

## PERGESERAN POLA PENYELENGGARAAN PELAYANAN PUBLIK SEBAGAI IMPLEMENTASI REFORMASI BIROKRASI

Ali Abdul Wakhid, Abd. Qohar, Liky Faizal  
UIN Raden Intan Lampung

[aliabdulwakhid@radenintan.ac.id](mailto:aliabdulwakhid@radenintan.ac.id)  
[qohar@gmail.com](mailto:qohar@gmail.com)  
[likyfaizal@gmail.com](mailto:likyfaizal@gmail.com)

### Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pelaksanaan reformasi birokrasi dalam pelayanan publik yang dilakukan dinas Kependudukan dan Catatan Sipil di Kota Bandar Lampung dan Kota Metro. Dan Untuk mengetahui upaya-upaya yang dilakukan Dinas Kependudukan Dan Catatan Sipil Kota Bandar Lampung dan Kota Metro untuk meningkatkan pelayanan publik dalam rangka reformasi birokrasi. Penelitian ini adalah penelitian lapangan (*field research*) yaitu untuk mempelajari secara intensif tentang penyelenggaraan pelayanan publik sebagai implementasi reformasi birokrasi yang dilakukan dinas Kependudukan dan Catatan Sipil di Kota Bandar Lampung dan Kota Metro. Dan pengumpulan datanya dilakukan dengan metode observasi, wawancara dan dokumentasi. Adapun informan penelitian terdiri dari 10 orang. Analisis data menggunakan Teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini yaitu analisis data kualitatif. Berdasarkan hasil penelitian diperoleh bahwa Reformasi birokrasi di bidang pelayanan administrasi kependudukan telah berjalan dengan baik pada Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Bandar Lampung dan Kota Metro. Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil kota Bandar Lampung dan Kota Metro telah melakukan upaya-upaya untuk meningkatkan pelayanan publik dalam rangka reformasi birokrasi dengan menerapkan prinsip-prinsip yaitu; pelayanan itu harus menysasar kebutuhan masyarakat serta dapat meningkatkan kualitas kesejahteraan masyarakat, Pelayanan harus adil tanpa membedakan golongan, Kredibel, Kompeten, dan Cepat, dan Terjangkau dari semua lapisan Masyarakat, serta Ramah, Nyaman dan ikhlas dalam memberikan pelayanan

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

### A. PENDAHULUAN

Tantangan besar yang dihadapi birokrasi adalah bagaimana mereka mampu melaksanakan kegiatan secara efisien dan.<sup>1</sup> Oleh karena itu, selama ini birokrasi diidentikkan dengan kinerja yang berbelit-belit, struktur yang terlalu besar, penuh dengan kolusi, korupsi dan nepotisme, serta tidak ada standar yang pasti. Sejumlah permasalahan birokrasi tersebut menjadi hambatan yang sangat berarti dalam rangka perwujudan reformasi birokrasi. Atas dasar itulah sehingga birokrasi Indonesia sangat jauh dari apa yang disebut *good governance*. Berbagai

---

<sup>1</sup> A. Cordella and N. Tempini, *E-Government and Organizational Change: Reappraising the Role of ICT and Bureaucracy in Public Service Delivery* (UK: Government Information Quarterly, 2015), 279–86.

jenis atau bentuk hambatan reformasi birokrasi yang sudah sangat di kenal dan dirasakan masyarakat, antara lain ketika setiap mengurus sesuatu di kantor pemerintah merasakan prosedur yang berbelitbelit, lamban atau membutuhkan waktu yang lama, membutuhkan biaya yang besar termasuk biaya-biaya tambahan, pelayanan yang kurang ramah, terjadinya praktek kolusi, korupsi dan nepotisme, dan lain-lain. Menghadapi berbagai hambatan reformasi birokrasi tersebut menyebabkan kinerja birokrasi sampai dewasa ini belum menunjukkan perubahan yang signifikan. Kenyataan ini memberi suatu isyarat bahwa reformasi birokrasi perlu dilakukan dalam rangka perubahan yang sesuai dengan tuntutan dan perkembangan masyarakat. Alasan untuk melakukan reformasi adalah dalam rangka: (1) merealisasikan pendekatan baru untuk menjalankan fungsi pelayanan publik yang lebih baik ke arah manajerial daripada sekedar administratif, (2) sebagai respon terhadap skala penanganan dan cakupan tugas pemerintah, (3) perubahan dalam teori dan masalah ekonomi, dan (4) perubahan peran sektor swasta dalam penyelenggaraan pelayanan publik.<sup>2</sup>

## **B. METODE PENELITIAN**

Jenis penelitian ini yaitu penelitian lapangan (*field research*). Sifat penelitian yang digunakan oleh peneliti adalah deskriptif kualitatif. Data primer untuk penelitian ini adalah berupa data dari hasil wawancara dengan pegawai Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil di Kota Bandar Lampung dan Kota Metro.<sup>3</sup> Dalam penelitian ini data sekunder yang berkaitan dengan penyelenggaraan pelayanan publik sebagai implementasi reformasi birokrasi. Dan pengumpulan datanya dilakukan dengan metode observasi, wawancara dan dokumentasi. Adapun informan penelitian terdiri dari 10 orang. Analisis data menggunakan Teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini yaitu analisis data kualitatif.

## **C. RESEARCH, RESULTS AND DISCUSSION**

### **1. Konsep Reformasi Birokrasi**

#### **a. Reformasi Birokrasi**

Reformasi diarahkan pada perubahan masyarakat termasuk di dalamnya masyarakat birokrasi, dan perubahan dilakukan ke arahkan kemajuan. Dye<sup>4</sup> memberi pengertian reformasi sebagai suatu usaha perubahan pokok dalam suatu sistem birokrasi yang bertujuan merubah struktur, tingkah laku, dan keberadaan atau kebiasaan yang telah lama.

Azizy dan Kristiawan<sup>5</sup> menjelaskan birokrasi sebagai mesin pelaksana kebijakan, efektivitas dan efisiensi kebijakan pemerintah, mendapat wujud nyata pada efektivitas dan efisiensi birokrasi. Sedangkan kata reformasi jelas lebih tegas makna dan arahnya yaitu perubahan drastis ke arah perbaikan. Jadi reformasi birokrasi merupakan perubahan drastis ke arah perbaikan pada mesin

---

<sup>2</sup> Danny R. Hughes, "The Impact of State Tort Reforms on Imaging Utilization," *USA: Journal of the American College of Radiology*, 2017, 149–56.

<sup>3</sup> Marzuki, *Metodologi Riset* (Jakarta: BPFE-UII, 1995), 55.

<sup>4</sup> Thomes R Dye, *Mewujudkan Good Governance Melalui Pelayanan Publik* (Yogyakarta: Gadjah Mada University Press, 1981), 6.

<sup>5</sup> A. Qodri, Kristiawan S., and Andry, *Change Management Dalam Reformasi Birokrasi* (Jakarta: Gramedia Pustaka Utama, 2007), 8.

pelaksana kebijakan, efektifitas dan efisiensi birokrasi pemerintah yang mendapat wujud nyata pada efektivitas dan efisiensi birokrasi.

