

SKRIPSI

**REFORMASI BIROKRASI DALAM PELAYANAN PUBLIK
BIDANG ADMINISTRASI KEPENDUDUKAN DI DINAS
KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL
KABUPATEN PANGKEP**



Oleh :

SRI WAHYUNI

Nomor induk mahasiswa: 10561111919

**PROGRAM STUDI ILMU ADMINISTRASI NEGARA
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MAKASSAR**

2024

SKRIPSI

**REFORMASI BIROKRASI DALAM PELAYANAN PUBLIK BIDANG
ADMINISTRASI KEPENDUDUKAN DI DINAS KEPENDUDUKAN DAN
PENCATATAN SIPIL KABUPATEN PANGKEP**

Sebagai Salah Satu Syarat Untuk Menyelesaikan Studi dan Memperoleh Gelar

Sarjana Administrasi Negara (S.AP)



Disusun dan Diajukan Oleh:

SRI WAHYUNI

Nomor Stambuk: 105611111919

Kepada

**PROGRAM STUDI ILMU ADMINISTRASI NEGARA
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MAKASSAR**

2024

HALAMAN PERSETUJUAN UJIAN AKHIR

Judul Skripsi : Reformasi Birokrasi dalam Pelayanan Publik
Bidang Administrasi Kependudukan di Dinas
Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten
Pangkep

Nama Mahasiswa : Sri Wahyuni

Nomor Induk Mahasiswa : 105611111919

Program Studi : Ilmu Administrasi Negara



Menyetujui:

Pembimbing I

Pembimbing II

[Signature]
Prof Dr.H. Muhlis Madani, M.Si

[Signature]
Dr.Hj. Ihyani Malik, S.Sos.,M.Si

Mengetahui:

Dekan

Ketua Program Studi



[Signature]
Dr.Hj.Ihyani Malik,S.Sos.,M.Si

[Signature]
Dr.Nur Wahid.,S.Sos.,M.Si

NBM: 730727

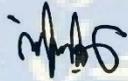
NBM: 991742

HALAMAN PENERIMAAN TIM

Telah diterima oleh Tim Penguji Skripsi Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Makassar berdasarkan surat keputusan Dekan Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Makassar Nomor: 0311/FSP/A.4-II/X/46/2024 sebagai salah satu syarat untuk menyelesaikan studi dan memperoleh gelar sarjana dalam Program Studi Ilmu Administrasi Negara yang dilaksanakan di Makassar pada hari Sabtu, 18 Oktober 2024.

Mengetahui

Ketua



Dr. Hj. Ihyani Malik, S.Sos., M.Si
NBM : 730727

Sekretaris

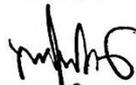


Andi Luhur Prianto, S.IP., M.Si
NBM : 992797

Tim Penguji

1. Dr. Jaelan Usman, M.Si
2. Dr. Hj. Ihyani Malik, S.Sos., M.Si
3. Dr. Hj. Sudarmi, M.Si
4. Dr. Hafiz Elfiansya Parawu.,S.T., M.Si

()

()

()

()

HALAMAN PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama Mahasiswa : Sri Wahyuni

Nomor Induk Mahasiswa : 105611111919

Program Studi : Ilmu Administrasi Negara

Menyatakan bahwa benar Skripsi ini adalah karya saya sendiri dan bukan hasil plagiat dari sumber lain. Pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya dan apabila dikemudian hari pernyataan ini tidak benar, maka saya bersedia menerima sanksi akademik sesuai aturan yang berlaku di Universitas Muhammadiyah Makassar.

Makassar, Januari 2024

Yang Menyatakan



Sri Wahyuni

ABSTRAK

Sri Wahyuni, Muhlis Madani dan Ihyani Malik, Reformasi Birokrasi Dalam Pelayanan Publik Administrasi Kependudukan Di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pangkep.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui reformasi birokrasi dalam pelayanan publik administrasi kependudukan di dinas kependudukan dan pencatatan sipil kabupaten pangkep. Penelitian ini menggunakan pendekatan penelitian kualitatif deskriptif. Teknik pengumpulan data yang digunakan adalah teknik observasi, wawancara, dan dokumentasi. Informan kunci dalam penelitian ini adalah Kepala Dinas, informan pendukung adalah dua orang pegawai pelayanan di Kantor Administrasi Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pangkep dan dua orang masyarakat penerima layanan. Pengabsahan data di laksanakan melalui triangulasi data, teknik dan waktu. Penelitian ini menggunakan teknik analisis data yang terdiri dari reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa pelaksanaan reformasi birokrasi dalam pelayanan publik bidang administrasi kependudukan di dinas kependudukan dan pencatatan sipil kabupaten pangkep yang dilihat dari 7 (tujuh) indikator reformasi birokrasi adalah sebagai berikut: 1) dinas telah melakukan penataan kelembagaan, 2) dinas telah melaksanakan peningkatan SDM aparatur, 3) dinas telah melaksanakan penguatan pengawasan, 4) dinas telah melaksanakan pemantapan akuntabilitas, 5) dinas sudah efektif melakukan penataan tatalaksana, 6) peningkatan pelayanan publik pada dinas kurang berjalan maksimal, 7) aspek peraturan perundang-undangan masi kurang efektif dilaksanakan oleh dinas.

Kata Kunci: Reformasi, Birokrasi, Administrasi Kependudukan

KATA PENGANTAR



Assalamu 'Alaikum Warahmatullahi Wabarakatuh

Syukur Alhamdulillah penulis panjatkan ke hadirat Allah SWT atas segala rahmat dan hidayah yang tiada henti diberikan kepada hamba-Nya. Shalawat dan salam tak lupa penulis kirimkan kepada Rasulullah Muhammad SAW beserta para keluarga, sahabat dan para pengikutnya. Merupakan nikmat yang tiada ternilai manakala penulisan skripsi yang berjudul “Reformasi Birokrasi Dalam Pelayanan Publik Bidang Administrasi Kependudukan Di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pangkep” Skripsi yang penulis buat ini bertujuan untuk memenuhi syarat dalam menyelesaikan Program Sarjana (S1) pada Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Makassar.

Teristimewa dan terutama penulis sampaikan ucapan terima kasih kepada kedua orang tua penulis bapak Abd Rahim dan ibu Rostina yang senantiasa memberikan harapan, semangat, perhatian, kasih sayang dan doa tulus tak pamrih. Dan saudara-saudaraku tercinta yang senantiasa mendukung dan memberikan semangat hingga akhir studi ini. Dan seluruh keluarga besar atas segala pengorbanan, dukungan dan doa restu yang telah diberikan demi keberhasilan penulis dalam menuntut ilmu. Semoga apa yang telah mereka berikan kepada penulis menjadi ibadah dan cahaya penerangan kehidupan di dunia dan di akhirat.

Penulis menyadari bahwa penyusunan skripsi ini tidak akan terwujud tanpa adanya bantuan dan dorongan dari berbagai pihak. Berikut pula penghargaan yang setinggi-tingginya dan terima kasih banyak disampaikan dengan hormat kepada:

1. Bapak Prof. Dr. H. Ambo Asse, M.Ag Rektor Universitas Muhammadiyah Makassar.
2. Bapak Prof. Dr. H. Muhlis Madani, M.Si selaku pembimbing I dan Ibu Dr. Hj. Ihyani Malik, S,Sos.,M.Si selaku pembimbing II yang senantiasa

meluangkan waktunya membimbing dan mengarahkan penulis, sehingga skripsi ini dapat diselesaikan.

3. Ibu Dr. Hj. Ihyani Malik, S.Sos., M.Si selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Makassar.
4. Bapak Dr. Nur Wahid, S.Sos., M.Si selaku ketua Prodi Ilmu Administrasi Negara Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik.
5. Ibu Nurbiah Tahir, S.Sos., M.AP selaku Sekretaris Ketua Jurusan Ilmu Administrasi Negara Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik.
6. Ibu Dr. Andi Rosdianti Razak, M.Si selaku Dosen Penasehat Akademik yang selalu memberikan saran dan motivasi kepada penulis.
7. Para Dosen beserta jajaran staf Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Makassar yang telah banyak menuangkan ilmunya bagi penulis selama mejalani proses perkuliahan.
8. Kepada bapak Arisal Hasan, S.IP selaku kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pangkep beserta para staf yang sudah membantu penulis dalam melakukan penelitian ini, juga kepada masyarakat yang sudah meluangkan waktunya dalam proses wawancara penelitian.
9. Kepada sahabat saya yang selalu setia menerima keluh kesah dan selalu memberi dukungan kepada penulis.
10. Kepada teman-teman seperjuangan saya, dan seluruh keluarga besar Ilmu Administrasi Negara kelas C tanpa terkecuali yang telah menjadi support sistem secara penuh dalam menyelesaikan studi.

Demikian kesempurnaan skripsi ini, saran dan kritik yang sifatnya membangun sangat penulis harapkan. Semoga karya skripsi ini bermanfaat dan dapat memberikan sumbangan yang berarti bagi pihak yang membutuhkan.

Billahi Fii Sabilil Haq, Fastabiqul Khairat, Wassalamu'alaikum Wr.Wb

Makassar, Januari 2024



Sri Wahyuni

DAFTAR ISI

SKRIPSI	
HALAMAN PERSETUJUAN UJIAN AKHIR.....	ii
HALAMAN PERNYATAAN.....	iv
DAFTAR ISI.....	viii
BAB 1 PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang	1
B. Rumusan Masalah	7
C. Tujuan Penelitian	8
D. Manfaat Penelitian	8
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	10
A. Penelitian Terdahulu	10
B. Pengertian, Teori dan Konsep	14
C. Kerangka Pikir	35
D. Fokus Penelitian	36
E. Deskripsi Fokus Penelitian.....	37
BAB III METODE PENELITIAN	46
A. Waktu dan Lokasi Penelitian	46
B. Jenis dan Tipe Penelitian.....	46
C. Sumber Data dan Informan	47
D. Teknik pengumpulan data	49
E. Teknik Analisis Data.....	51
F. Teknik Pengabsahan Data	52
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	54
A. Deskripsi Lokasi Penelitian.....	54
B. Hasil penelitian.....	61
C. Pembahasan Hasil Penelitian	129
BAB V PENUTUP	150
A. Kesimpulan	150

B. Saran	153
DAFTAR PUSTAKA	155
LAMPIRAN.....	158



BAB 1

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Birokrasi di Indonesia dewasa ini menjadi sebuah opini publik yang selalu menjadi perhatian dan akan selalu menarik untuk dibahas, hal ini disebabkan karena birokrasi di Indonesia masih problematik dan belum sampai kepada yang diharapkan. Masih lemahnya birokrasi di Indonesia tentu menyuburkan ketidakpuasan masyarakat terhadap pemerintah. Keluhan terhadap rendahnya kinerja pelayanan publik dan minimnya kualitas sumberdaya aparatur seperti tidak pernah ada akhirnya Saputra, T., & Utami, B. C.(2017). Mulai dari praktek tidak terpuji seperti korupsi, nepotisme dan sampai dengan sistem birokrasi yang buruk menjadi liabilitas dalam pewujutan birokrasi yang pro terhadap kepentingan rakyat banyak, hal ini melahirkan patologi dalam birokrasi yang terjadi secara turun temurun.

Pelayanan publik pada era globalisasi yang dalam hal ini dititik beratkan kepada aparatur pemerintahan hendaknya memberi pelayanan yang sebaik-baiknya, berorientasi pada kebutuhan dan kepuasan penerima layanan, sehingga dapat meningkatkan daya saing dalam memberi pelayanan barang dan jasa Saputra, T., & Astuti, W. (2018). Pemerintahan pelayanan publik terus meningkat baik kuantitas maupun kualitasnya tentu Hal tersebut berangkat dari semakin meningkatnya

jumlah penduduk, meningkatnya tingkat pendidikan, meningkatnya kebutuhan, semakin beragam lapangan pekerjaan dan semakin bertambahnya tingkat kesejahteraan masyarakat. Pelayanan publik bukan hanya administratif saja tetapi lebih tinggi yaitu pemenuhan keinginan publik Saputra, T., Eka, E., & Sufi, W. (2021), karena itu diperlukan kesiapan bagi adminitator pelayan publik agar dicapai kualitas pelayanan yang baik (Sumartono, 2007).

Salah satu organisasi pemerintah yang dituntut maksimal dalam memberikan pelayanan kepada publik yaitu Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Disdukcapil). Dinas ini merupakan bagian integral dan system management modren, termasuk manajemen pemerintah yang mutlak ada, tidak bisa dielemisir atau dihilangkan, karena ia melekat dalam setiap gerak langkah pembangunan berwawasan kependudukan. Fungsi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil terkandung makna pencatatan, penerbitan, penyimpanan serta pemeliharaan data kependudukan, dengan arti untuk pengelolaan urusan tata usaha dengan baik, sehingga dapat dilaksanakan langkah-langkah perbaikan pada saat yang tepat guna terpeliharanya arsip-arsip atau dokumen penduduk secara komprehensif.

Pemerintah Kabupaten Pangkajene dan Kepulauan (Pangkep) telah menyelenggarakan pendaftaran penduduk dan pencatatan sipil dengan menggunakan sistem informasi administrasi kependudukan (SIAK) yang didukung dengan teknologi informasi yaitu sistem informasi Administrasi

kependudukan (SIAK). Sistem ini sudah mulai dilaksanakan sejak Tahun 2007 sebagaimana yang diamanatkan Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan, sebagaimana telah diubah dengan Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2013 tentang perubahan Atas Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan dan telah ditindak lanjuti dengan peraturan daerah kabupaten pangkajene dan kepulauan Nomor 3 Tahun 2011 tentang penyelenggaraan Administrasi Kependudukan, sebagaimana telah diubah dengan peraturan daerah kabupaten pangkajene dan kepulauan Nomor 3 Tahun 2015 tentang perubahan Atas peraturan daerah Nomor 3 Tahun 2011 tentang penyelenggaraan Administrasi Kependudukan. Dengan mengimpelementasikan kebijakan tersebut maka pemerintah kabupaten pangkajene dan kepulauan telah memiliki database kependudukan yang menggunakan teknologi informasi yaitu Sistem Informasi Administrasi Kependudukan (SIAK) dan telah berbasis Nomor Induk Kependudukan (NIK) secara Nasional. Dengan demikian data kependudukan tersebut dapat dimanfaatkan untuk berbagai keperluan yang meliputi pelayanan publik, perencanaan pembangunan, alokasi anggaran, pembangunan demokrasi, penegakan hukum dan pencegahan kriminal.(disdukcapil.pangkep.2022)

Untuk memberikan pelayanan sesuai tuntutan masyarakat, pemerintah mengeluarkan Undang-Udang Nomor 25 Tahun 2009 tentang pelayanan publik. Sebelumnya, Tahun 1993 ketika orde baru masih

berkuasa telah keluar keputusan menteri pendayagunaan aparatur negara nomor 81 tentang pedoman umum tata laksana pelayanan umum. Selanjutnya keluar intruksi Presiden nomor 1 tahun 1995 tentang perbaikan dan peningkatan mutu pelayanan aparatur pemerintah kepada masyarakat. Pada tahun 2003, Kepmen PAN No.81 tahun 1993 disempurnakan lagi dalam Kepmen PAN No.63/KEP/M.PAN/7/2003 tentang pedoman umum penyelenggaraan pelayanan publik. Tahun 2004 keluar lagi Kepmen PAN No.25 Tahun 2004 tentang pedoman umum penyusunan indeks kepuasan masyarakat unit pelayanan instansi pemerintah.

Untuk mewujudkan hal tersebut, maka diharapkan perlu adanya rekonstruksi dan reposisi terhadap peran aparatur pemerintah sebagai abdi Negara dalam upaya perbaikan dan peningkatan dalam melayani, mengayomi dan menimbulkan peran yang diharapkan yakni menjalankan kinerja secara efektif dan efisien dalam mengatur, menyusun, melaksanakan kebijakan dan pelayanan dengan tepat, cepat, dan berkualitas serta harus peka dan terbuka terhadap perubahan dan tuntutan masyarakat, berbangsa dan bernegara.

Sebenarnya sudah banyak penelitian mengenai reformasi birokrasi dalam pelayanan publik, misalnya Doni Hamdan (2019) yang meneliti Reformasi Birokrasi Kecamatan Banjarsari Dalam Meningkatkan Pelayanan Publik. Dalam hasil penelitiannya Doni menjelaskan bahwa peningkatan kinerja birokrasi yang dilakukan oleh Kecamatan Banjarsari

dianalisis menggunakan teori Reformasi Birokrasi dan Pelayanan Publik untuk mempresentasikan hasil dari pemekaran wilayah. Hasil berbeda, Falahuddin, Aldri frinaldi (2020) meneliti Reformasi Birokrasi Dalam Pelayanan Publik Pada Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (Dpmpstp) kota padang panjang. Dari hasil penelitian yang dilakukan di Kota Padang Panjang yang merupakan masyarakat transisi (prismatic society) berada diantara masyarakat modern dan tradisional yang pada dasarnya mengetahui adanya aturan pembayaran standar pengurusan perizinan namun dibayarkan melebihi standar yang telah ditetapkan. Peneliti selanjutnya oleh Arif Andriyansyah (2021) yang meneliti Kualitas Pelayanan Administrasi Kependudukan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kamar, dari hasil penelitiannya kualitas pelayanan administrasi kependudukan pada dinas kependudukan dan pencatatan sipil kabupaten kamar sudah cukup baik dari segi pelayanannya, adapun kendala lain dengan meningkatkan kualitas pelayanan administrasi kependudukan meliputi kondisi alam, luas wilayah dan keterbatasan jaringan internet di berbagai desa.

Keberagaman hasil temuan penelitian relevan diatas, menggiring kepada realita dinamika dalam pelayanan publik yang terjadi dilapangan, penulis percaya bahwa berbagai temuan pada peneliti terdahulu diatas sudah mendeskripsikan berbagai bentuk persoalan, hambatan serta tantangan sesuai realitas yang terjadi dilapangan dalam konteks pelayanan publik.

Bidang pelayanan ini menjadi sorotan publik adalah rendahnya pelayanan dalam pengurusan administrasi kependudukan. Data yang dirilis dari *ombudsman* Republik Indonesia pada tahun 2023 menempatkan pelayanan Administrasi Kependudukan bagi Kabupaten Pangkep yang disebut sebagai salah satu instansi yang mendapatkan “zona kuning” berdasarkan hasil penilaian kepatuhan pelayanan publik. Kabupaten Pangkep merupakan salah satu Kabupaten yang ada di Provinsi Sulawesi Selatan dan memiliki instansi yang khusus menangani permasalahan administrasi kependudukan serta wajib melaksanakan reformasi birokrasi yaitu Dinas Kependudukan dan pencatatan sipil. (ombudsman.go.id 17 Februari 2023)

Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Disdukcapil) Kabupaten Pangkep merupakan salah satu pelaksanaan pelayanan administrasi publik, pelayanan kependudukan ini meliputi pendaftaran penduduk dan pencatatan sipil. Pendaftaran penduduk meliputi pembuatan kartu keluarga (kk), kartu tanda penduduk elektronik (E-KTP), surat pindah, dan kartu identitas anak (KIA), sedangkan pencatatan sipil meliputi pembuatan kutipan akta kelahiran, kutipan akta kematian, kutipan akta penceraian, pencatatan pengakuan anak dan pengesahan anak, pencatatan perubahan nama, dan perubahan kewarganegaraan. (Disdukcapil.pangkep.go.id)

Mengutip pendapat Hariyoso (2017:174) ada 7 (tujuh) indikator dalam melaksanakan reformasi birokrasi diantaranya adalah 1) penataan

kelembagaan, 2) peningkatan SDM Aparatur, 3) penguatan pengawasan, 4) pematapan akuntabilitas, 5) penataan tatalaksana, 6) peningkatan pelayanan publik dan 7) peraturan perundang-undangan. Berdasarkan indikator permasalahan diperoleh hasil bahwa masih terdapat item pelaksanaan reformasi birokrasi yang kurang dilaksanakan secara maksimal.

pelayanan administasi kependudukan sebagaimana data yang diperoleh memberikan gambaran bahwa pelaksanaan reformasi birokrasi seperti bekerja meningkatkan pelayanan publik sebagai upaya meningkatkan kepuasan publik, penataan kelembagaan sebagai upaya memangkas birokrasi yang berbelit-belit serta bekerja berdasarkan peraturan perundang-undangan (SOP) sebagai arahan dan acuan dalam memberikan pelayanan kurang efektif dilaksanakan dalam proses pelayanan administrasi kependudukan dan bertitik tolak dari fakta dan kenyataannya. Berdasarkan pemaparan latar belakang permasalahan yang telah dikemukakan, penulis tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul **“Reformasi Birokrasi dalam Pelayanan Publik Bidang Administrasi Kependudukan Di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pangkep”**

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang tersebut, maka penulis merumuskan rumusan masalah dalam penelitian adalah sebagai berikut:

Bagaimana pelaksanaan reformasi birokrasi dalam pelayanan publik bidang Administrasi Kependudukan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pangkep?

C. Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah yang telah dikemukakan maka tujuan penelitian ini, adalah sebagai berikut:

Untuk mengetahui pelaksanaan reformasi birokrasi dalam pelayanan publik bidang Administrasi Kependudukan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pangkep.

D. Manfaat Penelitian

Berdasarkan tujuan penelitian yang telah dikemukakan, maka manfaat penelitian ini adalah:

1. Manfaat teoritis

Penelitian ini diharapkan mampu menambah pengetahuan dan wawasan bagi penulis dan pembaca dengan kajian mengenai pelaksanaan reformasi birokrasi yang dilakukan oleh instansi penyedia jasa layanan, juga dapat dijadikan bahan referensi untuk penelitian dengan selanjutnya dengan bidang yang sama.

2. Manfaat praktis

Penelitian ini dapat bermanfaat bagi dinas kependudukan dan pencatatan sipil kabupaten pangkep, sebagai referensi dan sumbangan

pemikiran dalam upaya menerapkan kebijakan pelaksanaan reformasi birokrasi untuk meningkatkan kualitas pelayanan terhadap publik selaku pengguna jasa Administrasi Kependudukan dan bagi masyarakat, menambah pengetahuan dan meningkatkan kesadaran masyarakat untuk menuntut haknya mendapatkan pelayanan yang prima dari pemberi jasa layanan.



BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

A. Penelitian Terdahulu

Untuk mendukung penelitian yang akan dilakukan, beberapa hasil penelitian terdahulu yang relevan dengan penelitian ini, yang berkaitan dengan Reformasi Birokrasi Dalam Pelayanan Publik Bidang Administrasi Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pangkep, yakni melalui beberapa penelitian yang menjadi bahan perbandingan yaitu sebagai berikut:

Tabel 2.1

No	Judul \ Peneliti	Metode dan hasil penelitian	Persamaan/Perbedaan penelitian sebelumnya
1.	Reformasi Birokrasi Kecamatan Banjarsari Dalam Meningkatkan Pelayanan Publik/Doni Hamdan (2019)	Menggunakan metode kualitatif . metode pendekatan yang digunakan adalah teknik pengumpulan data melalui wawancara dan observasi/ hasil penelitian ini menunjukkan bahwa peningkatan kinerja birokrasi yang dilakukan	Persamaan peneltian yang dilakukan oleh doni dengan penelitian saya yaitu sama membahas mengenai reformasi birokrasi. Yang menjadi perbedaan penelitian ini sedikit berbeda yaitu dalam peneltian doni hamdan lebih

		<p>oleh kecamatan banjarsari dianalisis menggunakan teori reformasi birokrasi dan pelayanan publik untuk mempresentasikan hasil dari pekarang wilayah.</p>	<p>mengarah kepada kecamatan dan judulnya lebih mengarah kepeningkatan pelayan publik, sedangkan saya lebih berfokus ke disdukcapil dan penelitian hanya mengarah kepelasanaannya.</p>
2.	<p>Reformasi Birokrasi Dalam Pelayanan Publik Pada Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (Dpmpstp) kota padang panjang</p>	<p>Metode penelitian kualitatif deskriptif adapun teknik pengupulan data dan informasi dilakukan dengann wawancara,dokumentasi, triangulasi/Hasil penelitian yang dilakukan di Kota Padang Panjang yang merupakan masyarakat</p>	<p>Persamaan penelitian yang dilakukan oleh falahuddin dengan penelitian saya sama-sama membahas tentang reformasi birokrasi dan metode penelitiannya sama-sama mengambil kualitatif. Yang membedakan adalah</p>

	/Falahuddin, aldri frinaldi (2020)	transisi (prismatic society) berada diantara masyarakat modern dan tradisional yang pada dasarnya mengetahui adanya aturan pembayaran standar pengurusan perizinan namun dibayarkan melebihi standar yang telah ditetapkan.	lokasi penelitian yaitu berfokus kepada kantor (Dpmpstp) yang dimana dalam pelayanannya yang diberikan berbeda.
3.	Kualitas Pelayanan Administrasi Kependudukan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kamar/Arif Andriyansyah (2021)	Menggunakan metode penelitian kualitatif deskriptif/Hasil penelitian juga menunjukkan bahwa kualitas pelayanan administrasi kependudukan pada dinas kependudukan dan pencatatan sipil kabupaten kamar sudah cukup baik terlihat dari	Persamaan penelitian yang dilakukan oleh arif andriyansyah yaitu sama-sama meneliti di disdukcapil dan metode penelitiannya sama-sama kualitatif, yang membedakan penelitian ini dengan penelitian saya yaitu judul penelitiannya

		petugas pelayanannya sudah berpakaian sesuai dengan SOP yang ada, Adapun kendala lain dengan meningkatkan kualitas pelayanan administrasi kependudukan meliputi kondisi alam, luas wilayah dan keterbatasan jaringan internet di berbagai desa .	karna dia berfokus kepada kualitas pelayanan administrasi sedangkan saya membahas tentang reformasi birokrasi dalam pelayanan publik.
--	--	--	---

Berdasarkan ketiga penelitian terdahulu diatas dapat dikemukakan atau disimpulkan bahwa, meskipun sama-sama meneliti dari segi Reformasi Birokrasi ataupun kualitas pelayanan publik dibidang administrasi, tetapi tentu saja setiap instansi memiliki permasalahan dan kekurangan dengan berbeda pula. Banyaknya permasalahan dalam Pelayanan Publik baik dalam bidang Administrasi dan dll, tentu membuat para peneliti tertarik untuk mengetahui lebih jauh dan tentu saja diharapkan dapat memberikan masukan atau saran sebagai upaya mewujudkan pelayanan yang semakin baik kedepannya.

