

**REFORMASI BIROKRASI DALAM PENINGKATAN
PELAYANAN PUBLIK DI DINAS KEPENDUDUKAN DAN
CATATAN SIPIL KABUPATEN INDRAMAYU
(Studi Kasus Pelayanan E-KTP)**

SKRIPSI

Diajukan Untuk Memenuhi Salah Satu Syarat Ujian Sarjana (S-1) Program Studi
Ilmu Pemerintahan pada Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas
Wiralodra

Oleh

**Siti Nur 'Aini Choffatun
NPM. 652010120033**



**PROGRAM STUDI ILMU PEMERINTAHAN
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS WIRALODRA
INDRAMAYU
2024**

LEMBAR PENGESAHAN

**REFORMASI BIROKRASI DALAM PENINGKATAN PELAYANAN
PUBLIK DI DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL
KABUPATEN INDRAMAYU
(Studi Kasus Pelayanan E-KTP)**

SKRIPSI

Peneliti

Oleh:

Siti Nur 'Aini Chofifatun

NPM : 652010120033

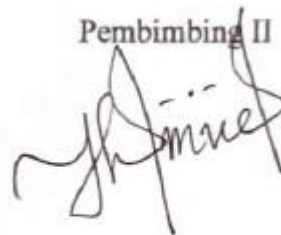
Disetujui Pembimbing
Indramayu, 12 September 2024

Pembimbing I



(Ilham Setiawan, S.H., M.Si)
NIDN. 0407097002

Pembimbing II



(Mulyati Kartini, S.Sos., M.Si)
NIDN. 0416047105

**Mengetahui dan Mengesahkan,
Ketua Program Studi Ilmu Pemerintahan**



(Luiffi Faisal Natsir, S.IP., M.Si)
NIDN. 0412068905

SURAT PERNYATAAN KEASLIAN/ORIGINALITAS

Saya yang bertanda tangan dibawah ini menyatakan bahwa skripsi yang telah saya susun adalah benar-benar hasil pemikiran sendiri tanpa menjiplak atau meniru karya tulis orang lain. Manakala di kemudian hari ternyata skripsi ini adalah jiplakan/ tiruan, maka saya bersedia gelar dicabut dan sanksi-sanksi lainnya sesuai dengan aturan yang berlaku.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenar-benarnya.

Indramayu, 12 September 2024



Siti Nur 'Aini Chofifatun
NPM. 652010120033

**REFORMASI BIROKRASI DALAM PENINGKATAN PELAYANAN
PUBLIK DI DINAS KEPENDUDUKAN DAN CATATAN SIPIL
KABUPATEN INDRAMAYU
(Studi Kasus Layanan KTP)**

ABSTRAK

Oleh : Siti Nur 'Aini Chofifatun

Reformasi birokrasi adalah upaya pemerintah meningkatkan kinerja melalui berbagai cara dengan tujuan efektivitas efisien dan akuntabilitas. Tuntutan perubahan sering ditujukan kepada aparatur pemerintah, menyangkut pelayanan publik yang diberikan kepada masyarakat. Bagi masyarakat yang pernah berurusan dengan birokrasi selalu mengeluhkan dan kecewa terhadap tidak layaknya aparatur dalam memberikan pelayanan. Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Indramayu adalah instansi pemerintah yang bertanggung jawab dalam pelayanan publik terkait pengurusan Kartu Tanda Penduduk (KTP). Namun, dalam pelaksanaannya, pelayanan yang diberikan sering kali dianggap lambat dan rumit, serta belum optimal, sehingga menimbulkan banyak keluhan dari masyarakat. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui bentuk reformasi pelayanan E-KTP di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Indramayu serta mengetahui faktor-faktor penghambat dalam proses pelayanan E-KTP manual ke E-KTP Digital. Metode penelitian yang digunakan adalah kualitatif, dengan pengumpulan data melalui wawancara dengan pihak terkait.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa reformasi pelayanan dilakukan melalui pemindahan layanan KTP ke Mall Pelayanan Publik untuk meningkatkan aksesibilitas dan efisiensi pelayanan, serta penerapan KTP Digital. Namun, proses pelayanan menghadapi berbagai kendala, seperti lamanya proses pelayanan, kurangnya kesadaran masyarakat mengenai pentingnya administrasi kependudukan, rendahnya kualitas sumber daya manusia (SDM), serta kesulitan teknis seperti jaringan yang tidak stabil dalam peralihan dari E-KTP manual ke KTP Digital. Kesimpulan ini menunjukkan pentingnya peningkatan kualitas pelayanan dan infrastruktur dalam proses digitalisasi administrasi kependudukan.

Kata Kunci : Reformasi Birokrasi, KTP, Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil

**BUREAUCRATIC REFORM IN IMPROVING PUBLIC SERVICES AT THE
POPULATION AND CIVIL REGISTRATION OFFICE OF INDRAMAYU
REGENCY (Case Study of E-KTP Service)**

ABSTRACT

By : Siti Nur 'Aini Chofifatun

Bureaucratic reform is an effort by the government to improve performance through various means with the aim of effectiveness, efficiency and accountability. Demands for change are often directed at government officials, regarding public services provided to the community. For people who have dealt with bureaucracy, they always complain and are disappointed with the inadequacy of the apparatus in providing services. The Indramayu Regency Population and Civil Registration Office is a government agency responsible for public services related to the management of Identity Cards (KTP). However, in its implementation, the services provided are often considered slow and complicated, and not optimal, causing many complaints from the community. This study aims to find out the form of reform of E-KTP services at the Indramayu Regency Population and Civil Registration Office and to find out the inhibiting factors in the process of manual E-KTP services to Digital E-KTP. The research method used is qualitative, with data collection through interviews with related parties.

The results of the study show that service reform is carried out through the transfer of KTP services to Public Service Malls to improve accessibility and service efficiency, as well as the implementation of Digital KTP. However, the service process faces various obstacles, such as the length of the service process, lack of public awareness about the importance of population administration, low quality of human resources (HR), and technical difficulties such as unstable networks in the transition from manual E-KTP to Digital KTP. This conclusion shows the importance of improving the quality of services and infrastructure in the process of digitizing population administration.

Keywords: Bureaucratic Reform, KTP, Population and Civil Registration Office

KATA PENGANTAR

Segala Puji dan syukur penulis panjatkan kehadirat Allah SWT yang telah melimpahkan segala rahmat-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi dengan judul “**Reformasi Birokrasi Dalam Peningkatan Pelayanan Publik di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Indramayu (Studi Kasus Pelayanan E-KTP)**” guna memenuhi sebagian persyaratan untuk memperoleh gelar Sarjana Ilmu Pemerintahan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Wiralodra.

Penulis menyadari kelemahan serta keterbatasan yang ada sehingga dalam menyelesaikan skripsi ini memperoleh bantuan dari berbagai pihak, dalam kesempatan ini penulis menyampaikan ucapan terimakasih kepada :

1. Dr. Ismanudin, M.Si selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Wiralodra
2. Lutfhi Faisal Natsir, S.IP., M.Si selaku Ketua Program Studi Ilmu Pemerintahan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Wiralodra
3. Ilham Setiawan, S.H., M.Si selaku dosen Pembimbing I yang telah memberikan dorongan dan bimbingan dalam penulisan tugas akhir ini
4. Mulyati Kartini, S.Sos., M.Si selaku dosen Pembimbing II yang telah memberikan dorongan dan bimbingan dalam penulisan tugas akhir ini
5. Seluruh Dosen Program Studi Ilmu Pemerintahan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Wiralodra yang telah memberikan ilmunya kepada penulis

6. Staf Tata Usaha Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Wiralodra yang telah membantu pelayanan terbaik selama perkuliahan kepada penulis
7. Seluruh Narasumber yang telah banyak memberikan informasi dan data yang dibutuhkan selama penelitian berlangsung
8. Dua orang paling berjasa dalam hidup saya, Ibu Sri Wigati dan Bapak Slamet Riyadi. Terimakasih atas kepercayaan yang telah diberikan, serta pengorbanan, cinta, do'a, motivasi, semangat dan nasehat. Semoga Allah SWT selalu menjaga kalian dalam kebaikan dan kemudahan. Aamiin.
9. Keluarga penulis yang selama ini selalu memberikan dukungan dan hal baik dalam meraih cita-cita dan harapan penulis
10. Robiansyah Saefan, terimakasih atas segala hal serta support yang diberikan selama ini
11. Untuk teman dan sahabat penulis, Niki, Tina, Disty, Eva, Ayu yang selama ini selalu memberikan saran masukan dan memberikan semangat setiap kali mengerjakan skripsi bersama, terimakasih sudah menemani sampai dititik ini. Penulis menyadari bahwa usulan penelitian ini masih banyak kekurangan baik isi maupun susunannya. Semoga skripsi ini dapat bermanfaat tidak hanya bagi penulis juga bagi para pembaca.

Indramayu, 12 September 2024

Penulis

DAFTAR ISI

LEMBAR PENGESAHAN	i
SURAT PERNYATAAN KEASLIAN/ORIGINALITAS	ii
ABSTRAK	iii
<i>ABSTRACT</i>	iv
KATA PENGANTAR	v
DAFTAR ISI.....	vii
DAFTAR TABEL.....	ix
DAFTAR GAMBAR	x
DAFTAR LAMPIRAN.....	xi
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang Penelitian.....	1
1.2 Fokus Masalah.....	6
1.3 Rumusan Masalah	7
1.4 Tujuan Penelitian.....	7
1.5 Manfaat Penelitian.....	7
1.6 Sistematika Penulisan.....	8
BAB II TINJAUAN PUSTAKA DAN KERANGKA PEMIKIRAN	10
2.1 Tinjauan Pustaka	10
2.1.1 Reformasi.....	10
2.1.2 Birokrasi.....	11
2.1.3 Reformasi Birokrasi.....	13
2.1.4 Pelayanan Publik.....	19
2.1.5 Prinsip-prinsip Pelayanan Publik.....	22
2.1.6 Asas Pelayanan Publik.....	23
2.1.7 Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil	24
2.1.8 Penelitian Terdahulu.....	25
2.2 Kerangka Pemikiran	28
2.3 Asumsi (Anggapan Dasar)	31

2.4 Operasional Variabel.....	32
BAB III METODE PENELITIAN.....	33
3.1 Tipe Penelitian.....	33
3.2 Instrumen Penelitian.....	35
3.3 Unit Analisis dan Key Informan.....	36
3.4 Teknik Pengumpulan Data	37
3.5 Teknik Analisis Data	39
3.6 Rencana Keabsahan Data	40
3.7 Lokasi dan Jadwal Penelitian	42
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	43
4.1 Hasil Penelitian.....	43
4.1.1 Gambaran Umum Wilayah Kabupaten Indramayu	43
4.1.2 Gambaran Umum Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Indramayu	47
4.2 Pembahasan	54
4.2.1 Bentuk Reformasi Birokrasi Pelayanan KTP di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Indramayu	54
4.2.2 Reformasi Birokrasi Dalam Peningkatan Pelayanan Publik di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Indramayu	55
4.2.3 Kendala dalam proses pelayanan E-KTP manual ke E-KTP Digital di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Indramayu.....	75
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN.....	79
5.1 Kesimpulan.....	79
5.2 Saran	80
DAFTAR PUSTAKA	81

DAFTAR TABEL

Tabel 2. 1 Penelitian terdahulu.....	25
Tabel 2. 2 Operasional Variabel.....	32
Tabel 3. 1 Informan yang akan di wawancarai	37
Tabel 3. 2 Jadwal Penelitian.....	42
Tabel 4. 1 Data ASN Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kab. Indramayu Tahun 2024.....	51

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2. 1 Kerangka Pemikiran Alur Pikir Reformasi Birokrasi	30
Gambar 4. 1 Peta Kabupaten Indramayu	43
Gambar 4. 2 Struktur Organisasi.....	49
Gambar 4. 3 Jam Pelayanan	50
Gambar 4. 4 Grafik IKM Per Unsur Tahun 2024	52
Gambar 4. 5 Grafik IKM Tahun 2019-2024	53

DAFTAR LAMPIRAN

Pedoman Wawancara

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Penelitian

Birokrasi merupakan suatu hal yang berkaitan dengan berbagai aspek, seperti kelembagaan, sumber daya manusia, pelayanan publik, sistem dan prosedur yang dibuat dan dijalankan oleh birokrasi itu sendiri. Menurut Dewandara Sigit (2026:332) Reformasi Birokrasi merupakan salah satu upaya pemerintah untuk mencapai good governance. Melihat pengalaman sejumlah negara menunjukkan bahwa reformasi birokrasi merupakan langkah awal untuk mencapai kemajuan sebuah negara. Salah satu upaya pemerintah untuk mencapai good governance yaitu kualitas pelayanan yang baik.

Pelayanan publik yang efektif dan efisien merupakan salah satu indikator utama keberhasilan suatu negara dalam memenuhi kebutuhan harapan masyarakatnya. Di Indonesia, sektor pelayanan publik telah mengalami reformasi yang signifikan dengan upaya reformasi birokrasi yang dilakukan oleh pemerintah. Reformasi birokrasi bertujuan untuk meningkatkan efisiensi, transparansi, akuntabilitas dan responsivitas birokrasi dalam memberikan pelayanan publik kepada masyarakat.

Salah satu pelayanan yang menjadi kewajiban pemerintah adalah yang menyangkut pelayanan administrasi kependudukan. Pelayanan administrasi kependudukan dan catatan sipil merupakan bagian pelayanan yang akan terus dilakukan sepanjang perjalanan birokrasi, karena pelayanan administrasi

kependudukan dan catatan sipil merupakan pelayanan dasar yang dibutuhkan oleh masyarakat dan negara. Pelayanan administrasi kependudukan mempunyai fungsi dalam rangka memberikan pelayanan kepada setiap orang dalam mendapatkan status administrasi kependudukan dan pencatatan sipil hanya dapat dilakukan oleh pelayan pemerintah. (Ahmad Ramdonil, Hery Nariyah, 2015)

Kata perubahan menjadi kata yang sering kita dengar, di mana tuntutan perubahann sering disuarakan, baik oleh individu ataupun oleh anggota kelompok masyarakat lainnya. Tuntutan perubahan sering ditujukan kepada aparatur pemerintah, menyangkut pelayanan publik yang diberikan kepada masyarakat. Bagi masyarakat yang pernah berurusan dengan birokrasi selalu mengeluhkan dan kecewa terhadap tidak layaknya aparatur dalam memberikan pelayanan. Mulai dari urusan akta kelahiran sampai dengan urusan surat kematian, semua jenis pelayanan tersebut disediakan dan diberikan kepada masyarakat oleh aparatur yang berada di pusat maupun di daerah, secara umum belum banyak memuaskan masyarakat. (Sinambela, 2006:117)

Potret pelayanan publik ditandai dengan bertele-tele, pelayanan tidak tepat waktu dan petugas yang kurang kompeten. Pelayanan publik itu sendiri merupakan wajah nyata kehadiran pemerintah yang dapat dirasakan masyarakat secara langsung. Selain itu ada beberapa faktor yang menjadi penghambat pelayanan yang diberikan pemerintah, yaitu rendahnya sumber daya manusia, serta masih maraknya pungutan liar, sehingga pelayanan yang diberikan cenderung tidak efektif dan efisien. Keadaan yang demikian membuat masyarakat sebagai pengguna pelayanan publik menjadi tidak terpuaskan, sehingga masyarakat enggan mengurus segala

sesuatu yang berhubungan dengan birokrasi pemerintah. Selanjutnya masyarakat mencari jalan pintas dengan cara melanggar peraturan yang ada, di sinilah proses KKN dimulai. Pelayanan menjadi komoditas yang diperjual belikan oleh aparatur untuk memperkaya dirinya, terjadi tawar menawar dalam pemberian pelayanan kepada masyarakat yang seharusnya sudah menjadi tugas dan tanggung jawabnya. (Asisten OMBUDSMAN RI dan Alumni Pascasarjana Ilmu Sejarah USU, 2023)

Menurut Peraturan Bupati Indramayu Nomor 12 Tahun 2022 Tentang Organisasi dan Tata Kerja Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Indramayu menjelaskan Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil adalah unsur pelaksana urusan pemerintahan yang menjadi kewenangan daerah di bidang administrasi kependudukan dan pencatatan sipil. Di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Indramayu terdapat beberapa pelayanan adminduk seperti:

1. Pelayanan Penerbitan Kartu Identitas Anak (KIA)
2. Pelayanan Penerbitan Kartu Keluarga (KK)
3. Pelayanan Penerbitan Kartu Tanda Penduduk Elektronik (KTP EL)
4. Pelayanan Penerbitan Surat Keterangan Kelahiran
5. Pelayanan Surat Keterangan Pindah
6. Penerbitan Surat Keterangan Kematian

Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil adalah instansi pemerintah yang bertugas memberikan pelayanan publik terkait pengurusan Kartu Tanda Penduduk. Masyarakat sering menuntut pelayanan yang cepat dan efisien, namun kenyataanya proses ini masih kerap lambat dan rumit. Di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Indramayu terkait kualitas pelayanan juga masih belum maksimal. Hal

ini dikarenakan masih banyaknya permasalahan yang sering menjadi keluhan publik terkait pelayanan birokrasi diantaranya yaitu dalam proses pelayanan serta waktu penyelesaian terkesan lama, mencari berbagai dalih seperti kekurangan dokumen pendukung, sulit dihubungi serta senantiasa memperlambat dengan menggunakan kata-kata “sedang diproses”, selain itu terkait sikap dari pelaku pelayanan yang kurang ramah.

Ombudsman RI sebagai pengawas pelayanan publik sebagaimana diamanatkan dalam UU RI No. 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik telah melakukan penilaian terhadap penyelenggaraan pemerintahan untuk tingkat kementerian/lembaga, pemerintah provinsi, dan pemerintah kabupaten/kota se-Indonesia. Berdasarkan hasil penilaian yang dilakukan terhadap 25 kementerian, 14 lembaga, 34 pemerintah provinsi, 98 pemerintah kota dan 415 pemerintah kabupaten, pada tahun 2022 diperoleh hasil bahwa jumlah instansi penyelenggara pelayanan publik yang diantara lain dari 586 instansi, namun yang masuk ke zona hijau sebanyak 272 instansi (46,42%), zona kuning sebanyak 250 instansi (42,66%), dan zona merah sebanyak 64 instansi (10,92%).

Sementara dari hasil penilaian yang dilakukan oleh Perwakilan Ombudsman RI Wilayah Jawa Barat, Kartika Purwaningtyas pada tahun 2022 menjelaskan bahwa opini capaian dari penilaian pelayanan publik di Kabupaten Indramayu berada pada kategori Kualitas Sedang dengan substansi penilaian pada kategori kependudukan dan pencatatan sipil, kesehatan, pendidikan, sosial, perizinan, dan produk administratif pada setiap lokus perangkat daerah serta 2 produk jasa pada setiap lokus puskesmas.

Melihat permasalahan di atas menjadi suatu isyarat bahwa reformasi birokrasi perlu dilakukan dalam rangka meningkatkan kualitas pelayanan publik dan mewujudkan good governance. Guna melaksanakan reformasi birokrasi, Pemerintah telah menetapkan Peraturan Presiden Nomor 81 Tahun 2010 tentang Grand Design Reformasi Birokrasi, Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 20 Tahun 2010 tentang Road Map Reformasi Birokrasi 2010-2014 dan beberapa pedoman teknis penerapan reformasi birokrasi. Selain itu ada Peraturan Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi yang merupakan pedoman pelaksanaan Reformasi Birokrasi, yaitu:

1. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 7 Tahun 2011 tentang Pedoman Pengajuan Dokumen Usulan Reformasi Birokrasi Kementerian/Lembaga dengan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi;
2. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 1 Tahun 2012 tentang Pedoman Penilaian Mandiri Pelaksanaan Reformasi Birokrasi;
3. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Dan Reformasi Birokrasi Nomor 30 Tahun 2012 tentang Pedoman Pengusulan, Penerapan, dan Pembinaan Reformasi Birokrasi pada Pemerintah Daerah
4. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 31 Tahun 2012 tentang Petunjuk Teknis Penilaian Mandiri Pelaksanaan Reformasi Birokrasi Secara Online

5. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 4 Tahun 2013 tentang Manajemen Perubahan Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Tahun 2012-2014
6. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 37 Tahun 2013 Tentang Pedoman Penyusunan Reformasi Birokrasi Pemerintah Daerah.