#### **b. Pengertian Birokrasi**

Istilah birokrasi sendiri seringkali dikaitkan dengan organisasi pemerintah. Birokrasi merupakan sistem untuk mengatur organisasi yang besar agar diperoleh pengelolaan yang efisien, rasional, dan efektif. Birokrasi pemerintah sering diartikan sebagai “officialdom” atau kerajaan pejabat, yaitu suatu kerajaan yang raja-rajanya adalah para pejabat. Di dalamnya terdapat tanda-tanda bahwa seseorang mempunyai yuridiksi yang jelas dan pasti, mereka berada dalam area official yang yurisdiktif. Di dalam yurisdiksi tersebut seseorang mempunyai tugas dan tanggung jawab resmi (*official duties*) yang memperjelas batas-batas kewenangan pekerjaannya.<sup>6</sup>

Pejabat tersebut bekerja dalam tatanan pola hirarki sebagai perwujudan dari tingkatan otoritas dan kekuasaannya, memperoleh gaji berdasarkan keahlian dan kompetensinya. Selain itu, dalam kerajaan pejabat tersebut proses komunikasinya didasarkan pada dokumen tertulis (*the files*). Dalam bidang publik, konsep birokrasi dimaknai sebagai proses dan sistem yang diciptakan secara rasional untuk menjamin mekanisme dan sistem kerja yang teratur, pasti dan mudah dikendalikan. Dalam dunia bisnis, konsep birokrasi diarahkan untuk efisiensi pemakaian sumberdaya dengan pencapaian output dan keuntungan yang optimum. Untuk dapat memahami birokrasi lebih jauh lagi, dapat mulai dari memahami birokrasi secara bahasa. Istilah birokrasi berasal dari bahasa Perancis, yaitu *bureau* yang berarti kantor atau meja tulis, dan kata Yunani, *kratein* yang berarti mengatur. Dalam pengertiannya lebih luas, birokrasi diartikan sebagai suatu tipe organisasi yang dimaksudkan untuk mencapai tugas-tugas administratif dengan cara mengkoordinasi secara sistematis pekerjaan dari banyak anggota organisasi. Orang-orang yang bekerja dalam birokrasi pemerintahan bekerja secara profesional, kemudian diangkat dan diupah untuk menduduki jabatan di lembaga pemerintahan yang telah ditetapkan tugasnya dari atasan. Dasar pemilihan personel birokrasi ini biasanya dilandaskan pada keterampilan dan kepandaian yang dimiliki oleh seseorang untuk menjalankan tugas tertentu. Sebagaimana dapat dijumpai banyak teori mengenai birokrasi, ciri pokok dari struktur birokrasi seperti yang diuraikan oleh Max Weber adalah bahwa birokrasi adalah sistem administrasi rutin yang dilakukan dengan keseragaman, diselenggarakan dengan cara-cara tertentu, didasarkan aturan tertulis, oleh orang-orang yang berkompeten di bidangnya. Dengan pengertian yang hampir sama, Rourke dalam Said<sup>7</sup> menyebutkan bahwa birokrasi adalah sistem administrasi dan pelaksanaan tugas keseharian yang terstruktur dalam sistem hirarki yang jelas, dilakukan dengan aturan tertulis (*written procedures*), dilakukan oleh bagian tertentu yang terpisah dengan bagian lainnya, oleh orang-orang yang dipilih karena kemampuan dan keahlian di bidangnya yang menjadi ciri dari birokrasi ialah adanya sebuah pembagian kerja secara hirarkis dan rinci yang didasarkan pada aturan-aturan tertulis yang diterapkan secara impersonal, yang dijalankan oleh staff yang bekerja *full time*, seumur hidup dan profesional, yang sama sekali tidak turut memegang kepemilikan atas “alat-alat pemerintahan”, pekerjaan, maupun keuangan.

<sup>6</sup> Ibid., 23.

<sup>7</sup> M. Mas'ud Said, *Birokrasi Di Negara Birokratis* (Malang: UMM Press, 2007), 2.

Para staff hidup dari gaji/ pendapatan yang diterima dan tidak didasarkan secara langsung atas dasar kinerjanya. Lebih lanjut,<sup>8</sup> Said memberikan batasan tentang pengertian birokrasi sebagai tata kerja pemerintahan agar tujuan negara dapat tercapai secara efektif dan efisien. Sebagai suatu cara atau metode, maka sikap masyarakat terhadap birokrasi haruslah objektif, terbuka terhadap inovasi sesuai dengan kebutuhan konteks ruang dan waktunya. Sebagai sebuah cara atau metode pengorganisasian kerja, birokrasi tidak boleh menjadi tujuan dalam dirinya sendiri.

Birokrasi ada untuk mencapai tujuan bersama. Birokrasi adalah organisasi yang melayani tujuan, cara mencapai tujuan dan cara mengkoordinasi secara sistematis. Rod Hague dalam Said<sup>9</sup> menyatakan bahwa birokrasi adalah institusi pemerintahan yang melaksanakan tugas negara. Birokrasi ada karena adanya kebutuhan akan sebuah organisasi yang dapat mengelola negara modern. Dikatakan, bahwa tugasnya adalah *organising and administering modern states is a massive process that requires skill, experience and experties*. Tentu saja, dalam dunia pemerintahan modern pengelolaan negara modern merupakan sebuah proses yang membutuhkan keterampilan, pengalaman dan keahlian. Kebutuhan tersebut hanya dapat dijalankan oleh birokrasi yang modern pula. Sementara Pfiffner dan Presthus dalam Said<sup>10</sup> mendefinisikan birokrasi sebagai suatu sistem kewenangan, kepegawaian, jabatan dan metode yang dipergunakan pemerintah untuk melaksanakan program-programnya.

Pengalaman menunjukkan bahwa tipe organisasi administratif yang murni berciri birokratis dilihat dari sudut teknis akan mampu mencapai tingkat efisiensi yang tertinggi. Birokrasi mengatasi masalah dalam organisasi, yakni bagaimana memaksimalkan efisiensi dalam organisasi, bukan hanya mengatasi masalah-masalah individu saja. Dapat dikatakan bahwa Max Weberlah yang memberikan uraian penggambaran yang jelas tentang posisi dan fungsi birokrasi dalam kehidupan modern yang lebih akademis. Pada umumnya, para ilmuwan politik setuju bahwa Weber yang terutama menjadi pelopor paling penting dalam pemberian arti birokrasi secara modern sebagaimana yang wujudnya dapat dilihat dalam berbagai institusi birokrasi saat ini.

### c. Road Map Reformasi Birokrasi

Visi reformasi birokrasi adalah terwujudnya pemerintahan kelas dunia (profesional, integritas tinggi, pelayanan prima, demokratis dan tata pemerintah yang baik tahun 2025). Beberapa kata kunci pola pikir pencapaian visi reformasi birokrasi adalah penegakan hukum, manajemen pengetahuan, manajemen perubahan, *monev*, dan *quick wins*. Empat misi reformasi birokrasi, yaitu: (1) membentuk dan menyempurnakan peraturan perundang-undangan; (2) menata dan memperkuat organisasi, tata laksana, manajemen SDM aparatur, pengawasan, akuntabilitas, pelayanan publik, *mind set* dan *culture set*, (3) mengembangkan mekanisme kontrol yang efektif; dan (4) mengelola sengketa administrasi secara efektif dan efisien. Berdasarkan hasil identifikasi terhadap harapan para pemangku kepentingan dan kondisi umum birokrasi saat ini di Pemerintah Kota Bandar Lampung, dalam kurun waktu lima tahun mendatang, pembenahan difokuskan pada delapan area perubahan, yaitu (1) SDM Aparatur, (2) pengawasan, (3)

---

<sup>8</sup> Ibid., 3.

<sup>9</sup> Ibid.