B. Pengertian, Teori dan Konsep

Dalam suatu penelitian ilmiah untuk memperdalam suatu masalah kerangka teori dan konsep berfungsi untuk membantu dalam menentukan tujuan dan arah penelitian dalam memiliki konsep-konsep yang tepat, agar pemecahan masalah bisa lebih jelas dan sistematis sesuai dengan pengertian teori itu sendiri, oleh karena itu penulis dapat memberikan beberapa konsep teori atau pendapat-pendapat yang telah dikemukakan oleh para ahli:

1. Pengertian Reformasi Birokrasi

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

Reformasi birokrasi pada tataran pemerintahan daerah antara lain adalah restrukturisasi atau penataan kembali organisasi perangkat daerah

yang diarahkan untuk terciptanya organisasi perangkat daerah yang efisien, efektif, rasional dan proporsional sesuai dengan kebutuhan dan kemampuan daerah serta adanya koordinasi, integrasi, sinkronisasi dan implikasi serta komunikasi kelembagaan antara pusat dan daerah. Menurut KBBI, reformasi adalah perubahan secara draktis untuk perbaikan (bidang sosial, politik, atau agama) dalam suatu masyarakat atau negara. Selanjutnya menurut Sedarmayanti (2013:67) bahwa reformasi merupakan proses upaya sistematis, terpadu, komprehensif, ditujukan untuk merealisasikan tata pemerintahan yang baik (*good governance*). Berdasarkan hal tersebut, dapat dipahami bahwa reformasi merupakan proses upaya untuk mewujudkan tata kelola pemerintahan yang baik (*good governance*), berdampak pada kehidupan bernegara, dan bermanfaat bagi masyarakat. sehingga untuk mewujudkan *good governance*, maka perlu ada reformasi dalam birokrasi sebab menyangkut penyelenggaraan negara untuk mewujudkan perbaikan pada pelayanan publik.

Pendapat Dwiyanto (2011:76), birokrasi adalah suatu bentuk organisasi yang penerapannya berhubungan dengan tujuan yang hendak dicapai. Birokrasi tersebut dimaksudkan sebagai suatu sistem otoritas yang ditetapkan secara rasional oleh berbagai macam peraturan untuk mengorganisir pekerjaan yang dilakukan banyak orang. Dengan kata lain, birokrasi yang ditetapkan secara rasional oleh berbagai macam peraturan untuk mengorganisir pekerjaan yang dilakukan banyak orang. Dengan kata lain, birokrasi sangat berkaitan erat dengan sistem dalam suatu organisasi

atau lembaga dan memiliki tujuan tertentu. Apabila digunakan antara kata reformasi dengan birokrasi secara definisi reformasi birokrasi adalah upaya untuk melakukan pembaharuan dan perubahan mendasar terhadap sistem penyelenggaraan pemerintahan terutama menyangkut aspek-aspek pada penerapan pelayanan prima sehingga dapat dipahami bahwa reformasi birokrasi merupakan usaha pemerintah dalam mengubah sistem penyelenggaraan pemerintahan menjadi lebih baik.

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

Reformasi pada hakikatnya merupakan upaya melakukan perubahan sistematis dan terencana menuju tatanan pemerintahan yang lebih baik. Pemerintah harus lebih meningkatkan profesionalisme dan integritas

aparatur serta meningkatkan kinerja birokrasi yang berorientasi hasil melalui perubahan secara terencana, bertahap, dan terintegrasi. Reformasi tersebut meliputi reorganisasi administrasi atau aspek institusional (kelembagaan) dan reformasi perubahan sikap, perilaku, dan nilai orang-orang yang terlibat dalam proses reformasi (Puspawati,2016:181).

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

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

Kaitan reformasi birokrasi dengan penelitian ini adalah, Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pangkep, merupakan salah satu Organisasi Perangkat Daerah (OPD) yang ada di Kabupaten Pangkep,

yang salah satu tugas pokok dan fungsinya adalah memberikan pelayanan kepada publik khususnya dalam hal pelayanan jasa Administrasi Kependudukan (KK,KTP, dan Akta). Adanya reformasi birokrasi ini maka diharapkan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pangkep dapat meningkatkan pelayanan Administrasi Kependudukan kepada publik, mulai dari memangkas birokrasi yang panjang dan berbelit-belit, melakukan pembaharuan di bidang fasilitas kerja dan fasilitas pelayanan misalnya menyediakan nomor antrian, dalam rangka meningkatkan pengawasan agar penyimpanan-penyimpangan yang terjadi seperti praktek KKN dapat diminimalisir.

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

2. Tujuan, Visi dan Misi Reformasi Birokrasi

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

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

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

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

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

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

Mencapai visi dan misi serta tujuan dari reformasi birokrasi tersebut yang dikemukakan Hariyoso (2017: 174) ada 7 (tujuh) indikator area

perubahan yang diharapkan meliputi seluruh aspek manajemen pemerintahan sebagai berikut:

1) Penataan Kelembagaan

Penataan kelembagaan adalah untuk menciptakan tata kelola yang baik. Tata kelola yang baik mencakup transparansi, akuntabilitas, dan partisipasi, sehingga memungkinkan semua pihak yang terlibat dapat memberikan kontribusi secara konstruktif. Dalam hal ini, penataan kelembagaan dapat mengurangi tumpang tindih fungsi dan meningkatkan koordinasi antar lembaga, yang pada gilirannya meningkatkan pelayanan publik.

2) Peningkatan SDM Aparatur

Peningkatan sumber daya manusia (SDM) aparatur merupakan salah satu aspek penting dalam pengembangan organisasi publik dan pemerintahan. SDM aparatur merujuk pada orang-orang yang bekerja di dalam struktur pemerintahan, termasuk pegawai negeri dan staf yang berperan dalam pelaksanaan kebijakan publik. Peningkatan SDM aparatur diperlukan untuk memastikan bahwa mereka memiliki kompetensi, keterampilan, dan pengetahuan yang memadai untuk melaksanakan tugas dan tanggung jawab mereka dengan efektif.

3) Penguatan Pengawasan

Penguatan pengawasan adalah melibatkan pengembangan sistem, prosedur, dan struktur yang lebih baik untuk memantau dan

mengevaluasi kinerja. Hal ini termasuk penggunaan teknologi informasi yang canggih, peningkatan kapasitas sumber daya manusia, serta pembentukan kebijakan yang jelas dan tegas. Dengan penerapan penguatan pengawasan yang efektif, organisasi dapat mengidentifikasi potensi masalah sejak dini, mengurangi risiko penyelewengan, dan meningkatkan akuntabilitas.

4) Pemantapan Akuntabilitas

Merupakan konsep penting dalam dunia organisasi dan pemerintahan yang berkaitan dengan tanggung jawab dan transparansi. Istilah “pemantapan” mengacu pada upaya untuk memperkuat dan mempertegas suatu sistem atau proses. Sementara itu, “akuntabilitas” mencakup kewajiban individu atau entitas untuk menjelaskan dan mempertanggung jawabkan tindakan serta keputusan yang diambil. Dalam konteks ini, pemantapan akuntabilitas megarah pada peningkatan kejelasan dan penegasan tanggung jawab dalam melaksanakan fungsi dan tugas organisasi.

5) Penataan Tatalaksana

Merupakan suatu proses pengorganisasian dan pengelolaan berbagai elemen dalam sebuah sistem atau organisasi untuk mencapai tujuan yang telah ditetapkan. Penataan tatalaksana bukan hanya sekedar pengaturan prosedur, tetapi juga merupakan strategi penting dalam menciptakan organisasi yang responsif dan adaptif terhadap perubahan. Melalui tatalaksana yang baik, diharapkan organisasi dapat

mencapai tujuan yang telah ditetapkan dengan lebih efektif dan efisien.

6) Peningkatan Pelayanan Publik

Merupakan suatu proses yang bertujuan untuk memperbaiki kualitas layanan yang diberikan oleh instansi pemerintah kepada masyarakat. dalam konteks pemerintahan, pelayanan publik mencakup berbagai aspek, mulai dari pendidikan, transportasi dan administrasi perizinan. Oleh karena itu, pengertian peningkatan pelayanan publik dapat diartikan sebagai upaya sistematis untuk meningkatkan kepuasan masyarakat terhadap layanan yang disediakan.

7) Peraturan Perundang-undangan

Merupakan sekumpulan norma hukum yang ditetapkan oleh otoritas yang berwenang dan memiliki kekuatan hukum untuk mengatur tingkah laku masyarakat. dalam konteks ini, peraturan perundang-undangan berfungsi sebagai pedoman dalam kehidupan berbangsa dan bernegara, serta berperan penting dalam menjaga ketertiban dan keadilan sosial.

Tujuan reformasi birokrasi adalah meningkatkan profesionalisme dan integritas aparatur pemerintah dan sasaran reformasi birokrasi adalah meningkatnya kinerja birokrasi yang berorientasi hasil melalui perubahan secara terencana, bertahap, dan terintegrasi dari berbagai komponen

strategis, birokrasi pemerintah sehingga pada akhirnya diharapkan dapat meningkatkan kepuasan publik.

3. Konsep Pelayanan Publik

a. Pengetian Pelayanan

Lovelock dalam (Hardiyansyah, 2011:10) menjelaskan bahwa *service* adalah produk yang tidak berwujud, berlangsung sebentar dan dirasakan atau dialami. Artinya *service* merupakan produk yang tidak ada wujud atau bentuknya sehingga tidak ada bentuk yang dapat dimiliki, dan berlangsung sesaat atau tidak tahan lama, tetapi dialami dan dapat dirasakan oleh penerima layanan. Pelayanan merupakan salah satu ujung tombak dari upaya pemuasan pelanggan sudah merupakan yang wajib dioptimalkan baik oleh individu maupun organisasi, karena dari bentuk pelayanan yang diberikan tercermin kualitas individu atau organisasi yang memberikan pelayanan.

Kotler dalam (Sinambela, 2010:4) mengatakan pelayanan adalah setiap kegiatan yang menguntungkan dalam suatu kumpulan, kesatuan dan menawarkan kepuasan meskipun hasilnya tidak berkaitan dengan suatu produk secara fisik. Selanjutnya Sampara dalam (Sinambela, 2010:5) berpendapat bahwa pelayanan adalah suatu kegiatan yang terjadi dalam interaksi langsung antara individu dengan kelompok atau mesin secara fisik dalam menyediakan kepuasan pelanggan.

Fitzsimmons dalam (Sinambela, 2010:17) mengemukakan agar pelayanan yang diberikan berkualitas maka ada lima indikator yang harus dijalankan yaitu: a. Reliability, yaitu ditandai pemberian pelayanan yang tepat dan benar, b. Tengibles, yaitu ditandai dengan penyediaan yang memadai baik sumber daya manusia dan sumber daya lainnya, c. Responsiveness, yaitu ditandai dengan keinginan melayani konsumen dengan cepat; d. Assurance, yaitu ditandai dengan tindakan perhatian terhadap etika dan moral dalam memberikan pelayanan, e. Empaty, yaitu ditandai dengan tingkat kemauan untuk mengetahui kemauan dan kebutuhan konsumen. Di lain sisi juga pelayanan yang berkualitas dan bisa dilakukan dengan konsep “layanan sepenuh hati”. Layanan tersebut digagas oleh patricia patton dimaksudkan layanan yang berlandaskan diri sendiri yang mencerminkan sifat,watak,keyakinan,nilai,sudut pandang dan perasaan. Oleh sebab itu, aparaturnya dituntut untuk memberikan layanan sepenuh hati dan memberikan kepuasan bagi masyarakat sebagai tujuan utamanya.

Dari berbagai pengertian/defenisi diatas, dapat disimpulkan bahwa pelayanan merupakan suatu aktivitas atau kegiatan menyiapkan, mengurus, dan memfasilitaskan dengan produknya berupa barang dan jasa yang telah diberikan kepada pihak lain agar mereka merasa puas. Pihak yang memberikan pelayanan harus memberikan sesuai dengan keinginan pelanggan.

b. Pengertian Pelayan Publik

Pelayana publik adalah suatu kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka memenuhi kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan untuk setiap warga Negara dan penduduk atas barang, jasa, atau pelayanan administratif yang telah disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik yaitu setiap institusi penyelenggara pelayanan publik yaitu setiap institusi penyelenggaraan Negara, korporasi, lembaga independen yang dibentuk berdasarkan undang-undang untuk kegiatan pelayanan publik, dan badan hukum lain yang dibentuk semata-mata untuk kegiatan pelayanan publik (Sabir et al,2022) (Sabir et al,2018).

Dalam kegiatan pelaksanaan pelayanan publik harus berdasarkan standar pelayanan sebagai tolak ukur yang digunakan sebagai pedoman penyelenggaraan pelayanan dan acuan penilaian kualitas pelayanan sebagai kewajiban dan janji penyelenggara kepada masyarakat dalam rangka pelayanan yang berkualitas, cepat, mudah, terjangkau, dan terukur. Pelayanan publik diatur dalam Undang-Undang No.25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan publik, pengaturan ini dimaksudkan guna memberikan kepastian hukum dalam hubungan antara masyarakat dan penyelenggara dalam pelayanan publik. Selain itu, pengaturan mengenai pelayanan publik bertujuan agar terwujudnya batasan dan hubungan yang jelas tentang hak, tanggung jawab, kewajiban, dan kewenangan seluruh pihak yang terkait dengan penyelenggaraan pelayanan publik agar bisa terwujudnya sitem penyelenggaraan pelayanan publik yang layak seuai dengan asas-asas umum pemerintahan dan korporasi yang baik, guna terpenuhinya

penyelenggaraan pelayanan publik ini sesuai dengan peraturan perundang-undangan dan juga terwujudnya perlindungan dan kepastian hukum bagi masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik (Dawabsheh et al, 2020)

Sinambela (2010:5) mengemukakan bahwa pelayanan publik dalam setiap kegiatan yang dijalankan oleh pemerintah terhadap sejumlah manusia yang memiliki suatu kegiatan yang menguntungkan dalam suatu kumpulan, kesatuan dan menawarkan kepuasan meskipun hasilnya tidak mendapat keuntungan secara fisik. Pelayanan publik juga dapat diartikan sebagai pemberian layanan (melayani) keperluan orang atau masyarakat yang mempunyai urusan terhadap organisasi yang sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang sudah diterapkan. Selanjutnya menurut Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi (KEMENPAN RB) No. 63 Tahun 2003, tentang pedoman umum penyelenggaraan pelayanan publik adalah segala kegiatan pelayanan yang dilakukan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan, penerima pelayanan, maupun pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan.

Kurniawan (dalam Handoyo, 2013:170) mengartikan pelayanan publik sebagai pemberian pelayanan keperluan orang atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan. Litjan poltak sinambela, dkk (2014:5) menyebutkan bahwa pelayanan publik diartikan pemberian

layanan (melayani) sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan keperluan orang atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi tertentu.

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

- 1) Meningkatnya kualitas pelayanan publik (lebih cepat, lebih mudah, lebih aman, dan lebih mudah dijangkau) pada kementerian/lembaga/pemerintah daerah.
- 2) Meningkatnya jumlah unit pelayanan yang memperoleh standardisasi pelayanan internasional pada kementerian/lembaga/pemerintah daerah.
- 3) Meningkatnya indeks kepuasan masyarakat terhadap penyelenggaraan pelayanan publik oleh masing-masing kementerian/lembaga/pemerintah daerah.

c. Prinsip Pelayanan Publik

Berdasarkan keputusan MENPAN Nomor 63 Tahun 2003 tentang pedoman umum dalam penyelenggaraan pelayanan publik,

penyelenggaraan pelayanan harus memenuhi dalam berbagai prinsip sebagai berikut:

- 1) Kesederhanaan, yaitu prosedur pelayanan publik yang mudah dipahami dan pada saat dilaksanakan tidak berbelit-belit.
- 2) Kejelasan, yaitu mencakup beberapa hal: a. Persyaratan teknis dalam administrasi pelayanan public; b. Unit pejabat atau kerja yang berwenang dan bertanggung jawab dalam memberikan pelayanan dan penyelesaian,persoalan dan sengketa dalam pelaksanaan pelayanan publik; c. Rincian biaya dalam pembayaran pelayanan publik dan tata cara pembayarannya.
- 3) Kepastian waktu, yaitu sama halnya dengan ketepatan waktu dimana dalam pelaksanaan pelayanan publik harus diselesaikan dalam kurun waktu yang telah ditentukan.
- 4) Akurasi, yaitu produk layanan publik diterima dengan tepat,sah, dan benar.
- 5) Keamanan, yaitu proses dan produk pelayanan publik dalam memberikan rasa aman dan kepastian hukum.
- 6) Tanggung jawab, yaitu pimpinan penyelenggaraan pelayanan publik atau pejabat yang telah di tunjuk bertanggung jawab atas penyelenggaraan pelayanan dan penyesuaian keluhan atau persoalan dalam pelaksanaan pelayanan publik.
- 7) Kelengkapan sarana dan prasarana, yaitu ketersediaan sarana dan prasarana kerja, pralatan kerja pendukung lainnya yang memadai

termasuk penyedia sarana teknologi,telekomunikasi maupun informatika (telematika)

- 8) Kemudahan akses, yaitu tempat atau lokasi serta sarana dan pelayanan yang memadai, mudah dijangkau oleh masyarakat dan dapat memanfaatkan teknologi telematika.
- 9) Kedisiplinan, kesopanan dan keramahan, yaitu pemberian layanan yang bersikap disiplin, sopan dan satuan, ramah serta memberikan pelayanan dengan ikhlas
- 10) Kenyamanan, yaitu lingkungan pelayanan harus selalu tertib, teratur, menyediakan ruang tunggu yang nyaman,bersi, rapi lingkungan indah dan sehat serta dilengkapi dengan fasilitas pendukung layanan, seperti toilet, tempat parkir, tempat ibadah dan lain-lain.

d. Asas-asas Pelayanan Publik

Dalam pemberian pelayanan publik, Aparatur pemerintah sebagai abdi masyarakat sudah seharusnya melayani dengan berlandaskan asas-asas pelayanan publik yang telah dijabarkan dalam kepuasan Menteri pedayagunaan Aparatur Negara (KEPMENPAN) No. 63 Tahun 2003 sebagai berikut:

- 1) Transparansi, artinya sesuatu yang bersifat terbuka atau biasa disebut keterbukaan, mudah digunakan dan dapat diakses oleh semua pihak yang membutuhkan dan sengaja disediakan secara memadai atau juga mudah dimengerti.

- 2) Akuntabilitas, artinya pelayanan yang diberikan oleh penyelenggaraan pelayanan publik yang harus pemerintah pertanggung jawabkan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.
- 3) Kondisional, yaitu pelayanan publik yang harus sesuai dengan kondisi dan kemampuan baik pemberi maupun penerima pelayanan dengan tepat berpegang pada prinsip efisiensi dan efektifitas.
- 4) Partisipatif, yaitu mendorong peran serta masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik dengan memperhatikan kebutuhan, aspirasi dan harapan masyarakat.
- 5) Kesamaan hak, yaitu pemberian pelayanan publik tidak diskriminatif yang artinya tidak membedakan suku, agama, ras, golongan, gender, ataupun status ekonomi.
- 6) Keseimbangan hak dan kewajiban, dalam proses pemberian pelayanan publik, pemberi atau penerima pelayanan publik harus memenuhi hak dan kewajiban masing-masing pihak.

a. Unsur-unsur Pelayanan Publik

Menurut Barata (2004: 11) terdapat empat unsur penting dalam penyelenggaraan pelayanan publik yaitu:

- 1) Penyediaan layanan, yaitu pihak yang dapat memberikan suatu layanan ketentuan kepada konsumen, baik berupa layanan dalam bentuk penyediaan barang ataupun jasa.

- 2) Penerima layanan, yaitu mereka yang disebut sebagai konsumen yang menerima berbagai layanan dari penyedia layanan.
- 3) Jenis layanan, yaitu layanan yang dapat diberikan oleh penyedia layanan kepada pihak layanan yang membutuhkan.
- 4) Kepuasan pelanggan, yaitu dalam memberikan layanan penyedia layanan harus fokus pada tujuan utama pelayanan seperti kepuasan terhadap pelanggan.

b. Ciri-ciri Pelayanan Publik

Menurut Kasmir (2006: 34) terdapat beberapa ciri-ciri pelayanan publik yang baik yaitu:

- 1) Tersedianya karyawan yang baik
- 2) Tersedianya sarana dan prasarana yang baik
- 3) Bertanggung jawab kepada setiap pelanggan sejak awal hingga akhir
- 4) Mampu melayani secara cepat dan tepat
- 5) Mampu berkomunikasi
- 6) Memberikan jaminan kerahasiaan setiap transaksi
- 7) Memiliki pengetahuan dan kemampuan yang baik
- 8) Berusaha memahami kebutuhan pelanggan
- 9) Mampu memberikan kepercayaan kepada pelanggan

4. Administrasi Kependudukan

Peraturan UU No. 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan merupakan rangkaian kegiatan penataan atau penertiban dalam penerbitan dokumen dan data kependudukan melalui pendaftaran penduduk, pencatatan sipil, pengelolaan informasi Administrasi Kependudukan serta pendayagunaan hasilnya untuk pelayanan publik dan pembangunan sektor lain. Administrasi Kependudukan sebagai suatu sistem, bagi penduduk diharapkan dapat memberikan pemenuhan atas hak-hak Administrasi Kependudukan dalam pelayanan publik serta memberikan perlindungan yang berkenaan dengan penerbitan dokumen kependudukan tanpa ada perlakuan yang diskriminatif melalui peran aktif pemerintah dan pemerintahan daerah. Sedangkan, penerapan KTP-el yang saat ini dilaksanakan merupakan bagian dari upaya untuk mempercepat serta mendukung akurasi terbangunnya database kependudukan di kabupaten atau kota dan provinsi maupun database kependudukan secara nasional. Dengan adanya penerapan KTP-el maka setiap penduduk tidak dapat memungkinkan lagi memiliki KTP-el lebih dari satu atau dipalsukan. KTP-el tersebut telah memuat kode keamanan dan rekaman elektronik data penduduk yang antara lain berupa iris mata maupun sidik jari penduduk.

Undang-undang Nomor 24 Tahun 2013 tentang perubahan atas Undang-undang No. 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan menyebutkan:

1. Administrasi Kependudukan merupakan rangkaian kegiatan penataan dan penerbitan dokumen dan data kependudukan melalui pendaftaran penduduk, pencatatan sipil, pengelolaan informasi administrasi kependudukan serta pendayagunaan hasilnya untuk pelayanan publik dan pembangunan sektor lain.
2. Penyelenggara yaitu pemerintah, pemerintah provinsi kabupaten atau kota yang bertanggung jawab dan berwenang dalam urusan administrasi kependudukan.
3. Instansi pelaksana yaitu perangkat pemerintah daerah kabupaten atau kota yang bertanggung jawab dan berwenang melaksanakan pelayanan dalam urusan administrasi kependudukan.
4. Dokumen Kependudukan yaitu dokumen resmi yang diterbitkan oleh instansi pelaksana mempunyai kekuatan hukum sebagai alat bukti autentik yang dihasilkan dari pelayanan pendaftaran kependudukan dan catan sipil.
5. Data kependudukan yaitu data perseorangan atau data agregat yang terstruktur sebagai hasil dari kegiatan pendaftaran penduduk dan pencatatan sipil.
6. Peristiwa Kependudukan yaitu kejadian yang dialami penduduk yang harus dilaporkan karena membawa akibat terhadap penerbitan atau perubahan kartu keluarga, kartu tanda penduduk atau status tinggal terbatas menjadi tinggal tetap.

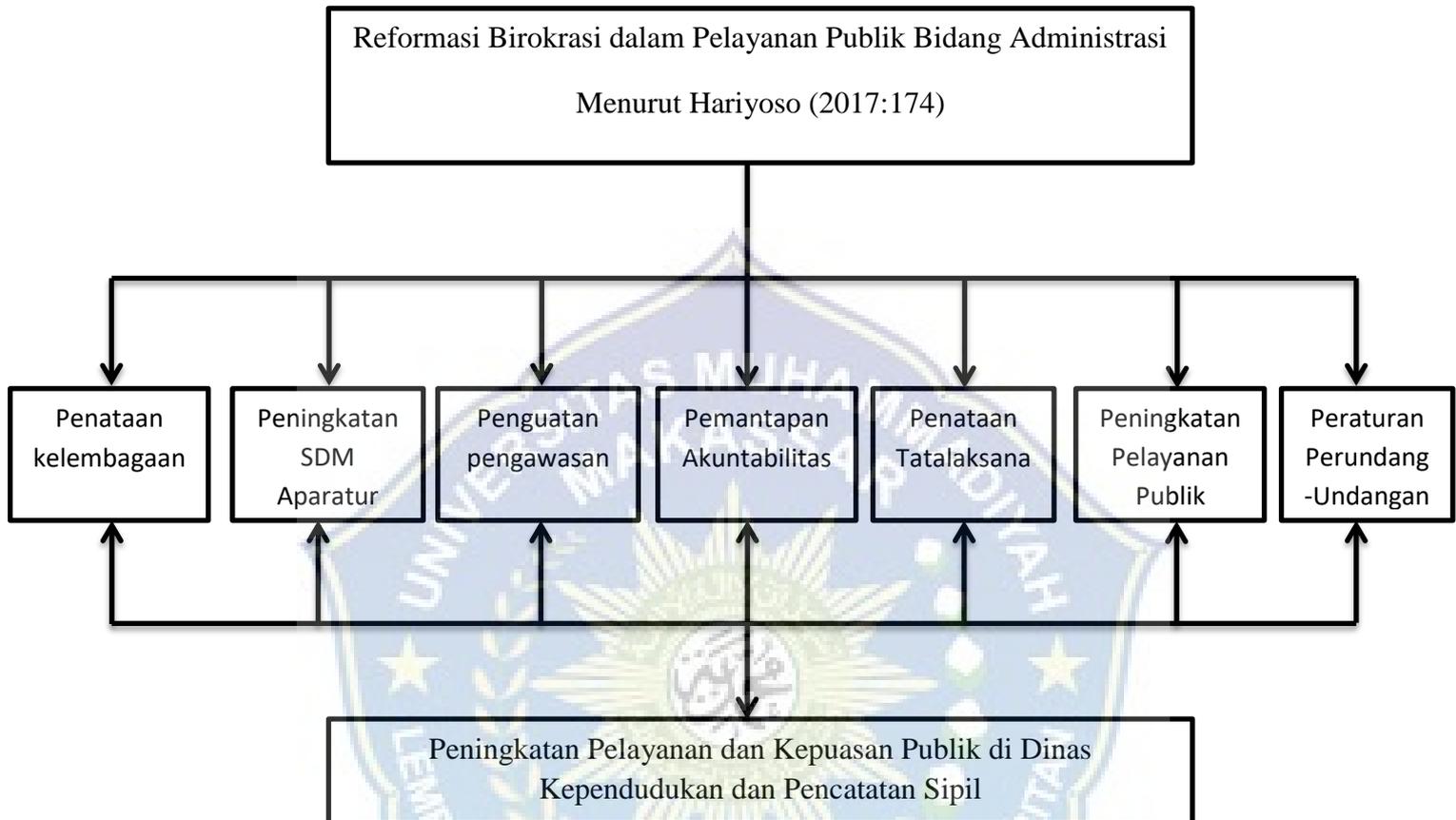
7. Unit Pelaksana Teknis Instansi Pelaksana, selanjutnya disebut UPT Instansi Pelaksana, merupakan satuan kerja di tingkat kecamatan yang bertanggung jawab kepada Instansi Pelaksana.

