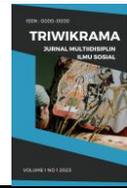
1. Menurut SOP yang berlaku menyebutkan jangka waktu pelayanan ditetapkan paling lama 1 - 5 hari kerja terhitung sejak diterimanya dokumen secara lengkap dan benar, namun kenyataannya dalam pengurusan Administrasi Kependudukan bisa memakan waktu berbulan-bulan, selain itu terkadang pegawai bersikap diskriminatif 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.
2. 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 samapai Rp.100.000.
3. 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.

4. SIMPULAN DAN SARAN

Kesimpulan

Berdasarkan kajian teoritik, hasil wawancara serta hasil analisis dan temuan-temuan dilapangan, maka dapat disimpulkan bahwa 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. Adapun kesimpulan dari 7 (tujuh) indikator reformasi birokrasi tersebut adalah sebagai berikut:

1. Dinas Kependudukan dan Pencatatan 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.



2. Dinas Kependudukan dan Pencatatan 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.

3. Dinas Kependudukan dan Pencatatan 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.

4. Dinas Kependudukan dan Pencatatan 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.

5. Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Tulang Bawang Barat kurang efektif melakukan penataan tatalaksana, hal tersebut terlihat pembagian tugas yang kurang merata, bahkan ada pegawai yang bekerja

6. Peningkatan pelayanan publik pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan 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.

7. Aspek peraturan Perundang-Undangan kurang efektif dilaksanakan oleh Dinas telah memiliki SOP sebagaimana yang telah ditetapkan dalam Peraturan Daerah Kabupaten Tulang Bawang Barat Nomor 06 Tahun 2012 tentang Pembuatan, Organisasi dan Tata Kerja Dinas.

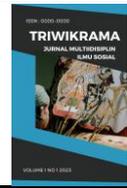
Saran

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 2025 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.



5. DAFTAR PUSTAKA

BUKU

Didjaja, Mustopa. 2017, *Reformasi Pelayanan Publik*. Jakarta: Bumi Aksara.

Puspawati, 2016. *Reformasi Birokrasi Publik di Indonesia*. Yogyakarta: Gadjah Mada University Press.

Sedarmayanti., 2013, *Good Governance (Kemerintahan Yang Baik) Dalam Rangka Otonomi Daerah*, Bandung, Mandar Maju.

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

PERATURAN PERUNDANG-UNDANGAN

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.