<sup>10</sup> Ibid., 4.

ketatalaksanaan, (4) akuntabilitas kinerja, (5) pelayanan publik, (6) *Mind set* dan *culture set*, (7) organisasi dan (8) hukum dan peraturan daerah.

## 2. Pelayanan Publik

### a. Pengertian Pelayanan Publik

Pelayanan publik merupakan elemen yang sangat penting dalam penyelenggaraan pemerintahan. Pelayanan publik secara sederhana dipahami oleh berbagai pihak sebagai pelayanan yang diselenggarakan oleh pemerintah. Semua barang dan jasa yang diselenggarakan oleh pemerintah kemudian disebut sebagai pelayanan publik.<sup>11</sup> selain itu dijelaskan sekali lagi oleh Dwiyanto bahwa literatur terdahulu menyatakan “what government does is public service”.<sup>12</sup>

Pendapat tersebut menunjukkan bahwa pada dasarnya pemerintah memang memiliki peran yang sangat penting dalam penyelenggaraan pelayanan publik.

Para ahli memiliki ragam pemaknaan atau definisi terkait pelayanan publik.

Pelayanan publik secara ringkas bisa diartikan sebagai layanan yang diberikan oleh pemerintah kepada warga negaranya baik secara langsung maupun secara tidak langsung (yaitu lewat pembiayaan penyediaan layanan yang diselenggarakan oleh pihak swasta).<sup>13</sup> Sedangkan menurut Mahmudi, pelayanan publik adalah segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan publik dan pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan.<sup>14</sup>

Mengacu pada pendapat di atas, menjadikan bukti bahwa pelayanan publik merupakan bentuk layanan yang diberikan pemerintah untuk memenuhi kebutuhan hidup masyarakatnya. Pelayanan publik juga harus mengacu dan didukung oleh undang-undang atau regulasi yang berlaku sehingga dapat menjadi acuan dalam penyelenggarannya. Selain pihak dari pemerintah yang menjadi penyelenggara pelayanan publik, dimungkinkan pula pelayanan publik diselenggarakan oleh pihak non pemerintah, seperti swasta atau masyarakat. Namun hal tersebut tidak seakan-akan membantah bahwa peran pemerintah begitu penting dalam penyelenggaraan pelayanan publik bagi masyarakatnya.

Pelayanan oleh pemerintah (*government service*) dapat dimaknai sebagai “the delivery of a service by a government agency using its own employees”<sup>15</sup> dengan kata lain bahwa pemberian pelayanan kepada masyarakat/warga negara yang dilakukan oleh agen pemerintah melalui pegawainya. Penyediaan pelayanan publik secara langsung oleh pemerintah dilakukan lewat apa yang disebut sebagai sektor publik (*public sector*), yaitu badan-badan pemerintah, sekolah milik pemerintah, kantor pos, perusahaan listrik pemerintah, rumah sakit milik pemerintah, dan seterusnya.<sup>16</sup> Penyelenggaraan yang dilakukan oleh pemerintah dilaksanakan demi tujuan agar tidak terjadi penyalahgunaan. Pemerintah sebagai penyedia harus bersikap secara profesional dalam menjalankan fungsinya sebagai

<sup>11</sup> Agus Dwiyanto, *Manajemen Pelayan Publik: Peduli, Inklusif, Dan Kolaboratif* (Yogyakarta: Universitas Gajah Mada Press, 2015), 14.

<sup>12</sup> Ibid.

<sup>13</sup> Fadhilla Putra, *New Public Governance* (Malang: UB Press, 2012), 6.

<sup>14</sup> Mahmudi, *Manajemen Kinerja Sektor Publik* (Yogyakarta: Sekolah Tinggi Ilmu Manajemen YKPN, 2010), 22.

<sup>15</sup> E.S Savas, *Privatization: The Key to Better Government* (New Jersey: Chatam House Publisher, 1987), 62.

<sup>16</sup> Ibid.

penyedia pelayanan publik. Seperti dijelaskan sebelumnya, bahwa penyediaan pelayanan publik haruslah didukung oleh regulasi yang dikeluarkan oleh pemerintah. regulasi tersebut selanjutnya menjadi semacam guidance bagi penyediaan pelayanan publik. Oleh karena itu, adanya Undang-Undang No 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan publik<sup>17</sup> menjadi angin segar dalam upaya penyediaan pelayanan publik yang baik. Undang-undang ini mengamanatkan bahwa 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 dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik.<sup>18</sup> Disamping itu, Undang-Undang Dasar 1945 sebagai dasar negara bangsa Indonesia mengamanatkan kepada negara untuk memenuhi kebutuhan dasar setiap warga negara demi kesejahteraan, sehingga efektivitas suatu sistem pemerintahan sangat ditentukan oleh baiknya buruknya penyelenggaraan publik.<sup>19</sup> Sehingga jelas sekali bahwa tugas dari penyelenggara pelayanan publik adalah memenuhi kebutuhan masyarakat baik dalam bentuk barang, jasa ataupun pelayanan administratif dan dalam kaitannya dengan pelayanan publik ini, kepuasan masyarakat akan pelayanan yang diberikan penyelenggara pelayanan publik merupakan elemen yang sangat penting.

#### **b. Prinsip-Prinsip Pelayanan Publik**

Penyelenggaraan pelayanan publik juga harus memperhatikan prinsip-prinsip penyelenggaraan pelayanan publik<sup>20</sup>:

1. Kesederhanaan: prosedur pelayanan publik tidak berbelit-belit atau cepat, mudah dipahami, dan mudah dilaksanakan.
2. Kejelasan:
  - a. Persyaratan teknis dan administrasi pelayanan publik
  - b. Unit kerja/pejabat yang berwenang dan bertanggungjawab dalam memberikan pelayanan dan penyelesaian keluhan/ persoalan/ sengketa dalam pelaksanaan pelayanan publik.
  - c. Rincian biaya pelayanan publik dan tata cara pembayaran.
3. Kepastian dan tepat waktu: pelaksanaan pelayanan publik dapat diselesaikan dalam kurun waktu yang telah ditentukan.
4. Akurasi: produk pelayanan publik diterima dengan benar, tepat, dan sah.
5. Tidak diskriminatif: tidak membedakan suku, ras, agama, golongan, gender, dan status ekonomi.
6. Bertanggung jawab: pimpinan penyelenggara pelayanan publik atau pejabat yang ditunjuk bertanggung jawab atas penyelenggaraan pelayanan dan penyelesaian keluhan/persoalan dalam pelaksanaan pelayanan publik
7. Kelengkapan sarana dan prasarana: tersedianya sarana dan prasarana kerja, peralatan kerja dan pendukung lainnya yang memadai termasuk penyediaan sarana teknologi telekomunikasi dan informatika.

---

<sup>17</sup> Sinar Grafika, “Undang-Undang No 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik” (2017), 2, <https://inlis.madiunkota.go.id/opac/detail-opac?id=20228>.

<sup>18</sup> Ibid.

<sup>19</sup> Moch Surya, *Dasar-Dasar Konseling Pendidikan, (Konsep Dan Teori)* (Yogyakarta: Kota Kembang, 1988), 12.

<sup>20</sup> Ibid., 65.