C. Kerangka Pikir

Kualitas penyelenggaraan pelayanan publik yang dilaksanakan oleh dinas kependudukan dan pencatatan sipil kabupaten pangkep dalam sektor pelayanan terutama pembuatan administrasi kependudukan masi dirasakan belum sesuai dengan tuntutan dan harapan masyarakat. Hal ini bisa diketahui dari permasalahan secara umum yang terjadi pada sektor pelayanan, antara lain banyaknya pengaduan, keluhan yang disampaikan oleh masyarakat melalui media massa manapun langsung kepada unit pelayanan, baik menyangkut sistem dan prosedur pelayanan yang masih berbelit-belit, tidak transparan, kurang informatif, kurang akomodatif dan kurang konsisten sehingga tidak menjamin kepastian (hukum, waktu dan biaya) serta masih adanya praktik pungutan tidak resmi.

Upaya yang dilakukan untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik, peneliti tertarik menggunakan teori Hariyoso (2017:174) dengan menerapkan 7 (tujuh) indikator area perubahan seperti: 1)penataan kelembagaan, 2)peningkatan SDM Aparatur, 3)penguatan pengawasan, 4)pemantapan akuntabilitas, 5)penataan tatalaksana, 6)peningkatan pelayanan publik dan 7)peraturan perundang-undangan. dalam melaksanakan reformasi birokrasi pelayanan administrasi kependudukan berdasarkan dengan judul penelitian yaitu reformasi birokrasi dalam pelayanan publik bidang administrasi

kependudukan di dinas kependudukan dan pencatatan sipil kabupaten pangkep, berdasarkan uraian diatas maka bagan kerangka pikisebagai berikut:



Gambar 2.2 Kerangka Pikir

D. Fokus Penelitian

Fokus pada penelitian ini adalah Reformasi Birokrasi dalam Pelayanan Publik Bidang Administrasi Kependudukan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pangkep.

1. Penataan Kelembagaan
2. Peningkatan SDM Aparatur
3. Penguatan Pengawasan

4. Pemantapan Akuntabilitas
5. Penataan Tatalaksana
6. Peningkatan Pelayanan Publik
7. Peraturan Perundang-undangan

E. Deskripsi Fokus Penelitian

Deskripsi fokus penelitian merupakan uraian dari masing-masing fokus yang akan diamati untuk memberikan kejelasan tentang 7 (tujuh) area perubahan dalam pelaksanaan reformasi birokrasi dibidang pelayanan administrasi kependudukan di dukcapil kabupaten pangkep yang diuraikan sebagai berikut:

1) Penataan Kelembagaan

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

- a) Sarana layanan terpadu (loket satu pintu)

Sarana layanan terpadu (loket satu pintu) sangat penting karna mempermudah akses masyarakat terhadap berbagai layanan. Oleh karena itu masyarakat tidak perlu mengunjungi banyak tempat untuk mengurus berbagai keperluan. Hal ini menghemat waktu dan biaya, serta meningkatkan efisiensi dan kepuasan masyarakat.

b) Memangkas prosedur pelayanan yang tidak perlu

Disdukcapil Kabupaten Pangkep perlu memangkas prosedur pelayanan yang tidak perlu bertujuan agar meningkatkan efisiensi dan efektivitas pelayanan, serta mempermudah akses masyarakat terhadap layanan kependudukan. Hal ini dapat meningkatkan kepuasan masyarakat dan memperkuat kepercayaan terhadap institusi pemerintah.

2) Peningkatan SDM Aparatur

Peningkatan sumber daya manusia aparatur dilaksanakan secara optimal untuk meningkatkan profesionalisme kinerja pegawai, kemampuan teknis, teoritis, konsetual dan moral pegawai sesuai dengan kebutuhan pekerjaan atau jabatan melalui pendidikan dan latihan. Karena itu Disdukcapil Kabupaten Pangkep perlu menerapkan perubahan dalam pengelolaan SDM harus selalu dilaksanakan untuk memperoleh sistem manajemen SDM yang mampu menghasilkan pegawai yang profesional.

a) Menempatkan dan mendelegasikan tugas sesuai keahlian

Disdukcapil Kabupaten Pangkep menerapkan berbagai cara untuk meningkatkan SDM Aparatur dan mendelegasikan tugas sesuai

keahlian dengan memberikan pelatihan dan pengembangan yang terarah untuk meningkatkan kompetensi dan pengetahuan aparatur, khususnya dalam bidang administrasi kependudukan, teknologi informasi dan pelayanan publik. Serta melakukan evaluasi kinerja untuk menentukan potensi dan keahlian masing-masing aparatur.

b) Pengembangan SDM

Disdukcapil Kabupaten Pangkep mengembangkan SDM dengan meningkatkan kemampuan petugas dalam mengoperasikan sistem informasi kependudukan, mengelola data, dan memberikan pelayanan yang akurat. Serta menerapkan strategi pengembangan SDM yang komprehensif, diharapkan kualitas pelayanan di Disdukcapil dapat meningkat, dan kinerja petugas menjadi lebih efektif dan profesional.

3) Penguatan Pengawasan

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

a) Penanganan pengaduan, saran, dan masukan

Merupakan bagian penting dalam meningkatkan kualitas pelayanan di Disdukcapil Kabupaten Pangkep dengan menerapkan saluran

pengaduan yang mudah diakses agar masyarakat dapat menyampaikan pengaduan melalui berbagai saluran seperti kotak saran, dan media sosial ataupun secara langsung. Dengan menerapkan strategi penanganan pengaduan, saran dan masukan yang efektif, diharapkan Disdukcapil dapat meningkatkan kualitas pelayanan dan membangun kepercayaan masyarakat.

b) Survei Kepuasan Masyarakat

Dalam penguatan pengawasan Disdukcapil perlu survei kepuasan masyarakat agar dapat mengukur efektivitas pelayanan yang telah diberikan dan mengidentifikasi area yang perlu ditingkatkan dengan cara menentukan tujuan spesifik yang ingin dicapai melalui survei, misalnya untuk mengukur tingkat kepuasan masyarakat, mengidentifikasi area yang perlu ditingkatkan, atau mendapatkan masukan untuk pengembangan layanan. Dengan melakukan survei kepuasan masyarakat secara berkala dan konsisten, Disdukcapil dapat meningkatkan kualitas pelayanan dan membangun kepercayaan masyarakat.

4) Pemantapan Akuntabilitas

Kemampuan pemerintah untuk mempertanggung jawabkan berbagai sumber yang diberikan kepadanya bagi kemanfaatan publik seringkali menjadi pertanyaan masyarakat. Pemerintah dipandang belum mampu menunjukkan kinerja melalui pelaksanaan kegiatan-kegiatan yang mampu menghasilkan *outcome* (hasil yang bermanfaat) bagi masyarakat. Karena

itu, perlu diperkuat penerapan sistem akuntabilitas yang dapat mendorong birokrasi lebih berkinerja dan mampu mempertanggung jawabkan kinerjanya sesuai dengan segala sumber-sumber yang dipergunakan.

a) Sistem penilaian kinerja terhadap pegawai

Disdukcapil memerlukan sistem penilaian kinerja pegawai agar bisa mengukur dan meningkatkan efektivitas kerja, serta memberikan penghargaan dan pengembangan karir yang adil dengan merapkan tujuan spesifik yang ingin dicapai melalui sistem penilaian kinerja, misalnya untuk meningkatkan produktivitas, kualitas pelayanan atau kepuasan masyarakat dan sarana kinerja yang jelas. Dengan menerapkan sistem penilaian kinerja yang komprehensif dan adil, diharapkan kinerja pegawai disdukcapil dapat meningkat, kualitas pelayanan menjadi baik, dan kepuasan masyarakat terhadap layanan Disdukcapil meningkat.

b) Sistem pemberian penghargaan dan sanksi

Merupakan bagian penting dalam membangun budaya kerja yang positif dan mendorong kinerja pegawai Disdukcapil yang bertujuan spesifik yang ingin dicapai melalui sistem penghargaan dan sanksi, misalnya untuk memotivasi kinerja, meningkatkan kualitas pelayanan atau membangun budaya kerja yang positif. Dengan menerapkan sistem pemberian penghargaan dan sanksi yang adil dan transparan, diharapkan kinerja pegawai Disdukcapil dapat meningkat, kualitas

pelayanan menjadi lebih baik, dan budaya kerja yang positif dapat terbangun.

5) Penataan Tatalaksana

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

a) Penataan takerja SDM

Disdukcapil meningkatkan efisiensi, efektivitas dan kualitas pelayanan dengan menerapkan aspek struktur organisasi harus ramping dan efisien, dengan pembagian tugas dan tanggung jawab yang jelas. Serta memanfaatkan teknologi informasi untuk meningkatkan efisiensi dan efektivitas kerja, misalnya sistem informasi kependudukan, sistem pengaduan online, dan monitoring kinerja. Dengan menerapkan takerja SDM yang komprehensif dan efektif, diharapkan kinerja Disdukcapil dapat meningkat, kualitas pelayanan menjadi lebih baik, dan kepuasan masyarakat terhadap layanan Disdukcapil meningkat.

b) Pembagian tugas yang merata, jelas dan adil

Merupakan kunci untuk meningkatkan efektivitas dan efisiensi kerja di Disdukcapil dengan melakukan pemetaan keahlian dan kompetensi setiap pegawai, baik keahlian teknis maupun keahlian interpersonal. Serta analisis kebutuhan keahlian untuk setiap tugas dan proses kerja di Disdukcapil. Dengan menerapkan langkah-langkah diatas, diharapkan pembagian tugas di Disdukcapil dapat menjadi lebih merata, jelas, dan adil, sehingga meningkatkan kepuasan kerja pegawai.

6) Peningkatan Pelayanan Publik

Pelayanan publik merupakan aspek lain yang selalu menjadi sorotan masyarakat. Penerapan sistem manajemen pelayanan belum sepenuhnya mampu mendorong peningkatan kualitas pelayanan, yang lebih cepat, murah, berkekuatan hukum, nyaman, aman, jelas, dan terjangkau serta menjaga profesionalisme para petugas pelayanan. Karena itu Disdukcapil Kabupaten Pangkep perlu dilakukan perubahan terhadap sistem manajemen pelayanan publik agar mampu mendorong perubahan profesionalisme para penyedia layanan serta peningkatan kualitas pelayanan.

a) Berdisiplin dalam memberikan pelayanan

Disdukcapil disiplin dalam memberikan pelayanan itu sangat penting untuk membangun kepercayaan masyarakat dan meningkatkan kualitas pelayanan seperti ketepatan waktu selalu mematuhi jadwal kerja, datang tepat waktu dengan menyelesaikan tugas dan proses pelayanan

sesuai dengan deadline yang telah ditentukan, keramahan atau sopan santu serta kejujuran dan kerapian. Dengan menerapkan disiplin dalam memberikan pelayanan, diharapkan Disdukcapil dapat memberikan pengalaman positif bagi setiap penerima layanan.

b) Kecepatan dan ketepatan waktu pelayanan

Disdukcapil memberikan informasi yang jelas dan mudah dipahami kepada masyarakat penerima layanan tentang prosedur, persyaratan, dan waktu penyelesaian pelayanan. Serta mengevaluasi kinerja pegawai dan proses pelayanan secara berkala untuk mengidentifikasi area yang perlu ditingkatkan dan mendengarkan umpan balik dari masyarakat tentang kecepatan dan ketepatan waktu pelayan. Dengan adanya masukan tersebut Disdukcapil diharapkan dapat memberikan pelayanan yang lebih cepat dan tepat waktu, sehingga meningkatkan kepuasan masyarakat dan membangun kepercayaan terhadap institusi.

7) Peraturan Perundang-undangan

Permasalahan lain yang menjadi faktor penyebab munculnya perilaku negatif aparatur adalah peraturan perundang-undangan yang disharmonis, karena itu Disdukcapil Kabupaten Pangkep perlu adanya perubahan atau penguatan terhadap sistem peraturan perundang-undangan yang lebih efektif dan menyetuh kebutuhan masyarakat.

a) Peraturan, juknis dan SOP

Merupakan pedoman penting dalam menjalankan tugas dan memberikan pelayanan di Disdukcapil dengan peraturan internal

Disdukcapil mengatur tentang tata kerja, prosedur pelayanan dan tata tertib pegawai. Sedangkan juknis (juklak) memberikan pedoman yang lebih spesifik tentang cara menjalankan tugas dan memberikan pelayanan. Serta SOP (Standar Operasional Prosedur) merupakan prosedur standar yang mengatur langkah-langkah yang harus dilakukan dalam menjalankan tugas dan memberikan pelayanan. Dengan menerapkan peraturan, juknis, dan SOP yang komprehensif dan efektif, diharapkan Disdukcapil dapat menjalankan tugas dan memberikan pelayanan yang berkualitas, efisien, dan adil kepada masyarakat.

b) Standar pelayanan dan waktu pelayanan

Disdukcapil diharapkan agar menyediakan layanan yang lengkap dan mudah diakses, kecepatan pelayanan sesuai standar waktu, keakuratan data, keramahan dan profesionalitas petugas, serta transparansi dan akuntabilitas. Disdukcapil juga harus menerapkan prinsip-prinsip pelayanan publik yang baik, seperti kesetaraan, keadilan, dan partisipasi masyarakat.

BAB III

METODE PENELITIAN

A. Waktu dan Lokasi Penelitian

Adapun waktu dan lokasi dalam penelitian ini yang dilakukan oleh penulis adalah:

1. Waktu penelitian

Waktu penelitian yang dilakukan oleh peneliti terhitung mulai tanggal 02 November 2023 s/d 02 Januari 2024 setelah seminar proposal.

2. Lokasi penelitian

Penelitian ini berlokasi di kantor dinas kependudukan dan pencatatan sipil kabupaten pangkep, kec. pangkajene, kab. Pangkep.

B. Jenis dan Tipe Penelitian

Adapun jenis dan tipe penelitian dalam penelitian ini yang dilakukan oleh penulis adalah:

1. Jenis penelitian

Jenis penelitian ini yaitu penelitian kualitatif, penelitian kualitatif sebagai prosedur penelitian yang menghasilkan data deskriptif berupa kata-kata tertulis atau lisan dari orang-orang dan perilaku yang dapat diambil yang didukung oleh data-data yang tertulis hasil wawancara yang berwujud pernyataan atau berupa kata-kata.

2. Tipe penelitian

Tipe penelitian adalah deskriptif kualitatif yang berupaya menggambarkan secara umum dengan fakta yang ada untuk menjawab semua permasalahan yang akan diangkat atau diteliti, oleh sebab itu untuk menjelaskan suatu hal yang kemudian diklarifikasikan sehingga dapat diambil suatu kesimpulan-kesimpulan tersebut dapat lebih mempermudah dalam melakukan penelitian dan pengamatan.

C. Sumber Data dan Informan

1. Sumber Data

Jenis data yang digunakan penelitian ini adalah data primer dan data sekunder

a. Data primer

Data primer yaitu data yang diambil langsung dari narasumber tanpa ada perantara. Bersumber hasil wawancara mendalam dengan informan dan observasi secara langsung sesuai dengan objek penelitian tentang Reformasi Birokrasi Dalam Pelayanan Publik Bidang Administrasi Kependudukan Di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pangkep.

b. Data Sekunder

Data Sekunder adalah data yang diperoleh melalui data dari buku-buku,jurnal,internet,undang-undang tentang informasi publik

dan dokumen-dokumen, informasi lain, serta laporan yang berkaitan dengan permasalahan dalam penelitian ini.

2. Informan Penelitian

Informan dalam penelitian ini di gunakan untuk mendapatkan jawaban yang berkaitan dengan situasi dan kondisi yang terjadi yang melatar belakangi penelitian ini. Informan yang dipilih dengan tehnik secara purposif adalah tehnik pengambilan data dengan pertimbangan tertentu seperti orang yang dianggap paling tahu tentang apa yang kita harapkan. Informan yang dimaksud ialah kasubag umum atau pegawai, kabid pelayanan pendaftaran penduduk atau pegawai yang terlibat dalam pemberi layanan dan masyarakat yang mendapatkan Pelayanan Di Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pangkep.

Tabel 3.1 Informan Penelitian

No	Nama	Inisial	Jabatan
1	Drs. Ahmad Dian	AD	Sekretariat
2	Suriani, SE	S	Kepala Bidang Pencatatan Sipil
3	Maemuna, S.Sos	M	Staf Analisis Kebijakan Ahli Muda
4	Nurul Aulia	NA	Masyarakat
5	Astuti Sari	AS	Masyarakat

D. Teknik pengumpulan data

Menurut sugiyono (2018: 22), Teknik pengumpulan data adalah langkah yang paling strategis dalam penelitian, karena tujuan utama dari penelitian yaitu mendapatkan data. prosedur pengumpulan data dapat juga diartikan sebagai suatu usaha untuk mengumpulkan data. Teknik yang digunakan peneliti dalam penelitian ini adalah:

1. Observasi (pengamatan)

Observasi merupakan pengamatan, perhatian atau pengawasan. Moh. Nazir mendefinisikan observasi sebagai pengambilan data dengan menggunakan mata tanpa pertolongan alat standart lain untuk keperluan tersebut. Metode pengumpulan data dengan observasi yaitu teknik mengumpulkan data yang digunakan bila, penelitian berkenaan dengan perilaku manusia, proses kerja, gejala-gejala alam dan responden yang diamati tidak terlalu besar.

Dalam penelitian ini, peneliti menggunakan observasi partisipan dimana peneliti terlebih langsung dalam kegiatan informan yang terjadi di lapangan. peneliti juga menggunakan pedoman observasi sehingga akan memudahkan peneliti dalam mengamati dan memperoleh informasi dan data diharapkan dapat mendeskripsikan mengenai Reformasi Birokrasi Dalam Pelayanan Publik Bidang Administrasi Kependudukan Di Kantor Dinas Kependudukan dan pencatatan Sipil Kabupaten Pangkep.

2. Wawancara

Wawancara adalah metode pengumpulan data dengan jalan tanya jawab sepihak yang dilakukan secara sistematis dan berlandaskan kepada tujuan peneliti. peneliti menerapkan jenis pembicaraan dimulai dari segi umum menuju yang khusus. Peneliti juga mengajukan pertanyaan dengan bebas kepada subyek menuju fokus penelitian. Adapun hubungan antara peneliti dengan subyek yang diwawancarai dengan suasana biasa dalam kehidupan sehari-hari saja, sehingga tidak terlihat kaku dan menakutkan.

Setelah selesai wawancara, penelitian menyusun hasil wawancara sebagai hasil catatan dasar sekaligus abstraksi untuk keperluan analisis data. Dalam penelitian ini, peneliti mengadakan wawancara secara langsung tentang data pelayanan publik (Administrasi kependudukan) yang diwawancarai staf dan masyarakat lainnya yang bisa mewakili objek yang diteliti. Data yang diperoleh berupa strategi meningkatkan kepuasan bagi masyarakat dalam Pelayanan Publik Dalam Bidang Administrasi Kependudukan Di Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil kabupaten Pangkep.

3. Dokumentasi

Dokumentasi dalam penelitian ini dilakukan dengan cara mendokumentasikan suatu kegiatan yaitu dalam berlangsungnya suatu penelitian yang sedang berlangsung dan juga peneliti akan menemukan jalan dengan melihat hal-hal yang dianggap penting.

Rekaman Audio sebagai foto untuk mendapatkan visual tentang Reformasi Birokrasi Pelayanan Publik Dalam Bidang Administrasi Kependudukan Di Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pangkep.

E. Teknik Analisis Data

Teknik Analisis Data menurut Sugiono (2018) merupakan proses menyusun dan mencari secara sistematis data yang diperoleh dari hasil wawancara, catatan lapangan dan dokumentasi, dengan cara mengorganisasikan data ke dalam kategori, menjabarkan ke dalam unit-unit, melakukan sintesa, menyusun ke dalam pola, memilih mana yang penting dan yang akan dipelajari, dan membuat kesimpulan sehingga mudah dipahami oleh diri sendiri maupun orang lain.

1. Reduksi Data (Data Reduction)

Menurut Sugiono(2018) Reduksi data adalah merangkum, memilih hal-hal yang pokok, memfokuskan pada hal-hal yang sesuai dengan topik penelitian, mencari tema dan polanya,pada akhirnya memberikan gambaran yang lebih jelas dan mempermudah untuk melakukan pengumpulan data selanjutnya. Dalam mereduksi data akan dipadu oleh tujuan yang akan dicapai dan telah ditentukan sebelumnya. Reduksi data juga merupakan proses berfikir kritis yang memerlukan kecerdasan, keluasan dan kedalaman wawasan yang tinggi. Pada reduksi data ini, peneliti mencoba untuk merangkum yang diperoleh dari hasil wawancara dengan informan, memusatkan

perhatian pada penyederhanaan, mengabstraksikan dan mentransformasikan data.

2. Penyajian Data (Data Display)

Setelah mereduksi data, maka langkah selanjutnya adalah menyajikan data. Dalam penelitian kualitatif penyajian data bisa dilakukan dalam bentuk uraian singkat, bagan, hubungan antara kategori, flowchart, dan sejenisnya namun yang sering digunakan untuk menyajikan data tersebut, maka data terorganisasikan, dan tersusun sehingga akan semakin mudah dipahami Sugiyono (2018). Dalam penyajian data ini, peneliti akan menguraikan data dari hasil penelitian yang dilakukan bersama informan terkait Reformasi Birokrasi Dalam Pelayanan Publik Bidang Administrasi Kependudukan Di Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil kabupaten Pangkep. dimana data yang telah diperoleh dari hasil informan dengan wawancara.

3. Penarikan Kesimpulan (Conclusion Drawing/Verification)

Langkah terakhir dalam mengalisis penelitian kualitatif adalah penerikan kesimpulan. Menurut Sugiyono (2018) kesimpulan dalam penelitian kualitatif merupakan temuan baru yang sebelumnya masih belum jelas sehingga setelah diteliti menjadi jelas.

F. Teknik Pengabsahan Data

Semua data yang diperoleh dan yang ditemukan dalam penelitian ini akan di uji kredibilitasnya dengan cara triangulasi. Menurut sugiyono

(2016) triangulasi diartikan sebagai pengecekan data dari berbagai sumber dengan berbagai cara, dan berbagai waktu. Lebih lanjutnya sugiyono membagi triangulasi kedalam tiga macam yaitu : (moenir,2006)

1. Triangulasi sumber

Triangulasi sumber adalah membandingkan dengan cara mengecek ulang derajat kepercayaan suatu informasi yang diperoleh melalui sumber yang berbeda, misalnya, misalnya membandingkan dengan hasil pengamatan dengan wawancara, membandingkan antara apa yang dikatakan umum dengan apa yang dikatakan secara pribadi, dan membandingkan hasil wawancara dengan dokumen yang ada.

2. Triangulasi teknik

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

3. Triangulasi waktu

Triangulasi waktu adalah untuk itu dalam rangka pengujian kredibilitas data dapat dilakukan dengan cara melakukan pengecekan dengan wawancara, observasi atau teknik lain dalam waktu yang berbeda.

BAB IV

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Deskripsi Lokasi Penelitian

1. Profil Kabupaten Pangkajene dan Kepulauan

Kabupaten Pangkajene dan kepulauan biasa dikenal dengan pangkep, tiga dimensi, dan kota bolu. Hal tersebut tentunya disebabkan karena karakteristik wilayahnya yang merupakan perwakilan dari seluruh morfologi lahan, yaitu dataran tinggi (pengunungan), dataran rendah dan kepulauan.

Karakteristik wilayah tersebut sehingga menjadikan kabupaten pangkajene dan kepulauan disebut sebagai miniatur indonesia. Hal lain yang mendukung sebutan tersebut adalah masyarakatnya heterogen yang terdiri dari berbagai suku, diantaranya: bugis, makassar, mandar, tator, jawa dan suku lainnya.

Kabupaten pangkajene dan kepulauan memiliki luas wilayah 1.112,29 km² atau 111.229 Ha, sedangkan luas wilayah yang merupakan penetapan dari dua kementerian Lembaga Negara yaitu seluas 12.362,29 km² masing-masing: luas darat menurut permendagri No. 66 tahun 2011 yaitu 898,29 km² dan luas laut 4 mil menurut Bakosurtanal (2011) dalam buku cakupan dan luas wilayah daerah otonom seluruh indonesia yaitu 11.464 km².

Kabupaten pangkajene dan kepulauan terletak di bagian barat dari Provinsi Sulawesi Selatan, dengan ibu kota pangkajene dan sebagai pusat pelayanan wilayah bagi kabupaten pangkajene dan kepulauan, selain itu karena letaknya yang sangat strategis karena dekat dengan ibu kota Provinsi Sulawesi Selatan. Kabupaten pangkajene dan kepulauan berada pada koordinat antara 110^o sampai 119^o Bujur Timur dan 4^o 40' sampai 8^o 00' lintang selatan atau terletak di pantai barat Sulawesi Selatan dengan batas-batas wilayah administrasi sebagai berikut:

1. Sebelah Utara berbatasan dengan Kabupaten Barru.
2. Sebelah Selatan berbatasan dengan Kabupaten Maros.
3. Sebelah Timur berbatasan dengan Kabupaten Bone dan Kabupaten Maros.
4. Sebelah Barat berbatasan dengan Pulau Kalimantan, Pulau Jawa dan Madura, Pulau Nusa Tenggara dan Pulau Bali.

Kabupaten pangkajene dan kepulauan terdiri dari 13 (tiga belas) kecamatan, dimana 9 kecamatan berada di dataran yang meliputi 2 kecamatan berada di wilayah dataran tinggi (pengunungan) yaitu kecamatan Balocci dan Tondong Tallasa dan 7 kecamatan berada di wilayah dataran rendah yaitu kecamatan Pangkajene, Bungoro, Labakkang, Ma'rang, Segeri, Mandalle dan Minasate'ne, sedangkan 4 kecamatan berada di wilayah kepulauan yaitu kecamatan Liukang Tangaya, Liukang Kalmas, Liukang Tupabbiring dan Liukang Tupabbiring Utara. Dengan demikian kabupaten pangkajene dan kepulauan dikenal

sebagai daerah 3 dimensi yang memiliki potensi sumber daya alam yang cukup besar. Dari 13 (tiga belas) kecamatan definitif terdapat 38 (tiga delapan) kelurahan dan 65 (enam lima) desa. Adapun jumlah penduduk kabupaten pangkajene dan kepulauan pada tahun 2021 berjumlah sekitar 352.949 jiwa, terdiri dari kepala keluarga sebanyak 107.949 jiwa, laki-laki sebanyak 173.191 jiwa dan perempuan 179.758 jiwa.

