
ARTICLE

Pelaksanaan Reformasi Birokrasi dalam Pembuatan Administrasi Kependudukan (Studi Pada Disdukcapil Kabupaten Tulang Bawang Barat)

Evi Fitriani^{1*}, Meiliyana², Nana Mulyana³

^{1,2,3} Jurusan Administrasi Negara, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Lampung

How to cite: Fitriani, E., Meiliyana, M., Mulyana, N., (2022). Pelaksanaan Reformasi Birokrasi dalam Pembuatan Administrasi Kependudukan (Studi Pada Disdukcapil Kabupaten Tulang Bawang Barat). *Administrativa* (4) 2

Article History

Diterima: 9 November 2021

Ditetapkan: 10 Juli 2022

Keywords:

Reform, Bureaucracy, Population Administration

ABSTRACT

The breakthrough that can be made by government agencies as an effort to improve public services is to implement bureaucratic reform. The purpose of writing this thesis is to find out the implementation of bureaucratic reform in the making of Population Administration in the Disdukcapil of Tulang Bawang Barat Regency. To note that the sources of information in the study amounted to 8 (eight) informants, while data collection was by using data collection methods of observation, interviews, and documentation as well as data analysis using qualitative data analysis. The conclusions of writing this thesis are as follows: 1) The Department has made institutional arrangements, has cut the service bureaucracy further, there are only 2 (two) counters, as well as simplification of the procedures for publishing population administration 2) The Department has implemented an increase in the human resources of the apparatus, namely placing and delegate to officers who have knowledge, have skills, and the Office has carried out human resource development (bimtek, training, seminars) to employees, the tenure of employees is > 5 (five) years, 3) The Office has implemented strengthening supervision, namely the Office has formed a Team Sweeping Illegal Charges, besides that 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 Service has implemented accountability stabilization, namely the Office conducts employee performance assessments through Employee Performance Targets (SKP), besides that, the Office also routinely conducts evaluation of staff and implementing a reward and punishment system for employees, and has made an assessment of LAKIP agencies 5) The agency is less effective in structuring management, the division of tasks is uneven, there are even employees who work double jobs, as evidenced by the overlapping of 3 (three) main tasks) employees 6) The improvement of public services at the Service is not running optimally, it can be seen, the Service is considered slow, then seen from the aspect of work facilities and service facilities are inadequate, 7) Aspects of legislation that are not effectively implemented by the Service, it can be seen implementation of services has not fully referred to the SOP.

Kata Kunci:

Reformasi, Birokrasi, Administrasi Kependudukan

ABSTRAK

Terobosan yang dapat dilakukan instansi pemerintah sebagai upaya peningkatan pelayanan publik adalah dengan menerapkan reformasi birokrasi. Tujuan dari penulisan skripsi ini adalah untuk mengetahui pelaksanaan reformasi birokrasi pada pembuatan Administrasi Kependudukan di Disdukcapil Kabupaten Tulang Bawang Barat. Untuk diketahui bahwasannya sumber informasi dalam penelitian berjumlah 8 (delapan) orang informan, sedangkan pengumpulan data adalah dengan menggunakan metode pengumpulan data observasi, wawancara, dan dokumentasi serta analisis data menggunakan analisis data kualitatif. Kesimpulan penulisan skripsi ini 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, masa kerja pegawai > 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.

A. PENDAHULUAN

Salah satu gerakan dalam rangka meningkatkan pelayanan publik khususnya bagi instansi penyedia layanan adalah dengan menerapkan reformasi birokrasi. Prinsip utama pelaksanaan reformasi birokrasi memberikan pelayanan yang prima terhadap masyarakat (publik) selaku pengguna jasa.

Problematika nya sekarang adalah dengan terbitnya reformasi birokrasi pada kenyataannya belum menjamin peningkatan pelayanan yang diberikan oleh Organisasi Perangkat Daerah yang membidangi masalah pelayanan. Kenyataannya hampir semua Organisasi Perangkat Daerah di Indonesia memiliki permasalahan yang sama yaitu “rendahnya pelayanan yang diberikan kepada publik”. Kepuasan publik terhadap pelayanan masih rendah misalnya penyedia jasa layanan memberikan birokrasi pelayanan yang berbelit-belit, serta prosedur pelayanan yang tidak sesuai SOP (Sumber: Serikat Perjuangan Rakyat Indonesia/SPRI, 2019).