Berdasarkan fenomena yang terjadi, peneliti ingin mengadakan penelitian dengan judul **“Reformasi Birokrasi Dalam Peningkatan Pelayanan Publik Di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Indramayu (Studi Kasus Pelayanan E-KTP)”**

1.2 Fokus Masalah

Fokus masalah dalam penelitian ini dibuat berdasarkan latar belakang penelitian di atas, fokus masalah ini dibuat agar pembahasan dalam penelitian dapat terfokus, maka fokus masalah dalam penelitian ini akan melibatkan analisis bagaimana bentuk reformasi pelayanan E-KTP di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Indramayu, termasuk penggunaan teknologi informasi, peningkatan akuntabilitas dalam meningkatkan pelayanan publik di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Indramayu.

1.3 Rumusan Masalah

Berdasarkan fokus masalah dalam penelitian di atas, maka rumusan masalah yang dapat diuraikan adalah sebagai berikut:

1. Bagaimana bentuk reformasi pelayanan E-KTP di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Indramayu?
2. Apa saja faktor penghambat dalam proses pelayanan E-KTP manual ke E-KTP Digital di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Indramayu?

1.4 Tujuan Penelitian

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk memperoleh jawaban atas permasalahan yang diteliti, antara lain:

1. Untuk mengetahui bentuk reformasi pelayanan E-KTP di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Indramayu
2. Untuk mengetahui faktor penghambat dalam proses pelayanan E-KTP manual ke E-KTP Digital di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Indramayu.

1.5 Manfaat Penelitian

Hasil dari penelitian ini diharapkan dapat memberikan sumbangan pikiran dari manfaat berarti yaitu:

1. Secara teoritis, dengan adanya penelitian ini diharapkan dapat menambah pengetahuan, manfaat dalam pengembangan ilmu pengetahuan di bidang ilmu pemerintahan dan memberikan referensi khususnya dalam bidang yang berhubungan dengan masalah Reformasi Birokrasi dalam peningkatan

pelayanan publik di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Indramayu.

2. Secara praktis, dengan adanya penelitian ini dapat memberikan pengetahuan mengenai Reformasi Birokrasi dalam peningkatan pelayanan publik khususnya dalam pelayanan E-KTP di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Indramayu. Sementara itu diharapkan hasil penelitian ini dapat menjadi bahan sumbangan pemikiran dan pertimbangan khususnya Pemerintah Daerah Kabupaten Indramayu, dalam menentukan kebijakan yang mampu meningkatkan Reformasi Birokrasi dan menjawab berbagai masalah dalam meningkatkan kualitas pelayanan public di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Indramayu.

1.6 Sistematika Penulisan

Sistematika penulisan diuraikan untuk mempermudah dalam memahami penulisan penelitian. Penelitian ini disusun sebagai berikut:

Bab I : Pendahuluan. Bab ini terdiri dari latar belakang penelitian, fokus masalah, rumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, dan sistematika penulisan

Bab II : Tinjauan Pustaka dan Kerangka Pemikiran. Dalam Tinjauan Pustaka yang berisi teori dan dasar yang relevan serta fakta yang terjadi dari sumber penelitian, tinjauan umum mengenai variable dalam penelitian, pengembangan kerangka pemikiran, asumsi serta hipotesis penelitian.

Bab III : Metode Penelitian. Pada bab ini menguraikan bentuk penelitian, instrumen penelitian, unit dan key informan, teknik pengumpulan data, teknik

analisis data, dan rancangan pengujian keabsahan data, serta lokasi dan jadwal pelaksanaan penelitian.

Bab VI : Hasil Penelitian dan Pembahasan. Dalam bab ini berisi tentang deskripsi data temuan hasil penelitian dan pembahasan hasil penelitian.

Bab V : Kesimpulan dan Saran. Dalam bab ini berisi tentang uraian kesimpulan dan saran penelitian.

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA DAN KERANGKA PEMIKIRAN

2.1 Tinjauan Pustaka

2.1.1 Reformasi

Ketika Presiden Soeharto lengser pada 21 Mei 1998 dan digantikan oleh wakil presiden pada saat itu, B.J. Habibie, peristiwa ini menandai era baru dalam sejarah Indonesia. Setelah lebih dari 30 tahun dikuasai rezim otoriter Orde Baru Soeharto, Indonesia telah memasuki fase baru yang dikenal dengan istilah reformasi. Era ini dianggap awal era demokrasi politik terbuka dan liberal. Di era baru ini, daerah diberikan otonomi yang luas dan tidak lagi sepenuhnya dikendalikan oleh pemerintah pusat (desentralisasi). Dasar transisi ini dituangkan dalam Undang-undang yang disahkan oleh Parlemen pada tahun 1999 dan diratifikasi oleh Presiden Indonesia. Undang-undang ini mengatur tentang pengalihan kekuasaan pemerintah dari pemerintah pusat kepada pemerintah daerah. (Vebby Fabella, 2022)

Menurut KBBI Reformasi adalah perubahan secara drastis untuk perbaikan (bidang social, politik, atau agama) dalam suatu masyarakat atau negara. Sedarmayanti (2009:67) Reformasi merupakan proses upaya sistematis, terpadu, dan komperhensif, ditujukan untuk merealisasikan tata pemerintahan yang baik (Good Governance).

Pendapat mengenai reformasi juga disampaikan Widjaja (2011:75), mengatakan bahwa reformasi adalah suatu usaha yang dimaksud agar praktik-praktik politik, pemerintah, ekonomi dan sosial budaya yang dianggap oleh

masyarakat tidak sesuai dan tidak selaras dengan kepentingan masyarakat dan aspirasi masyarakat diubah atau ditata ulang agar menjadi lebih sesuai dan lebih selaras (sosio-reformasi). Kemudian pendapat Prasojo (2009:xv), mengatakan bahwa reformasi merujuk pada upaya yang dikehendaki (*intended change*), dalam suatu kerangka kerja yang jelas dan terarah, oleh karena itu persyaratan keberhasilan reformasi adalah eksistensi peta jalan (road map), menuju suatu kondisi, status dan tujuan yang ditetapkan sejak awal beserta indikator keberhasilannya. (Rusli, 2016:2)

Dari penjelasan diatas dapat disimpulkan bahwa reformasi merupakan perubahan yang didalamnya terdapat upaya untuk menjadikan pemerintahan menjadi lebih baik sesuai dengan keinginan masyarakat. Dalam hal ini dapat dikatakan bahwa untuk menciptakan pemerintahan yang baik, berarti fokus dari reformasi itu sendiri adalah birokrasi, karena birokrasi merupakan badan penyelenggara urusan negara. Sehingga untuk mewujudkan Good Governance berarti harus dilakukannya reformasi pada badan birokrasi.

2.1.2 Birokrasi

Secara etimologi istilah birokrasi berasal dari kata *bureau* (Bahasa Perancis) yang berarti “meja tulis” dan *kratos* (Bahasa Yunani) yang berarti “pemerintahan”. Menurut Sedarmayanti (2009:67) biokrasi merupakan sistem penyelenggaraan pemerintahan yang dijalankan pegawai negeri berdasarkan peraturan perundang-undangan. Birokrasi adalah struktur organisasi digambarkan dengan hierarki yang pejabatnya diangkat atau ditunjuk, garis tanggung jawab dan kewenangannya diatur oleh peraturan yang diketahui (termasuk sebelumnya), dan justifikasi setiap

keputusan membutuhkan referensi untuk mengetahui kebijakan yang pengesahannya ditentukan oleh pemberi mandate diluar struktur organisasi itu sendiri. Birokrasi adalah organisasi yang memiliki jenjang, setiap jenjang diduduki oleh pejabat yang ditunjuk/diangkat, disertai aturan tentang kewenangan dan tanggung jawabnya dan setiap kebijakan yang dibuat harus diketahui oleh pemberi mandat. Pemberi mandat, pada sektor swasta adalah para pemegang saham, pada sektor publik adalah rakyat.

Dari paparan diatas dapat disimpulkan bahwa birokrasi dapat dikatakan sebagai suatu organisasi yang memiliki tugas sebagai penyelenggara pemerintahan dan bertugas untuk melayani masyarakat. Reformasi ditujukan untuk memperbaiki birokrasi, dikarenakan birokrasi yang bertugas melayani masyarakat dan bersentuhan langsung dengan masyarakat, oleh karena itu untuk memperbaiki penyelenggaraan pelayanan public maka pemerintah melakukan reformasi publik.

Dalam Sedarmayanti (2009:68), konsep birokrasi pertama kali dikemukakan Vincent de Gournay (1712-1759) ahli ekonomi, John Stuart Mill dan Gaetano Mosca, kemudian Max Weber, yang menyatakan ciri birokrasi:

1. Pembagian tugas menurut aturan dan tata cara formal
2. Sistem peraturan, ditetapkan terlebih dahulu untuk segala tugas yang dijalankan pegawai, untuk memastikan keseragaman pelaksanaan tugas dan menyesuaikan berbagai tugas
3. Kewibawaan tersusun berdasarkan hierarki, seperti bawahan diawasi atasan, hubungan subordinat ditentukan aturan tertentu

4. Tata cara impersonal, seorang pegawai melaksanakan tugasnya secara formal dan impersonal, artinya berdasarkan aturan tertentu tanpa diikuti emosi, kemarahan/kegairahan
5. Penentuan pegawai didasarkan kelayakan seseorang, dan tidak boleh dihentikan sewenang-wenangnya, penghasilan dan kenaikan pangkat ditetapkan organisasi kinerjanya.

Birokrasi menurut Weber dalam Sedarmayanti (2009:68) adalah suatu tipe ideal, karena itu dalam bentuk yang murni memang tak berwujud dalam suatu masyarakat, karena organisasi formal yang terwujud dalam masyarakat hanya mendekati tipe ideal dalam derajat berlainan satu sama lain.

2.1.3 Reformasi Birokrasi

2.1.3.1 Perjalanan Reformasi Birokrasi di Indonesia

Reformasi birokrasi pertama dilaksanakan Negara Kesatuan Republik Indonesia (NKRI) pada era pemerintahan Soekarno tahun 1962, dengan dibentuknya Panitia Retooling Aparatur Negara yang dibebani tugas mengoptimalkan fungsi birokrasi dalam penyediaan pelayanan publik. Upaya tersebut tenggelam sebab intervensi politik pada saat itu terlalu mengkooptasi birokrasi sehingga terjadi bias peran birokrasi.

Selanjutnya pada era pemerintahan Soeharto tahun 1966 melalui keputusan Presidium Kabinet Ampera nomor 75, dibentuk Tim Penerbitan Aparatur dan Administrasi Pemerintahan (PAAP). Dilanjutkan pada tahun 1974 melalui Kabinet Pembangunan I dengan dibentuknya Kementerian Penyempurnaan dan

Pembersihan Aparatur Negara (Menpan) yang membidangi pembenahan administrasi dan birokrasi di Indonesia.

Pada tahun 1980 hingga awal tahun 1990 dikenal kebijakan debirokratisasi dan deregulasi berkaitan erat dengan upaya pemerintah Soeharto (waktu itu) untuk menggairahkan investasi modal domestic maupun asing di Indonesia melalui model sistem ekonomi pasar terbuka, sehingga resistensi birokrasi dan regulasi terhadap pembukuan lading investasi mengalami revisi dan rasionalisasi.

Masa Orde Baru, birokrasi di Indonesia berafiliasi dengan partai Golkar ditambah dengan militer. Sebagian kalangan menyebutnya dengan istilah ABG (ABRI, Birokrasi, dan Golkar). Kemudian tiga serangkai tersebut menjelma menjadi kekuatan sosial-politik yang sulit dtandingi di Indonesia pada masa itu. Birokrasi sangat kuat pada saat Orde Baru, hamper lebih 80% mereka mengendalikan aktivitas masyarakat, membuka peluang melakukan infisiensi penggunaan anggaran negara. Pelayanan yang diberikan birokrasi pada masa orde baru mendapatkan sorotan, terutama perlakuan istimewa terhadap daerah konstituen Golkar. Hal ini berhubungan dengan pembangunan infrastruktur, bidang politik.

Kondisi antiklimaks kemudian muncul, menyebabkan terjadinya penurunan nilai tukar rupiah terhadap dollar pada tahun 1997. Situasi perekonomian yang selama ini menjadi pilar kekuatan Orde Baru menjadi tidak menentu. Hal ini menimbulkan kekecewaan masyarakat terhadap rezim Soeharto, terutama di kalangan kelompok mahasiswa. Oleh karena itu, reformasi terjadi di Indonesia ditandai dengan lengsernya Soeharto pada tahun 1988 yang telah menjabat sebagai

Presiden selama 32 tahun. Semenjak itu bangsa Indonesia memasuki Orde Reformasi. (Sedarmayanti, 2009:112-113)

2.1.3.2 Redefinisi Reformasi Birokrasi

Dalam amandemen Undang-Undang Dasar 1945, reformasi birokrasi dimaknai sebagai penataan ulang terhadap sistem penyelenggaraan pemerintahan yang dijalankan aparatur pemerintah, baik pada level pemerintahan lokal maupun nasional. Pendekatan reformasi birokrasi berdasarkan amandemen UUD 1945 merupakan pendekatan sistematis yang secara konseptual lebih mengutamakan komprehensi dibanding ekstensi.

Berdasarkan kerangka pikir amandemen UUD 1945, Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara RI kemudian menginterpretasikannya ke dalam empat dimensi aspek yang perlu ditata ulang melalui rekomendasi kebijakan sebagai berikut:

1. Kebijakan restrukturisasi untuk membenahi permasalahan kelembagaan/ organisasi.
2. Kebijakan rasionalisasi dan relokasi untuk mengatasi permasalahan sumber daya manusia aparatur.
3. Kebijakan simplikasi dan otomatisasi untuk mengatasi permasalahan ketatalaksanaan/ sistem prosedur.
4. Kebijakan dekulturisasi budaya lama dengan menginkulturisasi budaya baru mengatasi permasalahan budaya birokrasi. (Sedarmayanti, 2009:113)

Reformasi Birokrasi merupakan elemen penting dalam tata kelola pemerintahan, menuju terwujudnya pelayanan publik yang berkualitas serta tata

pemerintahan yang baik (good governance). Menurut Prasojo (2009:64) Reformasi birokrasi negara harus bermula dari visi dan komitmen orang nomor satu di negeri ini. Ia harus menjadi kekuatan gerakan nasional (national movement).

Menurut Sedarmayanti (2007:12) mendefinisikan good governance (kepemerintahan yang baik) secara konseptual pengertian kata “good” dalam istilah pemerintahan yang baik (good governance) mengandung dua pemahaman, pertama nilai yang dapat meningkatkan kemampuan rakyat dalam pencapaian tujuan (nasional) kemandirian, pembangunan berkelanjutan dan keadilan sosial, kedua aspek fungsional dari pemerintah yang efektif dan efisien dalam pelaksanaan tugasnya untuk mencapai tujuan tersebut.

Menurut Dewandaru Sigit (2013:332) Reformasi birokrasi merupakan salah satu upaya pemerintah untuk mencapai good governance. Melihat pengalaman sejumlah negara menunjukkan bahwa reformasi birokrasi merupakan langkah awal untuk mencapai kemajuan sebuah Negara. Reformasi birokrasi ruang lingkungannya tidak hanya terbatas pada proses dan prosedur, namun juga terkait perubahan pada tingkat struktur dan sikap serta tingkah laku. Hal ini berhubungan dengan permasalahan yang bersinggungan dengan authority atau formal power (kekuasaan).

Menurut Sedarmayanti (2009:71) Reformasi birokrasi adalah upaya pemerintah meningkatkan kinerja melalui berbagai cara dengan tujuan efektivitas efisien dan akuntabilitas.

Reformasi birokrasi berarti:

1. Perubahan cara berpikir (pola pikir, pola sikap dan pola tindak)

2. Perubahan penguasa menjadi pelayan
3. Mendahulukan peranan dari wewenang
4. Tidak berpikir hasil produksi tetapi hasil akhir
5. Perubahan manajemen kinerja
6. Pantau percontohan reformasi birokrasi, mewujudkan pemerintahan yang baik, bersih, transparan dan profesional, bebas korupsi, kolusi dan nepotisme (KKN) melalui:
 - a. Penataan kelembagaan, struktur organisasi ramping dan flat (tidak banyak jenjang hierarkis dan struktur organisasi lebih dominan pemegang jabatan profesional/fungsional daripada jabatan struktural).
 - b. Penataan ketatalaksanaan, mekanisme, sistem, dan prosedur sederhana/ ringkas, simple, mudah dan akurat melalui optimalisasi penggunaan teknologi informasi dan komunikasi, serta memiliki kantor, sarana dan prasarana kerja memadai.
 - c. Penataan sumber daya manusia aparatur, agar bersih sesuai kebutuhan organisasi dari segi kuantitas dan kualitas (professional, kompeten, beretika, berkinerja tinggi, dan sejahtera)
 - d. Akuntabilitas, kinerja berkualitas, efektif, efisien dan kondusif
 - e. Pelayanan dan kualitas pelayanan, pelayanan prima (cepat, tepat, adil, konsisten, transparan, dan lain-lain), memuaskan pelanggan dan mewujudkan Good Governance (kepemerintahan yang baik).

2.1.3.3 Tujuan Reformasi Birokrasi

Tujuan reformasi birokrasi secara umum yaitu mewujudkan pemerintahan yang baik, didukung oleh penyelenggara negara yang professional, bebas Korupsi, Kolusi dan Nepotisme dan meningkatkan pelayanan kepada masyarakat sehingga tercapai pelayanan prima. Sedangkan tujuan reformasi birokrasi secara khusus, antara lain :

1. Birokrasi bersih, bebas korupsi, kolusi dan nepotisme (KKN)
2. Birokrasi efisien, tidak boros/hemat dalam penggunaan sumber daya
3. Birokrasi efektif, mampu mengemban tanggung jawab dan mencapai tujuan organisasi yang telah ditentukan
4. Birokrasi produktif, mampu mengeluarkan keluaran yang sesuai dengan tuntutan kebutuhan masyarakat
5. Birokrasi sejahtera, digaji sesuai beban tugas, bobot dan tanggung jawab jabatan serta status sosial Pegawai Negeri Sipil, dihargai masyarakat.

2.1.3.4 Prinsip Reformasi Birokrasi

Prinsip reformasi birokrasi antara lain :

1. Peningkatan kinerja ditunjang profesionalisme sumber daya manusia
2. Penghematan sumber daya organisasi : 5 M + 1 T (Man, Money, Material, Methode, Machine, Time) (manusia, uang, material, metode, mesin, waktu), dan lain-lain
3. Bukan sekedar menaikkan gaji
4. Remunerasi : bersifat nasional akan mengalami perbaikan secara menyeluruh
5. Tunjangan kinerja.

- a. Diberikan kepada yang berprestasi
 - b. Sebagai proyek percontohan ditentukan beberapa unit kerja yang langsung melayani masyarakat
6. Mengakhiri (tolak ukur penilaian hasil reformasi birokrasi)
- a. Perilaku koruptif (suap, menunda pelayanan, tidak disiplin dan lainnya)
 - b. PGPS (Pintar Goblok Penghasilan Sama)
 - c. 802 (datang jam 8.00, pekerjaan kosong, pulang jam 2.00)
 - d. Pengangguran terselubung

2.1.3.5 Sasaran Reformasi Birokrasi

Sasaran Reformasi Birokrasi yaitu sebagai berikut :

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 proporsional, fleksibel, efektif, efisien di lingkungan pemerintah pusat dan daerah
3. Terwujudnya ketatalaksanaan (pelayanan publik) yang lebih cepat, tidak berbelit, mudah dan sesuai kebutuhan masyarakat.