2. Profil Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pangkajene dan Kepulauan

Dinas kependudukan dan pencatatan sipil mempunyai tugas pokok merupakan, membina dan mengendalikan kebijakan di bidang kependudukan dan pencatatan sipil sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku. Dimana dalam melaksanakan tugasnya Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil berkoordinasi dengan pihak terkait, yaitu meliputi 13 kecamatan, 38 kelurahan dan 65 desa di kabupaten pangkajene dan kepulauan.

Dengan jumlah pegawai sebanyak 70 orang terdiri dari 32 orang pegawai dan 38 orang pegawai operator, Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pangkajene dan Kepulauan tersebut berusaha meningkatkan kualitas layanannya kepada masyarakat. Hal ini semata-mata hanya untuk mewujudkan kepuasan masyarakat dalam pengurusan dokumen kependudukan dan pencatatan sipil.

a. Motto, visi dan misi kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pangkajene dan Kepulauan.

- 1) Motto Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pangkep
“Pelayanan yang membahagiakan Masyarakat”
- 2) Visi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pangkep
“Profesional, Kompeten dan Humans dalam Pelayanan”
- 3) Misi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pangkep
 - a) Memberikan Pelayanan yang Mudah
 - b) Memberikan Pelayanan yang Cepat
 - c) Memberikan Pelayanan Gratis

3. Struktur Organisasi Didinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pangkep

Secara Kelembagaan, berdasarkan Bab VII, pasal 15 dan 16 Peraturan Daerah Kabupaten Pangkajene dan Kepulauan Nomor 11 Tahun 2007 tentang Susunan Organisasi Dinas Kependudukan dan Catatan sipil Kabupaten Pangkajene dan Kepulauan, maka Susunan Organisasi Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil terdiri dari:

a. Kepala Dinas

b. Sekretariat

- 1) Sub bagian umum dan kepegawaian
- 2) Sub bagian keuangan
- 3) Sub bagian perencanaan dan pelaporan

c. Bidang Pendaftaran Penduduk

- 1) Seksi identitas penduduk
- 2) Seksi pindah datang penduduk
- 3) Seksi pendataan penduduk

d. Bidang Pencatatan Sipil

- 1) Seksi kelahiran
- 2) Seksi perkawinan dan perceraian
- 3) Seksi perubahan status anak kewarganegaraan dan kematian

e. Bidang Pengelolaan data Informasi Administrasi Kependudukan dan Pemanfaatan data

- 1) Seksi informasi administrasi kependudukan
- 2) Seksi tata kelola dan sumber daya manusia teknologi informasi dan komunikasi
- 3) Seksi pengelolaan data dan penyajian data kependudukan

Dinas kependudukan dan pencatatan sipil Kabupaten Pangkep memiliki 32 (tiga puluh dua) pegawai Negeri Sipil ditambah 38 (tiga puluh delapan) orang pegawai honorer sebagai operator aplikasi SIAK dengan rincian sebagai berikut:

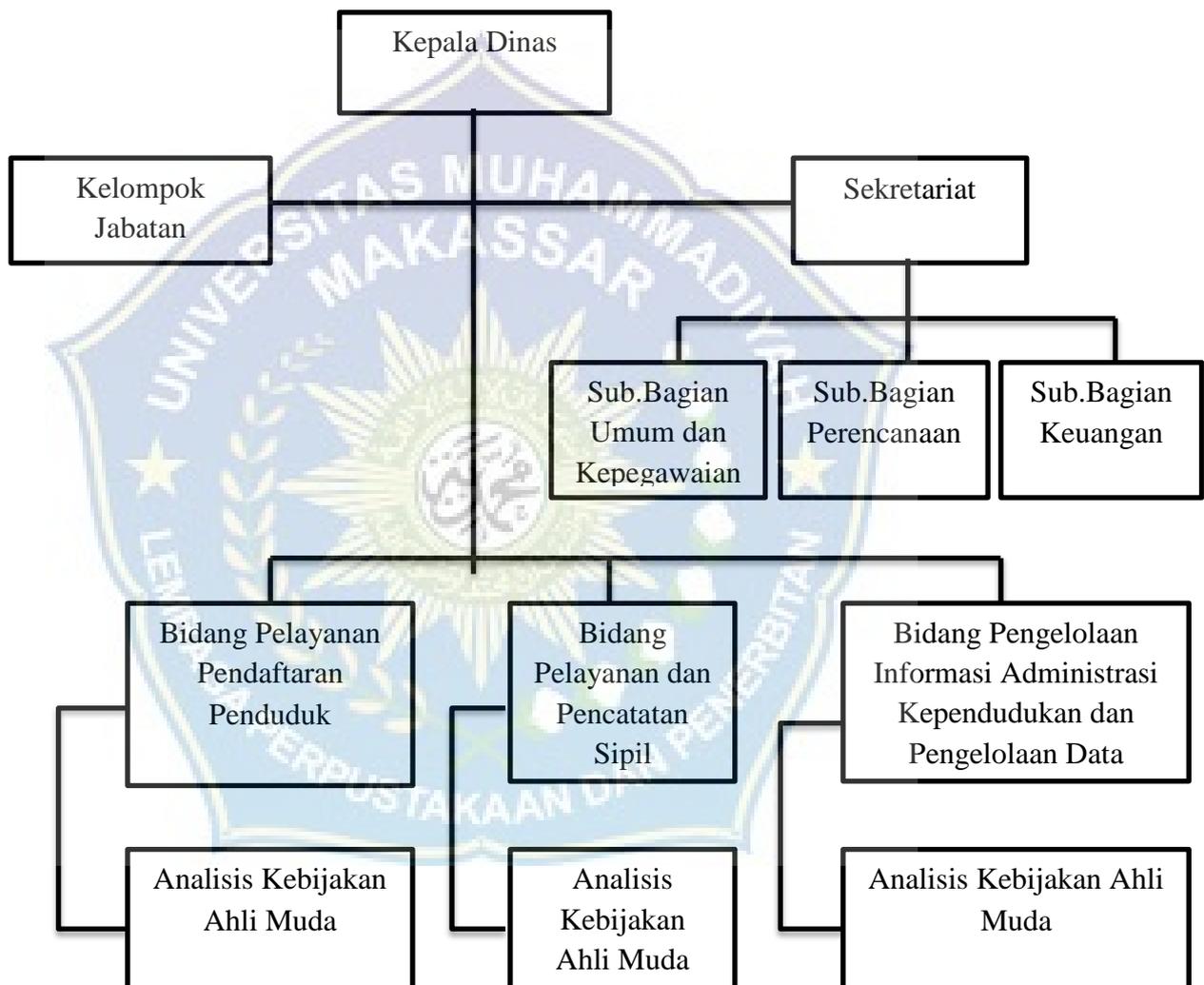
Tabel 4.3 Jumlah Pegawai Kantor Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Pangkep

No	Jabatan	Jumlah
1.	Kepala Dinas	1 orang
2.	Sekretariat	1 orang
3.	Kepala Sub. Bagian	3 orang
4.	Kepala Bidang	3 orang
5.	Kepala Seksi	7 orang

6.	Pelaksana Gol.III	13 orang
7.	Pelaksana Gol.II	5 orang
8.	Tenaga operator/honorer	37 orang

Sumber: Data Kepegawaian Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil tahun 2023 kab.Pangkep

f. Kelompok Jabatan Fungsional



4. Tugas dan Fungsi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pangkep

Dinas kepedudukan dan pencatatan sipil Kabupaten Pangkep melaksanakan tugas dan pokok dalam penyusunan dan pelaksanaan kebijakan

daerah di bidang administrasi kependudukan. Untuk melaksanakan tugas dan fungsinya sebagai berikut:

a. Tugas Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil

Dinas kependudukan dan pencatatan sipil mempunyai tugas melaksanakan urusan Pemerintah Daerah bidang kependudukan dan pencatatan sipil, berdasarkan asas otonomi dan tugas pembantuan.

b. Fungsi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil

Dalam melaksanakan tugas sebagaimana dimaksud, dinas kependudukan dan pencatatan sipil Kabupaten Pangkep, menyelenggarakan fungsi sebagai berikut:

- a) Penyusunan perencanaan bidang kependudukan dan pencatatan sipil
- b) Perumusan kebijakan teknis bidang kependudukan dan pencatatan sipil
- c) Pelaksanaan urusan pemerintahan dan pelayanan umum bidang kependudukan dan pencatatan sipil
- d) Pembinaan, koordinasi, pengendalian dan fasilitas pelaksanaan kegiatan bidang kependudukan dan pencatatan sipil
- e) Pelaksanaan kegiatan penatausahaan dinas
- f) Pembinaan terhadap unit pelaksanaan teknis
- g) Pelaksanaan tugas lain yang diberikan oleh bupati sesuai dengan tugas dan fungsinya.

5. Jenis Pelayanan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil

Jenis pelayanan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pangkep yaitu :

- a. Kartu keluarga
- b. Mutasi penduduk
- c. Surat keterangan kependudukan
- d. Kartu identitas anak
- e. Akta kelahiran
- f. Akta kematian
- g. Akta perkawinan non muslim
- h. Akta perceraian non muslim
- i. Akta pengakuan anak
- j. Akta pengesahan anak

B. Hasil Penelitian

Untuk mengetahui reformasi birokrasi dalam pelayanan publik bidang administrasi kependudukan di dinas kependudukan dan pencatatan sipil kabupaten pangkep, penelitian menggunakan pendekatan proses yang dikemukakan oleh Hariyoso adapun indikator yang digunakan meliputi : penataan kelembagaan, peningkatan SDM aparatur, penguatan pengawasan, pamtapan akuntabilitas, penataan tatalaksana, peningkatan pelayanan publik dan peraturan perundang undangan.

Besarnya Reformasi Birokrasi dalam pelayanan publik bidang administrasi kependudukan di dinas kependudukan dan pencatatan sipil

kabupaten pangkep dapat di tinjau dari indikator-indikator yang akan dideskripsikan sesuai hasil wawan cara dengan hasil informan yaitu:

1. Penataan kelembagaan

Penataan kelembagaan adalah proses perbaikan, pengaturan, atau restrukturisasi organisasi atau lembaga dengan tujuan meningkatkan efisiensi, efektivitas, dan kinerja lembaga tersebut. Proses ini dapat mencakup beberapa aspek seperti penyederhanaan struktur organisasi, pembenahan prosedur kerja, penguatan koordinasi antarunit, serta penyesuaian fungsi dan tugas sesuai dengan tujuan strategis organisasi.

Penataan kelembagaan sering dilakukan dalam rangka menyesuaikan lembaga dengan perubahan lingkungan eksternal, seperti perkembangan teknologi, perubahan kebijakan, atau tantangan baru dalam masyarakat, sehingga lembaga tetap relevan dan mampu memberikan pelayanan atau hasil yang optimal.

a. Sarana layanan terpadu (loket satu pintu)

Sarana layanan terpadu atau loket satu pintu adalah sistem yang mengintegrasikan berbagai layanan dalam satu lokasi untuk memudahkan akses, meningkatkan efisiensi, dan mengurangi birokrasi. Sistem ini menyederhanakan proses administrasi, mempercepat pelayanan, serta meningkatkan transparansi dan koordinasi antarunit yang terlibat. Untuk mengetahui penataan kelembagaan di kantor dinas kependudukan dan pencatatan sipil Kabupaten Pangkep yaitu Apakah pelaksanaan sarana layanan terpadu (loket satu pintu) Dinas Kependudukan dan Pencatatan

Sipil telah diterapkan dengan baik? Berikut hasil wawancara dengan informan Bapak AD selaku Sekretariat Disdukcapil Kabupaten Pangkep.

“Saat ini, kami telah mengupayakan agar setiap masyarakat yang ingin mengurus administrasi kependudukan tidak perlu lagi melalui tahapan dari RT, RW, atau Kepala Desa. Masyarakat dapat langsung menuju ke kantor kecamatan terdekat atau langsung ke Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil. Terkait dengan loket pelayanan, kemungkinan Dinas tidak lagi menyediakan banyak pos, melainkan hanya dua pos, yaitu loket penyerahan berkas dan loket pengambilan administrasi kependudukan.”. (Hasil wawancara AD, 01 Januari 2024)

Kemudian dilanjutkan dengan informan S selaku kepala bidang pencatatan sipil Kabupaten Pangkep

“Ya, pelaksanaan sarana layanan terpadu atau loket satu pintu di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil sudah berjalan dengan baik. Semua proses, dari penerimaan berkas hingga penyerahan dokumen, dilakukan di satu tempat untuk memudahkan masyarakat. Sistem ini mempercepat pengurusan dokumen dan meningkatkan transparansi. Kami juga telah menempatkan petugas yang terlatih untuk memastikan pelayanan yang cepat dan akurat, sehingga diharapkan dapat meningkatkan kepuasan masyarakat.”. (Hasil wawancara S, 01 Januari 2024).

Hal serupa disampaikan oleh Ibu M selaku staf analisis ahli muda Disdukcapil Kabupaten Pangkep

“Kami sebagai staf berupaya meningkatkan pelayanan dari segi struktur organisasi kelembagaan dengan menerapkan sarana layanan terpadu (loket satu pintu) yang sistem pelayanannya lebih efektif dan efisien dibandingkan dengan pelayanan sebelumnya. Saat ini, masyarakat tidak perlu lagi mendatangi berbagai loket untuk mengurus keperluan administrasi kependudukan, karena semuanya dapat diselesaikan di satu tempat.”. (Hasil wawancara M, 01 Januari 2024).

Berdasarkan hasil wawancara, dapat disimpulkan bahwa Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pangkep telah berhasil menerapkan sistem pelayanan yang lebih sederhana dan efisien melalui

pendekatan loket satu pintu. Pengurangan tahapan birokrasi dan sentralisasi layanan ini bertujuan untuk meningkatkan kecepatan pelayanan, mempermudah proses bagi masyarakat, dan meningkatkan transparansi. Dengan adanya petugas yang terlatih dan sistem yang lebih terfokus, layanan administrasi kependudukan kini lebih responsif terhadap kebutuhan masyarakat, sehingga diharapkan meningkatkan kepuasan pelayanan secara keseluruhan.



Gambar Standar Oprasional Prosedur (SOP)



Gambar Loket Pelayanan

Untuk memahami tanggapan masyarakat terhadap penataan kelembagaan selanjutnya wawancara dari informan NA selaku masyarakat

“Dengan adanya pelayanan terpadu ini, saya merasa sangat dimudahkan dalam proses pengurusan berbagai berkas administrasi. Sebelumnya, saya harus berpindah-pindah dari satu tempat ke tempat lain untuk menyelesaikan pengurusan dokumen, yang memakan banyak waktu dan tenaga. Namun, sejak adanya layanan terpadu, seluruh kebutuhan administrasi bisa diurus di satu lokasi, sehingga prosesnya menjadi jauh lebih efisien. Sistem ini sangat membantu masyarakat dalam mempercepat pengurusan berkas, mengurangi kebingungan, serta meningkatkan kenyamanan dalam menjalankan administrasi kependudukan”.(Hasil wawancara oleh NA, 01 Januari 2024)”.

Hasil wawancara dengan AS selaku masyarakat Disdukcapil

Kabupaten Pangkep

“Menurut saya, Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil telah melakukan langkah tepat dengan menerapkan sistem loket satu pintu. Kini, masyarakat tidak perlu lagi berpindah-pindah loket untuk mengurus dokumen, yang sebelumnya memakan waktu dan merepotkan. Sistem ini membuat proses lebih efisien dan praktis, mempercepat pengurusan berkas, serta meningkatkan kenyamanan dalam administrasi kependudukan..(Hasil wawancara AS, 01 Januari 2024)“.

Hasil wawancara dengan NA dan AS menunjukkan bahwa penerapan sistem loket satu pintu di Disdukcapil Kabupaten Pangkep telah berhasil meningkatkan efisiensi, kemudahan, dan kenyamanan bagi masyarakat. Kedua responden merasakan pengurangan waktu dan energi yang sebelumnya diperlukan untuk mengurus administrasi. Dengan demikian, sistem ini tidak hanya mempercepat proses tetapi juga mengurangi beban birokrasi bagi masyarakat, sehingga meningkatkan kepuasan mereka terhadap layanan administrasi kependudukan yang disediakan oleh Disdukcapil.

b. Memangkas prosedur pelayanan yang tidak perlu

Memangkas prosedur pelayanan yang tidak perlu adalah upaya menyederhanakan alur birokrasi dengan menghilangkan tahapan atau persyaratan yang tidak esensial, sehingga pelayanan menjadi lebih cepat, efisien, dan mudah diakses oleh masyarakat. Tujuan utamanya adalah mempercepat proses pelayanan, mengurangi hambatan administratif, serta meningkatkan kualitas dan kepuasan pelayanan publik.

Untuk mengetahui penataan kelembagaan di kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pangkep yaitu, Bagaimana Disdukcapil memangkas prosedur pelayanan yang tidak perlu? Berikut hasil wawancara dengan informan Bapak AD selaku Sekretariat Disdukcapil Kabupaten Pangkep.

“Disdukcapil Kabupaten Pangkep memangkas prosedur pelayanan yang tidak perlu dengan menerapkan sistem layanan terpadu atau loket satu pintu. Ini memungkinkan masyarakat mengurus semua keperluan administrasi kependudukan di satu lokasi tanpa harus melalui tahapan yang rumit seperti mendapatkan surat pengantar dari RT atau RW. Kami juga melakukan digitalisasi layanan, sehingga masyarakat dapat mengakses layanan secara online, yang mengurangi kunjungan fisik ke kantor. Selain itu, kami menyederhanakan alur birokrasi dengan menghilangkan tahapan yang tidak relevan dan memastikan petugas yang terlatih memberikan pelayanan yang cepat dan akurat. Dengan langkah-langkah ini, kami berusaha meningkatkan efisiensi dan mempermudah masyarakat dalam mengurus administrasi kependudukan.”.(Hasil wawancara AD, 01 januari 2024)

Kemudian dilanjutkan dengan informan S selaku kepala bidang Pencatatan Sipil Kabupaten Pangkep

“kami sebagai staf telah memangkas beberapa persyaratan yang tidak perlu untuk mendapatkan layanan kependudukan. Misalnya kami tidak

lagi mewajibkan masyarakat untuk melampirkan surat keterangan dari RT/RW untuk mengurus KTP dan kami juga telah melakukan berbagai upaya untuk meningkatkan efisiensi proses pelayanan seperti mengurangi jumlah dokumen persyaratan, mempermudah proses verifikasi data, dan menetapkan standar waktu penyelesaian pelayanan".(Hasil wawancara S,01 januari 2024).

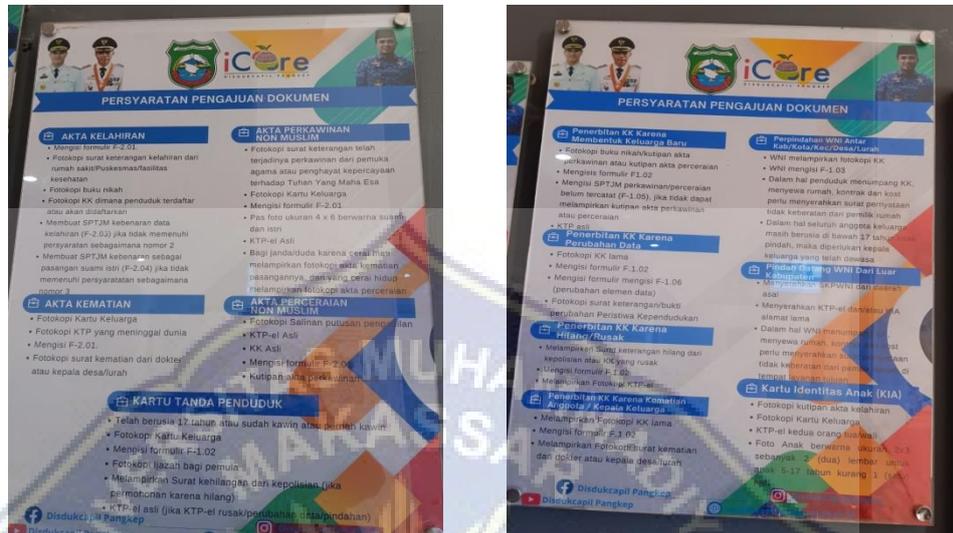
Hasil serupa disampaikan oleh Ibu M selaku staf analisis ahli muda

Disdukcapil Kabupaten Pangkep

"Disdukcapil Kabupaten Pangkep memangkas prosedur pelayanan yang tidak perlu dengan menerapkan sarana layanan terpadu (loket satu pintu). Dengan sistem ini, masyarakat tidak perlu lagi mengurus administrasi kependudukan melalui beberapa tahapan, melainkan dapat langsung datang ke satu lokasi. Kami juga berupaya untuk meningkatkan kerjasama antarstaf agar proses kerja lebih efisien dan mengurangi birokrasi yang tidak perlu. Selain itu, kami melakukan pelatihan untuk memastikan semua petugas siap memberikan informasi dan pelayanan yang cepat dan akurat. Dengan langkah-langkah ini, kami berharap pelayanan kepada masyarakat menjadi lebih mudah dan efisien."".(Hasil wawancara M, 01 januari 2024).

Berdasarkan ketiga wawancara di atas, dapat disimpulkan bahwa Disdukcapil Kabupaten Pangkep telah melakukan upaya yang signifikan untuk menyederhanakan dan mempercepat layanan administrasi kependudukan melalui penerapan sistem layanan terpadu atau loket satu pintu dan digitalisasi. Penghapusan tahapan-tahapan yang tidak relevan, seperti kewajiban surat keterangan dari RT/RW, menyederhanakan persyaratan dokumen, dan penerapan standar waktu penyelesaian layanan, menunjukkan upaya untuk meningkatkan efisiensi. Disdukcapil juga memberikan pelatihan bagi petugas untuk meningkatkan kompetensi, sehingga pelayanan menjadi lebih cepat, akurat, dan memuaskan bagi masyarakat. Langkah-langkah ini diharapkan dapat mempermudah akses

masyarakat dalam memperoleh layanan administrasi kependudukan dengan lebih efektif dan efisien.



Gambar Alur Pelayanan

Untuk memahami tanggapan masyarakat terhadap penataan kelembagaan dalam memangkas prosedur pelayanan yang tidak perlu, selanjutnya wawancara dengan informan NA selaku masyarakat di Disdukcapil Kabupaten Pangkep.

“Menurut saya, Disdukcapil telah melakukan upaya yang baik dalam memberikan informasi dan edukasi kepada masyarakat. Namun, dengan melakukan pemangkasan prosedur pelayanan yang tidak perlu, kualitas pelayanan kepada masyarakat dapat ditingkatkan.”.(Hasil wawancara NA, 01 januari 2024).

Selanjutnya wawancara dengan informan AS selaku masyarakat di Disdukcapil Kabupaten Pangkep.

“Saya merasa cukup puas dengan pelayanan yang diberikan oleh Disdukcapil karena mereka telah memangkas prosedur yang tidak perlu dan memberikan informasi yang jelas serta mudah dipahami.”.(Hasil wawancara AS, 01 januari 2024).

Berdasarkan wawancara dengan NA dan AS, dapat disimpulkan bahwa Disdukcapil Kabupaten Pangkep telah berhasil meningkatkan kualitas pelayanannya dengan memangkas prosedur yang tidak perlu dan menyederhanakan alur administrasi. Langkah-langkah ini diiringi dengan pemberian informasi yang jelas dan mudah dipahami, sehingga masyarakat merasa lebih puas dan terbantu dalam pengurusan administrasi kependudukan. Hasil ini menunjukkan bahwa upaya pemangkasan prosedur dan peningkatan transparansi informasi oleh Disdukcapil berkontribusi signifikan dalam memberikan layanan yang lebih efektif dan memuaskan bagi masyarakat.

Dari hasil kedua subindikator diatas, dapat dirangkum bahwa Disdukcapil Kabupaten Pangkep telah berhasil menerapkan sistem layanan administrasi kependudukan yang lebih efisien, sederhana, dan responsif terhadap kebutuhan masyarakat. Melalui pendekatan loket satu pintu, penghapusan prosedur yang tidak relevan, dan digitalisasi layanan, Disdukcapil mengurangi tahapan birokrasi yang sebelumnya memberatkan masyarakat. Selain itu, penyederhanaan persyaratan dan penetapan standar waktu penyelesaian layanan semakin mempermudah proses administrasi kependudukan. Disdukcapil juga melakukan pelatihan bagi petugas, memastikan pelayanan yang cepat, akurat, dan berkualitas. Transparansi informasi yang diberikan dengan jelas dan mudah dipahami turut membantu masyarakat dalam mengakses layanan tanpa kebingungan. Efisiensi sistem baru ini telah dirasakan langsung oleh masyarakat, yang

merasakan kemudahan, kenyamanan, serta pengurangan waktu dan energi dalam pengurusan dokumen. Keseluruhan langkah ini menciptakan kepuasan masyarakat terhadap layanan administrasi kependudukan yang diberikan, sekaligus meningkatkan efektivitas Disdukcapil dalam melayani masyarakat.

Temuan tersebut diperkuat dari hasil pengamatan yang peneliti lakukan selama di lapangan, menunjukkan bahwa, jika dilihat dari segi kelembagaan dalam sistem pelayanan publik yang berlaku di Disdukcapil Kabupaten Pangkep sudah menerapkan sarana layanan terpadu (loket satu pintu) dan telah memangkas prosedur pelayanan yang tidak perlu dalam pelayanan administrasi kependudukan, sehingga masyarakat sudah merasa puas dengan pelayanan yang telah diberikan. Hal ini menunjukkan bahwa kepala dinas dan staf Disdukcapil Kabupaten Pangkep sudah menjalankan tugas dan tanggung jawabnya secara profesional dari segi pelayanan dan penataan kelembagaannya.

2. Peningkatan SDM Aparatur

Peningkatan SDM Aparatur merupakan peningkatan atau pengembangan kinerja karyawan untuk meningkatkan keterampilan dan skill yang ia miliki guna mencapai apa yang ingin dicapai dalam perusahaan atau organisasi tersebut. Keterampilan atau skill adalah kemampuan manusia dalam menggunakan pikiran, ide serta kreatifitas, mengubah atau membuat sesuatu menjadi nilai lebih sehingga sesuatu tersebut memiliki nilai yang lebih bermakna.

a. Menempatkan dan mendelegasikan tugas sesuai keahlian

Menempatkan dan mendelegasikan tugas sesuai keahlian adalah proses penempatan individu atau tim pada posisi dan tanggung jawab yang sesuai dengan keterampilan, pengetahuan, dan pengalaman mereka. Hal ini bertujuan untuk meningkatkan efektivitas kerja, mempercepat pencapaian tujuan, serta memaksimalkan potensi setiap anggota tim. Dengan demikian, setiap individu dapat berkontribusi secara optimal dalam mencapai hasil yang diinginkan.