Kabupaten Tulang Bawang Barat merupakan salah satu Kabupaten yang ada di Provinsi Lampung serta memiliki Organisasi Perangkat Daerah yang bertanggung jawab terhadap administrasi kependudukan serta wajib melaksanakan reformasi birokrasi yaitu Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil atau lazimnya disingkat Disdukcapil. Merujuk Peraturan Bupati Tulang Bawang Barat Nomor 12 Tahun Tahun 2012 Tentang Pembentukan,

Organisasi Dan Tata Kerja Dinas Pasal 2 (1) Disdukcapil 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 Disdukcapil Kabupaten Tulang Bawang Barat diantaranya 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 yang berkaitan dengan administrasi kependudukan.

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. Hasil observasi awal dan wawancara penulis dengan beberapa publik pengguna 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 Disdukcapil Kabupaten Tulang Bawang Barat terkadang dipersult 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: Disdukcapil 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 Disdukcapil Kabupaten Tulang Bawang Barat yang memberikan pelayanan administrasi kependudukan tidak sesuai SOP yang berlaku, misalnya berdasarkan SOP yang berlaku pada dasarnya Disdukcapil 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). Bagi pengguna jasa yang sanggup memberikan ongkos mahal, maka proses pelayanan menjadi cepat, namun sebaliknya bagi pengguna jasa yang tidak memberikan uang lebih maka harus menunggu antrian dalam waktu yang lama. Demikian halnya berkaitan 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 50-100 ribu dan terakhir ketidakpastian waktu pelayanan, berdasarkan standar SOP pelayanan, jam buka pelayanan Disdukcapil Kabupaten Tulang Bawang Barat adalah jam 07:30 WIB dan tutup pada jam 15:30 WIB, namun pada praktek atau faktanya jam pelayanan terkadang dibuka jam 09:00 WIB dan tutup sebelum jam 15:30 WIB (Sumber:hasil wawancara, tanggal 6 Oktober 2020)

Oleh karena itu judul penelitian skripsi ini adalah “Pelaksanaan Reformasi Birokrasi dalam Pelayanan Administrasi Kependudukan (Studi Pada Disdukcapil Kabupaten Tulang Bawang Barat)”.

Adapun tujuan yang hendak dicapai dalam penelitian skripsi ini adalah untuk mengetahui pelaksanaan reformasi birokrasi pada pelayanan Administrasi Kependudukan di Disdukcapil Kabupaten Tulang Bawang Barat.

B. TINJAUAN PUSTAKA

Reformasi Birokrasi

Pengertian reformasi birokrasi secara umum adalah langkah pemerintah untuk mewujudkan pemerintahan yang baik, serta melakukan perubahan-perubahan dalam memberikan pelayanan terhadap publik berkaitan dengan kelembagaan (organisasi), ketatalaksanaan dan sumber daya manusia aparatur, dalam rangka meningkatkan kinerja lembaga, dalam memberikan pelayanan kepada publik. Reformasi birokrasi menurut Setiawan (2010:172) adalah usaha pemerintahan untuk melakukan perbaikan dalam memberikan pelayanan terhadap publik. Lebih lanjut menurut Sinambela (2011:116) reformasi birokrasi adalah suatu kegiatan menata kembali birokrasi dari level tertinggi hingga level terendah dan melakukan terobosan-terobosan baru dengan suatu tekad untuk peningkatan pelayanan terhadap publik.

Reformasi birokrasi pada dasarnya usaha untuk melakukan perubahan masif dalam rangka mewujudkan pemerintahan yang lebih baik. Organisasi pemerintah harus meningkatkan mutu pelayanan, profesionalisme dan berintegritas dalam melaksanakan pekerjaan serta berorientasi pada hasil atau *out put* (Puspawati, 2016:181)

Kaitan reformasi birokrasi dengan penelitian ini adalah, Disdukcapil 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 Disdukcapil 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 Disdukcapil 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 Disdukcapil 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.

Tujuan umum reformasi birokrasi adalah menciptakan system pemerintah yang baik yaitu pemerintah yang bekerja secara profesional, berintegritas, berkinerja tinggi, bebas dan

bersih KKN, serta mampu melayani publik, secara prima. Lebih lanjut tujuan reformasi birokrasi menurut Didjaja (2017:93) ada 2 (dua) yaitu sebagai berikut:

1. Menata ulang birokrasi mulai dari level tertinggi sampai level bawah serta melakukan langkah-langkah perbaikan.
2. Menyesuaikan dan merehab serta memanege tugas dan fungsi organisasi pemerintah sesuai dengan perkembangan zaman.