2.1.4 Pelayanan Publik

Secara sederhana kebijakan publik adalah segala sesuatu yang diputuskan oleh pemerintah untuk dikerjakan maupun tidak dikerjakan. Pemerintah memutuskan untuk ikut mengelola sektor pertanian, terutama menetapkan harga beras, minyak goreng, cengkeh dan tebu. Pada saat yang sama memutuskan untuk tidak mengelola sayur mayur, buah-buahan, dan kentang. Dalam perspektif kebijakan, hal-hal yang

dipilih untuk dikerjakan oleh pemerintah dinilai bersifat strategis, baik dari sudut politik maupun ekonomi. Konsekuensi dari keputusan pemerintah tersebut adalah perubahan dalam permintaan dan penawaran barang dan jasa publik. Berdasarkan pemikiran ini, pelayanan publik adalah pengadaan barang dan jasa publik, baik yang dilakukan oleh pemerintah maupun nonpemerintah. (Sinambela, 2006:14)

Pelayanan publik diartikan, pemberian layanan (melayani) keperluan orang atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan. Selanjutnya menurut Kepmenpan No. 63/KEP/M.PAN/7/2003, publik adalah segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima pelayanan maupun pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan. (Sinambela, 2006:5)

Dengan demikian, pelayanan publik adalah pemenuhan keinginan dan kebutuhan masyarakat oleh penyelenggara negara. Negara didirikan oleh publik (masyarakat) tentu saja dengan tujuan agar dapat meningkatkan kesejahteraan masyarakat. Pada hakikatnya negara dalam hal ini pemerintah (birokrat) haruslah dapat memenuhi kebutuhan masyarakat. Kebutuhan dalam hal ini bukanlah kabutuhan secara individual akan tetapi berbagai kebutuhan yang sesungguhnya diharapkan oleh masyarakat, misalnya kebutuhan akan kesehatan, pendidikan, dan lain-lain. (Sinambela, 2006:5-6)

Dalam pelayanan publik, efektivitas dan efisiensi saja tidak dapat dijadikan patokan. Diperlukan ukuran lain yaitu keadilan, sebab tanpa ukuran ini

ketimpangan pelayanan tidak dapat dihindari. Frederickson dalam (Sinambela, 2006:15).

Masyarakat setiap waktu selalu menuntut pelayanan publik yang berkualitas dari birokrat, meskipun tuntutan tersebut sering terjadi selama ini masih bercirikan: berbelit-belit, lambat, mahal, dan melelahkan. Kecenderungan seperti itu terjadi karena masyarakat masih diposisikan sebagai pihak yang “melayani” bukan yang dilayani. Oleh karena itu, pada dasarnya dibutuhkan reformasi pelayanan publik dengan mengembalikan dan mendudukkan “pelayan” dan yang “di layani” ke masyarakat umum kadang dibalik menjadi pelayanan masyarakat terhadap negara. Syafiee, dkk, dalam (Sinambela, 2006:4). Meskipun negara berdiri sesungguhnya adalah untuk kepentingan masyarakat yang mendirikan. Artinya, birokrat sesungguhnya haruslah memberikan pelayanan terbaiknya kepada masyarakat.

Osborne dan Plastrik dalam (Sinambela, 2006:4) mencirikan pemerintahan milik masyarakat, yakni pemerintahan (birokrasi) yang mengalihkan wewenang control yang dimilikinya kepada masyarakat. Masyarakat diberdayakan sehingga mampu mengontrol pelayanan yang diberikan oleh birokrasi. Dengan adanya kontrol dari masyarakat pelayanan publik akan lebih baik karena mereka akan memiliki komitmen yang lebih baik, lebih peduli, dan lebih kreatif dalam memecahkan masalah. Pelayanan yang diberikan oleh birokrat ditafsirkan sebagai kewajiban bukan hak karena mereka diangkat oleh Pemerintah untuk melayani masyarakat, oleh karena itu harus dibangun komitmen yang kuat untuk melayani sehingga pelayanan akan dapat lebih responsif terhadap kebutuhan masyarakat dan dapat merancang model pelayanan yang lebih kreatif, serta lebih efisien.

2.1.5 Prinsip-prinsip Pelayanan Publik

Menurut keputusan MENPAN No. 63 tahun 2003, adapun prinsip-prinsip pelayanan publik yaitu:

1. Kesederhanaan. Prosedur pelayanan publik tidak berbelit-belit, mudah dipahami dan mudah dilaksanakan.
2. Kejelasan. Persyaratan teknis dan administratif pelayanan publik; unit kerja atau pejabat yang berwenang dan bertanggungjawab dalam memberikan pelayanan dan penyelesaian keluhan atau persoalan dan sengketa dalam pelaksanaan pelayanan publik; rincian biaya pelayanan publik dan tata cara pembayaran.
3. Kepastian waktu. Pelaksanaan pelayanan publik dapat diselesaikan dalam kurun waktu yang telah ditentukan.
4. Akurasi. Produk pelayanan publik diterima dengan benar, tepat dan sah.
5. Keamanan. Proses dan produk pelayanan publik memberikan rasa aman dan kepastian hukum.
6. Tanggungjawab. Pimpinan penyelenggara pelayanan publik atau pejabat yang ditunjuk bertanggungjawab atas penyelenggaraan pelayanan dan penyelesaian keluhan atau persoalan dalam pelaksanaan pelayanan publik.
7. Kelengkapan Saranan dan Prasarana. Tersedianya sarana dan prasarana kerja dan pendukung lainnya yang memadai termasuk penyediaan sarana teknologi telekomunikasi dan informatika.

8. Kemudahan akses. Tempat dan lokasi serta sarana pelayanan yang memadai, mudah dijangkau oleh masyarakat, dan dapat memanfaatkan teknologi telekomunikasi dan informatika.
9. Kedisiplinan, kesopanan, dan keramahan. Pemberi pelayanan harus bersikap disiplin, sopan dan santun, ramah, serta memberikan pelayanan dengan ikhlas.
10. Kenyamanan. Lingkungan pelayanan harus tertib, teratur, disediakan ruang tunggu yang nyaman, bersih, rapi, lingkungan yang indah dan sehat serta dilengkapi dengan fasilitas pendukung pelayanan seperti parker, toilet, tempat ibadah, dan lain-lain.

2.1.6 Asas Pelayanan Publik

Menurut keputusan MENPAN No. 63 tahun 2003, adapun prinsip-prinsip pelayanan publik yaitu:

1. Transparansi. Bersifat terbuka, mudah dan dapat diakses oleh semua pihak yang membutuhkan dan disediakan secara memadai serta mudah dimengerti
2. Akuntabilitas. Dapat dipertanggungjawabkan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan
3. Kondisional. Sesuai dengan kondisi dan kemampuan pemberi dan penerima pelayanan dengan tetap berpegang pada prinsip efisiensi dan efektivitas
4. Partisipatif. Mendorong peran serta masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik dengan memperhatikan aspirasi, kebutuhan dan harapan masyarakat
5. Kesamaan hak. Tidak diskriminatif dalam arti tidak membedakan suku, ras, agama, golongan, gender dan status ekonomi

6. Keseimbangan hak dan kewajiban. Pemberi dan penerima pelayanan publik harus memenuhi hak dan kewajiban masing-masing pihak.

2.1.7 Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil

Menurut Peraturan Bupati Indramayu Nomor 12 Tahun 2022 Tentang Organisasi dan Tata Kerja Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Indramayu menjelaskan Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil adalah unsur pelaksana urusan pemerintahan yang menjadi kewenangan daerah di bidang administrasi kependudukan dan pencatatan sipil.

Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil mempunyai tugas membantu Bupati dalam melaksanakan urusan pemerintahan yang menjadi kewenangan Daerah dan tugas pembantuan yang diberikan kepada Daerah di bidang administrasi kependudukan dan pencatatan sipil. Untuk menyelenggarakan tugas sebagaimana dimaksud, dinas kependudukan dan catatan sipil mempunyai fungsi :

- a. Perumusan kebijakan teknis di bidang administrasi kependudukan dan pencatatan sipil
- b. Pelaksanaan kebijakan di bidang administrasi kependudukan dan pencatatan sipil
- c. Pelaksanaan evaluasi dan pelaporan di bidang administrasi kependudukan dan catatan sipil
- d. Pelaksanaan administrasi di bidang administrasi kependudukan dan catatan sipil
- e. Pelaksanaan pengelolaan UPTD

- f. Pelaksanaan fungsi lain yang diberikan oleh Bupati terkait dengan tugas dan fungsinya

2.1.8 Penelitian Terdahulu

Tabel 2. 1 Penelitian terdahulu

No	Nama	Judul	Tahun	Teori	Metode	Kesimpulan
1.	Randa Syaputra	Implementasi Reformasi Birokrasi Publik di Kantor Kelurahan Sidomulyo Barat Kota Pekanbaru	2021	PERMEN PAN RB No.25 Tahun 2020	Kualitatif	Hasil dari penelitian ini dapat disimpulkan bahwa implementasi reformasi birokrasi publik di Kantor Kelurahan Sidomulyo Barat sudah berjalan baik dalam memberikan pelayanan publik dibuktikan dengan kebijakan pelayanan yang menerapkan tindakan sekaligus mempermudah, mempercepat pelayanan publik. Namun dalam implementasi reformasi birokrasi

						publik di kantor kelurahan sidomulyo barat terdapat hambatan yakni adanya batas wewenang dalam proses kebijakan, sarana yang masih minim.
2.	Rini Rosalinda	Reformasi Birokrasi Pada Pelayanan Publik Dalam Upaya Pencegahan Korupsi Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Palu Provinsi Sulawesi Tengah	2023	Perspektif Perilaku Birokrasi (Mifta Thoha)	Kualitatif	Hasil dari penelitian ini yakni dalam perilaku aparat birokrasi perlu lebih meningkatkan kepedulian, kedisiplinan, kepekaan dan tanggung jawab terhadap pelayanan yang baik di masyarakat. Strategi pencegahan korupsi dilakukan dengan meningkatkan pengawasan terhadap pegawai dalam melayani masyarakat.
3.	Telly Muriyani	Reformasi Birokrasi Dalam	2021		Kualitatif	Dalam penelitian ini disimpulkan

		Pelayanan Publik Di Kecamatan Tanimbar Selatan Kabupaten Kepulauan Tanimbar				reformasi kelembagaan di Kec. Tanimbar Selatan kurang efektif, serta sarana pendukung masih kurang terutama dukungan teknologi informasi dan komunikasi yang menjadi penghambat dalam memberikan pelayanan yang efektif dan efisien
4.	Putri Nabila Rizkiani Kabalmany	Efektivitas Reformasi Biroktasi Dalam Meningkatkan Kinerja Organisasi Di Badan Kesatuan Bangsa Dan Politik Kota Tual Provinsi Maluku	2021	Efektivitas Program (Budhiani:2015)	Kualitatif	Hasil penelitian ini disimpulkan yakni efektivitas reformasi birokrasi pada Badan Kesatuan Bangsa dan Politik Kota Tual, tergolong belum efektif dikarenakan terdapat dimensi yang belum tercapai yakni ketepatan sasaran.

2.2 Kerangka Pemikiran

Berdasarkan uraian di atas saat melakukan penelitian penulis merumuskan kerangka pemikiran sebagai dasar dalam penelitian ini, dalam melihat Reformasi Birokrasi dalam peningkatan pelayanan publik di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Indramayu.

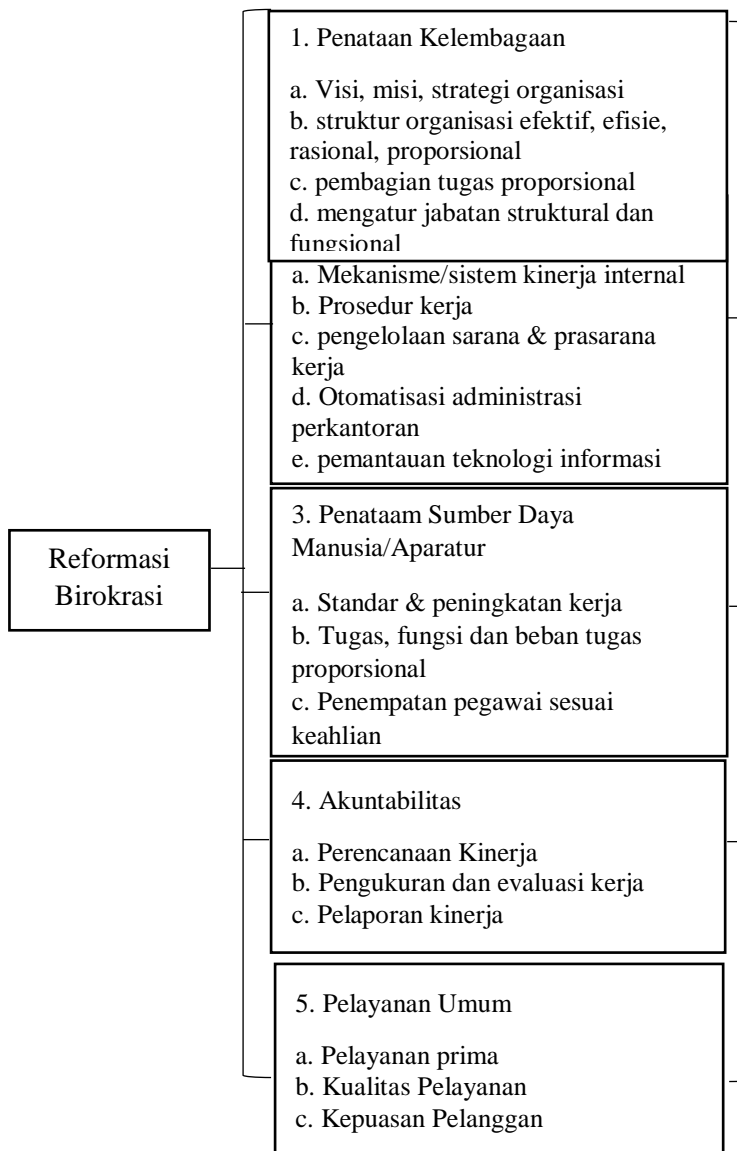
Untuk mempermudah pembahasan penelitian dan memperjelas asumsi penelitian diatas maka peneliti membuat operasional variable dengan berdasarkan teori dari Sedarmayanti (2009:71), mendefinisikan Reformasi birokrasi adalah upaya pemerintah meningkatkan kinerja melalui berbagai cara dengan tujuan efektivitas efisien dan akuntabilitas.

Disamping itu reformasi perlu menghasilkan/menunjukkan cepatnya keberhasilan : merupakan perbaikan sistem kerja yang berdampak pada efektivitas dan efisiensi penggunaan sumber daya dan sistem kerja yang baku untuk mempermudah dan memperlancar pelayanan kepada masyarakat. Dengan demikian reformasi birokrasi hendaknya dapat dilakukan dengan:

1. **Penataan Kelembagaan**, struktur organisasi ramping dan flat (tidak banyak jenjang hierarkis dan struktur organisasi lebih dominan pemegang jabatan professional/ fungsional dari pada jabatan struktural)
2. **Penataan Ketatalaksanaan**, mekanisme, sistem, dan prosedur sederhana/ ringkas, simple, mudah dan akurat melalui optimalisasi penggunaan informasi dan komunikasi, serta memiliki kantor, sarana dan prasarana kerja memadai.

3. **Penataan Sumber Daya Manusia/Aparatur**, agar bersih sesuai kebutuhan organisasi dari segi kuantitas dan kualitas (professional, kompeten, beretika, berkinerja tinggi dan sejahtera)
4. **Akuntabilitas**, kinerja berkualitas, efektif, efisien dan kondusif
5. **Pelayanan Umum**, pelayanan prima (cepat, tepat, adil, konsisten, transparan dan lain-lain), memuaskan pelanggan dan mewujudkan Good Governance (kepemerintahan yang baik).

Berikut ini adalah bagan yang dapat menggambarkan kerangka pemikiran tersebut:



Gambar 2. 1 Kerangka Pemikiran Alur Pikir Reformasi Birokrasi

2.3 Asumsi (Anggapan Dasar)

Asumsi dasar atau pernyataan yang relevan dan kebenarannya dapat diuji secara empiris dengan masalah penelitian ini antara lain:

- a) Reformasi Birokrasi adalah upaya pemerintah meningkatkan kinerja melalui berbagai cara dengan tujuan efektivitas, efisien dan akuntabilitas.
- b) Pelayanan publik adalah pemenuhan keinginan dan kebutuhan masyarakat oleh penyelenggara negara.
- c) Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil adalah dinas yang mempunyai tugas melaksanakan kewenangan daerah di bidang pengelolaan administrasi kependudukan serta melaksanakan tugas pembantuan yang diberikan oleh pemerintah dimana dalam setiap kegiatannya selalu berhubungan dengan pelayanan administrasi kependudukan.

2.4 Operasional Variabel

Operasional variable dalam penelitian ini adalah didasarkan pada dimensi Reformasi Birokrasi menurut Sedarmayanti (2009:71), maka untuk memudahkan dalam menganalisis, penulis membuat sebuah table seperti dibawah ini:

Tabel 2. 2 Operasional Variabel

Variabel	Dimensi	Indikator
Reformasi Birokrasi (Sedarmayanti, 2009:71)	Penataan Kelembagaan	1. Visi & Misi, Strategi organisasi 2. Struktur organisasi efektif, efisien, rasional, proporsional 3. Pembagian tugas proporsional 4. Mengatur jabatan struktural & fungsional
	Penataan Ketatalaksanaan	1. Mekanisme/sistem kinerja 2. Prosedur kerja 3. Pengelolaan Sarana dan Prasarana kerja 4. Otomatisasi administrasi perkantoran 5. Pemantauan teknologi informasi
	Penataan Sumber Daya Manusia Aparatur	1. Standar dan peningkatan kerja 2. Tugas, fungsi dan beban tugas proporsional 3. Penempatan pegawai sesuai keahlian
	Akuntabilitas	1. Perencanaan kinerja 2. Pengukuran dan evaluasi kerja 3. Pelaporan kinerja
	Pelayanan Umum	1. Pelayanan prima 2. Kualitas pelayanan 3. Kepuasan pelanggan

BAB III

METODE PENELITIAN

3.1 Tipe Penelitian

Tiap penelitian harus direncanakan, karena itu diperlukan suatu tipe atau desain dalam sebuah penelitian, tipe penelitian merupakan suatu rencana tentang cara mengumpulkan dan menganalisa data agar dapat dilaksanakan secara ekonomis serta serasi dengan tujuan penelitian ini.

Yang dimaksud dengan penelitian ini adalah suatu proses untuk mencari dan mendapatkan sesuatu secara sistematis dalam jangka waktu tertentu dengan menggunakan metode ilmiah serta sesuai dengan aturan yang telah ditentukan. Untuk menetapkan metode ilmiah serta sesuai dengan yang diharapkan, maka diperlukan suatu metode dan desain penelitian.

Metode penelitian yang digunakan dalam penyusunan skripsi ini adalah dengan menggunakan metode deskriptif Subana (2005:89) yaitu : menuturkan dan menafsirkan data yang berkenaan dengan fakta, keadaan, variable dan fenomena yang terjadi saat penelitian ini berlangsung dan menyajikan apa adanya. Definisi lain dijelaskan oleh Suchman dalam Nazir (2000:99), bahwa penelitian deskriptif adalah suatu metode dalam meneliti status kelompok manusia, suatu sistem pemikiran ataupun kondisi, suatu peristiwa pada masa sekarang. Tujuan dari penelitian deskriptif ini adalah memberikan gambaran atau lukisan secara sistematis, faktual dan akurat mengenai fakta-fakta serta hubungan antara fenomena-fenomena yang diselidiki. Penelitian deskriptif bertujuan untuk

mendeskripsikan objek yang diteliti, dimana di dalamnya terdapat upaya mengamati, mendeskripsikan, mencatat, serta menganalisa. Metode ini digunakan untuk meneliti suatu peristiwa dan kemudian membuat deskripsi sistematis dari berbagai hubungan dan fenomena yang diteliti. Adapun alasan peneliti menggunakan metode deskriptif yaitu untuk menggambarkan dan mendeskripsikan Reformasi Birokrasi dalam Peningkatan Pelayanan Publik di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Indramayu.

Sedangkan pendekatan yang digunakan dalam penelitian ini yaitu “Metode Kualitatif” yang di kemukakan oleh Sugiyono (2011:4) bahwa metode kualitatif adalah suatu metode penelitian yang digunakan untuk meneliti pada kondisi objek yang dialami (sebagai lawannya adalah eksperimen) dimana peneliti adalah instrument kunci.