Untuk mengetahui sejauh mana peningkatan SDM Aparatur di Disdukcapil Kabupaten Pangkep dalam hal penempatan tugas dan pendelegasian tugas sesuai keahlian?. Berikut hasil wawancara dengan informan Bapak AD selaku Sekretariat Disdukcapil Kabupaten Pangkep.

“Dinas telah menempatkan dan mendelegasikan tugas sesuai dengan keahlian masing-masing pegawai. Kami memiliki sistem penilaian kompetensi yang menyeluruh untuk mengidentifikasi keahlian dan potensi setiap pegawai. Dengan data tersebut, kami dapat menugaskan mereka pada posisi yang sesuai dengan kemampuan mereka. Misalnya, pegawai yang memiliki kemampuan analisis data akan ditempatkan di bagian perencanaan, sementara pegawai dengan keterampilan komunikasi yang baik akan ditempatkan di bagian humas. Dengan cara ini, kami dapat memaksimalkan potensi setiap pegawai dan meningkatkan kinerja keseluruhan Dinas.”.(Hasil wawancara AD, 01 Januari 2024).

Selanjutnya dilanjutkan dengan informan S selaku Kepala Bidang Pencatatan Sipil Kabupaten Pangkep.

“Saya merasa bahwa penempatan dan pendelegasian tugas di Disdukcapil sudah sesuai dengan keahlian kami sebagai staf. Saya ditempatkan di posisi yang sesuai dengan bidang keahlian saya, begitu pula dengan staf lainnya, sehingga kami dapat bekerja dengan lebih efektif dan efisien. Selain itu, kami juga diberikan kesempatan untuk

mengembangkan keterampilan melalui pelatihan dan tugas-tugas baru.”. (Hasil wawancara S, 01 januari 2024).

Selanjutnya wawancara dengan informan M selaku staf analisis ahli muda Disdukcapil Kabupaten Pangkep.

“Saya merasa bahwa upaya Disdukcapil dalam meningkatkan kualitas SDM sudah cukup baik. Banyak pelatihan, baik yang dilakukan secara internal maupun eksternal, telah diberikan untuk membantu kami meningkatkan pengetahuan dan keterampilan. Contohnya, pelatihan tentang penggunaan sistem informasi kependudukan, pelayanan prima, dan penanganan konflik. Pelatihan-pelatihan ini sangat bermanfaat dalam meningkatkan kinerja kami dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat”. (Hasil wawancara M, 01 januari 2024).

Kesimpulannya, Disdukcapil Kabupaten Pangkep telah berhasil menerapkan strategi penempatan dan pengembangan pegawai secara efektif dengan menugaskan staf sesuai keahlian masing-masing. Dengan penilaian kompetensi yang akurat, Dinas mampu mengoptimalkan potensi pegawai, menempatkan mereka pada posisi yang tepat, dan meningkatkan efisiensi kinerja. Selain itu, kesempatan pelatihan yang diberikan—baik internal maupun eksternal—telah berkontribusi dalam meningkatkan keterampilan dan pengetahuan pegawai, yang berdampak positif pada kualitas pelayanan kepada masyarakat. Langkah-langkah ini menunjukkan komitmen Disdukcapil untuk memperkuat sumber daya manusia dan mendukung terciptanya pelayanan publik yang lebih responsif, efektif, dan memuaskan.

Struktur Organisasi



Gambar Struktur Organisasi Sesuai Bidang Kerja

Untuk memahami tanggapan masyarakat terhadap peningkatan SDM Aparatur, selanjutnya wawancara dengan informan NA selaku masyarakat di Disdukcapil Kabupaten Pangkep

“Dari sudut pandang saya pribadi, jika dilihat dari hasil kegiatan yang telah dilaksanakan, staf pemberi layanan sudah mengambil langkah konkret dalam peningkatan SDM Aparatur karena ada perubahan atau peningkatan yang terlihat. (Hasil wawancara oleh NA, 01 Januari 2024).”

Selanjutnya wawancara dengan informan AS selaku masyarakat di Disdukcapil Kabupaten Pangkep

“Saya merasa bahwa pelayanan di Disdukcapil Kabupaten Pangkep saat ini jauh lebih baik dibandingkan beberapa tahun lalu. Proses pengurusan dokumen kependudukan kini menjadi lebih cepat dan lebih mudah, yang menunjukkan bahwa staf yang bertugas telah memahami setiap tanggung jawab yang telah diberikan.”. (Hasil wawancara AS, 01 Januari 2024).

Kedua wawancara ini menunjukkan bahwa upaya peningkatan kapasitas SDM di Disdukcapil Kabupaten Pangkep telah berhasil menciptakan

perubahan positif. Pelatihan dan pengembangan yang dijalankan telah meningkatkan kompetensi dan tanggung jawab staf, sehingga layanan kepada masyarakat menjadi lebih cepat, mudah, dan memuaskan. Hal ini menunjukkan bahwa langkah-langkah dalam peningkatan SDM berdampak langsung pada kualitas pelayanan publik di Disdukcapil Pangkep.

b. Pengembangan SDM

Pengembangan SDM (Sumber Daya Manusia) adalah proses sistematis yang bertujuan untuk meningkatkan kemampuan, pengetahuan, dan keterampilan individu atau kelompok dalam suatu organisasi. Hal ini meliputi berbagai kegiatan, seperti pelatihan, pendidikan, pengembangan karier, dan penilaian kinerja, yang dirancang untuk memaksimalkan potensi SDM dan meningkatkan produktivitas serta kinerja organisasi. Pengembangan SDM juga mencakup aspek pembinaan budaya kerja yang positif dan peningkatan motivasi karyawan untuk mencapai tujuan bersama.

Untuk mengetahui pelaksanaan peningkatan SDM Aparatur di Disdukcapil Kabupaten Pangkep. Bagaimana pentingnya pengembangan SDM Disdukcapil dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik? Berikut hasil wawancara dengan informan Bapak AD selaku Sekretariat Disdukcapil Kabupaten Pangkep.

“Peningkatan SDM aparatur sangat penting dalam pengembangan SDM Disdukcapil. SDM aparatur yang berkualitas akan menjadi ujung

tombak dalam memberikan pelayanan publik yang prima kepada masyarakat. Dengan SDM yang kompeten, profesional, dan berdedikasi tinggi, pelayanan yang diberikan kepada masyarakat akan menjadi cepat, tepat, dan ramah, sehingga dapat meningkatkan kepuasan masyarakat dan citra Disdukcapil.”.(Hasil wawancara AD, 01 januari 2024).

Selanjutnya dilakukan dengan informan S selaku Kepala Bidang Pencatatan Sipil Kabupaten Pangkep.

“Kami sebagai staf melakukan analisis kebutuhan dan tuntutan pekerjaan di Disdukcapil secara rutin. Hasil analisis ini menjadi dasar dalam merancang program pengembangan SDM. Kami juga berpartisipasi dalam proses perencanaan dan evaluasi program pengembangan SDM tersebut.”.(Hasil wawancara S, 01 januari 2024).

Selanjutnya wawancara dengan informan M selaku staf analisis ahli muda Disdukcapil Kabupaten Pangkep.

“ya, saya merasa program pengembangan SDM di Disdukcapil cukup bermanfaat. Saya telah mengikuti beberapa pelatihan dan workshop yang membantu saya meningkatkan pengetahuan dan keterampilan dalam menjalankan tugas”.(Hasil wawancara M, 01 januari 2024).

Kesimpulannya, Disdukcapil Kabupaten Pangkep telah berhasil menerapkan program pengembangan SDM yang efektif dan berorientasi pada peningkatan kualitas pelayanan publik. Program ini tidak hanya berfokus pada peningkatan kompetensi melalui pelatihan dan workshop, tetapi juga menggunakan analisis kebutuhan pekerjaan sebagai dasar dalam merancang program pengembangan. Hal ini memungkinkan Disdukcapil untuk memastikan bahwa SDM yang dimiliki kompeten, profesional, dan mampu memenuhi tuntutan pelayanan yang efisien dan ramah kepada masyarakat. Pendekatan ini tidak hanya meningkatkan kualitas layanan, tetapi juga kepuasan masyarakat, serta memperkuat citra

Disdukcapil sebagai lembaga yang responsif dan berorientasi pada pelayanan prima.



Gambar Pelatihan Pelayanan Berbasis Online dan peningkatan kinerja

Untuk memahami tanggapan masyarakat terhadap peningkatan SDM Aparatur, selanjutnya wawancara dengan informan NA selaku masyarakat di Disdukcapil Kabupaten Pangkep.

“Saya rasa bahwa upaya pengembangan SDM di Disdukcapil telah efektif dalam meningkatkan kualitas pelayanan, dan staf sudah tanggap dalam memberikan layanan.”.(Hasil wawancara NA, 01 januari 2024).

Selanjutnya wawancara dengan informan AS selaku masyarakat di Disdukcapil Kabupaten Pangkep.

“Saya sudah merasakan perubahan yang signifikan. Staf sekarang lebih sabar dan profesional dalam melayani masyarakat. Mereka juga lebih memahami prosedur dan persyaratan yang diperlukan dalam pengurusan kependudukan.”.(Hasil wawancara AS, 01 januari 2024).

Dari kedua wawancara tersebut, dapat disimpulkan bahwa upaya pengembangan SDM di Disdukcapil Kabupaten Pangkep telah berhasil meningkatkan kualitas pelayanan yang diberikan kepada masyarakat. NA menyoroti efektivitas pengembangan SDM dalam menciptakan pegawai

yang tanggap, sementara AS merasakan perubahan nyata dalam pelayanan yang lebih sabar, profesional, dan informatif. Keduanya menunjukkan bahwa peningkatan kapasitas pegawai berkontribusi pada kepuasan masyarakat dalam proses pengurusan administrasi kependudukan. Hal ini mencerminkan bahwa investasi dalam pengembangan SDM sangat penting bagi peningkatan pelayanan publik yang berkualitas

Berdasarkan kedua subindikator hasil wawancara di atas, dapat disimpulkan bahwa pelaksanaan peningkatan SDM aparatur dalam menempatkan dan mendelegasikan tugas berdasarkan penilaian telah meningkatkan kualitas pelayanan di Disdukcapil. Hal ini terbukti dari petugas yang ahli dalam bidang pelayanan yang mampu memberikan pelayanan yang lebih baik dan profesional, sehingga masyarakat merasa lebih puas. Sementara itu, pengembangan SDM merupakan langkah yang tepat untuk meningkatkan kualitas pelayanan kepada masyarakat. Melalui pelatihan dan program pengembangan lainnya, profesionalisme pegawai Disdukcapil telah meningkat. Ini dapat dilihat dari pengembangan pengetahuan dan keterampilan Kepala Dinas dan staf yang semakin baik dalam menjalankan tugas mereka.

Kesimpulannya, Disdukcapil Kabupaten Pangkep telah berhasil melaksanakan program pengembangan SDM yang efektif dan berfokus pada peningkatan kualitas pelayanan publik. Dengan mengutamakan pelatihan dan analisis kebutuhan pekerjaan, program ini memastikan pegawai memiliki kompetensi dan profesionalisme yang diperlukan untuk

memberikan layanan yang efisien dan ramah kepada masyarakat. Pengembangan SDM ini terbukti tidak hanya meningkatkan kualitas layanan tetapi juga meningkatkan kepuasan masyarakat, memperkuat citra Disdukcapil sebagai lembaga yang responsif. Dengan demikian, investasi dalam pengembangan SDM terbukti sangat penting untuk menciptakan pelayanan publik yang berkualitas dan memuaskan bagi masyarakat.

3. Penguatan pengawasan

Penguatan merupakan proses, cara, perbuatan menguatkan atau menguatkan. Proses adalah serangkaian langkah atau tindakan yang diambil untuk mencapai suatu tujuan tertentu. Cara adalah jalan, aturan atau sistem melakukan sesuatu. Perbuatan atau menguatkan adalah suatu respon terhadap tingkah laku positif yang dapat meningkatkan kemungkinan terulang kembali tingkah laku tersebut. Sedangkan, pengawasan adalah proses dalam menetapkan ukuran kinerja dan pengambilan tindakan yang dapat mendukung pencapaian hasil yang diharapkan sesuai dengan kinerja yang telah ditetapkan tersebut.

a. Penanganan pengaduan, saran dan masukan

Penanganan pengaduan, saran, dan masukan adalah proses yang dilakukan oleh suatu organisasi atau lembaga untuk menerima, memproses, dan merespons berbagai keluhan, saran, atau masukan yang disampaikan oleh masyarakat atau pemangku kepentingan.

Untuk mengetahui pelaksanaan penguatan pengawasan dalam penanganan pengaduan, saran dan masukan di kantor Disdukcapil

Kabupaten Pangkep? Berikut hasil wawancara dengan informan Bapak AD selaku Sekretariat Disdukcapil Kabupaten Pangkep.

“Di Disdukcapil Kabupaten Pangkep, kami telah melakukan penguatan pengawasan dalam penanganan pengaduan, saran, dan masukan dari masyarakat. Setiap pengaduan yang masuk kami catat dan proses secara sistematis untuk memastikan bahwa semua keluhan ditangani dengan cepat dan tepat. Kami memiliki tim khusus yang bertugas untuk mengawasi dan mengevaluasi respons terhadap pengaduan, sehingga kami dapat menilai efektivitas dari tindakan yang diambil. Kami juga mendorong masyarakat untuk memberikan masukan melalui berbagai saluran, seperti secara langsung di kantor, melalui media sosial, atau melalui formulir pengaduan yang tersedia. Setiap masukan yang diterima akan dianalisis untuk meningkatkan kualitas pelayanan kami. Dalam hal ini, kami berkomitmen untuk transparan dalam proses penanganan pengaduan dan memberikan umpan balik kepada masyarakat mengenai langkah-langkah yang telah diambil. Penguatan pengawasan ini bertujuan untuk membangun kepercayaan masyarakat dan memastikan bahwa mereka merasa didengarkan dan diperhatikan.”. (Hasil wawancara AD, 01 Januari 2024).

Selanjutnya dilanjutkan dengan informan S selaku kepala bidang pencatatan sipil Disdukcapil Kabupaten Pangkep.

“saya sebagai staf merasa sistem penanganan pengaduan di Dinas ini sudah lebih baik dibandingkan sebelumnya. Sekarang, setiap pengaduan yang masuk dicatat dan dipantau secara online. Hal ini memudahkan kami untuk melacak status penanganan pengaduan dan memastikan bahwa setiap pengaduan ditangani dengan tepat waktu”.(Hasil wawancara S, 01 Januari 2024).

Selanjutnya wawancara dengan informan M selaku staf analisis ahli muda Disdukcapil Kabupaten Pangkep.

“Kami telah mendapatkan pelatihan yang memadai. Kami diajarkan tentang cara yang tepat untuk menerima, mencatat, dan menindaklanjuti pengaduan. Selain itu, kami juga dilatih mengenai etika komunikasi dan cara memberikan respons yang profesional kepada masyarakat.”. (Hasil wawancara M, 01 Januari 2024).

Dari ketiga wawancara di atas, dapat disimpulkan bahwa Disdukcapil Kabupaten Pangkep telah melakukan langkah signifikan dalam penguatan pengawasan dan penanganan pengaduan dari masyarakat. Sistematis dan Transparan AD menjelaskan bahwa pengaduan yang masuk dicatat dan diproses secara sistematis, dengan adanya tim khusus yang mengawasi dan mengevaluasi respons terhadap pengaduan. Ini menunjukkan komitmen Disdukcapil untuk transparan dalam menangani keluhan masyarakat dan membangun kepercayaan. Perbaikan dalam Penanganan S menyoroti bahwa sistem penanganan pengaduan kini lebih baik dibandingkan sebelumnya, dengan pencatatan dan pemantauan yang dilakukan secara online. Hal ini mempermudah staf dalam melacak status pengaduan dan memastikan respons yang tepat waktu, yang dapat meningkatkan efisiensi dan efektivitas layanan. Pelatihan Staf M mengungkapkan bahwa staf telah menerima pelatihan yang memadai tentang prosedur penanganan pengaduan, etika komunikasi, dan respons profesional. Pelatihan ini penting untuk memastikan bahwa pegawai mampu menangani pengaduan dengan baik dan memberikan pelayanan yang memuaskan kepada masyarakat.

Secara keseluruhan, penguatan pengawasan dan sistem penanganan pengaduan di Disdukcapil Kabupaten Pangkep mencerminkan upaya yang terencana untuk meningkatkan kualitas layanan publik. Dengan sistem yang lebih baik dan staf yang terlatih, Disdukcapil berupaya memenuhi harapan masyarakat dan memberikan respon yang cepat dan profesional

terhadap pengaduan, yang pada gilirannya diharapkan dapat meningkatkan kepuasan masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan.



Gambar Ruangan Pengaduan Offline

Gambar Pengaduan Melalui Online

Untuk memahami tanggapan masyarakat terhadap penguatan pengawasan, selanjutnya wawancara dengan informan NA selaku masyarakat penerima layanan

“Ya, sudah terjadi perubahan yang signifikan karena saat ini terdapat peningkatan responsivitas dari para staf. Kini, staf telah menunjukkan kecepatan yang lebih baik dalam menanggapi pengaduan, saran, dan masukan dari masyarakat. Peningkatan ini terlihat dari cara staf merespons dengan lebih cepat dan tepat, serta mampu memberikan solusi yang sesuai terhadap setiap permasalahan yang diajukan. Hal ini menunjukkan komitmen kami untuk memberikan pelayanan yang lebih baik dan memperhatikan kebutuhan masyarakat dengan serius..” (Hasil wawancara oleh NA, 01 Januari 2024).

Selanjutnya wawancara informan AS selaku masyarakat penerima layanan

“Ya, hal ini sangat baik karena kami telah disediakan kotak saran. Jadi, jika ada keluhan atau saran yang ingin disampaikan, kami cukup memasukkannya ke dalam kotak saran tersebut. Dengan adanya kotak

saran ini, masyarakat dapat dengan mudah memberikan masukan yang konstruktif, sehingga kami dapat lebih memahami kebutuhan dan harapan mereka. Ini merupakan langkah positif untuk meningkatkan kualitas pelayanan dan mendengar aspirasi dari masyarakat secara langsung.”(Hasil wawancara AS, 01 januari 2024).

Dari hasil wawancara dengan informan NA dan AS, dapat disimpulkan bahwa Disdukcapil Kabupaten Pangkep telah mengalami peningkatan signifikan dalam hal responsivitas dan pelayanan kepada masyarakat. Peningkatan Responsivitas Staf Informan NA menyoroti adanya perubahan positif dalam responsivitas staf, yang kini lebih cepat dan tepat dalam menanggapi pengaduan, saran, dan masukan dari masyarakat. Hal ini menunjukkan adanya komitmen dari Disdukcapil untuk meningkatkan kualitas pelayanan dengan memperhatikan kebutuhan masyarakat secara serius. Saluran Pengaduan yang Efektif Informan AS menekankan keberadaan kotak saran sebagai sarana yang memudahkan masyarakat untuk menyampaikan keluhan atau saran. Dengan menyediakan kotak saran, Disdukcapil memfasilitasi komunikasi yang lebih konstruktif antara masyarakat dan instansi, sehingga aspirasi dan harapan masyarakat dapat dipahami dan ditangani dengan lebih baik.

Secara keseluruhan, upaya untuk meningkatkan responsivitas dan menciptakan saluran pengaduan yang efektif mencerminkan kemajuan dalam pengelolaan pelayanan publik di Disdukcapil. Ini juga menandakan komitmen yang kuat dari instansi untuk mendengar dan merespons kebutuhan masyarakat, yang berpotensi meningkatkan kepuasan dan kepercayaan masyarakat terhadap layanan administrasi kependudukan.

b. Survei kepuasan masyarakat

Survei kepuasan masyarakat adalah suatu metode yang digunakan untuk mengumpulkan informasi dan umpan balik dari masyarakat mengenai tingkat kepuasan mereka terhadap layanan, produk, atau program yang disediakan oleh suatu organisasi atau lembaga.

Untuk mengetahui pelaksanaan penguatan pengawasan dalam survei kepuasan masyarakat? Berikut hasil wawancara dengan informan Bapak AD selaku Sekretariat Disdukcapil Kabupaten Pangkep.

“Kami telah mengimplementasikan survei kepuasan masyarakat sebagai bagian dari penguatan pengawasan. Survei ini dilakukan secara berkala untuk mengumpulkan umpan balik dari masyarakat mengenai kualitas layanan yang kami berikan. Kami menggunakan berbagai metode, seperti kuesioner online dan wawancara langsung, untuk memastikan bahwa kami mendapatkan informasi yang akurat dan komprehensif. Hasil survei ini kemudian dianalisis untuk mengidentifikasi area yang perlu ditingkatkan dan untuk memahami persepsi masyarakat terhadap pelayanan kami.” (Hasil wawancara AD, 01 Januari 2024).

Selanjutnya dilanjutkan dengan informan S selaku Kepala Bidang Pencatatan Sipil Kabupaten Pangkep.

“Hasil survei kepuasan masyarakat kita gunakan sebagai bahan evaluasi dan perbaikan kinerja pegawai. Kemudian kita menganalisis hasil survei untuk mengidentifikasi kembali area yang perlu ditingkatkan dan kemudian merumuskan program untuk mengatasi permasalahan-permasalahan. Misalnya jika hasil survei menunjukkan bahwa masyarakat kurang puas dengan kecepatan pelayanan, maka kita akan berupaya untuk mempercepat proses pelayanan dengan cara meningkatkan efisiensi dan efektivitas kerja para staf.” (Hasil wawancara S, 01 Januari 2024).

Selanjutnya wawancara dengan informan M selaku staf analisis ahli muda Disdukcapil Kabupaten Pangkep.

“kami juga menggunakan metode survei online dan offline untuk mengumpulkan data kepuasan masyarakat. Survei online dilakukan melalui website dan media sosial Disdukcapil. Sedangkan survei offline dilakukan dengan cara menyediakan kuesioner kepada masyarakat yang datang ke kantor Disdukcapil”.(Hasil wawancara M, 01 januari 2024).

Berdasarkan hasil wawancara dengan informan S dan M, dapat disimpulkan bahwa Disdukcapil Kabupaten Pangkep telah menerapkan sistem evaluasi berbasis survei kepuasan masyarakat sebagai alat untuk meningkatkan kinerja pegawai dan kualitas pelayanan. Penggunaan Survei Sebagai Alat Evaluasi Informan S menjelaskan bahwa hasil survei kepuasan masyarakat digunakan untuk mengidentifikasi area yang perlu ditingkatkan dalam pelayanan. Proses ini menunjukkan pendekatan yang sistematis dalam menangani keluhan dan masukan dari masyarakat, sehingga setiap masalah yang teridentifikasi dapat diatasi melalui program yang tepat. Metode Pengumpulan Data Informan M menambahkan bahwa Disdukcapil mengimplementasikan metode survei online dan offline untuk mengumpulkan umpan balik dari masyarakat. Survei online dilakukan melalui website dan media sosial, sementara survei offline dilakukan dengan kuesioner yang diberikan langsung kepada masyarakat di kantor. Ini menunjukkan upaya untuk menjangkau lebih banyak masyarakat dan mempermudah akses mereka dalam memberikan masukan. Responsif terhadap Hasil Survei Dengan mengidentifikasi masalah, seperti ketidakpuasan terhadap kecepatan pelayanan, Disdukcapil berkomitmen

untuk meningkatkan efisiensi dan efektivitas kerja staf. Ini menunjukkan bahwa Disdukcapil tidak hanya mengumpulkan data, tetapi juga berusaha untuk merespons dan melakukan perbaikan berdasarkan hasil analisis survei.

Dari analisis ini, dapat disimpulkan bahwa Disdukcapil Kabupaten Pangkep secara aktif menggunakan survei kepuasan masyarakat sebagai alat untuk evaluasi kinerja dan perbaikan pelayanan. Pendekatan ini mencerminkan komitmen terhadap peningkatan kualitas layanan dan responsivitas terhadap kebutuhan masyarakat, yang pada akhirnya diharapkan dapat meningkatkan kepuasan masyarakat secara keseluruhan..



Gambar Hasil Survei Kepuasan Masyarakat

Untuk memahami tanggapan masyarakat terhadap pelaksanaan penguatan pengawasan dalam survei kepuasan masyarakat, selanjutnya wawancara dengan informan NA selaku masyarakat di Disdukcapil Kabupaten Pangkep.

“iya, menurut saya metode survei yang digunakan cukup mudah dipahami dan diakses. Saya pernah mengisi survei secara online melalui media sosial Disdukcapil. menurut saya semoga dengan adanya metode survei secara online Disdukcapil dapat mengambil langkah konkret terhadap hasil survei dari masyarakat. Sehingga masyarakat dapat merasakan kepuasan dan tidak ada lagi keluhan yang dirasakan masyarakat”.(Hasil wawancara NA, 01 januari 2024)

Selanjutnya wawancara dengan informan AS selaku masyarakat di Disdukcapil Kabupaten Pangkep.

“saya berharap hasil survei kepuasan masyarakat di Disdukcapil benar-benar digunakan untuk meningkatkan kualitas pelayanan dan saya juga melihat sudah ada perubahan positif di Disdukcapil setelah mereka melakukan survei kepuasan masyarakat, seperti proses pelayanannya lebih cepat dan staf yang lebih ramah”.(Hasil wawancara AS, 01 januari 2024).