Menurut Hariyoso (2017:174) ada 7 (tujuh) area perubahan yang harus dilakukan organisasi pemerintahan, dalam rangka melakukan reformasi birokrasi, yaitu sebagai berikut :

1. Penataan Kelembagaan: memangkas birokrasi pelayanan sehingga menjadi sederhana dan tidak berbelit-belit.
2. Penguatan Pengawasan: meningkatkan pengawasan terhadap pelayanan untuk meminimalisir penyimpangan yang dilakukan saat memberikan pelayanan terhadap publik.
3. Peningkatan SDM Aparatur: aparat pemerintah harus diberi bekal pengetahuan, keterampilan dengan melakukan pengembangan SDM seperti bimtek, diklat dan lain sebagainya.
4. Pemantapan Akuntabilitas: melakukan evaluasi kinerja, sebagai tolak ukur untuk melihat sejauhmana progress peningkatan kinerja dan pelayanan yang telah diberikan kepada publik.
5. Penataan Tatalaksana: penataan dalam internal struktur organisasi, agar dalam menyelesaikan pekerjaan menjadi lebih efektif dan efisien.
6. Peningkatan Pelayanan Publik: langkah-langkah praktis yang harus diperhatikan dalam rangka peningkatan pelayanan publik, yaitu dengan menyediakan fasilitas, sarana prasarana dalam upaya mendukung aparat pemerintah untuk memberikan pelayanan yang maksimal terhadap publik. .
7. Peraturan Perundang-undangan: setiap aparat pemerintah harus mematuhi kebijakan, keputusan berkaitan SOP yang memuat standar, pedoman dalam memberikan pelayanan terhadap publik.

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.

Tinjauan Pelayanan Publik

Merujuk kepada Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2003 Tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik, yang dimaksud dengan pelayanan publik adalah segala hal ihwal yang berkaitan dengan pelayanan yang diberikan oleh BUMN, BUMD, Pemerintah pusat, pemda, yang berupa produk barang atau jasa. Beberapa pengertian di atas maka dapat ditarik suatu kesimpulan bahwa pelayanan adalah suatu cara melayani, membantu menyiapkan, mengurus, menyelesaikan keperluan, kebutuhan seseorang atau sekelompok orang, artinya objek yang dilayani adalah publik yang terdiri dari individu, golongan, dan organisasi (sekelompok organisasi).

Administrasi Kependudukan

Termaktub dalam UUD 1945 Pasal 26 Ayat 2, penduduk adalah warga NegaraIndonesia dan orang asing yang bertempat tinggal di Indonesia. Sedangkankependudukan adalah hal ihwal yang berkaitan jumlah, struktur, umur, jenskkelamin, agama, kelahiran, perkawinan,

kehamilan, kematian, persebaran, mobilitas dan kualitas serta ketahanannya yang menyangkut politik, ekonomi, sosial dan budaya (Direktorat Jendral Anggaran Kementerian Keuangan, 2015).

Selanjutnya dalam 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.

C. METODE PENELITIAN

Metode penelitian yang penulis gunakan dalam penyusunan skripsi ini adalah deskriptif kualitatif, adapun alasan mempergunakan metode penelitian ini adalah dikarenakan hasil akhir skripsi ini hanya bersifat mendeskripsikan atau menggambarkan yang dilakukan dengan metode wawancara, dan sesuai dengan tujuan penelitian yaitu untuk mengetahui pelaksanaan reformasi birokrasi pada pembuatan Administrasi Kependudukan di Disdukcapil Kabupaten Tulang Bawang Barat. Informan atau narasumber dalam penyusunan skripsi ini adalah diambil secara tidak acak (non random), dalam artian Informan atau narasumber sudah ditentukan terlebih dahulu pada saat penyusunan proposal atau sebelum turun lapangan melakukan penelitian. Sedangkan teknik dalam mengumpulkan data dalam penyusunan skripsi ini adalah dengan 1) Metode wawancara mendalam (In-depth-Interview), 2) Metode observasi, dan 3) Metode dokumentasi. Terakhir teknik menganalisa data dalam penyusunan skripsi ini adalah yaitu 1) Melakukan reduksi data, 2) Melakukan penyajian data, 3) Melakukan triangulasi data dan 4) Menarik kesimpulan

D. HASIL DAN PEMBAHASAN

Hasil Penelitian Penataan Kelembagaan

Merujuk kepada hasil penelitian yang dilakukan dengan metode wawancara terhadap informan diketahui bahwa, Disdukcapil Kabupaten Tulang Bawang Barat telah melakukan penataan kelembagaan, telah memangkas birokrasi pelayanan yang panjang dan tidak berbelit-belit, misalnya ketika publik mau membuat administrasi kependudukan seperti KTP, KIA, KK dan Akta (kelahiran, perkawinan, perceraian dan kematian) 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 Disdukcapil Kabupaten Tulang Bawang Barat tidak lagi banyak, melainkan hanya ada 2 (dua) loket saja yaitu loket penyerahan berkas dan loket pengambilan administrasi kependudukan.