Sedangkan menurut Sugiyama (2008:31) mengemukakan bahwa metodologi penelitian kualitatif adalah prosedur suatu penelitian yang mengumpulkan data berupa kata-kata tertulis atau lisan dari orang-orang dan perilaku yang dapat di amati secara deskriptif.

Adapun alasan peneliti menggunakan metode kualitatif dalam penelitian ini yaitu untuk menjelaskan pemaparan berdasarkan fakta-fakta yang nyata dengan cara pengumpulan data-data yang akurat berdasarkan wawancara dengan pihak yang terkait mengenai “Reformasi Birokrasi Dalam Peningkatan Pelayanan Publik di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Indramayu”.

3.2 Instrumen Penelitian

Instrumen penelitian adalah alat yang dipakai dalam sebuah kegiatan penelitian yang khususnya sebagai pengukuran dan pengumpulan data. Bisa berupa angket, seperangkat soal tes, lembar observasi dan lain sebagainya. Pada prinsipnya meneliti adalah melakukan pengukuran terhadap fenomena, gejala peristiwa yang menjadi pusat perhatian peneliti. Oleh karena itu harus adanya alat ukur atau yang disebut instrumen penelitian dalam penelitian ini merupakan instrumen utama dalam pelaksanaannya dapat dikembangkan daftar pertanyaan berdasarkan indikator penelitian sesuai teori yang telah disusun sebelumnya.

Menurut Nasution (1998) dalam Sugiyono (2011:223) menyatakan bahwa dalam penelitian kualitatif, tidak ada pilihan lain daripada menjadikan manusia sebagai instrumen penelitian utama. Alasannya ialah bahwa, segala sesuatu belum mempunyai bentuk yang pasti. Segala sesuatu perlu dikembangkan sepanjang penelitian itu. Dalam keadaan yang serba tidak pasti dan tidak jelas itu, tidak ada pilihan lain dan hanya peneliti itu sendiri sebagai alat satu-satunya yang dapat mencapainya.

Penelitian kualitatif sebagai *human instrument*, berfungsi menetapkan fokus penelitian, memilih informan sebagai sumber data, melakukan pengumpulan data, menilai kualitas data, analisis data, menafsirkan data dan membuat kesimpulan atas temuannya. Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif maka instrumen penelitian yang digunakan adalah laptop, smartphone android, catatan kecil, pedoman wawancara, kamera dan perekam di HP serta alat pendukung lainnya untuk penunjang kelancaran penelitian ini.

3.3 Unit Analisis dan Key Informan

Yang dijelaskan pada sebelumnya, sampel dalam penelitian kualitatif bukan responden, tetapi orang yang dapat dijadikan narasumber yaitu dinamakan dengan informan. Informan adalah orang yang memberikan informasi tentang permasalahan yang diteliti. Seperti yang dijelaskan Spradley dalam Sugiyono (2011:49-50) menyatakan bahwa :

Dalam penelitian kualitatif tidak menggunakan istilah populasi tetapi oleh Spradley dinamakan “*social situation*” atau situasi sosial yang terdiri dari tiga elemen yaitu: Tempat (*place*), Pelaku (*actors*) dan Aktivitas (*activity*) yang berinteraksi secara sinergi. Sampel dalam penelitian kualitatif bukan dinamakan responden tetapi sebagai narasumber peneliti, partisipasi, informan, teman dan guru dalam penelitian.

Penentuan narasumber dilakukan secara *purposive* yang dengan cara memilih orang-orang tertentu di dasarkan pada pertimbangan informasi yang diperlukan dan memiliki pengetahuan tentang Reformasi Birokrasi Dalam Peningkatan Pelayanan Publik di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Indramayu.

Dalam penelitian ini, pihak-pihak yang dijadikan informan dapat memberikan keterangan mengenai “Reformasi Birokrasi Dalam Peningkatan Pelayanan Publik di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Indramayu”, diantaranya dapat dilihat dalam table dibawah ini:

Tabel 3. 1 Informan yang akan di wawancarai

No.	Informan	Jumlah (orang)
1.	Analisis Kebijakan Ahli Pertama	1
2.	Analisis Kependudukan dan Catatan Sipil	1
3.	Operator Front Office	1
4.	Masyarakat	5
5.	Ketua LSM Penjara Indonesia	1
Total		9

3.4 Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data berupa data-data yang disimpulkan, diperoleh penulis dengan membaca dan menelaah buku yang memuat pendapat mengenai Reformasi Birokrasi Dalam Peningkatan Pelayanan Publik di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Indramayu, adapun teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Studi kepustakaan yaitu pengumpulan data dengan mempelajari beberapa literature untuk memperoleh pemahaman tentang konsep-konsep dan teori serta peraturan-peraturan yang berhubungan dengan tema yang di teliti.
2. Studi lapangan yaitu pengumpulan data dengan cara mengumpulkan dan menyeleksi data yang diperoleh dari tempat penelitian. Studi lapangan ini di peroleh dengan teknik:

- a. Observasi

Menurut Sugiyono (2011:145) diartikan sebagai penelitian yang berkenan dengan perilaku manusia, proses kerja, gejala-gejala alam dan bila respon yang diamati tidak terlalu besar. Jadi observasi merupakan mencari dan mengumpulkan data melalui pengamatan secara langsung serta mencatat keterangan yang ada di lokasi atau objek yang di teliti. Observasi di lakukan terhadap kegiatan-kegiatan yang dilakukan pemerintah kota terkait kepada pemerintah di Kabupaten Indramayu.

- b. Wawancara

Menurut Sugiyono (2011:231) merupakan pertemuan dua orang untuk bertukar informasi dan ide melalui Tanya jawab, sehingga dapat dikonstruksikan makna dalam suatu topik tertentu, jadi wawancara merupakan kegiatan dengan melakukan Tanya jawab langsung dengan informan yang di perkirakan dapat memberikan informasi, wawancara yang dilakukan berupa Tanya jawab dengan pihak-pihak terkait.

c. Dokumentasi

Menurut Sugiyono (2011:240) adalah metode pengumpulan data yang datanya diperoleh dari buku, internet atau dokumen lain yang menunjang penelitian yang dilakukan. Dokumen merupakan catatan mengenai peristiwa yang sudah berlalu. Peneliti mengumpulkan dokumen yang dapat berupa tulisan, gambar atau karya-karya monumental dari seseorang.

3.5 Teknik Analisis Data

Data penelitian kualitatif, teknik analisis data lebih banyak dilakukan bersamaan dengan pengumpulan data, Sugiyono (2011:80) menyatakan mengenai analisis data yaitu: Proses mencari dan menyusun secara sistematis data yang diperoleh dari hasil wawancara, catatan lapangan dokumentasi dengan cara mengorganisasikan data ke dalam kategori, menjabarkan ke dalam unit-unit, melakukansintesa, menyusun ke dalam pola, memilih mana yang penting dan yang akan di pelajari dan memuat kesimpulan sehingga mudah dipahami oleh diri sendiri maupun orang lain.

Setelah melakukan pengumpulan data seluruh data yang terkumpul kemudian di olah peneliti. Data analisis menggunakan deskriptif kualitatif yaitu dengan mendeskripsikan secara menyeluruh data yang di dapat selama proses penelitian. Miles dan Huberman dalam Sugiyono (2011:246) mengungkapkan bahwa dalam mengolah data kualitatif di lakukan melalui tahap reduksi, penyajian data dan penarikan kesimpulan, penjelasannya sebagai berikut:

- a. Reduksi data yaitu proses pemilihan, pemusatan perhatian pada penyederhanaan, pengabstrakan dan transformasi data kasar yang di peroleh

dari catatan lapangan. Cara mereduksinya, mengkode menelusur tema, membuat gugus-gugus dan menulis memo.

- b. Penyajian data yaitu alur penting yang kedua dari kegiatan analisis adalah penyajian data sebagai kumpulan informasi tersusun yang memberikan kemungkinan adanya penarikan kesimpulan dan pengambilan tindakan.
- c. Verifikasi yaitu penarikan kesimpulan kegiatan mencari arti, mencatat keteraturan, pola-pola, penjelasan, konfigurasi-konfigurasi yang mungkin alur sebab akibat dan proposisi. Kesimpulan juga diverifikasi, yaitu pemikiran kembali melintas dalam pikiran penganalisis selama penyimpulan tinjauan ulang pada catatan-catatan lapangan, tukar pikiran di antara teman sejawat atau meminta responden dan komentar kepada yang merespon yang telah dijangkit datanya untuk membaca kesimpulan yang telah disimpulkan peneliti, kekohohan dan kecocokannya.

3.6 Rencana Keabsahan Data

Penelitian kualitatif memerlukan keabsahan data yang akurat, karena orang lain tidak begitu percaya terhadap keabsahan data yang diperoleh. Berbeda dengan penelitian kuantitatif yang membuktikan keabsahan data melalui data-data statistik yang dapat di uji keabsahannya. Uji keabsahan data melalui data-data statistik triangulasi. William wiesrma dalam Sugiyono (2011:125) mengungkapkan bahwa:

Triangulation is qualitative cross-validation it asses the sufficiency of the data according to the convergance of multiple data sources or multiple data collection procedures. Triangulasi dalam pengujian kredibilitas ini di artikan sebagai pengecekan data dari berbagai sumber dengan cara , dan berbagai waktu. Dengan

demikian terdapat triangulasi sumber dan triangulasi teknik pengumpulan data dan waktu.

Teknik triangulasi yang dikemukakan oleh Sugiyono (2011:127-128) meliputi triangulasi sumber, triangulasi teknik dan triangulasi waktu:

a. Triangulasi sumber

Triangulasi sumber untuk menguji kredibilitas data dilakukan dengan cara mengecek data yang diperoleh melalui beberapa sumber menggunakan kesepakatan.

b. Triangulasi teknik

Triangulasi teknik untuk menguji kredibilitas data dilakukan dengan cara mengecek data kepada sumber yang sama dengan teknik yang berbeda.

c. Triangulasi waktu

Waktu sering mempengaruhi kredibilitas data, data yang dikumpulkan dengan teknik wawancara di pagi hari pada saat sumber masih segar, belum banyak masalah, akan memberikan data yang lebih valid sehingga lebih kredibel. Bila hasil uji menghasilkan data yang berbeda maka dilakukan secara berulang sehingga sampai ditemukan kepastian datanya.

Tiap-tiap teknik pengumpulan data akan mengungkapkan fenomena yang berbeda meskipun sangat mungkin ada kesamaan. Triangulasi ini berusaha membandingkan dengan mengecek ulang suatu informasi yang diperoleh. Hal tersebut sesuai dengan apa yang dikemukakan oleh Sugiyono (2011:127) yaitu triangulasi teknik untuk menguji kredibilitas data dilakukan dengan cara mengecek data kepada sumber yang sama dengan teknik yang berbeda.

Disamping itu, dikarenakan peneliti akan mendatangi berbagai informan yang berbeda, maka data yang di dapat kemungkinan cenderung adanya perbedaan. Oleh karena itu, untuk menjaga keabsahan data, maka peneliti mengadakan *cross check* dan pengamatan pada jawaban per informan. Metode tersebut dalam penelitian ini di sebut sebagai teknik validasi data dilakukan dengan cara mengecek data yang di peroleh melalui beberapa sumber data-data yang ada.

3.7 Lokasi dan Jadwal Penelitian

Lokasi penelitian dilaksanakan di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Indramayu dengan waktu penelitian dilaksanakan selama 6 bulan mulai bulan Februari 2024 sampai Agustus 2024, dengan meliputi kegiatan seperti dibawah ini :

Tabel 3. 2 Jadwal Penelitian

No.	Uraian Perencanaan Jadwal Penelitian	Tahun 2024						
		Februari	Maret	April	Mei	Juni	Juli	Agustus
1.	Pengajuan Judul Skripsi							
2.	Penyusunan BAB I, II dan III							
3.	Seminar Usulan Penelitian							
4.	Pengumpulan data dan Analisis data							
5.	Sidang Skripsi							

BAB IV

HASIL DAN PEMBAHASAN

4.1 Hasil Penelitian

4.1.1 Gambaran Umum Wilayah Kabupaten Indramayu



Sumber : <https://peta-hd.com/peta-kabupaten-indramayu/>
Gambar 4. 1 Peta Kabupaten Indramayu

Kabupaten Indramayu adalah sebuah kabupaten di provinsi Jawa Barat, Indonesia. Ibukotanya adalah Indramayu, Indramayu sebagai pusat pemerintahan, titik keramaian yang ada di Indramayu terletak di Jatibarang. Kabupaten ini berbatasan dengan Laut Jawa di utara, Kabupaten Cirebon di tenggara, Kabupaten Majalengka dan Kabupaten Sumedang, serta Kabupaten Subang di barat. Kabupaten Indramayu terdiri atas 31 kecamatan, yang dibagi lagi atas sejumlah 317

desa dan kelurahan. Pusat pemerintahan di Kecamatan Indramayu yang berada di pesisir Laut Jawa.

A. Geografi

Secara geografi Kabupaten Indramayu terletak pada posisi $107^{\circ} 52'$ – $108^{\circ} 36'$ BT dan $6^{\circ} 15'$ – $6^{\circ} 40'$ LS dengan batas wilayah :

Barat : Kabupaten Subang

Timur : Laut Jawa dan Kabupaten Cirebon

Selatan : Kabupaten Majalengka, Kabupaten Sumedang, Kabupaten Cirebon

Utara : Laut Jawa

Cakupan wilayah administrasi pemerintah Kabupaten Indramayu saat ini terdiri dari 31 Kecamatan, 309 desa dan 8 kelurahan, dengan luas wilayah 204,001 ha atau 2.040.110 km dengan panjang garis pantai 147 km yang membentang sepanjang pantai utara antara Cirebon-Subang, dengan banyaknya desa pantai 36 desa dari 11 kecamatan.

B. Demografi Kabupaten Indramayu

Berdasarkan data dari Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Indramayu, jumlah penduduk Kabupaten Indramayu Per Semester I Tahun 2023 sebanyak 1.920.505 jiwa. Penduduk berjenis kelamin laki-laki sebanyak 965.924 jiwa dan penduduk perempuan sebanyak 954.581 jiwa.

C. Topografi

Berdasarkan topografinya ketinggian wilayah pada umumnya berkisar antara 0-18 m di atas permukaan laut dan wilayah dataran rendahnya berkisar 0-6 m di atas permukaan laut berupa rawa, tambak, sawah, pekarangan. Kabupaten

Indramayu sebagian besar permukaan tanahnya berupa dataran dengan kemiringan antara 0%-2% seluas 201.285 ha (96,03%) dari total wilayah. Keadaan ini terpengaruh terhadap drainase, bila curah hujan tinggi maka daerah-daerah tertentu akan terjadi genangan air dan bila musim kemarau akan mengakibatkan kekeringan.

D. Visi dan Misi Kabupaten Indramayu

Visi

1. Bersih, Pemerintahan yang tulus, ikhlas, dan suci. Transparan dalam pengelolaan dan penataan pemerintahan.
2. Religius, Nilai-nilai agama mendasari setiap sikap dan perilaku dalam pengelolaan pemerintah yang tercermin dalam kehidupan bermasyarakat atas terciptanya kebijakan pemerintah dan aktivitas masyarakat.
3. Maju diartikan bahwa masyarakat Indramayu, cerdas, terampil, bergerak, dinamis, kreatif, inovatif serta tangguh menghadapi tantangan yang ditandai dengan pertumbuhan penduduk yang kecil, angka harapan hidup yang tinggi dan kualitas pelayanan sosial yang lebih baik dan produktifitas semakin tinggi.
4. Adil diartikan bahwa masyarakat Indramayu, cerdas, terampil, bergerak, dinamis, kreatif, inovatif serta tangguh menghadapi tantangan yang ditandai dengan pertumbuhan penduduk yang kecil, angka harapan hidup yang tinggi dan kualitas pelayanan sosial yang lebih baik dan produktifitas semakin tinggi.
5. Makmur diartikan bahwa masyarakat Indramayu, cerdas, terampil, bergerak, dinamis, kreatif, inovatif serta tangguh menghadapi tantangan

yang ditandai dengan pertumbuhan penduduk yang kecil, angka harapan hidup yang tinggi dan kualitas pelayanan sosial yang lebih baik dan produktifitas semakin tinggi.

6. Hebat diartikan bahwa masyarakat Indramayu, cerdas, terampil, bergerak, dinamis, kreatif, inovatif serta tangguh menghadapi tantangan yang ditandai dengan pertumbuhan penduduk yang kecil, angka harapan hidup yang tinggi dan kualitas pelayanan sosial yang lebih baik dan produktifitas semakin tinggi.

Misi

1. Mewujudkan tata kelola pemerintahan yang melayani, melindungi, bersih, bebas korupsi, kolusi, nepotisme, transparan, akuntabel, professional dan demokratis.
2. Peningkatan pelayanan kehidupan beragama, kepercayaan, pemahaman dan pengalaman agama, serta kerukunan hidup antar umat beragama dan budaya dalam bingkai kebangsaan Bhineka Tunggal Ika.
3. Terpenuhinya kebutuhan sandang, pangan, dan papan dalam jumlah dan kualitas yang memadai dan merata.
4. Meningkatkan kualitas hidup masyarakat yang layak sebagai upaya penanggulangan kemiskinan melalui peningkatan sumber daya sehingga mampu berdikari.
5. Peningkatan pelayanan pendidikan, kesehatan dan pertumbuhan ekonomi.
6. Peningkatan pelaksanaan pembangunan disegala bidang sehingga terpenuhinya kebutuhan masyarakat secara adil dan merata

7. Mewujudkan Indramayu sebagai Daerah yang Unggul dan memiliki daya saing melalui kemandirian ekonomi berbasis sumber daya alam dan pengembangan industri pertanian, perikanan dan migas.

4.1.2 Gambaran Umum Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Indramayu

Menurut Peraturan Bupati Indramayu Nomor 12 Tahun 2022 Tentang Organisasi dan Tata Kerja Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Indramayu menjelaskan Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil adalah unsur pelaksana urusan pemerintahan yang menjadi kewenangan daerah di bidang administrasi kependudukan dan pencatatan sipil. Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Indramayu terletak di Jl. Ir. H. Juanda No.1, Singajaya, Kec. Indramayu, Kabupaten Indramayu, Jawa Barat 45218.

A. Visi dan Misi Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Indramayu

Dalam pelaksanaan pelayanan administrasi kependudukan Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Indramayu mempunyai Visi, yaitu sebagai berikut :

“Tertib administrasi kependudukan dengan pelayanan prima menuju penduduk berkualitas yang bermartabat”

Untuk mewujudkan visi tersebut Dinas Kependudukan Dan Catatan Sipil mempunyai beberapa Misi, yaitu sebagai berikut :

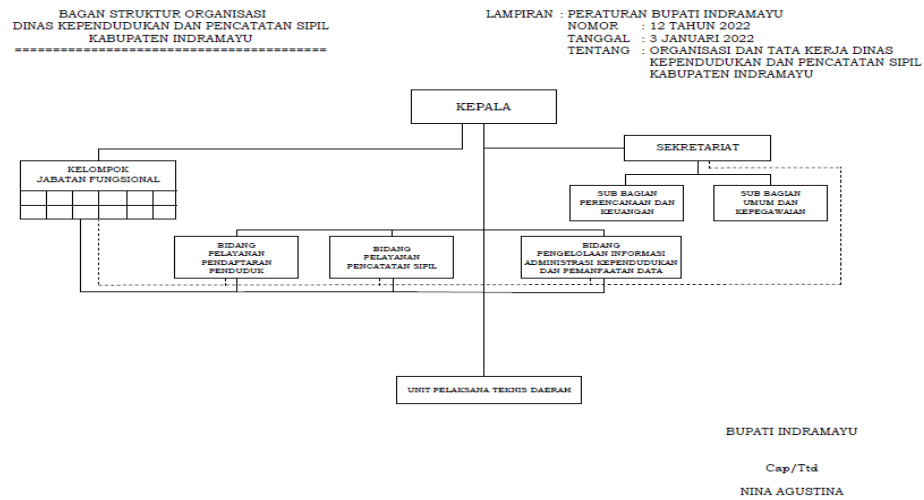
1. Mengembangkan reformasi birokrasi
2. Mewujudkan pemerintah yang bersih
3. Professional dan mengayomi masyarakat

B. Tugas dan Fungsi

Dinas kependudukan dan catatan sipil kabupaten Indramayu mempunyai tugas dan fungsi sebagai berikut :

1. Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil mempunyai tugas membantu Bupati dalam melaksanakan urusan pemerintahan yang menjadi kewenangan daerah dan tugas pemantauan yang diberikan kepada daerah di bidang administrasi kependudukan dan pencatatan sipil.
2. Untuk menyelenggarakan tugas sebagaimana dimaksud, dinas kependudukan dan catatan sipil mempunyai tugas :
 - a. Perumusan kebijakan teknis di bidang administrasi kependudukan dan pencatatan sipil;
 - b. Pelaksanaan kebijakan di bidang administrasi kependudukan dan pencatatan sipil;
 - c. Pelaksanaan evaluasi dan pelaporan di bidang administrasi kependudukan dan pencatatan sipil
 - d. Pelaksanaan administrasi dinas di bidang administrasi kependudukan dan pencatatan sipil;
 - e. Pelaksanaan pengelolaan UPTD;
 - f. Pelaksanaan fungsi lain yang diberikan oleh Bupati terkait dengan tugas dan fungsinya.