8. Kemudahan akses: tempat dan lokasi serta sarana pelayanan yang memadai, mudah dijangkau oleh masyarakat dan dapat memanfaatkan teknologi komunikasi dan informasi
  9. Kejujuran: cukup jelas
  10. Kecermatan: hati-hati, teliti, telaten.
  11. Kedisiplinan, kesopanan, dan keramahan: aparat penyelenggara pelayanan harus disiplin, Sopan, ramah, dan memberikan pelayanan dengan ikhlas, sehingga penerima pelayanan merasa dihargai hak-haknya.
- 1) Keamanan dan kenyamanan: proses dan produk pelayanan publik dapat memberikan rasa aman, nyaman dan kepastian hukum.

### **3. Pelaksanaan Reformasi Birokrasi Dalam Pelayanan Publik Yang Dilakukan Dinas Kependudukan Dan Catatan Sipil Di Kota Bandar Lampung**

Pelaksanaan reformasi birokrasi pada Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Bandar Lampung sudah sejak lama dilakukan oleh segenap jajaran pegawai di instansi tersebut. Pelayanan publik yang menjadi sorotan akhir-akhir ini menjadi sebuah cambuk untuk berubah kearah yang lebih baik. Menurut Kepala Dinas Catatan Sipil Kota Bandar Lampung Ahmad Zainuddin mengatakan bahwa:

“Konteks melayani adalah kewajiban yang selalu saya tanamkan kepada setiap jajaran saya, baik dari bawah maupun pimpinan. Hal ini adalah keharusan karena saya percaya peran reformasi birokrasi ini bisa meningkatkan pelayanan publik kepada masyarakat sebagai penerima pelayanan.”

Beliau juga menambahkan bahwa : “Peningkatan kualitas pelayanan publik di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bandar Lampung secara kontinyu sudah ditingkatkan kualitasnya baik dalam hal pelayanan maupun efisiensi waktu, sehingga pelaksanaan reformasi birokrasi ini dapat menambah kualitas pelayanan dan tentu saja berdasarkan atas prinsip-prinsip *good governance* itu sendiri”.

Selanjutnya beliau mengatakan bahwa :

“Selama proses pelayanan publik di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Metro tentu saja ada hambatan yang kami temui, misalnya banyak masyarakat yang datang tanpa membawa surat-surat yang lengkap sehingga menghambat proses pelayanan publik. Namun hambatan-hambatan tersebut tidak mengurangi kualitas dari pelayanan kami karena disini kami bekerja dengan aturan baku yang sesuai dengan prosedur yang dicanangkan dalam prinsip-prinsip *good governance* itu sendiri.”

Beliau juga menambahkan bahwa:

“Semenjak adanya perhatian lebih dari Bapak Wali Kota Kota Bandar Lampung tentu saja ini juga sangat mendorong pelaksanaan reformasi birokrasi di Dinas yang saya pimpin.” Beliau sangat mensupport inovasi-inovasi yang kami tawarkan dalam tujuan meningkatkan pelayanan agar masyarakat Kota Bandar Lampung terlayani dengan baik”.

Wawancara tersebut, penulis menggali lebih dalam mengenai pelaksanaan reformasi birokrasi di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bandar Lampung melalui empat bidang reformasi birokrasi yang penulis angkat yaitu :

### **a. Reformasi birokrasi melalui Manajemen SDM**

Sumber Daya Manusia (SDM) Aparatur merupakan elemen terpenting bagi instansi pemerintah yang berperan sebagai penggerak utama dalam mewujudkan visi dan misi serta tujuan organisasi pemerintah. Mengingat begitu pentingnya SDM Aparatur, maka manajemen SDM diperlukan untuk mengelolanya secara sistematis, terencana dan terpola agar tujuan yang diinginkan organisasi pada masa sekarang maupun yang akan datang dapat tercapai secara optimal. Seperti yang disampaikan oleh Kepala Bidang Kependudukan Mastu'ah yang penulis wawancarai mengatakan bahwa :

“Reformasi Birokrasi aspek SDM Aparatur menjadi aspek penting, sehingga perlu dilakukan penataan secara sistematis. Memperhatikan kebijakan tentang Reformasi Birokrasi, perkembangan konsep dan praktek manajemen SDM saat ini serta adanya kebutuhan untuk menyelaraskan manajemen SDM dengan Rencana strategis kedepan dari Dukcapil Kota Bandar Lampung maka perlu dilakukannya penataan sistem manajemen SDM Aparatur”.

Lebih lanjut Beliau menjelaskan bahwa:

“Penataan Sistem Manajemen SDM bertujuan untuk melakukan penyesuaian dan penyempurnaan filosofi, prinsip, komponen, metode, instrumen, dan sistem informasi manajemen kepegawaian selaras dengan sasaran yang ingin dicapai sehingga nanti apa yang menjadi visi dan misi instansi tercapai “.

Selanjutnya Kepala Dinas Pencatatan Sipil Kota Bandar Lampung Ahmad Zainuddin mengatakan : “Sasaran yang ingin dicapai dari pembenahan SDM secara adalah diawali dengan terbangunnya dan diaplikasikannya sistem manajemen SDM berbasis kompetensi yang selaras dengan Rencana Strategis, Grand Design Reformasi Birokrasi dan Roadmap Reformasi Birokrasi Nasional. Adapun ruang lingkup Penataan sistem manajemen SDM mencakup seluruh dimensi dalam manajemen SDM, mulai dari Perencanaan SDM, manajemen kompetensi, sistem rekrutmen, penilaian kinerja, sistem kompensasi/remunerasi, Penataan Sistem manajemen hingga sistem informasi”

Beliau juga menambahkan bahwa:

“Saat ini Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bandar Lampung terus melakukan reformasi diantaranya beberapa kebijakan strategis yang bisa jelas bisa menambah peningkatan kualitas SDM di Dinas Capil .”

Pernyataan dari Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bandar Lampung ini juga di dukung oleh bawahan nya yaitu Kasubag Kepegawaian Widya Nuriwati yang mengatakan : “Peningkatan Kualitas SDM di Dinas Capil selalu diikutkan diklat agar memiliki kompetensi dalam melaksanakan tugas nya, karena di era sekarang ini soft skills sangat berperan penting dalam menunjang kinerja instansi, seperti pengembangan kepribadian,team work ,kemampuan teknologi ,etika, kejujuran,kedisiplinan yang tentu saja soft skills yang dimiliki setiap pegawai di Dinas Capil berbeda-beda“.

Beliau juga menambahkan bahwa:

“Fungsi pengawasan terhadap pegawai di Dinas Capil dilakukan apakah pekerjaan yang dilakukan sudah sesuai Standar Operating Prosedur(SOP) sehingga diketahui tolak ukur kinerja setiap pegawai di DINas Capil yang tentu saja ini bertujuan sebagai bagian dari pelayanan prima kepada masyarakat ”.

Reformasi Birokrasi dalam sektor sumber daya manusia merupakan salah satu jalan terbaik untuk mewujudkan *good governance*. Reformasi birokrasi dapat



menjadi permulaan sebuah negara untuk maju. Dengan penataan (*reform*) sistem penyelenggaraan pemerintahan yang lebih efektif dan efisien, diharapkan terwujud penyelenggaraan pemerintahan yang berdampak terhadap pelayanan terhadap masyarakat secara tepat, cepat, dan profesional. Pengembangan kompetensi SDM aparatur secara bersama-sama secara kontinu dengan program dan pelatihan yang disebutkan diatas tentu nya bertujuan agar membenahi dan meningkatkan pelayanan yang dapat diberikan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bandar Lampung . Oleh karena itu aparatur birokrasi semakin perlu untuk mengembangkan dirinya, meningkatkan dirinya agar lebih siap untuk menghadapi perubahan, baik aparatur birokrasi pemerintah maupun birokrasi di birokrasi non pemerintah (baik yang bersifat sosial maupun yang bersifat bisnis) hal ini untuk lebih menekankan pada SDM aparatur. Alasan penekanan pada aspek SDM aparatur karena aparatur birokrasi sangat sentral perannya di dalam menggerakkan roda pembangunan, peran SDM yang berkualitas menjadi sangat vital sebagai motor penggerak dalam institusi itu sendiri.