Hasil Penelitian Peningkatan SDM Aparatur

Merujuk kepada hasil penelitian yang dilakukan dengan metode wawancara terhadap informan diketahui bahwa Disdukcapil Kabupaten Tulang Bawang Barat telah melaksanakan reformasi birokrasi dari aspek peningkatan SDM aparatur, yaitu telah menempatkan petugas yang mempunyai pengetahuan, memiliki ketrampilan dalam pembuatan administrasi kependudukan, serta melakukan pengembangan SDM (bimtek, diklat, seminar) dalam rangka meningkatkan kualitas SDM Aparatur. Selain itu petugas telah memiliki pengalaman kerja >5 (lima) tahun sehingga dapat dikatakan petugas yang ditempatkan di pembuatan Administrasi Kependudukan memiliki pengalaman, pengetahuan yang luas tentang proses pembuatan Administrasi Kependudukan.

Hasil Penelitian Penguatan Pengawasan

Merujuk kepada hasil penelitian yang dilakukan dengan metode wawancara terhadap informan diketahui bahwa Disdukcapil Kabupaten Tulang Bawang Barat telah melaksanakan reformasi birokrasi dari aspek penguatan pengawasan, yaitu Disdukcapil 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, berkoordinasi dengan pengawas internal dalam hal ini Inspektorat Kabupaten Tulang Bawang Barat, dinas juga aktif berkoordinasi dengan pihak eksternal lain seperti lembaga legislatif (DPRD) Kabupaten Tulang Bawang Barat, dan membuat pusat pengaduan layanan berupa call center dan SMS.

Hasil Penelitian Pemantapan Akuntabilitas

Merujuk kepada hasil penelitian yang dilakukan dengan metode wawancara terhadap informan diketahui bahwa Disdukcapil Kabupaten Tulang Bawang Barat sudah menerapkan 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), selain itu Dinas juga rutin melakukan evaluasi staf yang dilakukan diakhir bulan, melakukan rapat, koordinasi masing-masing bidang serta penilaian berkaitan dengan lembaga (instansi/birokrasi) yang dibuat kedalam Laporan Akuntabilitas Kinerja Instansi Pemerintah (LAKIP).

Hasil Penelitian Penataan Tatalaksana

Merujuk kepada hasil penelitian yang dilakukan dengan metode wawancara terhadap informan diketahui bahwa Disdukcapil Kabupaten Tulang Bawang Barat kurang efektif melakukan penataan tatalaksana, hal tersebut terlihat pembagian tugas yang kurang merata, bahkan ada pegawai yang bekerja double job, akibatnya pekerjaan menjadi terhambat dan pembagian tugas kurang merata menumpuk pada pegawai tertentu.

Hasil Penelitian Peningkatan Pelayanan Publik

Merujuk kepada hasil penelitian yang dilakukan dengan metode wawancara terhadap informan diketahui bahwa, dari aspek peningkatan pelayanan publik kurang berjalan maksimal, hal tersebut terlihat, 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 segi peralatan kantor dan peralatan pelayanan kurang mendukung, hal tersebut terlihat kursi tunggu, komputer, printer yang kapasitasnya kurang memadai.

Hasil Penelitian Peraturan Perundang-undangan

Merujuk kepada hasil penelitian yang dilakukan dengan metode wawancara terhadap informan diketahui bahwa pelaksanaan reformasi birokrasi dari aspek peraturan Perundang-Undangan kurang efektif dilaksanakan oleh Disdukcapil Kabupaten Tulang Bawang Barat, hal tersebut terlihat meskipun Disdukcapil 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.