C. Struktur Organisasi Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Indramayu



Sumber : Peraturan Bupati Indramayu Nomor 12 Tahun 2022
Gambar 4. 2 Struktur Organisasi

Untuk lebih jelasnya dapat diuraikan susunan bidang dan kelompok substansi yang dibawahnya, sebagai berikut :

- 1) Dinas adalah Dinas Tipe B
- 2) Susunan organisasi dinas sebagaimana dimaksud terdiri dari :
 1. Kepala
 2. Sekretariat, membawahkan :
 - a. Sub Bagian Perencanaan dan Keuangan;
 - b. Sub Bagian Umum dan Kepegawaian.
 3. Bidang Pelayanan Pendaftaran Penduduk, membawahkan :
 - a. Kelompok Substansi Identitas Penduduk;
 - b. Kelompok Substansi Pindah Datang Penduduk
 - c. Kelompok Substansi Pendataan Penduduk.

4. Bidang Pelayanan Pencatatan Sipil, membawahkan :
 - a. Kelompok Substansi Kelahiran;
 - b. Kelompok Substansi Perkawinan dan Perceraian;
 - c. Kelompok Substansi Perubahan Status Anak, Pewarganegaraan, dan Kematian.
 5. Bidang Pengelolaan Informasi Administrasi Kependudukan dan Pemanfaatan Data, membawahkan :
 - a. Kelompok Substansi Sistem Informasi Administrasi Kependudukan;
 - b. Kelompok Substansi Pengelolaan dan Penyajian Data Kependudukan;
 - c. Kelompok Substansi Kerjasama dan Inovasi Pelayanan.
 6. UPTD
 7. Kelompok Jabatan Fungsional
- D. Jam Pelayanan Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Indramayu

NO.	HARI	JAM PELAYANAN	ISTIRAHAT
1.	Senin - Kamis	08.00 s.d 12.00, 13.00 s.d 15.00	12.00 s.d 13.00
2.	Jum'at	08.00 s.d 11.30, 13.30 s.d 15.00	11.30 s.d 13.30
3.	Sabtu/Minggu & Libur Nasional	TUTUP	TUTUP

disdukcapil.indramayu @Disdukcapil_Ind Disdukcapil Indramayu https://disdukcapil.indramayukab.go.id

Gambar 4. 3 Jam Pelayanan

E. Data Aparatur Sipil Negara Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil

Kabupaten Indramayu Tahun 2024

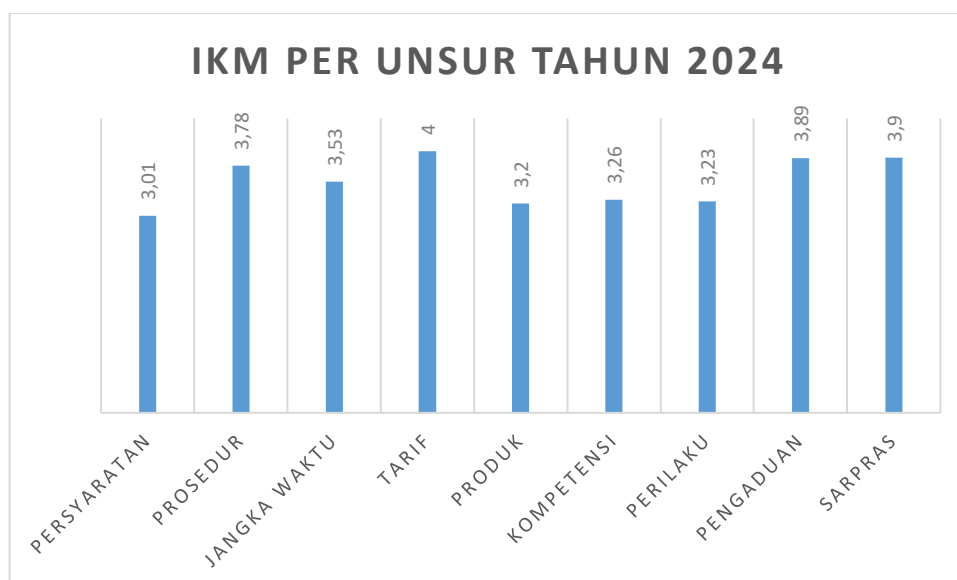
Tabel 4. 1 Data ASN Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kab. Indramayu Tahun 2024

No	Kepangkatan	Golongan Ruang	Jumlah
1	IV/e	Pembina Utama	0
2	IV/d	Pembina Utama Madya	0
3	IV/c	Pembina Utama Muda	1
4	IV/b	Pembina Tingkat 1	1
5	IV/a	Pembina	0
6	III/d	Penata Tingkat 1	12
7	III/c	Penata	2
8	III/b	Penata Muda Tingkat 1	6
9	III/a	Penata Muda	8
10	II/d	Pengatur Tingkat 1	11
11	II/c	Pengatur	1
12	II/b	Pengatur Muda Tingkat 1	0
13	II/a	Pengatur Muda	1
14	I/d	Juru Tingkat 1	0
15	I/c	Juru	0
16	I/b	Juru Muda Tingkat 1	0
17	I/a	Juru Muda	0
Jumlah			43

Sumber : Bagian Umum dan Kepegawaian

F. Indeks Kepuasan Masyarakat (Unit Layanan dan Per Unsur Layanan) Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Indramayu Tahun 2024

Pengukuran kepuasan masyarakat terhadap pelayanan yang diterima terdiri atas 9 unsur pertanyaan berdasarkan Peraturan Menteri PAN dan RB Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik. Kesembilan unsur yang ditanyakan dalam kuesioner SKM Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Indramayu, yaitu Persyaratan, Sistem, mekanisme dan prosedur, Waktu penyelesaian, Biaya/tariff, Produk spesifikasi jenis pelayanan, Kompetensi pelaksana, Perilaku pelaksana, Penanganan pengaduan, saran dan masukan, Sarana dan prasarana. Dari Survei Kepuasan Masyarakat tersebut diperoleh hasil sebagai berikut :

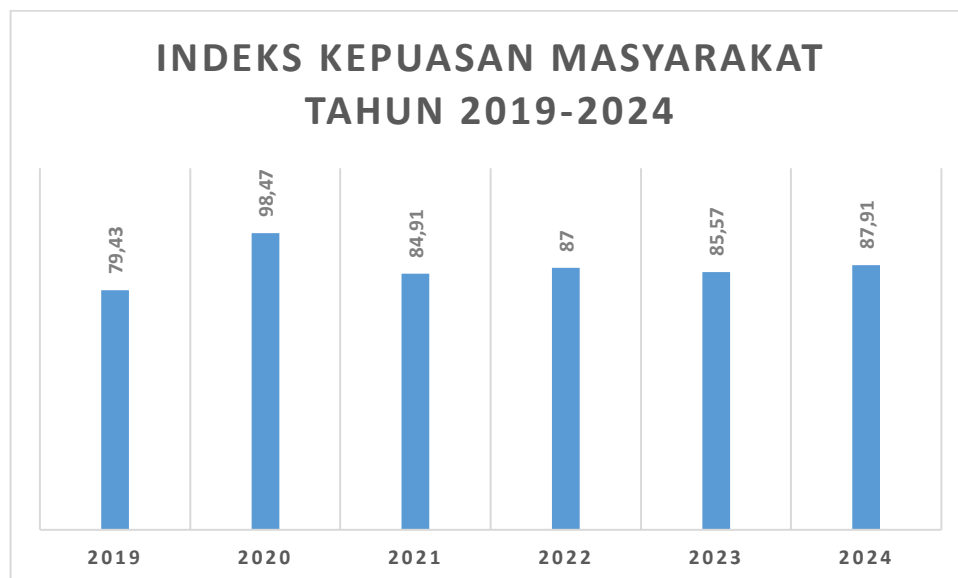


Sumber : Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Indramayu
Gambar 4. 4 Grafik IKM Per Unsur Tahun 2024

Berdasarkan hasil pengolahan data, dapat diketahui bahwa Persyaratan mendapatkan nilai terendah. Selanjutnya produk layanan adalah nilai terendah

kedua. Begitu juga perilaku pelaksana termasuk unsur terendah. Sedangkan tiga unsur layanan dengan nilai tertinggi yaitu tariff dengan mendapatkan nilai tertinggi 4 dari unsur layanan dan sarpras serta pengaduan mendapatkan nilai tertinggi berikutnya.

Berikut Grafik Indeks Kepuasan masyarakat Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Indramayu dari tahun 2019-2024



Sumber : Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Indramayu
Gambar 4. 5 Grafik IKM Tahun 2019-2024

Berdasarkan dari grafik di atas dapat disimpulkan bahwa, secara keseluruhan Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) mengalami perubahan selama periode 2019-2024, dengan peningkatan terbesar terjadi pada tahun 2020. Meskipun ada penurunan pada tahun 2021 dan 2023, IKM tetap berada pada level yang cukup baik, menunjukkan pelayanan yang umumnya memuaskan dari Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Indramayu.

4.2 Pembahasan

4.2.1 Bentuk Reformasi Birokrasi Pelayanan KTP di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Indramayu

Kinerja pegawai di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Indramayu sangat penting untuk kelancaran pelayanan e-KTP. Karena itu, aparat negara terus berupaya meningkatkan kualitas layanan e-KTP. Salah satu cara mereka memperbaiki layanan adalah dengan mengubah birokrasi yang ada, sebagaimana yang di jelaskan oleh Bapak Usman, S.IP selaku Analis Kependudukan dan Pencatatan Sipil, bahwa :

Pindahnya pelayanan KTP dari Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Indramayu ke Mall Pelayanan Publik (MPP) adalah salah satu contoh nyata dari reformasi birokrasi dalam pelayanan publik. Dengan adanya MPP, masyarakat bisa mendapatkan layanan KTP di tempat yang lebih strategis dan mudah dijangkau. Walaupun layanan pembuatan ktp telah dipindahkan, kami masih melayani perubahan data seperti perbaikan nama atau penggantian nik disini. Selain itu disini juga menerapkan KTP Digital yang diakses melalui aplikasi.

Upaya untuk meningkatkan kualitas pelayanan, sebagaimana juga disampaikan oleh Denani Arafat selaku Operator Front Office, bahwa :

Salah satu upaya untuk meningktkan kualitas pelayanan yaitu kami ada pelatihan yang sifatnya internal melalui meeting atau briefing atau bimbingan-bimbingan yang berkaitan dengan kondisi teknis di pelayanan terutama untuk meningkatkan kinerja

Dari wawancara tersebut dapat disimpulkan bahwa bentuk reformasi birokrasi yang dilakukan Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Indramayu yaitu pemindahan KTP ke Mall Pelayanan Publik dan penerapan KTP Digital, merupakan langkah nyata untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik. Selain itu, di Dinas Kependudukan Dan Catatan Sipil juga melakukan pelatihan internal

yang rutin untuk meningkatkan kinerja dan memastikan layanan yang baik bagi masyarakat.

4.2.2 Reformasi Birokrasi Dalam Peningkatan Pelayanan Publik di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Indramayu

Berdasarkan teori dari Sedarmayanti (2009:71), mendefinisikan Reformasi birokrasi adalah upaya pemerintah meningkatkan kinerja melalui berbagai cara dengan tujuan efektivitas efisien dan akuntabilitas. Disamping itu reformasi perlu menghasilkan/menunjukkan cepatnya keberhasilan : merupakan perbaikan sistem kerja yang berdampak pada efektivitas dan efisiensi penggunaan sumber daya dan sistem kerja yang baku untuk mempermudah dan memperlancar pelayanan kepada masyarakat. Dengan demikian reformasi birokrasi hendaknya dapat dilakukan dengan:

1. Penataan Kelembagaan

Penataan Kelembagaan yaitu struktur organisasi yang ramping dan flat dimana tidak banyak jenjang hierarkis dan struktur organisasi lebih dominan pemegang jabatan professional/fungsional daripada jabatan struktural. Penataan kelembagaan dapat dilakukan melalui reorientasi yakni mendefinisikan kembali visi, misi, strategi dan evaluasi kelembagaan.

a. Visi, Misi dan Strategi Organisasi

Menurut Sedarmayanti, sub-indikator visi, misi dan strategi organisasi dalam konteks reformasi birokrasi adalah elemen-elemen kunci yang menentukan arah dan tujuan reformasi dalam organisasi pemerintahan. Masing-masing sub-indikator memiliki peran yang spesifik dalam memastikan bahwa reformasi birokrasi berjalan dengan efektif dan mencapai hasil yang diinginkan. Dengan kata lain visi

memberikan arah dan tujuan besar, misi menguraikan bagaimana organisasi akan berfungsi dalam mencapai visi tersebut dan strategi merinci rencana tindakan yang dilakukan. Tidak hanya memiliki visi dan misi organisasi, Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Indramayu juga menetapkan visi dan misi khusus untuk pelayanan.

Seperti yang disampaikan oleh Bapak Agung Dwi Pambudi, S.H selaku Analis Kebijakan Ahli Pertama, bahwa :

Selain dari visi dan misi organisasi disdukcapil juga memiliki visi dan misi khusus pelayanan, karena disdukcapil itu lebih kepada kepelayanannya. Untuk visinya sendiri yaitu terwujudnya pelayanan prima dalam pemberian dokumen kependudukan. Kalau untuk misinya ada beberapa yaitu yang pertama mengembangkan pelayanan yang cepat, tepat dan ramah, yang kedua meningkatkan petugas pelayanan, dan terakhir meningkatkan sarana dan prasarana pelayanan.

Dalam upaya untuk mewujudkan visi dan misi pelayanan untuk meningkatkan kualitas layanan publik, serta mendukung upaya reformasi birokrasi. Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Indramayu mempunyai strategi organisasi yang fokus pada layanan KTP dengan tujuan layanan yang cepat terbatas dengan memprioritaskan masyarakat rentan administrasi. Seperti disampaikan oleh Bapak Usman, S.IP selaku Analis Kependudukan dan Pencatatan Sipil, bahwa :

Kalau reformasi birokrasi pada dasarnya itu memprioritaskan masyarakat rentan administrasi. Contohnya masyarakat yang terkena bencana, ibu hamil, orang tua dan disabilitas, itu kita ada sebuah program yaitu Dukcapil PATAS (Pelayanan Admindak Cepat Terbatas) itu kami dari disdukcapil mendatangi rumah warga yang rentan administrasi, disabilitas yang belum pernah perekaman KTP. Kalau ada laporan dari perangkat desanya kita langsung mendatangi dalam pelayanan cepat terbatas.

Berdasarkan dari hasil wawancara di atas maka peneliti menyimpulkan bahwa dalam konteks reformasi birokrasi, visi, misi, dan strategi organisasi adalah elemen

kunci yang menentukan arah dan tujuan reformasi di dalam organisasi pemerintahan. Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Indramayu tidak hanya memiliki visi dan misi organisasi secara umum, tetapi juga visi dan misi khusus untuk pelayanan, yang bertujuan untuk mewujudkan pelayanan prima dalam pemberian dokumen kependudukan.

Untuk mendukung reformasi birokrasi dan meningkatkan kualitas layanan publik, Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Indramayu menerapkan strategi yang fokus pada pelayanan KTP dengan memprioritaskan masyarakat rentan administrasi, seperti korban bencana, ibu hamil, orang tua, dan penyandang disabilitas. Salah satu programnya adalah Dukcapil PATAS (Pelayanan Adminduk Cepat Terbatas), di mana Disdukcapil aktif mendatangi rumah warga yang rentan untuk memberikan layanan cepat dan terbatas.

b. Struktur Organisasi Efektif, Efisien, Rasional, Proporsional

Dalam reformasi birokrasi, penyusunan struktur organisasi yang efektif, efisien, rasional, dan proporsional menjadi kunci utama dalam mencapai hasil yang optimal. Struktur organisasi dalam reformasi birokrasi harus dirancang agar efektif dalam mencapai tujuan, efisien dalam penggunaan sumber daya, rasional dalam pembagian tugas dan wewenang, serta proporsional dalam keseimbangan tanggungjawab di seluruh organisasi. Struktur ini mendukung organisasi publik untuk menjadi lebih responsif, transparan dan akuntabel dalam pelayanannya. Di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Indramayu, terdapat perubahan mengenai struktur organisasi. Perubahan ini dilakukan sebagai langkah strategis untuk meningkatkan efisiensi dan kualitas pelayanan publik. Seperti yang

disampaikan oleh Bapak Agung Dwi Pambudi, S.H selaku Analis Kebijakan Ahli Pertama, bahwa :

Mengenai reformasi birokrasi penataan kelembagaan di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Indramayu, tadinya dibawah kabid kan ada kasi, sekarang ditiadakan. Akan tetapi diganti dengan kelompok substansi sesuai dengan SOTK (Sistem Organisasi Tata Kerja) Peraturan Bupati No. 12 Tahun 2022 tentang organisasi dan tata kerja dinas kependudukan.

Dari hasil wawancara di atas, maka peneliti dapat menyimpulkan bahwa dalam reformasi birokrasi penyusunan struktur organisasi yang efektif, efisien, rasional, dan proporsional sangat penting untuk mencapai hasil yang optimal. Struktur organisasi yang baik membantu organisasi publik menjadi lebih responsif, transparan dan akuntabel dalam pelayanannya. Di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Indramayu, terjadi perubahan struktur organisasi sebagai bagian dari upaya meningkatkan efisiensi dan kualitas pelayanan publik. Perubahan ini melibatkan penghapusan posisi kasi (kepala seksi) yang sebelumnya berada di bawah kabid (kepala bidang) dan menggantinya dengan kelompok substansi, sesuai dengan Sistem Organisasi Tata Kerja (SOTK) yang diatur dalam Peraturan Bupati No. 12 Tahun 2022. Langkah ini diambil untuk memastikan bahwa struktur organisasi lebih sesuai dengan kebutuhan dan tujuan reformasi birokrasi.

c. Pembagian Tugas Proporsional

Menurut sedarmayanti pembagian tugas proporsional yaitu memastikan bagaimana tugas, wewenang, dan sumber daya dalam sebuah organisasi harus dilakukan secara adil, jelas dan efisien, sehingga setiap bagian dari organisasi dapat berfungsi secara optimal. Pembagian tugas yang proporsional di dinas kependudukan dan catatan sipil kabupaten indramayu ini bertujuan untuk

mengoptimalkan kinerja dinas, mendukung pencapaian tujuan strategis dan memenuhi kebutuhan masyarakat dengan pelayanan yang cepat, tepat dan akurat.