#### **b. Reformasi Birokrasi Melalui Penata Ketatalaksanaan**

Sumber daya manusia yang berkualitas dan profesional, tata laksana sangat dibutuhkan dalam suatu organisasi. Tata laksana dapat mencakup tata kerja, sistem kerja dan prosedur kerja. Tata kerja merupakan suatu cara pelaksanaan kerja yang efisien dengan memperhatikan sarana dan biaya yang ada. Sedangkan prosedur kerja merupakan rincian langkah-langkah dari tata kerja. Dari rangkaian tata kerja dan prosedur kerja tersebut akan membentuk suatu pola dalam melaksanakan suatu bidang pekerjaan. Dalam sistem ketatalaksanaan mencakup proses pedoman umum standar operasi, mekanisme, tata kerja, hubungan kerja dan prosedur pada tingkat perencanaan dan pembuatan keputusan, pengorganisasian, pengelolaan, administrasi umum, keuangan, perlengkapan, pemantauan dan evaluasi kinerja organisasi serta melaksanakan koordinasi dan pengelolaan kearsipan, kurporalisasi, efesiensi dan tentang pengaturan budaya kerja, namun demikian saat ini kondisi pelaksanaan ketatalaksanaan masih belum mencerminkan penyelenggaraan penataan organisasi yang efisien, efektif pada organisasi pemerintahan daerah saat ini apalagi dalam pelaksanaan otonomi daerah dan perwujudan pemerintahan yang baik dipandang perlu untuk melakukan penyederhanaan sistem, prosedur, metoda dan tata kerja penyelenggara negara agar menjadi makin tertib dan efektif.

Bagi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bandar Lampung , seperti yang diungkapkan Bapak Kepala Dinas, Ahmad Zainuddin dimana Beliau mengatakan bahwa :

”Untuk mendukung arah kebijakan penyelenggaraan negara mengharuskan bidang ketatalaksanaan meningkatkan fungsinya. Terutama peningkatan profesionalisme birokrasi, serta penyelenggaraan pelayanan kepada masyarakat disamping tentu juga memperhatikan kesejahteraan bagi penyelenggara tugas kepengintahan itu sendiri sehingga penataan kembali sistem Ketatalaksanaan yang difokuskan kepada pelaksanaan desentralisasi dan didukung oleh pengelolaan dokumen / arsip yang efektif dan efisien akan dapat diwujudkan dalam peningkatan daya guna dan hasil guna suatu organisasi”.

Beliau juga menambahkan ”Pelaksanaan efisiensi dan peningkatan produktifitas kerja aparatur dalam rangka perbaikan dan pengembangan ketatalaksanaan pemerintah daerah adalah suatu kebijakan ya sangat penting” Menurut data yang penulis peroleh dari Kabid Bidang Kependudukan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bandar Lampung Mastu’ah, mengatakan bahwa:

”Kebijakan serta strategi dibidang penyederhanaan ketatalaksanaan meliputi berbagai macam aspek yang ditujukan untuk perubahan organisasi agar menjadi lebih baik”

Adapun aspek perubahan yang dimaksud adalah sebagai berikut:

- 1) Mengupayakan melaksanakan perubahan sikap dan prilaku aparatur untuk mewujudkan budaya kerja yang produktif dan transparan.
- 2) Melaksanakan penyederhanaan dari sistem operasional prosedur tatalaksana penyelenggaraan administrasi.
- 3) Memanfaatkan perkembangan teknologi informasi untuk pelaksanaan efisiensi pelaksanaan pekerjaan.
- 4) Mengembangkan dan meningkatkan kinerja aparatur
- 5) Meningkatkan pendayagunaan sumber daya yang dimiliki seoptimal mungkin.

Penulis juga diberikan fakta bahwa dari peningkatan pembinaan, pengkajian dan pengembangan Ketatalaksanaan yang akan mempengaruhi tugas organisasi secara keseluruhan yang merupakan faktor penting sebagai suatu sasaran peningkatan kemampuan organisasi dan tatalaksana. Adapun 8 (delapan) faktor tersebut :

1) *Perkiraan Strategis.*

Dalam penyelenggaraan tugas pokok suatu organisasi selalu adanya keadaan yang mempengaruhi dan faktor-faktor keadaan tersebut adalah:

- (a) . Kekuatan.
- (b) . Kelemahan.
- (c). Peluang
- (d). Ancaman

Dari 4 (empat) faktor di atas akan saling berpengaruh dan menentukan kebijakan dan penetapan program suatu organisasi, oleh karena itu keempat faktor tersebut harus terus dipantau dan dianalisa serta dimanfaatkan agar pengaruh positif dari empat faktor tersebut dapat ditingkatkan serta yang negatif dapat dihindari dan proses pengendalian keempat faktor inilah disebut sebagai perwujudan perkiraan strategis.

b) *Kelembagaan*

Kelembagaan merupakan suatu wadah dimana akan bekerja sekelompok orang yang akan mewujudkan tujuan dari suatu organisasi, kelembagaan yang ideal adalah bersifat dinamis dimana dapat dikembangkan sesuai dengan tuntutan kondisi keadaan yang dihadapi, perkembangan kelembagaan merupakan suatu program yang berusaha meningkatkan efektivitas suatu kelembagaan dengan meningkatkan keinginan individu akan pertumbuhan dan perkembangan dengan tujuan.

c) *Uraian Tugas Pekerjaan*

Uraian tugas pekerjaan harus dibuat bagi setiap jabatan, dalam uraian tugas pekerjaan harus adanya tugas pekerjaan yang dapat diketahui, dipahami yang menjadi kewajiban, ruang lingkupnya serta tanggungjawab dan dengan adanya uraian tugas pekerjaan akan dapat untuk mengukur volume tugas.

d) *Tata Hubungan Kerja.*

Tata hubungan kerja adalah suatu pengetahuan hubungan kerja antara satu unit kerja dengan unit kerja lainnya dalam bentuk suatu koordinasi fungsional. Dengan adanya tata hubungan kerja diharapkan akan lebih memperjelas koordinasi antar unit kerja, pengaturan tata kerja perlu dibuat terutama bagi unit kerja yang cenderung adanya tumpang tindih pekerjaan atau memang sungguh-sungguh memerlukan kerjasama yang diatur dengan tata hubungan kerja.

e) *Pedoman Kerja.*

Pedoman kerja adalah suatu pengaturan tentang cara melaksanakan pekerjaan secara umum bagi setiap tugas yang dibebankan kepada bagian-bagian atau deisi dari suatu organisasi.

f) Petunjuk Pelaksanaan Kerja.

Petunjuk pelaksanaan kerja adalah petunjuk lebih lanjut dari pedoman kerja yang akan mengatur dan memberi petunjuk tentang suatu pekerjaan.

g) Tata Cara Kerja.

Tata cara kerja adalah rincian petunjuk kerja yang berupa ketentuan cara melaksanakan suatu pekerjaan. Dengan adanya tata cara kerja pelaksana tugas tidak perlu mencari sendiri alternatif cara kerja melainkan tinggal melaksanakan sesuai ketentuan.

h) . Pembinaan Sistem.