Pembahasan

Kesimpulan indikator penataan kelembagaan diketahui bahwa, Disdukcapil Kabupaten Tulang Bawang Barat telah melakukan penataan kelembagaan, telah memangkas birokrasi pelayanan yang panjang dan tidak berbelit-belit. Hasil penelitian di atas sejalan dengan tujuan dan sasaran dilaksanakannya reformasi birokrasi, sebagaimana yang diungkapkan Didjaja (2017:113) yaitu untuk memotong, memangkas birokrasi yang panjang dan berbelit-belit sehingga pelayanan menjadi sederhana dan mudah diakses publik atau masyarakat. Berpedoman pada Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik mengamanatkan bahwa, instansi pemerintah ketika memberikan pelayanan publik harus menganut prinsip kesederhanaan, pelayanan yang sederhana, rantai birokrasi yang pendek, sehingga pelayanan menjadi lebih cepat.

Hasil penelitian di atas memberikan gambaran bahwa Disdukcapil Kabupaten Tulang Bawang Barat telah melaksanakan reformasi birokrasi dari aspek peningkatan SDM aparatur. Keberhasilan dalam mengimplementasikan suatu kebijakan salah satunya dipengaruhi oleh sumber daya manusia, hal tersebut sesuai pendapat Setiawan (2010:78) yang menyatakan petugas dalam sebuah organisasi pemerintah merupakan sumberdaya vital yang menentukan laju pertumbuhan organisasi sebagai upaya mengabdikan diri untuk memberikan pelayanan yang prima kepada publik, Hal tersebut diperkuat pendapat Husnan (2012:179) yang menyatakan bahwa untuk mewujudkan tujuan organisasi diperlukan SDM yang mampu berkontribusi dalam memenuhi kepentingan publik tempat dia bekerja.

Kesimpulan indikator penguatan pengawasan diketahui bahwa Disdukcapil Kabupaten Tulang Bawang Barat telah menerapkan reformasi birokrasi dari segi penguatan pengawasan. Pengertian pengawasan menurut Lembaga Administrasi Negara Republik Indonesia adalah memiliki upaya controlling yang dilakukan oleh lembaga pemerintah penyedia layanan sebagai tindak lanjut untuk memperkecil kesalahan, meminimalisir tingkat kesalahan sebagai upaya untuk menjamin mutu pelayanan sehingga mampu meningkatkan kepuasan publik. Selanjutnya pengawasan didefinisikan oleh Romli (2010:213) adalah suatu metode dalam rangka memastikan apakah pelaksanaan pekerjaan telah sesuai dengan SOP yang telah ditetapkan.

Kesimpulan indikator pemantapan akuntabilitas memberikan gambaran bahwa sannya Disdukcapil Kabupaten Tulang Bawang Barat telah menerapkan reformasi birokrasi dari aspek pemantapan akuntabilitas. Mangkunegara (2010:189) menyatakan ada beberapa tujuan penilaian kinerja, adalah sebagai 1) Perbaikan prestasi kerja atau sebagai sarana peningkatan kinerja, 2) Memperbaiki kesalahan-kesalahan desain pekerjaan dan penyimpangan dalam melaksanakan pekerjaan.

Kesimpulan indikator penataan tatalaksana menunjukkan gambaran bahwa Disdukcapil Kabupaten Tulang Bawang Barat kurang efektif melakukan penataan tatalaksana, artinya dalam penataan SDM pada dinas tersebut kurang efektif dilaksanakan, hal tersebut terlihat pembagian tugas yang kurang merata, bahkan ada pegawai yang bekerja double job, hal tersebut diakibatkan karena keterbatasan SDM atau pegawai yang bekerja pada Dinas tersebut.

Artinya Disdukcapil Kabupaten Tulang Bawang Barat kurang maksimal dalam menerapkan reformasi birokrasi dari aspek penataan tatalaksana yaitu masih terdapat permasalahan dalam hal tingginya beban kerja pegawai yang disebabkan karena kurang meratanya pembagian kerja, sehingga berdampak pada terhambatnya penyelesaian pekerjaan. Hal ini sesuai pendapat Hasibuan (2011:78) yang menyatakan salah satu penyebab tingginya beban kerja pegawai adalah disebabkan karena ketidakadilan pembagian beban kerja, sehingga pekerjaan tersebut berpusat pada satu orang pegawai dan menjadi suatu kendala dalam menyelesaikan pekerjaan.

Kesimpulan indikator peningkatan pelayanan publik diketahui bahwa kurang berjalan maksimal, hal tersebut terlihat, Disdukcapil Kabupaten Tulang Bawang Barat dinilai lamban dalam penerbitan Administrasi Kependudukan, Selanjutnya dilihat dari aspek sarana fasilitas kerja dan peralatan pelayanan yang kurang mendukung serta terbatas, hal tersebut terlihat kursi tunggu komputer, printer yang kapasitasnya kurang memadai.