Seperti disampaikan oleh Bapak Agung Dwi Pambudi, S.H selaku Analis Kebijakan Ahli Pertama, bahwa :

Kalau untuk pembagian tugas di disdukcapil sudah disusun secara proporsional dengan mempertimbangkan kompetensi dan beban kerja masing-masing. Setiap bidang memiliki tanggung jawab yang jelas, sehingga tidak terjadi tumpang tindih pekerjaan

Di dukung pernyataan dari Bapak Usman, S.IP selaku Analis Kependudukan dan Pencatatan Sipil, bahwa “ya sudah proporsional, pembagian tugas di dinas kependudukan dan catatan sipil kabupaten indramayu sudah disesuaikan dengan keahlian dan tugas masing-masing, sehingga proporsional”

Berdasarkan hasil wawancara di atas, dapat disimpulkan bahwa pembagian tugas di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Indramayu telah dilakukan secara proporsional. Tugas, wewenang dan sumber daya diorganisir secara adil dan efisien, dengan mempertimbangkan kompetensi dan beban kerja masing-masing, sehingga setiap bidang memiliki tanggung jawab yang jelas dan kinerja dinas dapat dioptimalkan.

d. Mengatur Jabatan Struktural dan Fungsional

Merujuk pada cara sebuah organisasi menata posisi-posisi yang ada dalam struktur organisasi, baik itu jabatan struktural maupun fungsional diatur dengan jelas dan efektif. Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Indramayu menerapkan pengaturan jabatan struktural dan fungsional dengan memperhatikan kompetensi, kinerja dan kebutuhan organisasi. Jabatan struktural difokuskan pada

pengelolaan administratif dan pengambilan keputusan, sementara jabatan fungsional lebih berorientasi pada pelayanan teknis dan operasional.

Seperti disampaikan oleh Bapak Agung Dwi Pambudi, S.H selaku Analis Kebijakan Ahli Pertama, bahwa :

supaya berjalan dengan efektif dan efisien, ya itu tadi pembagian tugas secara proporsional untuk memastikan tidak ada tumpang tindih pekerjaan, selain itu dinas juga mengadakan rapat evaluasi berkala untuk memastikan sinergi dan penyelesaian tugas tepat waktu

Berdasarkan hasil dari wawancara di atas, peneliti menyimpulkan bahwa Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Indramayu mengatur posisi struktural dan fungsional dengan memperhatikan kompetensi dan kebutuhan organisasi. Jabatan struktural fokus pada administrasi dan pengambilan keputusan, sedangkan jabatan fungsional pada pelayanan teknis. Pembagian tugas dilakukan secara proporsional untuk mencegah tumpang tindih pekerjaan, dan rapat evaluasi rutin diadakan untuk memastikan tugas selesai tepat waktu.

2. Penataan Ketatalaksanaan

Penataan ketatalaksanaan adalah alat ukur yang digunakan untuk menilai efektivitas dan efisiensi proses administrasi dalam suatu organisasi. Penataan ketatalaksanaan dilaksanakan dengan memperhatikan mekanisme/sistem kerja internal, prosedur kerja, pengelolaan sarana dan prasarana kerja, otomatisasi administrasi perkantoran, dan pemantauan teknologi informasi.

a. Mekanisme/ Sistem Kinerja Internal

Sebuah komponen yang digunakan untuk menilai bagaimana suatu organisasi mengatur dan mengelola proses kerja di dalamnya. Mekanisme/ sistem kinerja dirancang untuk memastikan bahwa setiap proses kerja berjalan dengan lancar,

efisien dan sesuai dengan standar yang ditetapkan. Seperti di sampaikan oleh Bapak

Agung Dwi Pambudi, S.H selaku Analis Kebijakan Ahli Pertama, bahwa :

Di disdukcapil untuk mengatur mekanisme atau kinerja internal kami mengadakan evaluasi rutin. Disni setiap bidang memiliki standar operasional prosedur yang jelas, serta kinerja setiap pegawai dipantau secara berkala, dari hasil laporan pengawasan itu nanti dianalisis untuk melihat mana yang perlu di perbaiki sehingga kinerja dapat terus ditingkatkan

Menurut wawancara dengan Bapak Usman, S.IP selaku Analisi Kependudukan dan Pencatatan Sipil, bahwa :

Saat ini pembuatan KTP yang tadinya di disdukcapil sekarang kan dialihkan di MPP, sementara disini hanya melayani perubahan data. Selain itu untuk mekanisme reformasi birokrasi dalam peningkatan layanan KTP itu sendiri dengan pemanfaatan teknologi dengan penerapan KTP Digital yang dapat diakses melalui aplikasi Identitas Kependudukan Digital. Untuk aktivasinya bisa di disdukcapil maupun mpp, namun untuk penggunaan KTP Digital tidak bersifat wajib

Berdasarkan dari hasil wawancara di atas, peneliti menyimpulkan bahwa penataan ketatalaksanaan di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Indramayu dilakukan untuk memastikan proses administrasi berjalan efektif dan efisien. Mekanisme kinerja internal diatur dengan evaluasi rutin, pemantauan kinerja pegawai. Selain itu, layanan KTP mengalami perubahan, di mana pembuatan KTP dialihkan ke MPP, sementara Disdukcapil fokus pada perubahan data dan peningkatan layanan melalui teknologi, seperti penerapan KTP Digital.

b. Prosedur Kerja

Menurut Sedarmayanti, prosedur kerja adalah rangkaian tata kerja yang berkaitan satu sehingga menunjukkan adanya suatu urutan tahap demi tahap serta jalan yang harus di tempuh dalam rangka penyelesaian sesuatu bidang tugas. Seperti disampaikan oleh Bapak Usman, S.IP selaku Analis Kependudukan dan

Pencatatan, bahwa “ya sudah sesuai prosedur yang telah ditetapkan, sehingga masyarakat mendapatkan layanan yang cepat dan tepat”

Menurut wawancara dengan Bapak Agung Dwi Pambudi, S.H selaku Analis Kebijakan Ahli Pertama, bahwa :

Untuk mendukung reformasi birokrasi dalam layanan KTP, kami menambahkan layanan keliling seperti Laboling (Layanan Rabu Keliling), di mana setiap hari rabu kami mengunjungi desa-desa untuk memberikan pelayanan administrasi kependudukan, sehingga masyarakat yang berada di daerah terpencil dapat lebih mudah mengurus dokumen kependudukan. Ada juga Labu Wangi (Layanan Admuduk Bengi Minggu Ning Alun-alun Puspawangi)

Dari hasil wawancara diatas menunjukkan bahwa prosedur kerja di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Indramayu dirancang untuk memastikan layanan yang cepat dan tepat bagi masyarakat. Prosedur tersebut mengikuti urutan yang telah ditetapkan, sehingga prosesnya berjalan efektif. Untuk mendukung reformasi birokrasi, dinas ini juga menambahkan inovasi layanan seperti Laboling dan Labu Wangi, yang mempermudah akses layanan kependudukan, terutama bagi masyarakat di daerah terpencil. Inisiatif ini memperlihatkan upaya dinas dalam meningkatkan aksesibilitas dan efisiensi layanan bagi seluruh warga.

c. Pengelolaan Sarana dan Prasarana

Tujuan dari pengelolaan ini adalah untuk memastikan bahwa sarana dan prasarana tersebut dapat berfungsi secara optimal, kelancaran operasional, serta memenuhi kebutuhan masyarakat. Seperti disampaikan oleh Bapak Agung Dwi Pambudi, S.H, bahwa :

Kalau untuk sarana dan prasarana di disdukcapil bisa dikatakan cukup memadai dilihat dari gedung yang dirancang dengan baik, adanya tempat

parkir, ruang tunggu, ruang laktasi, kamar mandi, mushola, untuk komputer juga sudah bisa dikatakan cukup

Selanjutnya wawancara dengan Denani Arafat selaku Tenaga Operator Front Office, bahwa “untuk layanan adminduk jumlah komputer disini sudah cukup memadai, di tambah lagi sekarang sudah ada mesin antrean yang sangat membantu masyarakat dalam proses pelayanan”

Dari wawancara di atas dapat disimpulkan bahwa pengelolaan sarana dan prasarana di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Indramayu bertujuan untuk memastikan fasilitas berfungsi optimal dan mendukung kelancaran operasional. Sarana dan prasarana di dinas ini sudah dianggap memadai. Selain itu, tambahan fasilitas seperti mesin antrean juga meningkatkan efisiensi layanan bagi masyarakat, menunjukkan bahwa dinas ini berkomitmen untuk menyediakan lingkungan yang nyaman dan fungsional untuk pelayanan administrasi.

d. Otomatisasi Administrasi Perkantoran

Tujuan dari otomatisasi, yakni pemanfaatan yang seefisien mungkin atas, uang, tenaga kerja, material, waktu dan mesin atau alat-alat kerja, pemeliharaan kecepatan dan ketepatan prosedur kerja dan meningkatkan produksi. Seperti disampaikan oleh Bapak Usman, S.IP selaku Analis Kependudukan dan Catatan Sipil, bahwa :

Otomatisasi administrasi perkantoran di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Indramayu memberikan dampak besar terhadap reformasi birokrasi dengan meningkatkan efisiensi dan kecepatan layanan, mengurangi birokrasi berbelit, sehingga meningkatkan kepuasan masyarakat.

Berdasarkan dari hasil wawancara di atas menunjukan bahwa otomatisasi administrasi perkantoran di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Indramayu bertujuan untuk memanfaatkan sumber daya secara efisien,

meningkatkan kecepatan dan ketepatan prosedur, serta meningkatkan produksi. Implementasi otomatisasi ini memberikan dampak positif terhadap reformasi birokrasi dengan meningkatkan efisiensi dan kecepatan layanan, serta mengurangi birokrasi yang berbelit-belit, yang pada akhirnya meningkatkan kepuasan masyarakat.

e. Pemantauan Teknologi Informasi

Pemantauan teknologi informasi berarti proses mengawasi dan mengevaluasi penggunaan teknologi informasi di suatu organisasi untuk memastikan bahwa sistem dan alat yang digunakan berjalan dengan baik dan sesuai dengan tujuan. Sesuai disampaikan oleh Bapak Agung Dwi Pambudi S.H selaku Analis Kebijakan Ahli Pertama, bahwa :

Kalau untuk penerapan teknologi informasi di dinas kependudukan dan catatan sipil kabupaten indramayu sudah sangat membantu dan mempermudah berbagai layanan adminduk, seperti penggunaan mesin antrean yang tadinya manual sekarang sudah menggunakan mesin, itu sangat membantu dalam mengurangi antrian panjang, sehingga layanan lebih cepat

Dari hasil wawancara di atas, dapat disimpulkan bahwa penerapan teknologi informasi di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Indramayu telah memberikan dampak positif yang signifikan dan telah meningkatkan efisiensi dan efektivitas layanan publik, mempermudah akses bagi masyarakat dan mengurangi waktu tunggu.

3. Penataan Sumber Daya Manusia/Aparatur

Penataan sumber daya manusia bertujuan untuk meningkatkan profesionalisme SDM Aparatur pada masing-masing instansi pemerintah di dukung oelh sistem rekrutmen dan promosi aparatur berbasis kompetensi, transparan, serta memperoleh gaji dan bentuk jaminan kesejahteraan yang sepadan.

a. Standar dan Peningkatan Kerja

Standar dan peningkatan kerja merupakan aturan atau pedoman yang harus diikuti oleh setiap pegawai untuk memastikan bahwa pekerjaan dilakukan dengan baik sesuai dengan aturan yang telah ditetapkan. Sesuai disampaikan oleh Bapak Usman, S.IP, bahwa “Ada, pegawai di dinas kependudukan dan catatan sipil kabupaten indramayu harus memenuhi standar kompetensi yang telah ditetapkan, seperti tingkat pendidikan, pegalaman, pengetahuan, sikap dan keterampilan” Dilanjutkan dengan Bapak Agung Dwi Pambudi, S.H, bahwa “kalau untuk petugas pelayanan ada kegiatan pelatihan seperti bimbingan teknis meliputi teknik komunikasi dalam pelayanan prima, survey indeks kepuasan masyarakat, penanganan keluhan pelanggan”

Berdasarkan dari hasil wawancara di atas maka peneliti menyimpulkan bahwa, standard an peningkatan kerja sangat penting untuk memastikan kualitas pelayanan yang baik di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Indramayu. Setiap pegawai diharuskan memenuhi standar kompetensi yang meliputi tingkat pendidikan, pengalaman, pengetahuan, sikap, dan keterampilan. Selain itu, petugas pelayanan juga mendapatkan pelatihan, seperti bimbingan teknis dalam komunikasi

pelayanan prima dan penanganan keluhan pelanggan, untuk meningkatkan kualitas pelayanan kepada masyarakat.

b. Tugas, fungsi dan beban tugas Proporsional

Menurut sedarmayanti pembagian tugas proporsional yaitu memastikan bagaimana tugas, wewenang, dan sumber daya dalam sebuah organisasi harus dilakukan secara adil, jelas dan efisien, sehingga setiap bagian dari organisasi dapat berfungsi secara optimal. Pembagian tugas yang proporsional di dinas kependudukan dan catatan sipil kabupaten indramayu ini bertujuan untuk mengoptimalkan kinerja dinas, mendukung pencapaian tujuan strategis dan memenuhi kebutuhan masyarakat dengan pelayanan yang cepat, tepat dan akurat.

Sesuai yang disampaikan oleh Bapak Agung Dwi Pambudi, S.H, bahwa :

salah satu langkah utama yang kami ambil adalah melakukan pemetaan tugas dan tanggung jawab secara menyeluruh. Kami memulai dengan mengidentifikasi setiap tugas dan fungsi yang ada di dinas, kemudian mengevaluasi apakah tugas-tugas tersebut dibebankan secara proporsional kepada pegawai. Kami pastikan bahwa beban tugas yang diberikan sesuai dengan kemampuan, kompetensi dan kapasitas masing-masing pegawai

Dari hasil wawancara di atas, maka dapat disimpulkan bahwa dengan pembagian tugas yang tepat, dinas dapat meningkatkan efisiensi dan efektivitas pelayanan publik, sehingga mampu memberikan layanan yang lebih baik kepada masyarakat. Pembagian tugas yang adil dan jelas juga membantu menciptakan lingkungan kerja yang lebih seimbang dan produktif, di mana setiap pegawai dapat bekerja dengan fokus pada area keahlian mereka, sehingga mendukung keberhasilan organisasi secara keseluruhan.

c. Penempatan Pegawai Sesuai Keahlian

Penempatan pegawai sesuai keahlian berarti menempatkan seseorang di posisi kerja yang cocok dengan keterampilan, pengetahuan dan pengalaman yang dimilikinya. Tujuannya adalah agar pegawai tersebut bisa bekerja dengan lebih efektif dan efisien karena melakukan tugas yang sesuai dengan keahlian, ini juga membantu organisasi untuk mencapai hasil yang lebih baik karena pegawai bekerja di bidang yang dikuasai. Sesuai disampaikan oleh Bapak Usman, S.IP, bahwa :

penempatan pegawai sesuai dengan keahlian memiliki dampak yang sangat signifikan terhadap peningkatan efisiensi dan efektifitas pelayanan publik di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil. Ketika pegawai ditempatkan di posisi yang sesuai dengan kompetensi dan keahlian mereka, mereka dapat bekerja dengan lebih percaya diri dan produktif

Dari hasil wawancara di atas, maka peneliti menyimpulkan bahwa menempatkan pegawai pada posisi yang sesuai dengan keahlian berarti memastikan bahwa setiap orang bekerja di area yang sesuai dengan keterampilan dan pengetahuan mereka. Ketika pegawai bekerja dibidang yang mereka kuasai, mereka bisa lebih percaya diri dan produktif, yang pada akhirnya membantu organisasi mencapai hasil yang lebih baik.

4. Akuntabilitas

Akuntabilitas adalah kewajiban untuk memberikan pertanggungjawaban atau menjawab dan menerangkan kinerja dan tindakan seseorang atau suatu organisasi kepada pihak yang memiliki hak atau berkewenangan untuk meminta keterangan atau pertanggungjawaban.

a. Perencanaan Kinerja

Perencanaan kinerja adalah suatu proses sistematis untuk menetapkan tujuan dan sasaran yang harus dicapai oleh suatu organisasi atau individu, serta merencanakan langkah-langkah atau kegiatan yang perlu dilakukan untuk mencapai tujuan tersebut. Seperti disampaikan oleh Bapak Agung Dwi Pambudi, S.H, bahwa:

di dinas kependudukan dan catatan sipil kabupaten indramayu, perencanaan kinerja dilakukan dengan memperhatikan visi dan misi dari instansi kami serta kebijakan-kebijakan dari pemerintah pusat. Kami melakukan perencanaan berdasarkan target-target yang harus dicapai yang kemudian dijabarkan ke dalam program tahunan.

Selanjutnya dijelaskan oleh Bapak Usman, S.IP mengenai keberhasilan perencanaan kinerja, bahwa :

keberhasilan kami diukur melalui pencapaian kinerja. Selain itu, dari hasil survei kepuasan masyarakat juga menjadi tolak ukur penting. Kami juga melakukan evaluasi secara berkala untuk melihat apakah ada hambatan yang muncul dan bagaimana cara kami mengatasinya. Jika target dan tujuan tercapai, maka kami dapat mengatakan bahwa perencanaan kinerja berjalan dengan baik.

Secara keseluruhan, perencanaan kinerja di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Indramayu dilakukan dengan terarah, dengan mengutamakan pencapaian target dan kepuasan masyarakat sebagai indikator keberhasilan utama. Evaluasi berkala memastikan bahwa setiap hambatan dapat diatasi dengan tepat, sehingga perencanaan kinerja dapat berjalan sesuai dengan harapan.

b. Pengukuran dan evaluasi kerja

Pengukuran kerja adalah proses untuk menilai dan mengukur kinerja seseorang atau organisasi berdasarkan kriteria atau standar tertentu. Tujuannya yaitu mengukur seberapa baik hasil kerja individu atau tim sesuai dengan tujuan dan sasaran yang telah ditetapkan. Sedangkan evaluasi kerja adalah proses analisis dan penilaian hasil kerja untuk menentukan sejauh mana pencapaian tujuan dan hasil yang diharapkan. Evaluasi ini membantu dalam memahami kerja secara menyeluruh.

Berdasarkan hasil wawancara dengan Bapak Agung Dwi Pambudi, S.H, bahwa:

Di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Indramayu, pengukuran dan evaluasi kerja adalah bagian penting dari reformasi birokrasi yang kami lakukan. Kami menggunakan beberapa unsur layanan untuk mengukur efektivitas layanan kami, seperti kecepatan layanan, kepuasan pelanggan dan efisiensi proses administrasi. Setiap unsur layanan tersebut kami pantau secara berkala dalam mencapai tujuan reformasi birokrasi

Selanjutnya dijelaskan oleh Bapak Agung Dwi Pambudi, S.H mengenai proses evaluasi yang dilakukan, bahwa :

evaluasi kerja dilakukan biasanya setiap triwulan, kami menggunakan data yang dikumpulkan dari pengukuran kinerja harian untuk mengevaluasi pencapaian target. Selain itu, kami mengadakan rapat evaluasi rutin untuk membahas hasil pengukuran tersebut dan merencanakan langkah perbaikan jika diperlukan

Dari hasil wawancara di atas, dapat disimpulkan bahwa Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Indramayu secara aktif menerapkan pengukuran dan evaluasi kerja sebagai bagian dari upaya reformasi birokrasi. Pengukuran kerja dilakukan untuk menilai efektivitas layanan berdasarkan unsur seperti kecepatan layanan, kepuasan pelanggan, dan efisiensi administrasi. Evaluasi kerja dilakukan

secara berkala, biasanya setiap triwulan, menggunakan data dari pengukuran kinerja harian. Hasil evaluasi ini digunakan untuk merencanakan perbaikan dan memastikan pencapaian tujuan reformasi birokrasi yang telah ditetapkan.

c. Pelaporan Kinerja

Pelaporan kinerja adalah proses sistematis untuk menyusun, menyampaikan dan mendokumentasikan informasi terkait hasil kerja dan pencapaian kinerja suatu individu, tim atau organisasi. Tujuan dari pelaporan kinerja adalah untuk memberikan informasi yang jelas dan akurat mengenai sejauh mana tujuan dan sasaran yang telah tercapai.