Dengan adanya faktor perkiraan strategis dan faktor lainnya seperti uraian tugas pekerjaan, tata hubungan kerja, pedoman kerja, petunjuk pelaksanaan kerja serta tata cara kerja, maka suatu organisasi telah siap dan dapat melakukan tugasnya, akan tetapi keadaan lingkungan kerja harus menjadi perhatian, dan untuk itu unsur manusia juga menuntut terjadinya dinamika organisasi.

Dari delapan faktor tersebut, dalam melaksanakan sistem ketatalaksanaan perlu untuk mewujudkan suatu mekanisme pelaksanaan kegiatan yaitu :

- (a). Koordinasi.
- (b). Percontohan Ketatalaksanaan.
- (c). Kerjasama antar Instansi dibidang Ketatalaksanaan.
- (d). Kunjungan Kerja.
- (e). Evaluasi pelaksanaan kegiatan ketatalaksanaan.

Dalam wawancara tersebut, Martu'ah juga menambahkan bahwa :  
”Ketatalaksanaan aparatur pemerintah saat ini perlu untuk disederhanakan yang ditandai oleh adanya perubahan pada mekanisme, sistem, prosedur dan tata kerja agar dapat tertib, efisien dan efektif sehingga nantinya akan berpengaruh pada proses perencanaan dan pelaksanaan serta pemantauan”.

Beliau juga menambahkan bahwa:

”Proses dari suatu pelaksanaan ketatalaksanaan pada suatu organisasi akan mempengaruhi gerakan organisasi secara keseluruhan, karena pada ketatalaksanaanlah pengaturan dari tugas suatu organisasi ditentukan, serta dari proses pengaturan itulah nantinya akan dapat dilihat tingkat efektivitas dan kinerja suatu organisasi dapat berjalan dengan baik karena standarisasi tatalaksana dari suatu tugas/pekerjaan organisasi telah dapat mengukurnya”

Data yang penulis dapatkan juga mendukung pernyataan di atas, dimana di Dinas Catatan Sipil Kota Bandar Lampung penerapan Standar Operating Prosedur (SOP) sudah terukur dengan baik.

Ada 3 (tiga) jenis SOP yaitu penerbitan akte, penerbitan KK dan penerbitan KTP. Secara lengkap beliau menjelaskan prosedur penerbitan jenis –jenis akte yang diterbitkan seperti prosedur penerbitan akta , bagaimana prosedur penerbitan KK dan KTP. Alur dan tata cara pengurusan terpampang jelas pada dinding maupun dalam bentuk banner. Ini semua tentu saja bertujuan untuk memberikan pelayanan yang maksimal dan memudahkan masyarakat. Efisien dan tepat waktu dalam pelayanan sebagai bagian dari ketatalaksanaan yang baik merupakan salah satu tujuan yang ingin dicapai dalam rangka reformasi birokrasi di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bandar Lampung . Ketatalaksanaan merupakan salah satu elemen pendayagunaan aparatur dalam dalam menggerakkan jalannya organisasi pemerintah daerah disamping bidang sumber daya manusia, pengawasan dan

akuntabilitas, serta pelayanan ruang lingkup ketatalaksanaan meliputi penataan sistem, prosedur, aturan dan tata hubungan kerja, sehingga ketatalaksanaan terkait pula dengan perilaku hemat, kesederhanaan hidup, keteladanan, serta disiplin dan budaya kerja aparatur sendiri sendiri

Untuk mendukung arah kebijakan penyelenggaraan negara mengharuskan bidang Ketatalaksanaan meningkatkan fungsinya. Terutama peningkatan profesionalisme birokrasi, serta penyelenggaraan pelayanan kepada masyarakat disamping tentu juga memperhatikan kesejahteraan bagi penyelenggara tugas pemerintahan itu sendiri sehingga penataan kembali sistem Ketatalaksanaan yang difokuskan kepada pelaksanaan desentralisasi dan didukung oleh pengelolaan dokumen / arsip yang efektif dan efisien akan dapat diwujudkan dalam peningkatan daya guna dan hasil guna suatu organisasi. Hal inilah yang memang difokuskan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bandar Lampung guna mencapai *good governance*.

### **c. Reformasi Birokrasi melalui pelayanan Publik**

Kualitas pelayanan publik yang prima sangat ditentukan oleh perangkat birokrasi ditingkat operasional. Ini disadari betul oleh jajaran pimpinan dari Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bandar Lampung. Ahmad Zainuddin mengatakan bahwa :

“Institusi birokrasi di era sekarang dituntut memiliki kemampuan dan keterampilan terutama menyangkut pelayanan di bidang pendidikan, kesehatan, pelayanan sosial, keamanan dan ketertiban. Upaya upaya telah dilakukan untuk meningkatkan birokrasi sangat terkait dengan peranan pemerintah, hubungan warga-klien, dan para professional “.

Beliau juga menambahkan bahwa:

“Selain itu pentingnya komitmen pimpinan untuk mengembangkan manajemen pelayanan publik prima yang bermutu, transparan, akuntabel, mudah, murah, cepat, patut dan adil kepada seluruh masyarakat, guna menunjang kepentingan masyarakat dan dunia usaha, serta mendorong partisipasi dan pemberdayaan masyarakat merupakan hal yang paling esensial untuk dijaga karena memang untuk itulah Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bandar Lampung ini ada untuk masyarakat”

Pengembangan pelayanan administrasi Sipil melalui pelayanan satu atap/pelayanan terpadu dengan memanfaatkan teknologi informasi untuk menghasilkan pelayanan publik prima yang lebih cepat, lebih baik, dan lebih murah tampaknya telah mendorong pelaksanaan prinsip-prinsip *good governance* dalam setiap proses pemberian pelayanan publik, khususnya dalam rangka menghilangkan hambatan terhadap penyelenggaraan pelayanan publik itu sendiri.

Pada kesempatan itu, Ahmad Zainuddin juga menambahkan bahwa:

“Pemantapan koordinasi pembinaan pelayanan publik, dan pengembangan kualitas aparat pelayanan publik dengan meengintensifkan penanganan pengaduan masyarakat “.

Sebagai seorang Kepala Dinas pada Organisasi daerah yang memang bersentuhan langsung dengan masyarakat, beliau sangat menaruh atensi yang besar pada sector pelayanan, khususnya pada pelayanan publik di yang beliau pimpin itu sendiri. Ini dibuktikan dari inovasi yang selalu dilakukan baik sarana dan prasarana dari Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bandar Lampung yang dimana selain nyaman dan asri juga dilengkapi ruang tempat tunggu yang dilengkapi oleh Wifi. Peningkatan dan perbaikan yang terus menerus dilakukan.