Berdasarkan hasil wawancara dengan informan NA dan AS, dapat disimpulkan bahwa masyarakat menunjukkan kepercayaan dan harapan positif terhadap efektivitas metode survei yang diterapkan oleh Disdukcapil Kabupaten Pangkep dalam meningkatkan kualitas pelayanan. Kemudahan Akses Survei informan NA menyoroti bahwa metode survei yang digunakan oleh Disdukcapil, terutama survei online melalui media sosial, cukup mudah dipahami dan diakses. Ini menunjukkan bahwa Disdukcapil telah berupaya untuk membuat partisipasi masyarakat dalam survei lebih inklusif, sehingga masyarakat merasa lebih mudah untuk memberikan umpan balik. Harapan terhadap Tindakan Nyata Informan NA berharap bahwa hasil dari survei akan direspons dengan langkah konkret dari Disdukcapil. Ini mencerminkan harapan masyarakat agar pengumpulan data tidak hanya menjadi formalitas, tetapi juga diikuti dengan tindakan nyata untuk meningkatkan pelayanan berdasarkan

masukan yang diterima. Perubahan Positif Terlihat Informan AS mengamati adanya perubahan positif dalam kualitas pelayanan di Disdukcapil setelah dilakukan survei kepuasan masyarakat. Penilaian terhadap peningkatan kecepatan pelayanan dan sikap staf yang lebih ramah menunjukkan bahwa survei telah memberikan dampak yang nyata. Kepercayaan Masyarakat Keduanya, baik NA maupun AS, menunjukkan keyakinan bahwa survei kepuasan masyarakat berpotensi untuk meningkatkan kualitas pelayanan. Mereka melihat bahwa hasil survei telah menjadi acuan untuk perbaikan, yang mengindikasikan bahwa Disdukcapil serius dalam menangani keluhan dan meningkatkan kualitas layanan. Dari analisis tersebut, dapat disimpulkan bahwa Disdukcapil Kabupaten Pangkep telah berhasil mengimplementasikan metode survei kepuasan masyarakat yang mudah diakses dan dipahami, dan masyarakat mengharapkan agar hasil survei tersebut dapat digunakan untuk perbaikan yang signifikan. Peningkatan dalam pelayanan dan sikap staf yang lebih ramah menjadi indikator bahwa langkah-langkah perbaikan tersebut telah berjalan dan memberikan dampak positif bagi masyarakat.

Berdasarkan kedua indikator wawancara diatas dapat disimpulkan pelaksanaan penguatan pengawasan dalam penanganan pengaduan, saran dan masukan Disdukcapil telah mengambil langkah konkret dengan menangani pengaduan dan memberikan saran atau masukan, hal ini dapat dibuktikan bahwa kepala bidang dan staf pemberi layanan dalam memberikan pelayanan publik kepada masyarakat sudah berusaha dari segi

pengawasan dengan menyiapkan kotak keluhan atau saran terhadap masyarakat supaya kedepannya suda ada perubahan sehingga masyarakat bisa puas dari sistem pelayanan. Sedangkan, survei kepuasan masyarakat yang direspon dengan baik telah meningkatkan kualitas pelayanan di Disdukcapil. hal ini dapat dibuktikan masyarakat merasa lebih puas dengan pelayanan yang diberikan.

Temuan tersebut diperkuat dari hasil penguatan pengawasan yang peneliti lakukan selama di lapangan, menunjukkan bahwa, jika dilihat dari segi pengawasan kepala bidang dan staf sudah mengambil langkah konkret dengan menyediakan kotak saran kepada masyarakat sehingga bisa tau keluhan apa saja yang masyarakat rasakan dalam sistem pelayanan. kemudian memberi saran melalui sistem online dan masyarakat berharap dengan adanya kotak saran atau keluhan dari masyarakat staf atau operator bisa memenuhi keinginan atau masyarakat harapkan.

4. Pemantapan akuntabilitas

Pemantapan akuntabilitas merupakan pertanggung jawaban atas segala aktifitas kepada pihak yang berkepentingan atau menjadi stakeholder, oleh karena itu perlu diperkuat penerapan sistem akuntabilitas yang dapat mendorong birokrasi lebih berkinerja dan mampu mempertanggung jawabkan kinerjanya sesuai dengan segala sumber-sumber yang dipergunakan.

a. Sistem penilaian kinerja terhadap pegawai

Untuk mengetahui pelaksanaan pemantapan akuntabilitas di Disdukcapil dalam sistem penilaian kinerja terhadap pegawai di kantor Disdukcapil Kabupaten Pangkep? Berikut hasil wawancara dengan informan Bapak AD selaku Sekretariat Disdukcapil Kabupaten Pangkep.

”Kalau masalah pemantapan akuntabilitas kita sudah melaksanakan penilaian kinerja secara bulanan dan tahunan yang biasa disebut penilaian sasaran terhadap kinerja pegawai, selain itu kita juga adakan evakuasi staf yang dilakukan di akhir bulan dan melakukan rapat. Koordinasi masing-masing bidang dalam rangka membahas permasalahan-permasalahan yang ada di Dinas. Selain itu kita ada penilaian individu setiap pegawai”. (Hasil wawancara A D, 01 Januari 2024).

Selanjutnya dilanjutkan dengan informan S selaku Kepala Bidang Pencatatan Sipil Disdukcapil Kabupaten Pangkep.

“Ya Dinas merapkan sistem penilaian kinerja, sehingga kami merasa sistem penilaian kinerja yang diterapkan Disdukcapil sudah bisa dikatakan cukup efektif dalam mendorong kinerja kami sebagai pegawai. Karna sistem ini sudah membantu kami untuk fokus pada target dan tujuan yang ingin dicapai. Namun, masi ada beberapa aspek yang perlu ditingkatkan di Dinas, seperti transparansi dan akuntabilitas”. (Hasil wawancara S, 01 Januari 2024).

Selanjutnya wawancara dengan informan M selaku Staf Analisis Ahli Muda Disdukcapil Kabupaten Pangkep.

“Ya kami berharap dengan adanya sistem penilaian kinerja Disdukcapil dapat meningkatkan motivasi dan kinerja kami para pegawai agar diterapkan dengan baik. Sistem penilaian kinerja dapat membantu kami untuk memahami target dan tujuan yang ingin dicapai, serta memberikan feedback yang konstruktif untuk meningkatkan kinerja kami”. (Hasil wawancara M, 01 Januari 2024).

Berdasarkan hasil wawancara dengan informan A D, S, dan M, dapat disimpulkan bahwa Disdukcapil Kabupaten Pangkep telah mengimplementasikan sistem penilaian kinerja yang dirancang untuk

meningkatkan akuntabilitas dan motivasi pegawai. Pelaksanaan Penilaian Kinerja, Informan AD menjelaskan bahwa Disdukcapil telah melaksanakan penilaian kinerja secara bulanan dan tahunan, yang dikenal sebagai penilaian sasaran terhadap kinerja pegawai. Selain itu, evaluasi staf dilakukan setiap akhir bulan dan diadakan rapat koordinasi untuk membahas permasalahan di masing-masing bidang. Ini menunjukkan adanya pendekatan sistematis untuk memantau dan mengevaluasi kinerja pegawai secara rutin, yang penting untuk memastikan bahwa semua pegawai menjalankan tugas dan tanggung jawab mereka dengan baik.

Efektivitas Sistem Penilaian, Informan S menekankan bahwa sistem penilaian kinerja yang diterapkan oleh Disdukcapil cukup efektif dalam mendorong kinerja pegawai. Hal ini membantu staf untuk fokus pada target dan tujuan yang ingin dicapai. Meskipun demikian, S juga mencatat bahwa ada beberapa aspek yang perlu diperbaiki, seperti transparansi dan akuntabilitas dalam sistem ini. Hal ini menunjukkan bahwa meskipun sistem penilaian berjalan dengan baik, masih ada ruang untuk peningkatan guna mencapai hasil yang lebih optimal.

Dampak Motivasi, informan M menyatakan harapannya bahwa sistem penilaian kinerja dapat meningkatkan motivasi dan kinerja pegawai. M menggarisbawahi bahwa sistem ini tidak hanya membantu pegawai memahami target dan tujuan, tetapi juga memberikan umpan balik konstruktif yang penting untuk pengembangan individu. Dengan adanya umpan balik ini, pegawai dapat

lebih termotivasi untuk meningkatkan kinerja mereka dan berkontribusi lebih baik kepada organisasi.

Secara keseluruhan, ketiga wawancara tersebut menunjukkan bahwa Disdukcapil Kabupaten Pangkep telah mengambil langkah yang signifikan dalam menerapkan sistem penilaian kinerja untuk meningkatkan akuntabilitas pegawai. Meskipun sistem ini sudah cukup efektif dalam mendorong kinerja dan motivasi, masih ada kebutuhan untuk memperbaiki transparansi dan akuntabilitas dalam prosesnya. Dengan perbaikan tersebut, diharapkan dapat lebih meningkatkan kinerja pegawai dan kualitas pelayanan publik yang diberikan oleh Disdukcapil.



Gambar Indeks Kinerja Pegawai

Untuk memahami tanggapan masyarakat tentang pemantapan akuntabilitas dalam sistem penilaian kinerja terhadap pegawai. Selanjutnya dari hasil wawancara informan NA selaku masyarakat penerima layanan

“Menurut pendapat saya pribadi pelaksanaan sistem penilaian kinerja terhadap pegawai, saya rasa sangat bagus karna dapat memotivasi setia pegawai dalam bekerja sehingga pegawai bersemangat dalam memberikan pelayanan publik”.(Hasil wawancara NA, 01 januari 2024).

Selanjutnya wawancara dari informan AS selaku masyarakat penerima layanan.

“saya tidak tahu secara pasti tentang sistem penilaian kinerja pegawai. Namun saya hanya berharap dengan diterapkannya sistem tersebut. sistem ini dapat diterapkan dengan adil dan objektif , sehingga dapat mendorong semua pegawai untuk memberikan pelayanan yang baik”.(Hasil wawancara AS, 01 januari 2024).

Berdasarkan hasil wawancara dengan informan NA dan AS, dapat disimpulkan bahwa pelaksanaan sistem penilaian kinerja pegawai di Disdukcapil Kabupaten Pangkep memiliki dampak positif, namun ada beberapa hal yang perlu diperhatikan dari perspektif pegawai dan masyarakat. Pandangan Pegawai terhadap Sistem Penilaian, Informan NA memberikan pendapat positif mengenai sistem penilaian kinerja yang diterapkan. NA menyatakan bahwa sistem tersebut sangat bagus karena dapat memotivasi setiap pegawai dalam bekerja, sehingga menumbuhkan semangat pegawai dalam memberikan pelayanan publik. Ini menunjukkan bahwa dari sisi internal, pegawai merasa didorong untuk berprestasi dan lebih berkomitmen dalam menjalankan tugas mereka. Motivasi yang tinggi di kalangan pegawai diharapkan akan berdampak pada peningkatan kualitas pelayanan kepada masyarakat. Harapan Masyarakat terhadap Penilaian Kinerja, Informan AS sebagai masyarakat penerima layanan, mengakui bahwa ia tidak memiliki pengetahuan mendalam tentang sistem penilaian kinerja pegawai. Namun, ia berharap sistem tersebut dapat diterapkan dengan adil dan objektif. Harapan ini mencerminkan pentingnya transparansi dan keadilan dalam penerapan sistem penilaian,

agar semua pegawai termotivasi untuk memberikan pelayanan yang baik. Masyarakat menginginkan kejelasan dalam bagaimana pegawai dinilai dan bagaimana hasil penilaian tersebut berkontribusi terhadap kualitas pelayanan yang mereka terima.

Secara keseluruhan, hasil wawancara menunjukkan bahwa pegawai di Disdukcapil Kabupaten Pangkep merasa sistem penilaian kinerja dapat meningkatkan motivasi dan semangat kerja, yang diharapkan akan berimplikasi positif terhadap pelayanan publik. Di sisi lain, masyarakat berharap agar sistem tersebut diimplementasikan secara adil dan objektif, yang akan mendorong pegawai untuk memberikan pelayanan yang berkualitas. Oleh karena itu, penting bagi Disdukcapil untuk memastikan bahwa sistem penilaian kinerja tidak hanya efektif dalam memotivasi pegawai, tetapi juga transparan dan memberikan hasil yang bermanfaat bagi masyarakat.

b. Sistem pemberian penghargaan dan sanksi

Untuk mengetahui pelaksanaan pemantapan akuntabilitas dalam sistem pemberian penghargaan dan sanksi Disdukcapil Kabupaten Pangkep? Berikut hasil wawancara dengan informan Bapak AD selaku Sekretariat Disdukcapil Kabupaten Pangkep.

“Iye, kita telah menyusun pedoman yang jelas mengenai kriteria penghargaan dan sanksi, kemudian kita juga melibatkan tim penilai internal dan pengawas eksternal dalam proses penilaian. Hasil penilaian dipublikasikan secara terbuka, dan kita juga menyediakan mekanisme banding bagi pegawai yang merasa dirugikan. Kita juga secara rutin memberikan pelatihan kepada pegawai mengenai etika

kerja dan akuntabilitas. Kita juga akan terus berupaya untuk meningkatkan akuntabilitas dan transparansi dalam semua aspek kinerja diDisdukcapil”. (Hasil wawancara AD, 01 januari 2024).

Selanjutnya dilanjutkan dengan informan S selaku Kepala Bidang Pencatatan Sipil Kabupaten Pangkep.

“saya merasa setelah diterapkan sistem pemberian penghargaan ini saya merasa termotivasi untuk bekerja lebih baik karena saya tahu bahwa kinerja saya akan dinilai secara objektif dan adil. Karna penghargaan ini hanya diberikan kepada pegawai yang berprestasi, dan begitupun dengan sanksi diberikan kepada pegawai yang melanggar aturan saja. Hal ini membuat saya merasa lebih bertanggung jawab dalam menjalankan tugas”.(Hasil wawancara S, 01 januari 2024).

Selanjutnya wawancara dengan informan M selaku Staf Analisis Ahli Muda Disdukcapil Kabupaten Pangkep.

“secara umum, kami para staf merasa sistem penghargaan dan sanksi di Disdukcapil sudah cukup baik. Kalau mengenai kriteria penghargaan dan sanksi sudah jelas dan tercantum dalam pedoman yang mudah diakses. Proses penilaian juga dilakukan secara transparan, dan dinas juga telah melibatkan tim penilai internal dan pengawasan eksternal”.(Hasil wawancara M, 01 januari 2024).

Berdasarkan hasil wawancara dengan informan AD, S, dan M, dapat disimpulkan bahwa penerapan sistem penghargaan dan sanksi di Disdukcapil Kabupaten Pangkep telah berjalan dengan baik dan memberikan dampak positif bagi motivasi dan akuntabilitas pegawai. Pedoman yang Jelas dan Transparan, Informan AD menjelaskan bahwa Disdukcapil telah menyusun pedoman yang jelas mengenai kriteria penghargaan dan sanksi. Keterlibatan tim penilai internal dan pengawas eksternal dalam proses penilaian menunjukkan komitmen untuk menjaga objektivitas dan transparansi. Publikasi hasil penilaian dan mekanisme banding bagi pegawai yang merasa dirugikan merupakan langkah penting

dalam meningkatkan kepercayaan pegawai terhadap sistem ini. Selain itu, pelatihan rutin mengenai etika kerja dan akuntabilitas memperkuat budaya kerja yang baik di lingkungan Dinas. Motivasi Pegawai, Informan S, menyatakan bahwa penerapan sistem penghargaan telah meningkatkan motivasi kerja. Ia merasakan adanya penilaian yang objektif dan adil, yang mengarah pada rasa tanggung jawab yang lebih besar dalam menjalankan tugas. Penghargaan bagi pegawai yang berprestasi dan sanksi bagi yang melanggar aturan menciptakan lingkungan kerja yang mendorong prestasi dan kepatuhan. Ini menunjukkan bahwa sistem penghargaan dan sanksi tidak hanya bersifat administratif, tetapi juga berfungsi sebagai pendorong kinerja. Penerimaan dan Pemahaman oleh Staf, Informan M juga memberikan pandangan positif tentang sistem penghargaan dan sanksi. Ia menyoroti bahwa kriteria yang jelas dan aksesibilitas pedoman membuat proses penilaian transparan. Keterlibatan tim penilai internal dan pengawasan eksternal diakui sebagai langkah positif untuk meningkatkan akuntabilitas. Hal ini menciptakan kepercayaan di antara staf bahwa sistem tersebut diterapkan secara adil dan profesional.

Secara keseluruhan, hasil wawancara menunjukkan bahwa Disdukcapil Kabupaten Pangkep telah berhasil menerapkan sistem penghargaan dan sanksi yang efektif dan transparan. Pemberian penghargaan kepada pegawai yang berprestasi dan sanksi bagi yang melanggar aturan telah menciptakan motivasi dan rasa tanggung jawab yang lebih tinggi di kalangan pegawai. Selain itu, pedoman yang jelas, keterlibatan pengawas

eksternal, dan pelatihan rutin menambah nilai dari sistem ini, menjadikannya sebagai alat yang ampuh untuk meningkatkan akuntabilitas dan transparansi dalam kinerja pegawai di Disdukcapil.



Gambar Pemberian Penghargaan



Gambar Maklumat & Sanksi

Untuk mengetahui tanggapan masyarakat terhadap pelaksanaan pemantapan akuntabilitas dalam sistem pemberian penghargaan dan sanksi. Selanjutnya wawancara dengan informan NA selaku masyarakat di Disdukcapil Kabupaten Pangkep.

“ya, saya merasa pelayanan di Disdukcapil sudah cukup baik. Mungkin karna Disdukcapil memiliki sistem penghargaan dan sanksi untuk para pegawainya. Sehingga pegawai sekarang lebih bersemangat dalam melayani masyarakat”(Hasil wawancara NA, 01 januari 2024).

Selanjutnya wawancara dengan informan AS selaku masyarakat di Disdukcapil Kabupaten Pangkep.

“saya rasa sistem penghargaan dan sanksi sangat penting bagi pegawai karna dengan adanya sistem tersebut pegawai dapat termotivasi dalam berkerja dengan baik dan bertanggung jawab dalam kinerjanya. Sedangkan sanksi pegawai dapat berpikir panjang jika ingin melanggar aturan”.(Hasil wawancara AS, 01 januari 2024).

Berdasarkan hasil wawancara dengan informan NA dan AS, dapat disimpulkan bahwa masyarakat memiliki pandangan positif mengenai pelayanan yang diberikan oleh Disdukcapil Kabupaten Pangkep, terutama terkait dengan penerapan sistem penghargaan dan sanksi bagi pegawai. Peningkatan Semangat Pelayanan, Informan NA mengungkapkan bahwa ia merasa pelayanan di Disdukcapil sudah cukup baik. Ia mengaitkan kualitas pelayanan yang baik dengan adanya sistem penghargaan dan sanksi. Hal ini menunjukkan bahwa pegawai menjadi lebih bersemangat dalam melayani masyarakat karena mereka tahu kinerja mereka akan dinilai dan dihargai. Ini mencerminkan bahwa sistem penghargaan dan sanksi berfungsi sebagai motivator yang positif bagi pegawai dalam memberikan pelayanan yang lebih baik. Pentingnya Sistem Penghargaan dan Sanksi, Informan AS menekankan bahwa sistem penghargaan dan sanksi sangat penting bagi pegawai. Menurutnya, adanya sistem ini mendorong pegawai untuk termotivasi dalam bekerja dengan baik dan bertanggung jawab atas kinerjanya. Sanksi, dalam pandangannya, berfungsi sebagai pengingat agar pegawai berpikir panjang sebelum melanggar aturan, yang pada akhirnya dapat menciptakan lingkungan kerja yang lebih disiplin dan profesional. Hal ini menunjukkan bahwa masyarakat mengapresiasi upaya Disdukcapil dalam menegakkan etika kerja di kalangan pegawai.

Secara keseluruhan, hasil wawancara menunjukkan bahwa masyarakat di Kabupaten Pangkep merasa puas dengan pelayanan yang diberikan oleh Disdukcapil, yang diyakini terkait erat dengan penerapan sistem penghargaan dan sanksi. Penghargaan memotivasi pegawai untuk memberikan pelayanan yang lebih baik, sedangkan sanksi menimbulkan kesadaran akan pentingnya ketaatan terhadap aturan. Hal ini mencerminkan kepercayaan masyarakat terhadap Disdukcapil dan harapan agar sistem ini terus dilanjutkan untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik di masa mendatang.

Bedasarkan kedua Sub Indikator wawancara diatas dapat disimpulkan bahwa Secara keseluruhan, penerapan sistem penghargaan dan sanksi di Disdukcapil Kabupaten Pangkep tidak hanya meningkatkan motivasi dan akuntabilitas pegawai, tetapi juga berpengaruh positif terhadap kepuasan masyarakat. Sistem ini menciptakan sinergi antara kinerja pegawai yang lebih baik dan pelayanan publik yang lebih memuaskan, mencerminkan komitmen Disdukcapil untuk terus meningkatkan kualitas layanan kepada masyarakat.

Temuan tersebut diperkuat dari hasil pemantapan akuntabilitas yang peneliti lakukan selama dilapangan, menunjukkan bahwa, jika dilihat dari segi pemantapan akuntabilitas kepala bidang dan staf sudah mengambil langkah konkret dengan menindak lanjuti penilaian kinerja, pemberian penghargaan dan sanksi yang dapat berdampak positif pada kualitas

pelayanan yang ada di Disdukcapil. hal ini masyarakat merasa lebih puas dengan pelayanan yang lebih cepat, efisien, dan profesional.

5. Penataan tatalaksana

Penataan tatalaksana adalah meningkatkan efisiensi dan efektivitas sistem, proses dan prosedur kerja yang jelas, efektif, efisien dan terukur pada masing-masing instansi. Efisiensi adalah upaya untuk mencapai tujuan yang maksimal dengan meminimalkan penggunaan sumber daya. Efektivitas sistem adalah tingkat keberhasilan dalam pencapaian tujuan dan saling berhubungan dengan satu kesatuan untuk menjalankan suatu proses pencapaian suatu tujuan utama. Proses adalah jalannya suatu peristiwa dari awal sampai akhir atau masih berjalan tentang suatu perbuatan, pekerjaan dan tindakan. Prosedur kerja adalah tahapan yang berurutan dengan tujuan agar suatu aktivitas yang dikerjakan dapat berjalan lancar. Efektif adalah sebuah usaha untuk mendapatkan tujuan, hasil dan target yang diharapkan dengan tepat waktu. Efisien adalah melakukan pekerjaan dengan tepat dan mampu menjalankan tugas dengan cermat, dan berdaya guna. Terukur adalah penetapan dan kepastian dalam suatu kegiatan yang nilainya akan menghasilkan tujuan dan target yang tepat.

a. Menata takerja SDM

Menata takerja SDM adalah proses pengorganisasian, pengelolaan, dan pengaturan sumber daya manusia (SDM) dalam suatu organisasi atau lembaga agar dapat bekerja secara efektif dan efisien. Untuk mengetahui

pelaksanaan penataan tatalaksana dalam menata tatakerja SDM di kantor dinas kependudukan dan pencatatan sipil Kabupaten Pangkep?. Berikut hasil wawancara dengan informan Bapak AD selaku Sekretariat Disdukcapil Kabupaten Pangkep.

“Dinas telah menganggap perubahan dalam sistem tatalaksana ini sebagai langkah yang sangat signifikan. Selama ini, pelaksanaan pemerintahan dan pelayanan publik di Dinas kami terkesan lamban, tidak efisien, dan kurang responsif terhadap kebutuhan masyarakat. Selain itu, mental aparatur juga perlu ditingkatkan agar lebih profesional, berdedikasi, dan berorientasi pada pelayanan publik. Kami telah menerapkan beberapa perubahan di Dinas, yaitu: Pertama, untuk meningkatkan efisiensi, kami telah mengimplementasikan sistem kerja yang lebih terstruktur dengan memanfaatkan teknologi informasi untuk mempermudah proses administrasi dan komunikasi. Kami juga telah mengurangi birokrasi yang tidak perlu untuk mempercepat proses pelayanan. Kedua, dalam hal peningkatan pelayanan, kami telah menerapkan sistem pelayanan publik yang lebih terintegrasi dengan menggunakan platform online untuk memudahkan masyarakat dalam mengakses informasi dan layanan. Selain itu, kami telah meningkatkan kualitas pelayanan dengan memberikan pelatihan kepada petugas pelayanan dan menerapkan sistem pengaduan yang lebih responsif.”.(Hasil wawancara AD, 01 Januari 2024).

Selanjutnya wawancara dengan informan S selaku kepala bidang pencatatan sipil Kabupaten Pangkep.

“Kami merasa perlu dilakukan sosialisasi dan komunikasi yang lebih intensif kepada seluruh staf mengenai pentingnya perubahan ini. Selain itu, perlu juga diberikan pelatihan dan pendampingan kepada staf untuk membantu mereka beradaptasi dengan sistem baru. Kami berharap perubahan ini dapat meningkatkan efisiensi dalam penyelenggaraan pemerintahan dan pelayanan publik di Dinas. Dengan sistem tatalaksana yang lebih efisien dan aparatur yang lebih profesional, kami yakin Dinas ini dapat memberikan pelayanan publik yang lebih baik dan responsif terhadap kebutuhan masyarakat.”. (Hasil wawancara S, 01 Januari 2024).

Selanjutnya wawancara dengan informan M selaku staf analisis ahli muda Disdukcapil Kabupaten Pangkep.

“Ya, kami telah mengalami perubahan yang signifikan setelah penataan tatalaksana dengan penerapan sistem kerja yang lebih efisien dan efektif. Tugas dan tanggung jawab setiap pegawai kini sudah lebih jelas, sehingga tidak ada lagi tumpang tindih“. (Hasil wawancara M, 01 Januari 2024).

Berdasarkan hasil wawancara dengan informan AD, S, dan M, dapat disimpulkan bahwa Disdukcapil Kabupaten Pangkep telah melakukan langkah signifikan dalam perbaikan sistem tatalaksana untuk meningkatkan efisiensi dan responsivitas dalam pelayanan publik. Pentingnya Perubahan dalam Sistem Tatalaksana AD menjelaskan bahwa perubahan dalam sistem tatalaksana dianggap krusial untuk mengatasi lambannya pelaksanaan pemerintahan dan pelayanan publik yang ada sebelumnya. Fokus utama dari perubahan ini adalah untuk meningkatkan efisiensi dan responsivitas melalui penggunaan teknologi informasi dan pengurangan birokrasi yang tidak perlu. Implementasi Teknologi dan Pelayanan Terintegrasi, Dinas telah mengimplementasikan sistem kerja yang lebih terstruktur dan memanfaatkan platform online untuk memberikan akses lebih mudah kepada masyarakat terhadap informasi dan layanan. Selain itu, pelatihan kepada petugas pelayanan juga diadakan untuk meningkatkan kualitas layanan yang diberikan. Sosialisasi dan Pelatihan untuk Staf, Informan S menekankan pentingnya sosialisasi dan komunikasi yang lebih intensif kepada seluruh staf tentang perubahan yang diterapkan. Pelatihan dan pendampingan juga diharapkan dapat membantu staf beradaptasi dengan sistem baru, yang merupakan langkah penting untuk memastikan keberhasilan implementasi perubahan.

Kejelasan Tugas dan Tanggung Jawab, Informan M mengungkapkan bahwa penataan tatalaksana telah membawa perubahan signifikan dalam hal kejelasan tugas dan tanggung jawab pegawai, mengurangi tumpang tindih pekerjaan, dan meningkatkan efektivitas dalam pelaksanaan tugas.