Berdasarkan wawancara dengan Bapak Agung Dwi Pambudi, S.H, bahwa :

kami memiliki mekanisme pelaporan kinerja yang terstruktur. Setiap bidang di Disdukcapil diwajibkan untuk melaporkan pencapaian kinerjanya secara berkala. Laporan ini mencakup data kuantitatif seperti jumlah layanan yang diselesaikan, waktu penyelesaian. Selain itu kami juga melakukan pemantauan apakah reformasi birokrasi berjalan efektif dan sesuai dengan tujuan

Dari wawancara di atas, terungkap bahwa mekanisme pelaporan yang diterapkan di Dinas Kependudukan dan Catatan Kabupaten Indramayu sangat membantu dalam memastikan bahwa semua kegiatan dan layanan berjalan sesuai dengan tujuan yang telah ditetapkan. Pemantauan ini tidak hanya membantu dalam melihat hasil kerja yang telah dicapai, tetapi juga memastikan bahwa upaya reformasi birokrasi benar-benar memberikan dampak positif pada peningkatan efisiensi dan efektivitas pelayanan publik.

5. Pelayanan Umum

Pelayanan umum yaitu pelayanan yang di berikan oleh pemerintah atau penyedia layanan publik kepada masyarakat umum. Pelayanan yang baik kepada masyarakat yakni memberikan pelayanan prima (cepat, tepat, adil, konsisten, transparan, dan lain-lain), memuaskan pelanggan dan mewujudkan good governance (kepemimpinan yang baik)

a. Pelayanan Prima

Pelayanan prima adalah pelayanan yang diberikan kepada pelanggan (masyarakat) minimal sesuai dengan standar pelayanan (cepat, tepat, akurat, murah, dan ramah). Seperti di sampaikan oleh Bapak Denani Arafat selaku Operator Front Office, bahwa “Untuk memastikan pelayanan prima kepada masyarakat, saya selalu berusaha untuk bersikap professional dan ramah serta memberikan informasi yang jelas kepada masyarakat”

Berdasarkan pendapat beberapa masyarakat tentang sikap petugas pelayanan, berikut wawancara dengan Ibu Lena, bahwa “pengalaman saya sebenarnya cukup baik, prosesnya cukup cepat, petugas juga ramah mereka menjelaskan apa saja yang perlu saya siapkan dan proses apa yang akan dilakukan”

Selanjutnya yang disampaikan Ibu Santi, bahwa “mereka ramah dan menjelaskan setiap langkahnya dengan jelas. Namun saya rasa fasilitas ruang tunggu bisa lebih diperhatikan, saya datang tempat duduk penuh jadinya saya harus menunggu di luar”

Selanjutnya hasil wawancara dengan Waryono selaku Ketua DPC LSM Penjara Indonesia Kabupaten Indramayu, bahwa :

berdasarkan pengamatan kami dan aduan masyarakat yang kami terima, pelayanan perubahan data KTP di Disdukcapil Indramayu sudah menunjukkan beberapa perbaikan, terutama dalam hal transparansi dan aksesibilitas. Namun, masih ada beberapa aspek yang perlu ditingkatkan untuk mencapai pelayanan prima, seperti durasi proses perubahan data KTP, meskipun ada upaya untuk mempercepat proses, masih banyak masyarakat yang mengeluhkan lamanya waktu penyelesaian, terutama jika ada masalah teknis atau kekeliruan data

Dari hasil wawancara dengan berbagai pihak terkait pelayanan prima di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Indramayu, dapat disimpulkan bahwa pelayanan yang diberikan umumnya sudah memenuhi standar pelayanan prima, terutama dalam hal kecepatan, keramahan dan kejelasan informasi. Hal ini juga didukung oleh pengalaman positif dari masyarakat yang mengapresiasi sikap ramah dan penjelasan yang jelas dari petugas. Namun, masih ada beberapa aspek yang perlu diperhatikan untuk mencapai pelayanan prima yang lebih baik. Salah satunya adalah fasilitas ruang tunggu yang perlu ditingkatkan. Selain itu, durasi proses perubahan data KTP masih menjadi masalah. Ini menunjukkan bahwa meskipun ada upaya untuk memperbaiki pelayanan, masih diperlukan langkah-langkah tambahan untuk memastikan bahwa aspek pelayanan prima terpenuhi, termasuk dalam hal kecepatan penyelesaian dan kenyamanan fasilitas bagi masyarakat.

b. Kualitas Pelayanan

Kualitas pelayanan berfokus pada upaya pemenuhan dan kebutuhan keinginan pelanggan serta ketepatan penyampaiannya untuk mengimbangi harapan pelanggan. Pelayanan yang berkualitas adalah pelayanan yang sesuai dengan

standar pelayanan dan memuaskan pelanggan. Seperti yang disampaikan oleh Bapak Denani Arafat selaku Operator Front Office, bahwa :

Untuk perubahan data KTP, masyarakat biasanya datang ke loket dengan membawa dokumen yang dibutuhkan seperti KTP lama, fotokopi KK. Setelah itu kami akan memeriksa kelengkapan dokumen. Jika semuanya lengkap, data akan diinput ke sistem dan perubahan bisa dilakukan, biasanya memakan waktu 7 hari kerja untuk prosesnya

Berdasarkan hasil wawancara dari beberapa masyarakat terkait kualitas pelayanan mengenai perubahan data KTP, disampaikan oleh Bapak Robi, bahwa “pelayanan di sini cukup baik, namun waktu prosesnya lama. Saya waktu itu melakukan perubahan NIK di KTP yang seharusnya selesai dalam satu minggu, tetapi sudah tiga minggu belum selesai”. Selanjutnya wawancara dengan Bapak Aris, bahwa “cukup baik, meskipun harus menunggu cukup lama. Prosesnya jelas, dan petugas cukup ramah, tapi mungkin kalau bisa, waktu tungguanya dipercepat”

Selanjutnya hasil wawancara dengan Waryono selaku Ketua DPC LSM Penjara Indonesia Kabupaten Indramayu, bahwa :

kami melihat Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Indramayu cukup responsif dalam menanggapi aduan masyarakat. Namun, ada beberapa hal yang perlu ditingkatkan, terutama dalam hal kecepatan proses dan penyampaian informasi yang jelas

Berdasarkan wawancara dari berbagai pihak, disimpulkan bahwa meskipun pelayanan yang diberikan cukup memadai, ada kebutuhan mendesak untuk meningkatkan kecepatan dalam proses pelayanan, terutama dalam perubahan data KTP. Perbaikan dalam hal ketepatan waktu dan penyampaian informasi yang lebih jelas akan sangat berkontribusi pada peningkatan kualitas pelayanan kepada masyarakat.

c. Kepuasan Pelanggan

Kepuasan pelanggan adalah suatu kondisi di mana harapan pelanggan terhadap produk atau layanan yang diterima sesuai atau bahkan melebihi ekspektasi mereka. Di mana kepuasan tercapai jika pelanggan atau masyarakat merasa kebutuhan dan keinginan mereka terpenuhi dengan baik, baik dari sisi kualitas produk/layanan maupun dari cara pelayanan diberikan. Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Indramayu berkomitmen untuk memberikan pelayanan yang memenuhi standar kepuasan pelanggan. Seperti disampaikan oleh Bapak Denani Arafat selaku Operator Front Office, bahwa :

kami selalu berusaha untuk memberikan pelayanan terbaik dengan mengikuti prosedur standar operasional yang telah ditetapkan. Selain itu, kami sering menerima umpan balik langsung dari pelanggan. Jika ada keluhan, kami berusaha untuk segera menanganinya dan menjadikannya bahan evaluasi agar lebih baik kedepannya

Berdasarkan hasil wawancara dari beberapa masyarakat terkait tingkat kepuasan dan aspek yang perlu ditingkatkan dari pelayanan, seperti disampaikan oleh Ibu Sri, bahwa “saya cukup puas dengan pelayanan yang saya terima. Saya rasa yang perlu ditingkatkan lagi itu informasi yang disediakan di awal perlu diperjelas agar masyarakat tidak mengalami kebingungan”

Selanjutnya wawancara dengan Bapak Waryono selaku Ketua DPC LSM Penjara Indonesia Kabupaten Indramayu, bahwa :

Saya menilai upaya dinas kependudukan dan catatan sipil kabupaten indramayu dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik cukup positif. Dalam beberapa tahun terakhir ada beberapa kemajuan signifikan. Misalnya, mereka telah menerapkan program layanan keliling itu sangat memudahkan masyarakat untuk mengurus layanan adminduk

Dari hasil wawancara yang telah dilakukan, dapat disimpulkan bahwa Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Indramayu sudah memberikan pelayanan terbaik. Meskipun demikian, masih ada hal yang perlu diperbaiki yaitu dalam penyampaian informasi yang lebih jelas untuk menghindari kebingungan masyarakat. Inovasi seperti program layanan keliling juga merupakan langkah yang sangat positif dan perlu dipertahankan supaya dapat lebih meningkatkan kepuasan pelanggan dan memenuhi kebutuhan masyarakat.

4.2.3 Kendala dalam proses pelayanan E-KTP manual ke E-KTP Digital di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Indramayu

Pada bagian ini peneliti akan membahas tentang kendala dalam proses pelayanan e-KTP manual ke e-KTP Digital. Akan tetapi sebelum membahas kendalanya, peneliti akan membahas bagaimana proses pelayanan e-KTP terlebih dahulu, berikut proses pelayanan e-KTP diantaranya :

1. Pemohon datang di tempat pelayanan dengan membawa persyaratan;
2. Petugas memeriksa berkas permohonan;
3. Verifikasi data KTP-el pemohon pada data SIAK (Sistem Informasi Administrasi Kependudukan)
4. Memberikan bukti pengambilan KTP-el kepada pemohon
5. Petugas pencetak KTP-el mencetak KTP-el sesuai permohonan
6. Petugas pencetak KTP-el melakukan encoding data KTP-el

Adapun syarat-syarat yang diperlukan ketika pembuatan e-KTP, sebagai berikut :

1. Telah berusia 17 tahun
2. Fotocopy KK
3. Tanda Bukti Perekaman

Adapun persyaratan pembuatan KTP untuk perubahan/penggantian, sebagai berikut :

1. Fotocopy KK
2. KTP-el asli
3. Surat keterangan hilang dari kepolisian (jika hilang)

Adapun kendala dalam proses pelayanan e-KTP sebagaimana yang disampaikan oleh Denani Arafat selaku Operator Front Office mengatakan bahwa:

Terkadang kendala itu muncul dari masyarakatnya sendiri, bukan hanya dari internal birokrasi. Contohnya, sejauh ini kami ada program layanan keliling terkait pelayanan adminduk tetapi terkadang masyarakat itu masih belum sadar akan pentingnya dunia administrasi kependudukan

Berdasarkan hasil wawancara dengan Bapak Agung Dwi Pambudi, S.H selaku Analis Kebijakan Ahli Pertama mengatakan kendala dalam proses reformasi birokrasi, adalah “Kendala utama dalam proses reformasi birokrasi paling kurangnya kualitas sumber daya manusia (SDM)”

Peneliti juga akan membahas tentang KTP Digital di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Indramayu, sebelumnya peneliti akan membahas terkait KTP Digital, KTP Digital ini sama halnya dengan e-KTP yang kita gunakan sekarang tetapi yang jadi pembedanya adalah bentuk fisiknya, jika KTP yang kita

gunakan sekarang bisa dipegang dan di fotocopy lain halnya dengan KTP Digital tidak bisa dipegang dan terdapat kode QR-nya.

Adapun syarat aktivasi KTP Digital, sebagai berikut :

1. Memiliki KTP
2. Memiliki E-mail yang aktif
3. Memiliki smartphone

Berikut cara aktivasi KTP Digital di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil :

1. Download Aplikasi Identitas Kependudukan Digital di Playstore/Appstore;
2. Buka aplikasi IKD, isi data berupa NIK, E-mail dan nomor handphone lalu klik tombol verifikasi data;
3. Verifikasi wajah dengan pilih tombol ambil foto untuk melakukan pemadanan *Face Recognition*;
4. Setelah itu, pilih *Scan QR Code* yang dapat di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil;
5. Setelah berhasil, cek E-mail yang didaftarkan kode aktivasi dan melakukan aktivasi IKD;
6. Masukkan kode aktivasi dan *captcha* untuk aktivasi IKD;
7. Proses aktivasi IKD telah selesai.

Berdasarkan hasil wawancara dengan Bapak Agung Dwi Pambudi, S.H selaku Analis Kebijakan Ahli Pertama “di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Indramayu sendiri sudah memberlakukan KTP Digital”

Selain itu juga di sampaikan terkait kendala dalam proses pelayanan e-KTP manual ke KTP Digital, bahwa “banyak masyarakat yang belum memahami peralihan dari e-KTP Digital, sehingga mereka enggan atau bingung untuk beralih ke layanan digital”. Sesuai dengan yang disampaikan Bapak Denani Arafat selaku Operator Front Office, bahwa “pada saat melakukan aktivasi terkadang yang menjadi kendala yaitu jaringan yang kurang stabil”

Berdasarkan dari hasil wawancara diatas, peneliti dapat menyimpulkan bahwa proses pelayanan menghadapi beberapa kendala, termasuk kurangnya kesadaran masyarakat tentang pentingnya administrasi kependudukan, rendahnya kualitas sumber daya manusia (SDM) dan kesulitan dalam peralihan dari e-KTP manual ke KTP Digital. Selain itu, masalah teknis seperti jaringan yang tidak stabil juga menjadi hambatan dalam aktivasi KTP Digital.

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan yang telah dilakukan dapat disimpulkan bahwa bentuk reformasi pelayanan e-KTP dan kendala dalam proses pelayanan e-KTP manual ke e-KTP Digital di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Indramayu sebagai berikut :

1. Bentuk reformasi birokrasi yang dilakukan Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Indramayu yaitu pemindahan layanan KTP ke Mall Pelayanan Publik, ini dilakukan untuk mempermudah akses dan meningkatkan efisiensi pelayanan kepada masyarakat. Selain itu perubahan penataan kelembagaan pada struktur organisasi, perubahan ini bertujuan untuk menciptakan organisasi yang lebih efektif dalam pelayanan publik. Di samping itu layanan KTP juga mengalami perubahan dengan penerapan KTP Digital menggantikan KTP manual. Terkait dengan pelayanan publiknya, Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Indramayu sudah memberikan pelayanan cukup baik. Meskipun demikian, masih ada hal yang perlu diperbaiki yaitu dalam perbaikan dalam hal ketepatan waktu dan penyampaian informasi.
2. Kendala dalam proses pelayanan yaitu kurangnya kesadaran masyarakat tentang pentingnya administrasi kependudukan, rendahnya kualitas sumber daya manusia (SDM) dan kesulitan dalam peralihan dari e-KTP manual ke KTP Digital disebabkan oleh kurangnya pengetahuan masyarakat tentang KTP

Digital. Selain itu, masalah teknis seperti jaringan yang tidak stabil juga menjadi hambatan dalam aktivasi KTP Digital.

5.2 Saran

Terkait kesimpulan di atas tentang reformasi birokrasi dalam peningkatan pelayanan publik (studi kasus layanan e-ktip di dinas kependudukan dan catatan sipil kabupaten indramayu) maka peneliti memberikan saran sebagai berikut :

1. Bagi Aparatur (Disdukcapil Kabupaten Indramayu)

Diharapkan Aparatur Negara tetap memberikan dan mengupayakan pelayanan yang berkualitas baik, mudah, cepat dan praktis dan diharapkan juga untuk mengadakan sosialisasi kepada masyarakat untuk meningkatkan kesadaran masyarakat tentang pentingnya administrasi kependudukan dan manfaat KTP Digital, mengatasi masalah teknis dengan memperbaiki infrastruktur jaringan agar proses aktivasi KTP Digital dapat dilakukan tanpa hambatan serta memperbaiki fasilitas ruang tunggu.

2. Bagi Masyarakat Kabupaten Indramayu

Diharapkan kepada masyarakat untuk mencari tau terlebih dahulu apa saja syarat, prosedur, alus pelayanan e-KTP guna untuk tidak menyalahkan sebelah pihak.

3. Bagi Peneliti Lain

Untuk terus mengembangkan, menyempurnakan dan memperbaiki penelitian ini, agar bermanfaat bagi semua kalangan.

DAFTAR PUSTAKA

BUKU

- Bungin, B. (2001). *Metode Penelitian Kualitatif*. Jakarta: PT. Raja Craphindo Persada
- Dr. Lijan Poltak Sinambela, M.M., MPd., D. (2006). *REFORMASI PELAYANAN PUBLIK (Teori, Kebijakan dan Implementasi)*. Bumi Aksara.
- Eko Prasajo. (2009). *Reformasi Kedua. Melanjutkan Estafet Reformasi*. Jakarta: Salemba Humanika.
- Sedarmayanti. (2007). "Good Governance 'Kepemerintahan Yang Baik' dan Good Corporate Governance 'Tata Kelola Perusahaan Yang Baik'". Bandung:CV. Mander Maju.
- Sedarmayanti. (2009). Reformasi administrasi publik, reformasi birokrasi, dan kepemimpinan masa depan: mewujudkan pelayanan prima dan pemerintahan yang baik. In *Refika Aditama*.
- Sugiyono. (2011). *Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Bandung Alfabeta.

JURNAL

- Adnan, M. F. (2014). Reformasi Birokrasi Pemerintahan Daerah Dalam Upaya Peningkatan Pelayanan Publik. *Humanus*, 12(2), 196.
<https://doi.org/10.24036/jh.v12i2.4038>
- Ahmad Ramdoni¹, Hery Nariyah², R. H. B. (2015). Kualitas Pelayanan Pembuatan Dokumen Akta Kelahiran Dalam Mewujudkan Pelayanan Prima Pada Dinas

- Kependudukan Dan Catatan Sipil Kabupaten Indramayu. *Publika Unswagati Cirebon KUALITAS*, 3(2), 219–244.
<http://jurnal.unswagati.ac.id/index.php/Publika/article/view/1498>
- Dewandaru, D. S. (2013). Pemanfaatan Aplikasi E-Office Untuk Mendukung Reformasi Birokrasi Studi Kasus : Pusjatan. Seminar Nasional Sistem Informasi Indonesia, 4022, 2-4.
- Kabalmay, P. N. R. (2021). Efektivitas Reformasi Birokrasi Dalam Meningkatkan Kinerja Organisasi Di Badan Kesatuan Bangsa Dan Politik Kota Tual,Provinsi Maluku. *Paper Knowledge. Toward a Media History of Documents*, 3(April), 49-58.
- Kairupan, J. (2015). Pengaruh Reformasi Birokrasi Terhadap Kualitas Pelayanan Publik Di Dinas Kependudukan Dan Catatan Sipil Kabupaten Minahasa Utara. *Jurnal Administrasi Publik UNSRAT*, 4(35), 1468.
- Muriany, T., & Ruhunlela, V. (2021). Reformasi Birokrasi Pelayanan Publik di Kecamatan Tanimbar Selatan Kabupaten Kepulauan Tanimbar. *PUBLIC POLICY (Jurnal Aplikasi Kebijakan Publik & Bisnis)*, 2(1), 1–20.
<https://doi.org/10.51135/publicpolicy.v2.i1.p1-20>
- Ningtyas, T. (2017). New Public Service : Pelayan Publik Berbasis Humanistik Untuk Kesuksesan Reformasi Birokrasi. *Jurnal Ilmiah Manajemen Publik Dan Kebijakan Sosial*, 1(1). <https://doi.org/10.25139/jmnegara.v1i1.283>
- Nurjamilah. (2023). *Implementasi Prinsip-Prinsip Good Governance Dalam Reformasi Pelayanan Publik*.
- Rosalinda, R. (2023). *Reformasi Birokrasi Pada Pelayanan Publik Dalam Upaya*

Pencegahan Korupsi Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Palu Provinsi Sulawesi Tengah.

Rusli, B. (2016). Konsep dan Latar Belakang Reformasi Administrasi. *Modul 1*, 1–57. <https://www.pustaka.ut.ac.id/lib/wp-content/uploads/pdfmk/DAPU6103-M1.pdf>

Sari, D. A. D. (2013). Reformasi Birokrasi Aparatur Pemerintah Untuk Mewujudkan Good Governance (Studi Pelayanan Publik Dalam Pengurusan Akta Kelahiran Di Dinas Kependudukan Dan Catatan Sipil Kabupaten Sumenep). *Jurnal Ilmu Administrasi Negara*, 53(9), 1–13.