#### **d. Reformasi Birokrasi melalui Penataan Organisasi**

Penyusunan struktur manajemen pada organisasi pemerintah seringkali berfokus pada mandat atau tugas yang diberikan peraturan perundangan, dan kurang melihat organisasi instansi pemerintah itu sebagai sebuah subsistem dari sistem yang besar. Sehingga ada kecenderungan membangun “istana” baru di sebuah kompleks permukiman. Pemikiran yang mementingkan sektor-nya sendiri, atau berpikir dalam kotak-kotak kepentingannya sendiri haruslah ditinggalkan. Yang penting bukanlah mendapatkan mandat sebesar dan seluas-luasnya, akan tetapi hasil yang besar, keberhasilan yang gemilang dan ketepatan memerankan diri dalam melaksanakan mandat itulah yang lebih penting. Langkah-langkah yang dilakukan dalam rangka melaksanakan reformasi organisasi, biasanya disebut sebagai penataan organisasi. Hal ini dapat berupa restrukturisasi, reframing, regrouping, revitalisasi dan rekayasa bentuk/ tatanan lainnya. Pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bandar Lampung, kebijakan yang diarahkan oleh Bapak kepala Dinas pada dasarnya ialah mengubah struktur organisasi agar dapat beroperasi lebih baik dan sesuai dengan kebutuhan untuk mencapai tujuan. Kemudian setelah ditata strukturnya, biasanya diikuti dengan penetapan aturan main dalam bentuk tugas, fungsi, berikut kewenangan dan tanggung jawab masing-masing unit atau jabatan

Menurut Beliau bahwa:

“Membangun suatu lembaga atau institusi tidak hanya aktivitas menetapkan struktur organisasinya saja, namun juga secara terus menerus meningkatkan kapasitas untuk menjalankan perannya. Menitik beratkan pembangunan kelembagaan pada kapasitas dalam menjalankan peran ini penting dari pada berorientasi pada pelaksanaan tugas. Jika berorientasi pada pelaksanaan tugas, seringkali sebuah lembaga minta kewenangan yang cukup untuk menjalankan tugasnya, dan pada banyak kasus kewenangan ini yang disalahgunakan oleh oknum yang ada dalam organisasi. Jika berorientasi pada peningkatan kapasitas agar dapat berperan lebih baik, biasanya lebih cenderung terbuka untuk berbagai inovasi dan bukan hanya task oriented atau tidak hanya sekedar melaksanakan tugas”.

Seperti juga yang disampaikan oleh WidyaNuriwati Selaku Kasubag Umum Dan Kepegawaian Bahwa:

“Membangun institusi disamping struktur organisasi, tata kerja, dan tata kelola, juga membangun kemampuan tim atau unit organisasi atau divisi-divisi atau bagian-bagiannya dalam mencapai sasaran yang diinginkan dan pada gilirannya mencapai tujuan organisasi. Dalam membangun kemampuan tim atau unit kerja, diperlukan pembagunan kapasitas sumber daya manusianya (SDM), budaya kerja dan budaya organisasinya. Meningkatkan kapasitas SDM, membangun tim, membangun budaya kerja, dan selanjutnya mengembangkan budaya organisasi ini merupakan rangkaian kegiatan yang sebaiknya dilakukan secara simultan atau secara bersama-sama secara sistematis dan terintegrasi”.

Seperti yang penulis pahami dimana organisasi pemerintahan yang efektif, efisien, dan akuntabel dapat terwujud jika di dalamnya terdapat budaya kerja yang baik dan mendukung dalam pencapaian tujuan. Budaya kerja yang baik ini terutama ditujukan untuk meningkatkan etos kerja semua pegawai dan pejabat suatu organisasi. Dalam membangun budaya kerja yang baik dan pada akhirnya membangun budaya organisasi yang unggul, pada dasarnya berupaya untuk mengubah 2 (dua) hal yaitu: (1) Sikap, cara merasa, cara memahami; dan (2) Mindset, cara pandang atau cara berfikir; sehingga dapat mengakibatkan perubahan perilaku dan tindakan ke arah perbaikan. Kepala Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Bandar Lampung

mempunyai strategi dalam penguatan organisasinya. Seperti yang Beliau sampaikan yaitu bahwa:

“Selain menggunakan pedoman SOP, Cara yang ditempuh dalam mengubah sikap dapat dilakukan dengan melalui pendidikan, pelatihan perilaku pegawai. Disini diperlukan adanya upaya pendidikan dan pelatihan agar pegawai mengerti apa yang boleh dilakukan dan apa yang tidak boleh dilakukan. Dan kemudian pengetahuan yang sudah diperoleh dipraktikkan sehari-hari di tempat kerja. Implementasi pengetahuan ini dapat berupa pembiasaan hal-hal yang baik di setiap kesempatan di tempat kerja”

Sudah tentu hal ini menurut penulis adalah kebijakan yang sesuai dengan reformasi yang sudah dijalankan pada instansi yang dipimpinnya. Pada intinya transformasi organisasi dari kondisi saat ini ke kondisi yang diharapkan, dan tentu saja perubahan ini memerlukan berbagai cara antara lain melalui penataan organisasi dan perubahan budaya kerja. Perubahan yang diinginkan yang menjadi pemicu keberhasilan pembangunan di bidang lainnya adalah perubahan mindset dan budaya kerja aparat negara. Sehingga birokrasi pemerintahan negara dapat bekerja secara baik. Perubahan mentalitas para pemimpin dan pegawai aparatur negara sangat diperlukan, terutama perubahan cara pandang, cara pikir, atau mindset dan perilaku atau tindakan agar memperoleh hasil yang positif. Hasil yang positif itu adalah meningkatnya kinerja aparatur negara itu sendiri. Cara-cara lama yang sudah tidak tepat, atau kebiasaan yang kurang baik yang masih ada harus dikikis dan ditinggalkan, dan berubah membiasakan kebiasaan yang baru yang lebih baik. Perubahan mindset atau cara pikir biasanya akan dapat mencapai hasil yang lebih besar dari pada sekedar mengawasi dan mengoreksi perilaku. Perubahan-perubahan ke arah perbaikan itu akan lebih berhasil lagi kalau kita dapat mengubah keduanya, yaitu baik mindset maupun sikap sehingga tercermin pada perilaku sehari-hari untuk menjadi kebiasaan baru yang lebih baik.

Penataan organisasi yang diterapkan Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Bandar Lampung juga berorientasi pada aspirasi publik, sehingga dalam implementasinya penataan organisasi akan terus dilakukan sesuai kebutuhan masyarakat dengan tujuan utama menjadikan Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Bandar Lampung sebagai organisasi birokrasi yang peka terhadap tuntutan pelayanan publik dan menghasilkan kebijakan dan layanan yang adil dan rasional.

## **2. Upaya-Upaya Yang Dilakukan Dinas Kependudukan Dan Catatan Sipil Kota Bandar Lampung Untuk Meningkatkan Pelayanan Publik Dalam Rangka Reformasi Birokrasi**

Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil kota Bandar Lampung melakukan upaya-upaya untuk meningkatkan pelayanan publik dengan menerapkan -prinsip-prinsip yaitu :

- a) Pelayanan itu harus menysasar kebutuhan masyarakat serta dapat meningkatkan kualitas kesejahtran masyarakat
  - b) Pelayanan harus adil tanpa membedakan golongan
  - c) Kredibel, Kompeten, dan Cepat, dan Terjangkau dari semua lapisan Masyarakat
  - d) Ramah, Nyaman dan ikhlas dalam memberikan pelayanan
- 1) Pelayanan itu harus menysasar kebutuhan masyarakat serta dapat meningkatkan kualitas kesejahteraan masyarakat

Pelayanan kepada publik esensinya adalah pelayanan untuk mempermudah masyarakat, bukan malah mempersulit masyarakat. Beragam jenis pelayanan yang ditawarkan Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil kota Bandar Lampung

kesemuanya bertujuan untuk kepentingan masyarakat. Dari perspektif masyarakat, hal penting dari pelayanan publik adalah adanya suatu standar pelayanan publik yang jelas, apa pelayanan yang menjadi haknya, siapa yang bisa mendapatkannya, apa persyaratannya, dan bagaimana bentuk pelayanan itu. Wawancara yang penulis lakukan pada masyarakat Bapak Iwan Junaidi mengatakan bahwa :

“ Pelayanan yang dirasakan sudah cukup baik terutama adanya perasaan merasa terlayani waktu pengurusan tadi”

Ia juga menambahkan :

” saya tadi sekalian memberikan pengaduan bahwa beberapa anggota keluarga belum mendapatkan E-KTP padahal sudah lumayan lama menunggu pengurusan nya, tapi samapi kapan harus menunggu, semoga segeralahlah”

Informan kedua yang penulis temui dilapangan yaitu masyarakat Kota Bandar Lampung M. Arfan Setiawan Menurutnya :

“Loket yang banyak seharusnya mempercepat segalanya, mengingat saya kesini sudah via online. Lumyan terbantu sih karena tinggal melakukan pembayaran saja. KTP penting sih soalnya, untung saja info di websitenya capil lumayan membantu untuk menyiapkan syaratnya”.