Secara keseluruhan, hasil wawancara menunjukkan bahwa Disdukcapil Kabupaten Pangkep telah berhasil mengimplementasikan perubahan dalam sistem tatalaksana yang meningkatkan efisiensi dan profesionalisme aparatur. Upaya ini tidak hanya bertujuan untuk memperbaiki proses administrasi dan pelayanan publik, tetapi juga untuk menciptakan lingkungan kerja yang lebih terstruktur dan responsif terhadap kebutuhan masyarakat. Dukungan dalam bentuk sosialisasi dan pelatihan bagi staf menjadi kunci keberhasilan dari perubahan ini, yang diharapkan dapat menghasilkan pelayanan publik yang lebih baik.

Untuk memahami tanggapan masyarakat terhadap pelaksanaan penataan tatalaksana dalam menata tatakerja SDM. selanjutnya wawancara dengan informan NA selaku masyarakat penerima layanan.

“Menurut saya sudah ada perubahan mengenai sistem tatalaksana yang diberikan oleh dinas kependudukan dan pencatatan sipil kabupaten pangkep sudah memberikan pelayanan yang efisien dan efektif”. (Hasil wawancara oleh NA, 01 januari 2024).

Selanjutnya wawancara dengan informan AS selaku masyarakat penerima layanan.

“iya, saya merasa puas dengan kinerja petugas Disdukcapil. mereka sudah bekerja dengan efisien dan cepat. Saya berharap Disdukcapil terus meningkat kualitas pelayanannya”.(Hasil wawancara oleh AS, 01 januari 2024).

Berdasarkan hasil wawancara dengan informan NA dan AS, dapat disimpulkan bahwa perubahan sistem tatalaksana yang diterapkan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pangkep telah memberikan dampak positif terhadap kualitas pelayanan yang diberikan kepada masyarakat. Perubahan yang Signifikan, Informan NA menyatakan bahwa telah terjadi perubahan dalam sistem tatalaksana di Disdukcapil yang mengarah pada pelayanan yang lebih efisien dan efektif. Hal ini menunjukkan bahwa upaya perbaikan yang dilakukan oleh dinas telah mulai membuahkan hasil yang terlihat. Kepuasan Masyarakat, Informan AS mengungkapkan kepuasan terhadap kinerja petugas Disdukcapil, yang dinilai telah bekerja dengan efisien dan cepat. Ini mencerminkan bahwa masyarakat merasakan langsung manfaat dari perubahan yang diterapkan. Harapan untuk Peningkatan Berkelanjutan, Meskipun sudah ada kemajuan, masyarakat berharap agar Disdukcapil terus meningkatkan kualitas pelayanannya, menunjukkan bahwa ada kesadaran akan pentingnya perbaikan berkelanjutan dalam pelayanan publik.

Secara keseluruhan, hasil wawancara menunjukkan bahwa masyarakat merasa puas dengan perubahan yang terjadi di Disdukcapil Kabupaten Pangkep, yang mengarah pada pelayanan yang lebih efisien dan efektif. Hal ini mencerminkan keberhasilan implementasi sistem tatalaksana baru dan menegaskan pentingnya terus menerus meningkatkan kualitas pelayanan untuk memenuhi harapan masyarakat.

- b. Pembagian tugas pegawai yang merata, jelas dan adil.

Pembagian tugas pegawai yang merata, jelas, dan adil adalah proses penentuan tanggung jawab dan peran setiap anggota tim dalam suatu organisasi, dengan tujuan untuk meningkatkan efisiensi, kinerja, dan kepuasan kerja. Dalam pembagian tugas yang baik, setiap pegawai diberikan beban kerja yang sesuai dengan kemampuan dan keahlian mereka, sehingga tidak ada yang merasa terlalu terbebani atau kurang berkontribusi. Kejelasan dalam pembagian tugas juga membantu menghindari kebingungan dan memastikan bahwa semua orang memahami peran mereka. Selain itu, pembagian tugas yang adil menciptakan lingkungan kerja yang positif dan mendukung kolaborasi tim.

Untuk mengetahui pelaksanaan penataan tatalaksana dalam pembagian tugas pengawasan yang merata, jelas, dan adil di Disdukcapil Kabupaten Pangkep? Berikut hasil wawancara dengan informan Bapak AD selaku Sekretariat Disdukcapil Kabupaten Pangkep.

“Kami telah menerapkan sistem pembagian tugas yang didasarkan pada kompetensi dan beban kerja. Setiap pegawai memiliki deskripsi tugas yang jelas dan terstruktur. Kami juga menerapkan sistem rotasi tugas agar setiap pegawai memiliki kesempatan untuk mengembangkan kemampuan mereka di berbagai bidang. Di samping itu, kami memiliki sistem pemantauan dan evaluasi kinerja untuk memastikan bahwa pembagian tugas berlangsung secara adil dan efektif.”.(Hasil wawancara AD,01 januari 2024).

Selanjutnya dilanjutkan dengan informan S selaku Kepala Bidang Pencatatan Sipil Kabupaten Pangkep.

“Dinas telah melakukan analisis beban kerja secara berkala dan menyesuaikan pembagian tugas setiap pegawai berdasarkan hasil analisisnya. Dinas juga membuka ruang bagi pegawai untuk

menyampaikan masukan dan keluhan terkait pembagian tugas dan Dinas sudah berkomitmen untuk menciptakan lingkungan kerja yang adil dan nyaman bagi semua pegawainya”(Hasil wawancara S, 01 januari 2024).

Selanjutnya wawancara dengan informan M selaku Staf Analisis Ahli Muda Disdukcapil Kabupaten Pangkep.

“Kami sebagai staf menilai bahwa sistem pembagian tugas yang diterapkan sudah cukup efektif. Ini terbukti dari peningkatan kinerja staf, tercapainya target pelayanan, dan meningkatnya kepuasan masyarakat terhadap layanan Disdukcapil. Namun, kami berharap agar terus ada upaya untuk mengoptimalkan sistem pembagian tugas ini.”(Hasil wawancara M, 01 januari 2024).

Berdasarkan hasil wawancara dengan informan AD, S, dan M, dapat disimpulkan bahwa sistem pembagian tugas yang diterapkan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pangkep berjalan dengan baik dan memberikan dampak positif terhadap kinerja pegawai serta kualitas pelayanan kepada masyarakat. Pembagian Tugas Berdasarkan Kompetensi, Informan AD menjelaskan bahwa sistem pembagian tugas didasarkan pada kompetensi dan beban kerja, dengan setiap pegawai memiliki deskripsi tugas yang jelas. Hal ini menunjukkan bahwa Dinas berusaha untuk memaksimalkan potensi setiap pegawai dan memastikan bahwa tugas-tugas dikelola dengan baik. Rotasi Tugas dan Pengembangan Kemampuan, Dinas menerapkan sistem rotasi tugas yang memberikan kesempatan bagi pegawai untuk mengembangkan kemampuan mereka di berbagai bidang. Ini mencerminkan komitmen Dinas untuk meningkatkan keterampilan dan fleksibilitas pegawai, yang pada gilirannya dapat berkontribusi pada peningkatan kualitas pelayanan. Analisis Beban Kerja

dan Ruang untuk Masukan, Informan S menyebutkan bahwa Dinas melakukan analisis beban kerja secara berkala dan membuka ruang bagi pegawai untuk menyampaikan masukan dan keluhan. Ini menunjukkan pendekatan yang inklusif dan responsif dalam manajemen sumber daya manusia, menciptakan lingkungan kerja yang lebih adil dan nyaman. Efektivitas dan Peningkatan Kinerja, Informan M menegaskan bahwa sistem pembagian tugas yang diterapkan cukup efektif, dengan hasil yang terlihat pada peningkatan kinerja staf dan kepuasan masyarakat terhadap layanan. Meskipun demikian, harapan untuk terus mengoptimalkan sistem ini menunjukkan adanya kesadaran akan pentingnya perbaikan berkelanjutan.

Secara keseluruhan, hasil wawancara menunjukkan bahwa sistem pembagian tugas di Disdukcapil Kabupaten Pangkep telah diterapkan dengan baik, berdampak positif terhadap kinerja pegawai, dan meningkatkan kualitas pelayanan publik. Adanya analisis beban kerja, rotasi tugas, dan ruang untuk masukan menciptakan lingkungan kerja yang mendukung, sehingga diharapkan akan terus berlanjut untuk meningkatkan efektivitas dan efisiensi pelayanan di masa depan.

Tabel: Jabatan dan sesuai bidang kerja

No	Jabatan	Pendidikan
1.	Kepala Dinas	Arisal Hasan, S.IP
2.	Sekretariat	Drs. Ahmad Dian
3.	Sub. Bagian Umum dan Kepegawaian	Abdullah, S.Sos
4.	Sub. Bagian	M. Aksyam Idris

	Pencatatan dan Pelaporan	Mattoreang, SE
5.	Sub. Bidang Keuangan	Fitri Syamsuri Muhamar, SE
6.	Bidang Pendaftaran Penduduk	Mashurah Sakking, S.Sos., S.Si
7.	Bidang Pencatatan Sipil	Suriani, SE
8.	Bidang Pengelolaan Informasi Administrasi Kependudukan dan Pemantapan Data	H.Ilmuddin, S.IP,M.Si
9.	Sub Koordinator dan Jabatan Fungsional	1.Jufri, SE, MM 2.Maemuna ,S.Sos 3.Kiky Fitriawati, S.Sos
10.	Loket cetak KTP	1. Syar 2.Wawan
11.	Loket terintegrasi	Aminarti Arsyad, Amd.Kom
12.	Loket Verifikator	Hasnawati, Amd.kom

Untuk memahami tanggapan masyarakat terhadap pelaksanaan penataan tatalaksana dalam pembagian tugas pegawai yang merata, jelas, dan adil, selanjutnya wawancara dengan informan NA selaku masyarakat di Disdukcapil Kabupaten Pangkep.

“Menurut pendapat saya, pembagian tugas di Disdukcapil sudah cukup merata. Hal ini terlihat dari setiap pegawai yang memiliki tugas masing-masing sesuai dengan kompetensi dan tanggung jawab yang ditetapkan. Dengan adanya pembagian tugas yang jelas, tidak ada pegawai yang merasa terbebani dengan pekerjaan yang berlebihan, sementara yang lain terlalu santai atau tidak memiliki cukup pekerjaan.”.(Hasil wawancara NA, 01 januari 2024).

Selanjutnya wawancara dengan informan AS selaku masyarakat di Disdukcapil Kabupaten Pangkep.

“Saya tidak sepenuhnya yakin apakah pembagian tugas di Disdukcapil sudah dilakukan secara adil atau belum. Namun, yang jelas, saya merasa telah dilayani dengan baik, dan para pegawainya juga sangat ramah terhadap saya.”.(Hasil wawancara AS, 01 Januari 2024).

Berdasarkan hasil wawancara dengan informan NA dan AS, dapat disimpulkan bahwa pembagian tugas di Disdukcapil Kabupaten Pangkep menunjukkan beberapa aspek yang positif, meskipun masih terdapat ketidakpastian dari perspektif masyarakat. Pembagian Tugas yang Merata, Informan NA memberikan pandangan positif mengenai pembagian tugas di Disdukcapil. Ia menyatakan bahwa pembagian tugas sudah cukup merata dan sesuai dengan kompetensi serta tanggung jawab masing-masing pegawai. Hal ini menunjukkan bahwa Dinas telah melakukan upaya untuk memastikan bahwa tidak ada pegawai yang merasa terbebani dengan pekerjaan yang berlebihan, yang dapat mengindikasikan manajemen sumber daya manusia yang baik. Kualitas Pelayanan yang Baik, Informan AS, meskipun tidak dapat memberikan penilaian pasti tentang keadilan dalam pembagian tugas, mengakui bahwa ia merasa telah dilayani dengan baik oleh pegawai Disdukcapil. Sikap ramah dan pelayanan yang baik dari pegawai mencerminkan bahwa meskipun aspek pembagian tugas mungkin masih perlu dikaji lebih lanjut, hasil akhirnya adalah masyarakat merasa puas dengan layanan yang diterima.

Secara keseluruhan, hasil wawancara menunjukkan bahwa ada indikasi positif terkait pembagian tugas di Disdukcapil Kabupaten Pangkep, di mana NA merasakan bahwa tugas-tugas telah dibagikan secara adil dan merata. Meskipun AS tidak yakin tentang keadilan tersebut, ia tetap merasa puas dengan kualitas pelayanan yang diterima. Hal ini menunjukkan bahwa meskipun pembagian tugas mungkin efektif, masih diperlukan komunikasi dan transparansi lebih lanjut untuk memastikan bahwa masyarakat juga memahami dan menghargai proses yang ada.

Berdasarkan kedua subindikator hasil wawancara di atas, dapat disimpulkan bahwa Secara keseluruhan, hasil wawancara menunjukkan bahwa Disdukcapil Kabupaten Pangkep telah berhasil melakukan reformasi dalam sistem tatalaksana dan pembagian tugas yang berpengaruh positif terhadap kinerja pegawai dan kualitas pelayanan kepada masyarakat. Meskipun sudah ada kemajuan yang signifikan, penting untuk terus melibatkan pegawai dan masyarakat dalam proses evaluasi dan perbaikan untuk mencapai pelayanan publik yang lebih baik di masa depan.

Temuan tersebut diperkuat dari hasil pelaksanaan penataan tatalaksana yang peneliti lakukan selama dilapangan, menunjukkan bahwa, jika dilihat dari segi penataan tatalaksana kepala dinas dan staf pelayanannya sudah meningkatkan kinerja yang jelas, efektif dan efisien kepada masyarakat atau penerima layanan sehingga masyarakat dapat merasakan kepuasan

terhadap pelayanan yang diberikan. Sehingga apa yang diupayakan kepala dinas dan staff sudah mencapai tujuan yang diinginkan.

6. Peningkatan pelayanan publik

Peningkatan pelayanan publik merupakan segala kegiatan pelayanan yang perlu dilaksanakan oleh penyelenggaraan pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan publik, agar mampu mendorong peningkatan kualitas pelayanan yang lebih cepat, murah, berkekuatan hukum, nyaman, aman, jelas dan terjangkau serta penjaga profesionalisme para petugas pelayanan.

a. Berdisiplin dalam memberikan pelayanan

Untuk mengetahui pelaksanaan peningkatan pelayanan publik dengan berdisiplin dalam memberikan pelayanan dinas kependudukan dan pencatatan sipil Kabupaten Pangkep? Berikut hasil wawancara dengan informan Bapak AD selaku Sekretariat Disdukcapil Kabupaten Pangkep.

“Iya, kedisiplinan sangat penting diterapkan karena disiplin merupakan pondasi utama dalam memberikan pelayanan yang berkualitas. Tanpa disiplin, pelayanan akan menjadi tidak terstruktur, tidak efisien, dan tidak memuaskan bagi masyarakat. Bayangkan, jika petugas tidak disiplin dalam menjalankan tugasnya, seperti datang terlambat, tidak ramah, atau tidak menyelesaikan tugas tepat waktu, maka masyarakat akan merasa tidak puas dengan pelayanan yang diberikan. Oleh karena itu Dinas perlu peningkatan kedisiplinan agar menerapkan aturan dan sanksi yang lebih tegas untuk meningkatkan kedisiplinan penyedia layanan dan perlu juga meningkatkan pengawasan dan penguatan budaya disiplin di lingkungan kerja”.(Hasil wawancara AD, 01 Januari 2024).

Selanjutnya wawancara dengan informan S selaku kepala bidang pencatatan sipil Kabupaten Pangkep.

“kami rasa kedisiplinan sangat penting dalam memberikan pelayanan publik. Disiplin membuat kami para staf bisa bekerja dengan lebih terstruktur dan efisien. Kami para staf juga bisa menyelesaikan tugas tepat waktu, dan memberikan pelayanan yang berkualitas kepada masyarakat. selain itu, disiplin juga membuat kami lebih profesional dan bertanggung jawab dalam menjalankan tugas”. (Hasil wawancara S, 01 januari 2024).

Selanjutnya wawancara dengan informan M selaku Staf Analisis Ahli Muda Disdukcapil Kabupaten Pangkep.

“ kami sudah menerapkan sistem absensi online pengawasan ketat terhadap kedisiplinan pegawai. Sehingga membuat kami para pegawai lebih disiplin dalam hal waktu, dan kehadiran. Bukan hanya itu kami juga sudah memperhatikan penampilan dan sikap”.(Hasil wawancara M, 01 januari 2024).

Berdasarkan hasil wawancara dengan informan AD, S, dan M, dapat disimpulkan bahwa kedisiplinan merupakan elemen krusial dalam memberikan pelayanan publik yang berkualitas di Disdukcapil Kabupaten Pangkep. Pentingnya Kedisiplinan, Semua informan sepakat bahwa kedisiplinan adalah pondasi utama dalam pelayanan publik. Informan AD menekankan bahwa tanpa disiplin, pelayanan akan menjadi tidak terstruktur, tidak efisien, dan tidak memuaskan. Kedisiplinan membantu menciptakan lingkungan kerja yang lebih profesional dan bertanggung jawab. Struktur dan Efisiensi Kerja, Informan S menyatakan bahwa kedisiplinan memungkinkan staf untuk bekerja dengan lebih terstruktur dan efisien. Hal ini mengarah pada penyelesaian tugas tepat waktu dan peningkatan kualitas pelayanan kepada masyarakat. Kedisiplinan tidak hanya berpengaruh pada individu, tetapi juga berdampak positif pada keseluruhan kinerja tim. Implementasi Sistem Pengawasan, Informan M

menjelaskan bahwa Disdukcapil telah menerapkan sistem absensi online sebagai bentuk pengawasan terhadap kedisiplinan pegawai. Sistem ini membantu memastikan kehadiran dan ketepatan waktu, serta meningkatkan kesadaran pegawai akan pentingnya disiplin dalam menjalankan tugas. Penekanan pada penampilan dan sikap juga mencerminkan upaya untuk meningkatkan profesionalisme di lingkungan kerja. Peningkatan Kedisiplinan, Ada kebutuhan untuk penerapan aturan dan sanksi yang lebih tegas untuk mendorong kedisiplinan di antara penyedia layanan. Pengawasan yang ketat dan penguatan budaya disiplin diharapkan dapat menciptakan lingkungan kerja yang lebih baik dan mendukung pelayanan publik yang berkualitas.

Secara keseluruhan, hasil wawancara menunjukkan bahwa kedisiplinan adalah kunci untuk mencapai pelayanan publik yang berkualitas di Disdukcapil Kabupaten Pangkep. Penerapan sistem absensi dan pengawasan yang ketat, bersama dengan kesadaran akan pentingnya kedisiplinan di kalangan staf, menunjukkan langkah positif menuju peningkatan efisiensi dan profesionalisme. Namun, diperlukan penegakan aturan yang lebih tegas untuk memastikan kedisiplinan tetap terjaga dan memberikan dampak positif yang berkelanjutan pada pelayanan masyarakat.

Untuk memahami tanggapan masyarakat terhadap peningkatan pelayanan publik dalam berdisiplin dalam memberikan pelayanan.

Selanjutnya wawancara informan NA selaku masyarakat penerima layanan.

“Menurut pendapat saya, pegawai sudah melayani masyarakat dengan disiplin”. (Hasil wawancara NA 01 januari 2024).

Selanjutnya wawancara informan AS selaku masyarakat penerima layanan.

“menurut saya sekarang pelayanannya sudah jauh lebih baik, petugasnya lebih disiplin, datang ke kantor tepat waktu dan ramah dalam melayani masyarakat”.(Hasil wawancara AS 01 januari 2024).

Berdasarkan hasil wawancara dengan informan NA dan AS, dapat disimpulkan bahwa terdapat pandangan positif mengenai kedisiplinan pegawai di Disdukcapil Kabupaten Pangkep dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. Peningkatan Kedisiplinan Pegawai, Informan NA menyatakan bahwa pegawai telah menunjukkan kedisiplinan dalam melayani masyarakat. Hal ini mencerminkan bahwa pegawai telah berupaya untuk mematuhi standar yang ditetapkan dalam menjalankan tugas mereka. Perbaikan Kualitas Pelayanan, Informan AS mengungkapkan bahwa pelayanan yang diberikan sekarang jauh lebih baik dibandingkan sebelumnya. Ia menyoroti bahwa petugas datang tepat waktu dan bersikap ramah dalam melayani masyarakat. Ini menunjukkan bahwa kedisiplinan berkontribusi pada peningkatan kualitas pelayanan yang dirasakan oleh masyarakat.

Secara keseluruhan, hasil wawancara menunjukkan bahwa kedisiplinan pegawai di Disdukcapil Kabupaten Pangkep telah mengalami peningkatan, yang berdampak positif pada kualitas pelayanan kepada

masyarakat. Persepsi masyarakat mengenai disiplin dan keramahan petugas mencerminkan kemajuan dalam upaya peningkatan pelayanan publik.

b. Kecepatan dan ketepatan waktu pelayanan

Untuk mengetahui pelaksanaan peningkatan pelayanan publik dalam kecepatan dan ketepatan waktu pelayanan di Disdukcapil Kabupaten Pangkep? Berikut wawancara dengan informan Bapak AD selaku Sekretariat Disdukcapil Kabupaten Pangkep.

“kita telah melakukan berbagai upaya untuk meningkatkan kecepatan dan ketepatan waktu pelayanan. Salah satunya adalah dengan menerapkan sistem online untuk pendaftaran dan pengurusan dokumen. Kita juga telah melakukan pelatihan kepada pegawai untuk meningkatkan efisiensi kerja. Harapan kita akan terus berupaya untuk meningkatkan kualitas pelayanan dengan memanfaatkan teknologi informasi dan kita juga melakukan sosialisasi kepada masyarakat agar mereka lebih memahami prosedur dan persyaratan pengurusan”.(Hasil wawancara AD, 01 januari 2024).

Selanjutnya dilakukan dengan informan S selaku Kepala Bidang Pencatatan Sipil Kabupaten Pangkep.

“dulu, kami sering kewelahan dengan banyaknya antrian dan kesulitan dalam menyelesaikan tugas tepat waktu. Tetapi, setelah diterapkan sistem online dan pelatihan, kami jadi lebih efisien dalam bekerja. Proses pelayanan jadi lebih cepat dan tepat waktu. Sehingga kami harus terus meningkatkan kemampuan dan pengetahuan agar bisa memberikan pelayanan yang lebih baik”.(Hasil wawancara S, 01 januari 2024).

Selanjutnya wawancara dari informan M selaku Staf Analisis Ahli Muda Disdukcapil Kabupaten Pangkep.

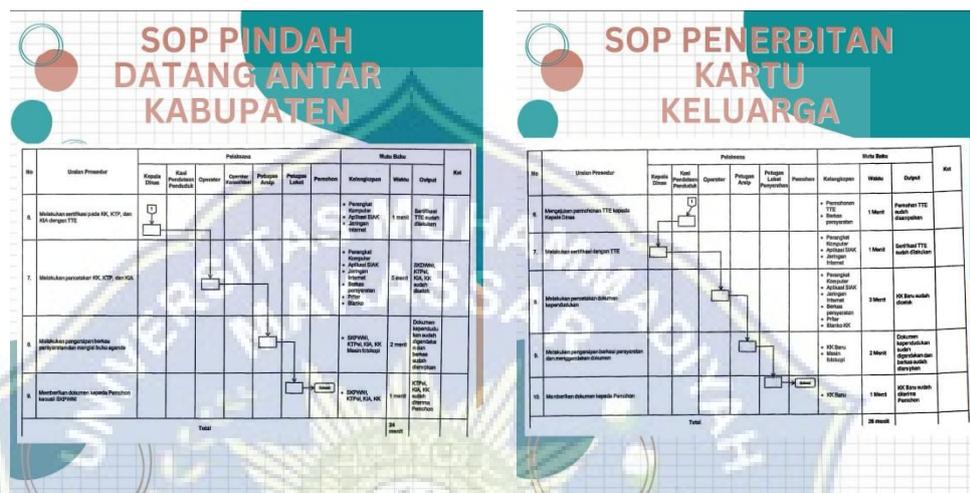
“kami sudah melakukan perubahan dari segi ketepatan waktu dalam pelayanan dapat dilihat dari sekarang bahwa kami sudah lebih terlatih

dalam menggunakan sistem online dan melakukan proses input data dan verifikasi dokumen menjadi lebih cepat dan akurat”.(Hasil wawancara M, 01 januari 2024).

Berdasarkan hasil wawancara dengan informan AD, S, dan M, dapat disimpulkan bahwa Disdukcapil Kabupaten Pangkep telah melakukan upaya signifikan untuk meningkatkan kecepatan dan ketepatan waktu dalam pelayanan publik melalui berbagai langkah yang terstruktur. Penerapan Sistem Online, Informan AD menjelaskan bahwa salah satu strategi utama untuk meningkatkan kecepatan dan ketepatan waktu pelayanan adalah dengan mengimplementasikan sistem pendaftaran dan pengurusan dokumen secara online. Hal ini memudahkan masyarakat dalam mengakses layanan dan mempercepat proses administrasi. Pelatihan Pegawai, Informan S menekankan pentingnya pelatihan bagi pegawai, yang telah meningkatkan efisiensi kerja. Dengan adanya pelatihan, pegawai merasa lebih mampu dalam menggunakan sistem baru, sehingga mampu menyelesaikan tugas dengan lebih cepat dan tepat waktu. Peningkatan Kualitas Pelayanan, Informan M mengungkapkan bahwa setelah melakukan perubahan dalam sistem pelayanan, ketepatan waktu dalam pengurusan dokumen juga meningkat. Pelatihan dan pemahaman yang lebih baik tentang penggunaan sistem online telah berkontribusi pada peningkatan akurasi dalam proses input data dan verifikasi dokumen.

Secara keseluruhan, hasil wawancara menunjukkan bahwa Disdukcapil Kabupaten Pangkep telah berhasil menerapkan langkah-langkah yang efektif untuk meningkatkan kecepatan dan ketepatan waktu

dalam pelayanan. Penerapan sistem online dan pelatihan pegawai menjadi faktor kunci dalam menciptakan proses pelayanan yang lebih efisien dan responsif terhadap kebutuhan masyarakat. Hal ini menunjukkan komitmen Dinas untuk terus meningkatkan kualitas pelayanan publik..



Gambar SOP Pelayanan

Untuk memahami tanggapan masyarakat terhadap pelaksanaan peningkatan pelayanan publik dalam kecepatan dan ketepatan waktu pelayanan, selanjutnya wawancara dengan informan NA selaku masyarakat di Disdukcapil Kabupaten Pangkep.

“menurut saya pegawai sudah berupaya mempersingkat waktu dalam melayani masyarakat”.(Hasil wawancara NA, 01 januari 2024).

Selanjutnya wawancara informan AS selaku masyarakat di Disdukcapil Kabupaten Pangkep.

“saya merasa Disdukcapil sudah ada peningkatan dari segi pelayanan yang diberikan, Namun masi ada kendala dari sistemnya yang tiba-tiba error atau layanan offline. Sehingga membuat proses pengurusan

dokumen menjadi lama dan tidak efisien. Saya berharap Disdukcapil bisa meningkatkan kualitas jaringan agar pelayanannya lebih lancar”.(Hasil wawancara AS, 01 januari 2024).