Sebayang, H. S. R., Sihombing, M., & Warijo, W. (2022). Reformasi Birokrasi dalam Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPM-PTSP) Kabupaten Karo. *Perspektif*, 11(4), 1976-1486.

Syahputra, R. (2021). *Implementasi Reformasi Birokrasi Publik Di Kantor Kelurahan Sidomulyo Barat Kota Pekanbaru*. <https://repository.uin-suska.ac.id/52134/>

UNDANG-UNDANG

Keputusan MENPAN Nomor 63 Tahun 2003 Tentang Pedoman Umum

Penyelenggaraan Pelayanan Publik

Peraturan Bupati Indramayu Nomor 12 Tahun 2022 Tentang Organisasi dan Tata

Kerja Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Indramayu

Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi

Nomor 20 Tahun 2010 tentang Road Map Reformasi Birokrasi 2010-1014
 Peraturan Presiden Nomor 81 Tahun 2010 Tentang Grand Design Reformasi
 Birokrasi
 UU No. 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik

SUMBER LAINNYA

- Asisten OMBUDSMAN RI dan Alumni Pascasarjana Ilmu Sejarah USU. (2023).
Pelayanan Publik Kita Masih Buruk. Kamis, 26 - 01 - 2023.
<https://ombudsman.go.id/artikel/r/pwkinternal--pelayanan-publik-kita-masih-buruk>
- Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Indramayu.
<https://disdukcapil.indramayukab.go.id/>
- Indramayu, D. (2023). *Tingkatkan Kualitas Pelayanan Publik Ombudsman RI Perwakilan Jawa Barat Berikan Pendampingan Pelayanan Publik*.
- Kompas.com. (2021). *Reformasi Indonesia 1998*. 20 April.
<https://www.kompas.com/stori/read/2021/04/20/144131779/reformasi-indonesia-1998-latar-belakang-tujuan-kronologi-dampak?page=all>
- Peta-hd.com. (2023). *Peta Kabupaten Indramayu Jawa Barat Terbaru Gambar HD*. <https://peta-hd.com/peta-kabupaten-indramayu/>
- RI, O. (2020). *Reformasi Birokrasi, Reformasi Pelayanan Publik*.
<https://ombudsman.go.id/artikel/r/artikel--reformasi-birokrasi-reformasi-pelayanan-publik>

LAMPIRAN
PEDOMAN WAWANCARA

Pedoman Wawancara

Informan :

Jabatan :

Tanggal :

Pukul :

1. Dimensi Penataan Kelembagan

- 1) Bagaimana penataan kelembagaan di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Indramayu?
- 2) Apa saja visi, misi serta strategi reformasi birokrasi dalam peningkatan pelayanan publik di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Indramayu?
- 3) Apakah struktur organisasi di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Indramayu sudah efektif dan efisien?
- 4) Bagaimana pembagian tugas di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Indramayu?
- 5) Bagaimana Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Indramayu mengatur pembagian tugas antara jabatan struktural dan fungsional agar dapat berjalan efektif dan efisien?

2. Dimensi Penataan Ketatalaksanaan

- 1) Bagaimana mekanisme/ sistem kinerja reformasi birokrasi dalam peningkatan pelayanan publik khususnya layanan KTP di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Indramayu?
- 2) Bagaimana Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Indramayu mengatur mekanisme pengawasan untuk memastikan kinerja internal yang optimal?
- 3) Apakah pegawai dalam memberikan pelayanan sudah sesuai dengan prosedur yang sudah ada?
- 4) Apakah sarana prasarana kerja telah mendukung proses reformasi birokrasi dalam peningkatan publik di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Indramayu?
- 5) Apa saja langkah-langkah yang telah dilakukan oleh Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Indramayu dalam rangka mendukung reformasi birokrasi di bidang layanan KTP?
- 6) Apa dampak otomatisasi administrasi perkantoran terhadap reformasi birokrasi dalam peningkatan pelayanan publik di Dinas Kependudukan Dan Catatan Sipil Kabupaten Indramayu?
- 7) Bagaimana penerapan teknologi informasi terhadap reformasi birokrasi dalam peningkatan pelayanan publik di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Indramayu?

3. Dimensi Penataan Sumber Daya Manusia/Aparatur

- 1) Apakah ada kualifikasi tertentu mengenai standar dan peningkatan kerja terhadap pelaku pelayanan?
- 2) Apakah ada pelatihan atau pengembangan untuk staf pelayanan dalam rangka reformasi birokrasi untuk mendukung peningkatan kerja?
- 3) Apa saja langkah-langkah yang telah diambil oleh dinas kependudukan dan catatan sipil kabupaten indramayu dalam memastikan bahwa beban tugas setiap pegawai proporsional dan mendukung peningkatan pelayanan publik?
- 4) Sejauh mana penempatan pegawai yang sesuai dengan keahlian berdampak pada peningkatan efisiensi dan efektivitas pelayanan publik di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Indramayu?

4. Dimensi Akuntabilitas

- 1) Bagaimana Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Indramayu melakukan perencanaan kinerja dalam rangka reformasi birokrasi untuk meningkatkan pelayanan publik. Bisa jelaskan bagaimana proses perencanaan kinerja tersebut?
- 2) Bagaimana Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Indramayu menilai keberhasilan perencanaan kinerja yang telah dilakukan?
- 3) Bagaimana Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Indramayu melakukan pengukuran dan evaluasi kerja dalam rangka reformasi birokrasi?

- 4) Bagaimana proses evaluasi kerja dikukan dan seberapa sering evaluasi dilakukan?
- 5) Bagaimana pelaporan kinerja dilakukan untuk memastikan bahwa reformasi birokrasi ini berjalan sesuai dengan tujuan?

5. Dimensi Pelayanan Umum

- 1) Apa yang anda lakukan untuk memastikan pelayanan prima kepada masyarakat?
- 2) Bagaimana sikap petugas pelayanan saat melayani masyarakat?
- 3) Bagaimana tingkat ketepatan waktu proses pelayanan di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Indramayu?
- 4) Bagaimana alur pelayanan untuk perubahan data KTP di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Indramayu?
- 5) Bagaimana kualitas pelayanan yang diberikan oleh dinas kependudukan dan catatan sipil kepada masyarakat?
- 6) Bagaimana Anda memastikan bahwa pelayanan yang diberikan sudah memenuhi standar kepuasan pelanggan?

6. Pertanyaan Tambahan (LSM)

- 1) Bagaimana pandangan Anda mengenai pelayanan yang diberikan oleh Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Indramayu terkait perubahan data KTP?
- 2) Bagaimana pengalaman Anda dalam berinteraksi dengan Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Indramayu, khususnya dalam hal menanggapi aduan dari masyarakat?

- 3) Bagaimana Anda menilai upaya Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Indramayu dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik? Apakah Anda melihat ada kemajuan yang signifikan dalam beberapa tahun terakhir?

DAFTAR RIWAYAT HIDUP PENELITI



1. Identitas Pribadi


- a) Nama : Siti Nur 'Aini Chofifatun
- b) Jenis Kelamin : Perempuan
- c) Tempat, Tanggal Lahir : Banyumas, 1 Oktober 2001
- d) NPM : 652010120033
- e) Agama : Islam
- f) Status : Belum Kawin
- g) Alamat : Jl. Nyi Meleng-Mersi, Rt.03/Rw.01
Kec. Purwokerto Timur, Kab. Banyumas
- h) No. Hp : 0895340891130
- i) Email : chofifatunsitinuraini@gmail.com

2. Riwayat Pendidikan

- a) SD N 4 Mersi : 2008-2014
- b) SMP N 6 Purwokerto : 2014-2017
- c) SMK N 1 Purwokerto : 2017-2020
- d) Universitas Wiralodra : 2020-2024

KARTU BIMBINGAN SKRIPSI

Program Studi : S1-Ilmu Pemerintahan
 Nama Mahasiswa : Siti Nur 'Aini Chofifatun
 NPM : 652010120033
 Judul UP/Skripsi : Reformasi Birokrasi Dalam Peningkatan Pelayanan Publik Di Dinas Kependudukan Dan Catatan Sipil Kabupaten Indramayu (Studi Kasus Layanan E-Ktp)

No	Tanggal Bimbingan	Materi dan Saran Bimbingan Skripsi	Paraf Pembimbing I	Paraf Pembimbing II
1.	20-03-2024	Konsultasi judul usulan penelitian		
2.	07-04-2024	Bimbingan Bab 1 & 2		
3.	01-05-2024	Bimbingan Bab 1 & 2		
4.	03-05-2024	Bimbingan Bab 2 & 3		
5.	20-05-2024	Bimbingan Bab 2 & 3		
6.	24-05-2024	Bimbingan Bab 1-3		

7.	27-05-2024	Bimbingan Bab 1-3		
8.	28-05-2024	Bimbingan Bab 1-3		
9.	29-05-2024	Bimbingan Bab 1-3		
10.	01-08-2024	Bimbingan Bab 4		
11.	21-08-2024	Bimbingan Bab 4		
12.	27-08-2024	Bimbingan Bab 4		
13.	28-08-2024	Bimbingan Bab 4 & 5		
14.	29-08-2024	Bimbingan Bab 4 & 5		
15.				
16.				



UNIVERSITAS WIRALODRA INDRAMAYU
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK

PROGRAM STUDI ILMU PEMERINTAHAN
 TERAKREDITASI "B" SK BAN-PT NOMOR: 13764/SK/BAN-PT/AK/PPJ/S/1/2022
 Sekretariat: Jl. Ir. H. Djuanda Km. 3 Indramayu 45212 Telp. (0234) 275272
 website: <http://fisp.unwir.ac.id> email: fispunwirindramayu@gmail.com

SURAT KEPUTUSAN
 DEKAN FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK UNIVERSITAS WIRALODRA INDRAMAYU
 NOMOR : 018u/SK.D/FISIP-UW/HI/Q.2024
 TENTANG
 DOSEN PEMBIMBING SKRIPSI MAHASISWA

Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Wiralodra

- Menimbang** : a. Bahwa untuk kelancaran penyusunan dan penulisan Skripsi Mahasiswa Program Studi Ilmu Pemerintahan pada Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Tahun Akademik 2023-2024 perlu menunjuk Dosen pembimbing skripsi bagi tiap mahasiswa.
 b. bahwa untuk keperluan pada butir 'a' tersebut diatas, perlu ditetapkan dengan Surat Keputusan Dekan tentang Dosen Pembimbing Skripsi Mahasiswa pada Tahun Akademik 2023-2024.
- Mengingat** : 1. Undang-undang Nomor 20 Tahun 2003 tentang Sistem Pendidikan Nasional;
 2. Undang-undang Nomor 12 Tahun 2012 tentang Pendidikan Tinggi;
 3. Peraturan Pemerintah Nomor 4 Tahun 2014 tentang Penyelenggaraan Pendidikan Tinggi dan Pengelolaan Perguruan Tinggi;
 4. Peraturan Pemerintah Nomor 57 Tahun 2021 tentang Standar Nasional Pendidikan;
 5. Peraturan Menteri Pendidikan, Kebudayaan dan Riset dan Teknologi Nomor 53 Tahun 2023 tentang Penjaminan Mutu Pendidikan Tinggi;
 6. Peraturan Yayasan Wiralodra Indramayu Nomor 01/PER/YWI/X/2018 tentang Statuta Universitas Wiralodra, Indramayu.
- Memperhatikan** : Surat Usulan Ketua Program Studi Ilmu Pemerintahan pada tanggal 2 Maret 2024 Tentang Dosen Pembimbing Skripsi.

MEMUTUSKAN

- Menetapkan** :
Pertama : 1. Ilham Setiawan, S.H., M.Si. (Sebagai Pembimbing I)
 2. Mulyati Kartini, S.Sos., M.Si. (Sebagai Pembimbing II)

Dalam penyusunan skripsi mahasiswa di bawah ini :

- Nama** : Siti Nur'Aini Choffatun
NPM : 652010120033
Program Studi : Ilmu Pemerintahan
Judul Skripsi : Reformasi Birokrasi Dalam Peningkatan Pelayanan Publik Pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Indramayu
- Kedua** : Tugas Dosen Pembimbing Skripsi sebagaimana diktum pertama, yaitu melakukan pembimbingan dalam penyusunan dan penulisan Skripsi kepada setiap mahasiswa yang dibimbing dengan penuh tanggungjawab selama 1 (satu) semester;
- Ketiga** : Biaya yang ditimbulkan akibat keputusan ini dibebankan pada anggaran pendapatan dan belanja Universitas dan atau Fakultas;
- Keempat** : Surat Keputusan ini berlaku sejak tanggal ditetapkan dan apabila kemudian hari terdapat kekeliruan, akan dilakukan perbaikan sebagaimana mestinya;

Tembusan disampaikan kepada:

1. Dosen Pembimbing bersangkutan;
2. Mahasiswa;
3. Arsip;

Ditetapkan di: Indramayu
 Pada Tanggal 04 Maret 2024
 Dekan,

Dr. Ismanudin, M.Si.
 NIDN. 0415086701



UNIVERSITAS WIRALODRA INDRAMAYU
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
PROGRAM STUDI ILMU PEMERINTAHAN

TERAKREDITASI "B" SK BAN-PT NOMOR: 13764/SK/BAN-PT/AkPPJ/S/1/2022
 Sekretariat: Jl. Ir. H. Djuanda Km. 3 Indramayu 45212 Telp. (0234) 275272
 website: <http://fisip.unwir.ac.id> email: fisipunwirindramayu@gmail.com

Nomor : 043c/FISIP-UW/VI/N.2024
 Lampiran : -
 Perihal : **Ijin Penelitian**

Indramayu, 7 Juni 2024

Kepada Yth,

Kepala Bappeda - Litbang Kabupaten Indramayu
 di- Indramayu.

Asalamu'alaikum Warahmatullahi Wabarokatuh.

Alhamdulillah, segala puji bagi Allah S.W.T, Shalawat teriring salam semoga tercurahkan kepada Rasulullah S.A.W. beserta keluarganya, para sahabat serta kita umatnya sebagai penerus risalahnya.

Dalam rangka memenuhi tugas akhir sebagai syarat menempuh gelar sarjana Strata satu (S-1), dengan ini kami mohon Bapak/Ibu berkenan memberikan rekomendasi kepada mahasiswa kami untuk melaksanakan penelitian dalam rangka penyusunan skripsi. Adapun nama mahasiswa sebagai berikut:

Nama : **SITI NUR'AINI CHOFIFATUN**
 NPM : 652010120033
 Program Studi : Ilmu Pemerintahan
 Judul Skripsi : Reformasi Birokrasi Dalam Peningkatan Pelayanan Publik di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Indramayu
 Tempat Penelitian : Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Indramayu

Atas perhatian dan perkenannya kami sampaikan terima kasih.

Wassalamu'alaikum Warahmatullahi Wabarokatuh.



Dr. Ismanudin, Drs., M.Si.
 NIDN. 0415086701



**PEMERINTAH KABUPATEN INDRAMAYU
BADAN PERENCANAAN PEMBANGUNAN, PENELITIAN
DAN PENGEMBANGAN DAERAH**

JL. Let. Jend. S. Parman No. 15 Indramayu Kode Pos 45212, Jawa Barat
Telp. Fax. (0234) 271711 Website : <http://bapeda.indramayukab.go.id>

SURAT KETERANGAN PENELITIAN

Nomor : 00.9.2/520.d/Litbang

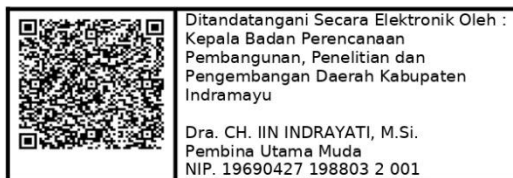
1. Yang bertandatangan dibawah ini : Kepala Badan Perencanaan Pembangunan, Penelitian dan Pengembangan Daerah (BAPPEDA-LITBANG) Kabupaten Indramayu.
- Berdasarkan Surat dari : Universitas Wiralodra Indramayu Nomor: 043c/FISIP-UW/VI/N.2024 Tanggal 07 Juni 2024 Perihal Ijin Penelitian.

Memberikan Surat Keterangan Penelitian Kepada:

a. Nama dan NIM	: Siti Nur'aini Chofffatun NIM : 652010120033
b. No Tlp/Email	: 0895340891130/chofffatunsitinuraini@gmail.com
c. Pekerjaan	: Mahasiswa Program Studi Sarjana (S1) Ilmu Pemerintahan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
d. Instansi	: Universitas Wiralodra Indramayu
e. Maksud	: Penelitian Skripsi
f. Judul	: Reformasi Birokrasi dalam Peningkatan Pelayanan Publik di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Indramayu
g. Waktu Penelitian	: 10 Juni - 06 Agustus 2024
h. Lokasi / Instansi Penelitian	: Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil

2. Sehubungan maksud tersebut, diharapkan agar pihak yang terkait dapat memberikan bantuan/fasilitas yang diperlukan.
3. Setelah selesai melaksanakan kegiatan penelitian agar menyerahkan dokumen hasil penelitian baik berupa salinan cetak atau salinan digital kepada Bappeda-Litbang Kabupaten Indramayu.
4. Demikian Surat Keterangan Penelitian ini dibuat untuk dipergunakan sebagaimana mestinya.

Indramayu, 11 Juni 2024



Tembusan :

Yth. Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil.

Catatan :

- ✓ UU ITE No 11 Tahun 2008 Pasal 5 ayat 1
- ✓ "Informasi Elektronik dan/atau Dokumen Elektronik dan/atau hasil cetaknya merupakan alat bukti hukum yang sah."
- ✓ Dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik menggunakan **sertifikat elektronik** yang diterbitkan **BSrE**.



DOKUMENTASI PENELITIAN



Penyerahan Surat Kepada Bappeda-Litbang

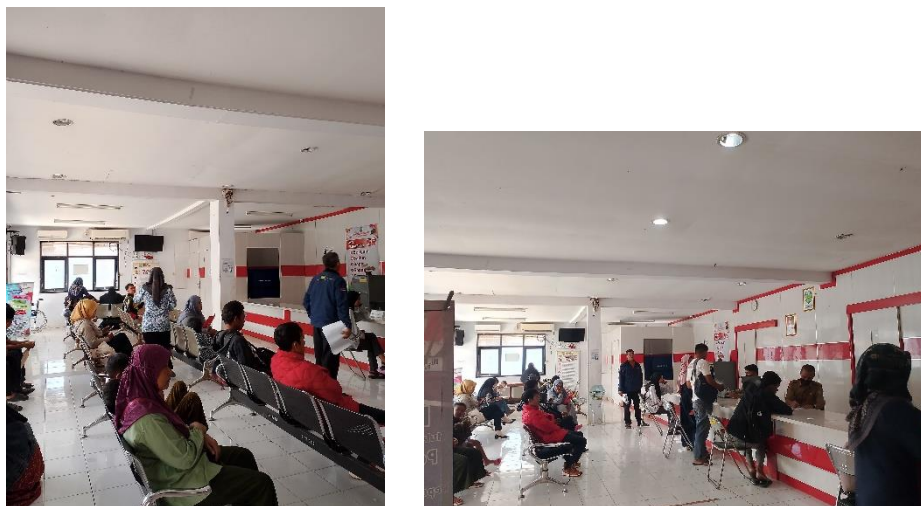


Penyerahan Surat Kepada Dinas Kependudukan & Catatan Sipil Kab.

Indramayu



Gedung Dinas Kependudukan & Catatan Sipil Kab. Indramayu



Suasana Pelayanan di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil



Mesin Antrean



**Wawancara dengan Bapak Agung Dwi Pambudi, S.H selaku Analis
Kebijakan Ahli Pertama**



Wawancara dengan Bapak Usman, S.IP selaku Analis Kependudukan dan Catatan Sipil



Wawancara dengan Bapak Denani Arafat selaku Operator Front Office



Wawancara dengan Ibu Lena & Ibu Santi



Wawancara dengan Bapak Aris



Wawancara dengan Ibu Sri



Wawancara dengan Bapak Robi



Wawancara dengan Bapak Waryono selaku Ketua LSM Penjara