Informan ketiga yang penulis wawancarai yaitu Andi Nugraha yang mengatakan bahwa :

“cukup dipermudah, mengurus akta nikah ,dan disini bisa ngeprint langsung blanko nya, jadi ya kalo salah ga harus cari fotokopi lagi” .

Dari semua alasan tersenut bagaimana pelayanan tersebut mampu memberikan kesejahteraan baik dalam kemudahan dalam kehidupan berbangsa, dan dalam keperluan yang berhubungan dengan melengkapi persyaratan yang dibutuhkan setiap WNI dan tentu saja memudahkan masyarakat untuk mengurus keperluan yang berhubungan dengan kependudukan dan pencatatan sipil. Pengaduan dan kritik yang diberikan oleh masyarakat hendaknya dijadikan acuan dan masukan positif dalam rangka peningkatan pelayanan publik.

## 2) Pelayanan harus adil tanpa membedakan golongan

Pelayanan yang adil tanpa membedakan golongan sudah sewajarnya dilakukan oleh segenap jajaran Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Bandar Lampung terutama yang bersentuhan langsung dengan masyarakat. Berdasarkan hasil wawancara penulis dengan masyarakat Kota Bandar Lampung yang sedang mengurus KK Rudi Marwanto, terhadap perlakuan selama mengurus KK, dimana yang bersangkutan mengatakan :

“Pengurusan KK ini saya lakukan sendiri, sebagai masyarakat biasa saya mengikuti prosedur umum yang sudah jelas terpampang disini, tanpa masalah asal persyaratan lengkap”

Dari wawancara di atas penulis merasa bahwa tidak ada pilih kasih dalam pemberian pelayanan karena memang alur pelayanan sudah di buat sedemikian baiknya sehingga lebih gampang untuk diikuti.

## 3) Kredibel, Kompeten, dan Cepat, dan Terjangkau dari semua lapisan Masyarakat

Memberikan pelayanan publik, implementasi prosedur kerja menjadi hal baku yang dari pelayanan publik di Dinas Pencatatan Sipil kota Bandar Lampung. Pemasangan Informasi yang jelas di depan pintu masuk, tentang segala persyaratan yang harus disiapkan masyarakat ketika mengurus pelayanan publik baik berupa tata cara pengurusan, maupun tata cara pembayaran. Loket pun yang disediakan pun lumayan banyak. Adanya teknologi informasi dengan pengurusan online seharusnya memang mampu membuat kinerja lebih efisien terutama bagi masyarakat muda yang

dekat dengan penggunaan teknologi. Berdasarkan hasil wawancara dengan masyarakat Arya Pangestu mengatakan bahwa:

“informasi layanan yang ada lumayan membantu dan tidak membingungkan, mengungat saya oertama kali mengurus ini sendiri , dan baru tahu kalo semua sudah bisa online sekarang jadi besok-besok tinggal via internet aja”

4) Ramah, Nyaman dan ikhlas dalam memberikan pelayanan

Menjadi sebuah keharusan jika instansi pemerintahan daerah untuk membuat masyraat merasa nyaman dalam berurusan dengan birokrasi. Seperti yang penulis alami sendiri ketika bertanya kepada sekuriti ketika pertama kali datang ke Gedung Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil. Security memberikan jawaban yang jelas dan santun Ketika penulis bertanya mengenai salah satu kantor yang akan dituju. Penulis pun melalukan wawancara kepada masyarakat yang ditemui disana.

Berdasarkan hasil wawancara dengan seorang warga yang selesai mengurus Akta Pernikahan yaitu Diah Melati yang penulis tanyakan tentang kenyamanan, Kondisi sarana dan Prasana dan keramhan pelayanan, Ia mengatakan bahwa :

“Prasarana sih sudah baik . Gedung besar, luas dan nyaman. Ia juga menambahkan kalo pegawainya cukup santun dan tidak mempersulit dalam pelayanan”

Pemerintah kota Bandar Lampung sudah merancang Gedung Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Bandar Lampung yang didesain bagus demi kenyamanan dan fungsional bagi masyarakat yang mengurus keperluan pelayanan publik.

#### **D. KESIMPULAN**

1. Reformasi birokrasi di bidang pelayanan administrasi kependudukan telah berjalan dengan baik pada Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Bandar Lampung dan Kota Metro.
2. Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil kota Bandar Lampung dan Kota Metro telah melakukan upaya-upaya untuk meningkatkan pelayanan publik dalam rangka reformasi birokrasi dengan menerapkan prinsip-prinsip yaitu; pelayanan itu harus menysasar kebutuhan masyarakat serta dapat meningkatkan kualitas kesejahteraan masyarakat, Pelayanan harus adil tanpa membedakan golongan, Kredibel, Kompeten, dan Cepat, dan Terjangkau dari semua lapisan Masyarakat, serta Ramah, Nyaman dan ikhlas dalam memberikan pelayanan.



## DAFTAR PUSTAKA

- Cordella , A. and N. Tempini, *E-Government and Organizational Change: Reappraising the Role of ICT and Bureaucracy in Public Service Delivery* UK: Government Information Quarterly, 2015
- Dwiyanto, Agus, *Manajemen Pelayan Publik: Peduli, Inklusif, Dan Kolaboratif* Yogyakarta: Universitas Gajah Mada Press, 2015
- Dye, Thomes R, *Mewujudkan Good Governance Melalui Pelayanan Publik* Yogyakarta: Gadjah Mada University Press, 1981
- Grafika, Sinar, “Undang-Undang No 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik” (2017), 2, <https://inlis.madiunkota.go.id/opac/detail-opac?id=20228>.
- Hughes, Danny R., “The Impact of State Tort Reforms on Imaging Utilization,” *USA: Journal of the American College of Radiology*, 2017
- Mahmudi, *Manajemen Kinerja Sektor Publik*, Yogyakarta: Sekolah Tinggi Ilmu Manajemen YKPN, 2010
- Marzuki, *Metodologi Riset* Jakarta: BPFU-UII, 1995
- Putra, Fadhilla, *New Public Governance*, Malang: UB Press, 2012
- Qodri, A., Kristiawan S., and Andry, *Change Management Dalam Reformasi Birokrasi*, Jakarta: Gramedia Pustaka Utama, 2007
- Said, M. Mas’ud, *Birokrasi Di Negara Birokratis*, Malang: UMM Press, 2007
- Savas, E.S, *Privatization: The Key to Better Government*, New Jersey: Chatam House Publisher, 1987
- Surya, Moch *Dasar-Dasar Konseling Pendidikan, (Konsep Dan Teori)* Yogyakarta: Kota Kembang, 1988.