Lingkungan kerja non fisik seperti sarana dan prasarana merupakan aspek pendukung aparat dalam bekerja. Pada dasarnya setiap manusia dalam melaksanakan suatu kegiatan dipengaruhi ketersediaan fasilitas kerja yang memadai dan layak pakai. Lingkungan kerja dominan mempengaruhi kinerja pegawai, hal itu cukup beralasan karena pada dasarnya pegawai akan memberikan kontribusi kinerja yang baik jika didukung fasilitas kerja yang baik pula. Hal tersebut sesuai pendapat Hasibuan (2010:224) fasilitas kerja merupakan pendukung yang dapat meningkatkan kinerja pegawai dalam bekerja, dengan terpenuhi fasilitas kerja tersebut pegawai dapat lebih cepat, tepat dalam melaksanakan pekerjaan kantor.

Kesimpulan indikator peraturan perundang-undangan diketahui bahwa kurang efektif dilaksanakan oleh Disdukcapil Kabupaten Tulang Bawang Barat, hal tersebut terlihat SOP yang telah tertuang dalam Peraturan Daerah berkaitan dengan prosedur pelayanan namun dalam prakteknya kurang diterapkan pada saat memberikan pelayanan terhadap publik.

Secara umum Standard Operating Procedure (SOP) adalah pedoman, acuan instansi pemerintah agar sesuai dengan jalur dalam memberikan pelayanan terhadap publik. Mengutip pendapat Atmoko (2012:118) yang memberikan pengertian bahwa SOP adalah standar pelayanan, acuan organisasi dalam melaksanakan pekerjaan, sehingga tujuan yang telah direncanakan sesuai dengan SOP tersebut.

Dengan adanya SOP diharapkan dapat menjadi pedoman Disdukcapil Kabupaten Tulang Bawang Barat dalam memberikan pelayanan terhadap publik, sehingga tidak menyimpang dari aturan-aturan, kebijakan yang telah ditetapkan pada saat memberikan pelayanan terhadap publik.

E. KESIMPULAN

Simpulan

Hasil penelitian terhadap pelaksanaan reformasi birokrasi dapat disimpulkan bahwa pelaksanaan reformasi birokrasi pada pembuatan Administrasi Kependudukan di Disdukcapil 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.

Saran

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

1. Mengatasi permasalahan aspek penataan tatalaksana, hendaknya Disdukcapil 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 Disdukcapil Kabupaten Tulang Bawang Barat untuk tahun mendatang dapat mengajukan belanja modal, untuk pemenuhan dan pengadaan peralatan kantor misalnya pemenuhan

kapasitas meja, kursi, komputer, laptop, printer, selain itu hendaknya juga Disdukcapil 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 Disdukcapil 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.

REFERENSI

- Atmoko, T. 2012. Standar Operasional Prosedur (SOP) dan Akuntabilitas Kinerja Instansi Pemerintah. Jakarta: Unpad Pers.
- Didjaja, Mustopa. 2017, Reformasi Pelayanan Publik . Jakarta: Bumi Aksara.
- Hariyoso, Susilo. 2017. Pembangunan Birokrasi dan Kebijakan Publik. Jakarta: Kencana Prenama Media Grup.
- Hasibuan, 2011, Manajemen SDM Dasar Kunci Keberhasilan, Jakarta: CV Haji Mas.
- Husnan, Dkk. 2012. Manajemen Sumber Daya Manusia Perusahaan. Bandung: PT. Remaja Rosda Warga.
- Mangkunegara, P, 2010. Manajemen SDM. Bandung : PT. Remaja Rosda Karya.
- Puspawati, 2016. Reformasi Birokrasi Publik di Indonesia. Yogyakarta: UGM Pers.
- Romli, Komsyahrial. 2010. Komunikasi Organisasi Lengkap. Jakarta: Grasindo.
- Setiawan, Guntur. 2010. Implementasi Dalam Birokrasi Pembangunan. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Sinambela, dkk. 2011. Reformasi Pelayanan Publik. Jakarta: Bumi Aksara.
- Sugiono, 2013. Metode Penelitian Kualitatif dan Kuantitatif R dan D. Bandung: Alfabeta.
- Undang-Undang Republik Indonesia 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 Republik Indonesia 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