Berdasarkan hasil wawancara dengan informan NA dan AS, dapat disimpulkan bahwa meskipun ada upaya yang dilakukan oleh Disdukcapil Kabupaten Pangkep untuk meningkatkan kecepatan dan kualitas pelayanan, masih terdapat beberapa kendala yang perlu diperhatikan. Upaya Mempercepat Pelayanan, Informan NA memberikan penilaian positif terhadap upaya pegawai dalam mempersingkat waktu pelayanan. Ini menunjukkan bahwa ada kesadaran dan komitmen dari pegawai untuk meningkatkan efisiensi dalam melayani masyarakat. Peningkatan Pelayanan, Informan AS juga merasakan adanya peningkatan dalam pelayanan yang diberikan oleh Disdukcapil. Hal ini menunjukkan bahwa perubahan yang telah diterapkan mulai memberikan hasil yang positif bagi masyarakat. Kendala Sistem, Meskipun ada peningkatan, informan AS menyebutkan adanya masalah teknis seperti sistem yang tiba-tiba error atau layanan yang tidak tersedia secara online. Hal ini menjadi penghambat bagi proses pengurusan dokumen, yang berdampak pada efisiensi layanan. Harapan untuk Perbaikan Jaringan, Informan AS berharap agar Disdukcapil dapat meningkatkan kualitas jaringan dan sistem yang digunakan untuk pelayanan. Ini menunjukkan bahwa masyarakat menyadari pentingnya infrastruktur yang baik untuk mendukung pelayanan yang efektif dan efisien.

Secara keseluruhan, hasil wawancara menunjukkan bahwa Disdukcapil Kabupaten Pangkep telah melakukan upaya untuk meningkatkan pelayanan, namun masih ada tantangan yang harus diatasi, terutama terkait dengan masalah teknis dalam sistem. Peningkatan kualitas jaringan dan sistem pelayanan adalah langkah penting yang perlu diperhatikan agar masyarakat dapat merasakan manfaat penuh dari perbaikan yang telah dilakukan.

Berdasarkan kedua Sub Indikator wawancara diatas dapat disimpulkan Secara keseluruhan, hasil wawancara menunjukkan bahwa Disdukcapil Kabupaten Pangkep telah berhasil menerapkan langkah-langkah untuk meningkatkan kedisiplinan, kecepatan, dan kualitas pelayanan publik. Namun, untuk mencapai pelayanan yang lebih baik, perlu ada perhatian pada perbaikan infrastruktur dan penanganan masalah teknis yang ada. Ini penting agar masyarakat dapat merasakan manfaat penuh dari upaya yang telah dilakukan.

Temuan tersebut diperkuat dari hasil peningkatan pelayanan publik yang peneliti lakukan selama dilapangan, menunjukkan bahwa, jika dilihat dari segi peningkatan pelayanan di Disdukcapil sudah bisa dikatakan baik karna dalam penerbitan Administrasi Kependudukan, hal tersebut disebabkan karna penerbitan Administarasi Kependudukan yang sudah berbasis teknologi atau online. Namun masih ada faktor penghambat dari segi pelayanannya yang mana jaringan server internet terkadang mengalami gangguan yaitu jaringan offline.

7. Peraturan Perundang-undangan

Peraturan tertulis yang dibentuk oleh lembaga negara atau pejabat yang berwenang dan meningkat secara umum. Adapun tujuan peraturan perundang-undangan yaitu mengatur dan menata kehidupan dalam satu negara supaya masyarakat yang diatur oleh hukum itu memperoleh kepastian, kemanfaatan dan keadilan di dalam kehidupan bernegara dan bermasyarakat.

a. Peraturan, juknis dan SOP (Standar Operasional Prosedur)

Untuk mengetahui pelaksanaan peraturan perundang-undangan dalam peraturan, juknis dan SOP dinas kependudukan dan pencatatan sipil Kabupaten Pangkep? Berikut wawancara dengan informan Bapak AD selaku Sekretariat Disdukcapil Kabupaten Pangkep.

“Kalau kita dinas kependudukan inikan skalanya skala nasional jadi semua dinas–dinas yang menangani kependudukan itu satu istilahnya satu besik semua dari pusat yang kalau perkembangan peraturan baik yang bersifat undang-undang, peraturan negeri atau dirgen itu selalu berkembang kalau dinas kependudukan biasa sampai kita dilokal itu sempat melakukan jadi akhirnya selama ini kita pakai saja perubahan dari pusat. Permen permen itu hampir dalam satu tahun itu ada tiga permen yang terbit mengenai kebijakan kepemimpinan, jadi kebanyakan kita mengikuti yang dari pusat kalau yang dari lokal itu jarang kita lakukan apaagi ada perubahan dari pusat”. (Hasil wawancara AD, 01 Januari 2024).

Selanjutnya wawancara dengan informan S selaku kepala bidang pencatatan sipil Kabupaten Pangkep.

“Yaa, itu harus sesuai dengan undang-undang yang di tetapkan karena kalau tidak sesuai yang peraturan yang di tetapkan kita sebagai pegawai pegawai yang bertanggung jawab”. (Hasil wawancara S, 01 Januari 2024).

Selanjutnya wawancara dengan informan M selaku staf analisis ahli muda Disdukcapil Kabupaten Pangkep.

“Iya harus sesuai dengan SOP dan juga perundang-undangan yang sudah ditetapkan”. (Hasil wawancara M, 01 Januari 2024).

Berdasarkan hasil wawancara dengan informan AD, S, dan M, dapat disimpulkan bahwa dalam pelaksanaan tugas di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Disdukcapil) Kabupaten Pangkep, terdapat beberapa aspek penting yang berkaitan dengan kebijakan dan kepatuhan terhadap regulasi yang ditetapkan. Pentingnya Kepatuhan terhadap Peraturan Pusat, Informan AD menjelaskan bahwa Dinas Kependudukan beroperasi dalam skala nasional, di mana semua kebijakan dan peraturan yang berlaku biasanya berasal dari pusat. Hal ini menunjukkan bahwa Disdukcapil Kabupaten Pangkep cenderung mengikuti perubahan kebijakan yang ditetapkan oleh pemerintah pusat, dengan beberapa perubahan peraturan menteri yang terjadi hampir setiap tahun. Pendekatan ini mencerminkan perlunya penyesuaian yang cepat terhadap kebijakan nasional. Tanggung Jawab Pegawai terhadap Peraturan, Informan S menegaskan bahwa sebagai pegawai, mereka memiliki tanggung jawab untuk memastikan bahwa semua tindakan dan keputusan yang diambil sesuai dengan undang-undang yang berlaku. Ketaatan pada peraturan ini penting untuk menjaga integritas dan profesionalisme dalam pelayanan publik. Kepatuhan terhadap SOP dan Perundang-undangan, Informan M juga menekankan pentingnya mengikuti Standard Operating Procedures (SOP) dan perundang-undangan yang telah ditetapkan. Ini menunjukkan bahwa ada

sistem yang diharapkan dapat menjaga kualitas layanan dan kepatuhan terhadap regulasi yang berlaku.

Secara keseluruhan, hasil wawancara menunjukkan bahwa Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pangkep berkomitmen untuk mematuhi peraturan dan undang-undang yang ditetapkan baik oleh pemerintah pusat maupun lokal. Namun, ada tantangan dalam menyesuaikan dengan perubahan regulasi yang sering terjadi dari pusat, yang memerlukan ketelitian dan kesiapan dari pegawai untuk tetap menjalankan tugas secara profesional dan sesuai dengan ketentuan yang ada. Hal ini menekankan pentingnya pelatihan dan pemahaman yang baik tentang peraturan yang berlaku agar dapat memberikan pelayanan yang berkualitas kepada masyarakat.

Untuk memahami tanggapan masyarakat terhadap peraturan perundang-undangan dalam peraturan, juknis, dan SOP. Selanjutnya wawancara informan NA selaku masyarakat penerima layanan.

“Menurut saya dinas kependudukan dan pencatatan sipil kabupaten pangkep dalam pelayanan administrasi kependudukan masi kurang sesuai dengan ketentuan perundang-undangan yang berlaku karna dari kemarin saya urus cuman saya disuruh pulang dulu dan disuruh datang lagi hari ini karna jaringanya offline katanya”(Hasil wawancara NA,01 januari 2024).

Selanjutnya wawancara informan AS selaku masyarakat penerima layanan.

“saya rasa peraturan Disdukcapil sudah sesuai dengan peraturan perundang-undangan, Tapi, mungkin bisa lebih diperjelas lagi agar mudah dipahami”.(Hasil wawancara AS, 01 januari 2024).

Berdasarkan hasil wawancara dengan informan NA dan AS, dapat disimpulkan bahwa terdapat perbedaan persepsi mengenai tingkat kesesuaian pelayanan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Disdukcapil) Kabupaten Pangkep dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku. Pengalaman Negatif dari Masyarakat, Informan NA menyampaikan pengalaman pribadi yang kurang memuaskan saat mengurus administrasi kependudukan. Ia mengeluhkan bahwa harus kembali karena sistem jaringan offline, yang menunjukkan adanya masalah dalam infrastruktur dan pelaksanaan pelayanan. Hal ini mencerminkan adanya ketidaknyamanan dan ketidakpuasan dari masyarakat terhadap proses pelayanan yang tidak berjalan lancar, yang seharusnya sesuai dengan ketentuan yang berlaku. Pandangan Positif Terhadap Kesesuaian Peraturan, Di sisi lain, informan AS memberikan penilaian yang lebih positif, dengan menyatakan bahwa peraturan yang diterapkan oleh Disdukcapil sudah sesuai dengan perundang-undangan. Namun, ia juga mencatat bahwa peraturan tersebut perlu dijelaskan lebih lanjut agar lebih mudah dipahami oleh masyarakat. Ini menunjukkan bahwa meskipun peraturan tersebut ada dan diakui, masih terdapat kebutuhan untuk komunikasi yang lebih baik mengenai prosedur dan ketentuan yang berlaku.

Secara keseluruhan, hasil wawancara menunjukkan adanya kesenjangan dalam pengalaman pelayanan yang dirasakan oleh masyarakat di Disdukcapil Kabupaten Pangkep. Sementara satu informan merasa

bahwa pelayanan tidak memadai dan kurang sesuai dengan ketentuan yang ada, informan lainnya percaya bahwa peraturan telah diterapkan dengan benar namun perlu disosialisasikan lebih baik. Hal ini menunjukkan perlunya perbaikan dalam aspek komunikasi dan infrastruktur layanan untuk meningkatkan kualitas pelayanan administrasi kependudukan dan memastikan bahwa semua warga masyarakat dapat memahami dan mengakses layanan secara efektif.

 <p>PEMERINTAH KABUPATEN PANGKAJENE DAN KEPULAUAN DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL Jl. H.M. Arsyad B No. 25 Tlp. (0410) 21173 Fax. (0410) 323586 Kode Pos 90611</p>	Nomor SOP	
	Tanggal Pembuatan	3 Januari 2022
	Tanggal Pengesahan	31 Januari 2022
	Disahkan Oleh	Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pangkajene Kepulauan
	Nama SOP	Kunjungan Disdukcapil ke Rumah Ta
DASAR HUKUM		KUALIFIKASI PELAKSANA
<ol style="list-style-type: none"> 1. Undang-Undang Republik Indonesia No. 23 Tahun 2006 Tentang Administrasi Kependudukan sebagaimana telah diubah dengan Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 24 Tahun 2013 Tentang Perubahan Atas Undang-undang Nomor 23 Tahun 2006 Tentang Administrasi Kependudukan. 2. Undang – Undang Nomor 12 Tahun 2006 Tentang Kewarganegaraan. 3. Peraturan Pemerintah Nomor 40 Tahun 2019 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan Sebagaimana Telah Diubah dengan Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2013 tentang Perubahan atas Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan 4. Undang-undang Nomor 1 Tahun 1974 Tentang Perkawinan 5. Peraturan Pemerintah Nomor 9 Tahun 1975 Tentang Pelaksanaan Undang-undang Nomor 1 Tahun 1974 6. Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik 7. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 Tentang Pelaksanaan Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik 8. Peraturan Pemerintah Nomor 41 Tahun 2007 Tentang Organisasi Perangkat Daerah 9. Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 96 Tahun 2018 Tentang Persyaratan Dan Tata Cara Pendaftaran Penduduk dan Pencatatan Sipil. 10. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 52 Tahun 2011 tentang Standar Operasional Prosedur di Lingkungan Pemerintah Provinsi dan Kabupaten/Kota. 11. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 12 Tahun 2010 Tentang Pedoman Pencatatan Perkawinan dan Pelaporan Akta yang Diterbitkan Oleh Negara Lain 12. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 109 Tahun 2019 Tentang Formulir dan Buku Yang Digunakan Dalam Administrasi Kependudukan. 		<ol style="list-style-type: none"> 1. Minimal pendidikan SMA; 2. Menguasai pengoperasian komputer; 3. Menguasai cara pembuatan dokumen pendaftaran penduduk; 4. Menguasai pengolahan data dengan menggunakan program-program komputer. 5. Memahami kebijakan administrasi kependudukan
KETERKAITAN		PERALATAN/PERLENGKAPAN
<ol style="list-style-type: none"> 1. Bidang Pendaftaran Penduduk 2. Bidang Pencatatan Sipil 3. Bidang Pengelolaan Informasi Administrasi Kependudukan 		<ol style="list-style-type: none"> 1. Perangkat Komputer; 2. Alat Tulis Kantor. 3. Aplikasi SIAK
PERINGATAN		PENCATATAN DAN PENDATAAN
Jika prosedur dan persyaratan tidak terpenuhi, maka permohonan tidak akan diproses;		Persyaratan: <ol style="list-style-type: none"> 1. Formulir Adminduk 2. Persyaratan Adminduk

Gambar Juknis Pelayanan

b. Standar pelayanan dan waktu pelayanan

Untuk mengetahui pelaksanaan peraturan perundang-undangan dalam standar pelayanan dan waktu pelayanan di Disdukcapil

Kabupaten Pangkep? Berikut hasil wawancara dengan informan Bapak AD selaku Sekretariat Disdukcapil Kabupaten Pangkep.

“Iya, kita tentu menjalankan pelayanan sesuai dengan aturan perundang-undangan yang sudah ditetapkan seperti : Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2013 tentang Administrasi Kependudukan. UU ini mengatur tentang hak dan kewajiban warga negara dalam memperoleh pelayanan administrasi kependudukan, termasuk standar pelayanan dan waktu pelayanan. Dengan UU tersebut kita Disdukcapil memberikan pelayanan kepada masyarakat dengan menetapkan struktur pelayanan dan waktu pelayanan yang jelas, dan standar pelayanan dan waktu pelayanan harus ditetapkan sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku”.(Hasil wawancara AD, 01 Januari 2024).

Selanjutnya dilanjutkan dengan informan S selaku Kepala Bidang Pencatatan Sipil di Disdukcapil Kabupaten Pangkep.

“kami selalu berusaha untuk menerapkan peraturan perundang-undangan dengan cara selalu memberikan pelayanan yang ramah dan sopan kepada setiap masyarakat yang datang ke kantor Disdukcapil, dan juga selalu memberikan informasi yang jelas dan akurat kepada masyarakat tentang persyaratan, prosedur dan waktu pelayanan yang berlaku”.(Hasil wawancara S, 01 Januari 2024).

Selanjutnya wawancara dari informan M selaku Staf Analisis Ahli Muda Disdukcapil Kabupaten Pangkep.

“saya sebagai staf memahami bahwa standar pelayanan di Disdukcapil harus ramah, cepat, dan mudah diakses oleh masyarakat . waktu pelayanan juga harus sesuai dengan peraturan yang sudah ditetapkan, yaitu maksimal 7 hari kinerja untuk penerbitan dokumen kependudukan”.(Hasil wawancara M, 01 Januari 2024).

Berdasarkan hasil wawancara dengan informan AD, S, dan M, dapat disimpulkan bahwa Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Disdukcapil) Kabupaten Pangkep berkomitmen untuk memberikan pelayanan administrasi kependudukan yang sesuai dengan peraturan

perundang-undangan yang berlaku, terutama Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2013. Kepatuhan terhadap Peraturan, Informan AD menekankan bahwa Disdukcapil menjalankan pelayanan sesuai dengan UU yang mengatur hak dan kewajiban warga negara. Hal ini mencakup penetapan struktur pelayanan yang jelas dan waktu pelayanan yang sesuai, menunjukkan bahwa Disdukcapil berupaya mematuhi standar yang ditetapkan oleh undang-undang. Pelayanan yang Ramah dan Informasi yang Jelas, Informan S menyatakan bahwa Disdukcapil berusaha memberikan pelayanan yang ramah dan sopan kepada masyarakat. Upaya ini termasuk memberikan informasi yang jelas dan akurat mengenai persyaratan, prosedur, dan waktu pelayanan, yang penting untuk memastikan masyarakat memahami layanan yang mereka terima. Standar Pelayanan yang Ditetapkan, Informan M menegaskan bahwa sebagai staf, mereka memiliki pemahaman yang jelas tentang standar pelayanan yang harus ramah, cepat, dan mudah diakses oleh masyarakat. Ia juga mencatat bahwa waktu pelayanan maksimal untuk penerbitan dokumen kependudukan adalah tujuh hari kerja, sesuai dengan peraturan yang berlaku.

Secara keseluruhan, hasil wawancara menunjukkan bahwa Disdukcapil Kabupaten Pangkep memiliki komitmen untuk mematuhi peraturan perundang-undangan dan meningkatkan kualitas pelayanan publik. Dengan menekankan pentingnya keramahan, transparansi, dan kecepatan dalam pelayanan, Disdukcapil berupaya menciptakan

pengalaman positif bagi masyarakat. Namun, untuk mencapai tujuan ini secara efektif, perlu ada penegakan yang konsisten terhadap standar pelayanan dan peningkatan infrastruktur yang mendukung. Hal ini akan membantu memastikan bahwa semua warga negara dapat menerima pelayanan administrasi kependudukan yang berkualitas dan efisien.

Untuk memahami tanggapan masyarakat terhadap pelaksanaan peraturan perundang-undangan dalam standar pelayanan dan waktu pelayanan, selanjutnya wawancara dengan informan NA selaku masyarakat di Disdukcapil Kabupaten Pangkep.

“ya, menurut saya Disdukcapil sudah menerapkan layanan sistem online yang dapat memudahkan masyarakat untuk pengurusan dokumen kependudukan dan saya juga melihat ada beberapa perubahan di kantor Disdukcapil, seperti penambahan fasilitas seperti tempat duduk atau ruang tunggu yang lebih nyaman”.(Hasil wawancara NA, 01 januari 2024).

Selanjutnya wawancara dengan informan AS selaku masyarakat di Disdukcapil Kabupaten Pangkep.

“saya merasa waktu pelayanan di Disdukcapil sudah lumayan cukup cepat. Karena saya pernah mengurus KTP, KK, dan prosesnya tidak memakan waktu lama. Saya mendapatkan dokumen tersebut dalam waktu kurang 7 hari kerja., sesuai dengan yang dijalankan”.(Hasil wawancara AS, 01 januari 2024).

Berdasarkan hasil wawancara dengan informan NA dan AS, dapat disimpulkan bahwa Disdukcapil Kabupaten Pangkep telah melakukan langkah-langkah yang signifikan dalam meningkatkan pelayanan kepada masyarakat, terutama dalam hal pengurusan dokumen kependudukan. Penerapan Sistem Online, Informan NA mengungkapkan bahwa

Disdukcapil telah menerapkan layanan sistem online, yang memudahkan masyarakat dalam pengurusan dokumen kependudukan. Ini menunjukkan bahwa Disdukcapil beradaptasi dengan perkembangan teknologi untuk meningkatkan efisiensi dan aksesibilitas layanan. Peningkatan Fasilitas, NA juga mencatat adanya perubahan di kantor Disdukcapil, seperti penambahan fasilitas, termasuk tempat duduk dan ruang tunggu yang lebih nyaman. Peningkatan fasilitas ini berkontribusi pada kenyamanan masyarakat saat menunggu layanan, yang penting untuk pengalaman pelayanan yang positif. Kecepatan Waktu Pelayanan, Informan AS memberikan penilaian positif terhadap waktu pelayanan yang ditawarkan oleh Disdukcapil, yang dinilai cukup cepat. AS melaporkan bahwa ia berhasil mendapatkan dokumen seperti KTP dan KK dalam waktu kurang dari tujuh hari kerja, sesuai dengan standar yang telah ditetapkan. Ini menunjukkan bahwa Disdukcapil berusaha untuk memenuhi komitmennya dalam memberikan layanan yang efisien.

Secara keseluruhan, hasil wawancara menunjukkan bahwa Disdukcapil Kabupaten Pangkep telah mengambil langkah-langkah positif dalam meningkatkan pelayanan publik melalui penerapan sistem online dan peningkatan fasilitas fisik. Hal ini tidak hanya mempermudah masyarakat dalam mengurus dokumen, tetapi juga meningkatkan pengalaman mereka saat berkunjung ke kantor. Kecepatan dalam pelayanan yang sesuai dengan ketentuan waktu yang ditetapkan mencerminkan upaya untuk meningkatkan kualitas layanan administrasi

kependudukan. Upaya ini menciptakan kepercayaan masyarakat terhadap Disdukcapil dan mendukung tujuan untuk memberikan pelayanan yang berkualitas.

Berdasarkan kedua Sub Indikator wawancara diatas dapat disimpulkan bahwa Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Disdukcapil) Kabupaten Pangkep menunjukkan komitmen yang kuat dalam memberikan pelayanan administrasi kependudukan yang sesuai dengan peraturan perundang-undangan, khususnya Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2013. Disdukcapil berusaha mematuhi standar pelayanan yang jelas dan transparan, serta menekankan pentingnya keramahan dan kecepatan dalam pelayanan. Penerapan sistem online telah mempermudah proses pengurusan dokumen bagi masyarakat, sementara peningkatan fasilitas di kantor Disdukcapil menciptakan lingkungan yang lebih nyaman. Penilaian positif dari masyarakat mengenai waktu pelayanan yang cepat dan efisien menunjukkan kemajuan signifikan yang telah dicapai oleh Disdukcapil. Meskipun demikian, untuk mencapai pelayanan yang berkualitas secara konsisten, diperlukan penegakan standar pelayanan yang disiplin dan peningkatan infrastruktur. Secara keseluruhan, Disdukcapil Kabupaten Pangkep telah mengambil langkah positif dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik, yang berdampak pada pengalaman positif masyarakat dalam mengakses layanan administrasi kependudukan.

Temuan tersebut diperkuat dari hasil peraturan perundang-undangan yang peneliti lakukan selama dilapangan, menunjukkan bahwa, jika dilihat

dari segi aspek peraturan perundang-undangan kurang efektif dilaksanakan oleh Disdukcapil Kabupaten Pangkep hal tersebut dapat dilihat dari SOP sebagai yang telah ditetapkan dalam peraturan daerah Kabupaten Pangkep Nomor 8 Tahun 2013 tentang pelayanan publik Dinas Kabupaten Pangkep yang mana harus sesuai dengan SOP yang di tetapkan seperti SOP persyaratan mengurus Administrasi Kependudukan, SOP waktu pelayanan dan lain-lain namun pada pelaksanaannya belum sepenuhnya mengacu kepada SOP tersebut karna masi ada keluhan dari penerima layanan yang mana penerima layanan harus menunggu maksimal dua hari jika jaringan dalam keadaan offline.

C. Pembahasan Penelitian Reformasi Birograsi Dalam Pelayanan Publik Bidang Administrasi Kependudukan Di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pangkep.

Penelitian ini membahas tentang Reformasi Birokrasi Dalam Publik Bidang Administrasi Kependudukan Di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pangkep dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik. Kantor dinas kependudukan dan pencatatan sipil kabupaten pangkep merupakan salah satu organisasi penyedia layanan ikut serta aktif dalam upaya meningkatkan kualitas pelayanan publik di bidang administrasi kependudukan. Mengidentifikasi langkah-langkah konkret yang diambil oleh instansi tersebut termasuk pengembangan stuktur organisasi, implementasi sistem prosedur yang efisien, kualitas SDM aparatur dan memperbaiki tata kelola administrasi, serta menyesuaikan

ketentuan perundang-undangan. Hasil penelitian ini memberikan wawasan yang berharga mengenai upaya pemerintah dalam meningkatkan pelayanan publik di bidang kependudukan dan pencatatan sipil di Kabupaten Pangkep. Upaya yang dilakukan merupakan Reformasi Birokrasi dari segi pelayanan administrasi yang dijalankan oleh instansi: Dalam hal ini menggunakan teori Hariyoso(2017: 174) dengan menerapkan tujuh indikator area perubahan yaitu:

1. Penataan kelembagaan

Teori penataan kelembagaan merupakan suatu pilar penting dalam ilmu politik dan sosiologi, berfungsi untuk menjelaskan bagaimana struktur kelembagaan dibangun dan dipelihara dalam suatu masyarakat. Penataan kelembagaan merujuk pada proses pembentukan, pengorganisasian, dan pengelolaan institusi yang berperan dalam regulasi perilaku individu serta kelompok dalam suatu tatanan sosial. Institusi ini mencakup berbagai elemen, seperti hukum, norma, tradisi, dan praktik yang diterima secara luas.

Penataan kelembagaan dalam layanan terpadu, khususnya dalam konteks Disdukcapil melalui loket satu pintu, menjadi isu penting dalam upaya meningkatkan efisiensi dan efektivitas pelayanan publik. Penelitian ini akan menggali beberapa teori untuk mendukung usulan penataan kelembagaan tersebut. Pertama, teori kelembagaan dari Douglass north menekankan pentingnya aturan formal dan informal dalam bentuk perilaku lembaga. Dalam konteks Disdukcapil, penataan kelembagaan yang efektif

harus mempertimbangkan baik aturan administratif yang berlaku, maupun norma sosial yang ada di masyarakat. Dengan demikian, pelayanan yang diberikan akan lebih responsif terhadap kebutuhan pengguna layanan. Kedua, teori jaringan (network theory) yang dikemukakan oleh Hans Joas dapat diterapkan untuk menggambarkan interaksi antar instansi pemerintah yang terlibat dalam loket satu pintu. Melalui pemanfaatan jaringan, Disdukcapil dapat berkolaborasi dengan instansi lain untuk menyederhanakan proses pelayanan dan mengurangi birokrasi yang berbelit-belit. Sinergi ini diharapkan dapat mempercepat akses masyarakat terhadap layanan yang diperlukan. Dalam konteks tersebut, penataan kelembagaan dalam sarana layanan terpadu di Disdukcapil harus memperhatikan keterkaitan antara aturan formal dan kolaborasi antara instansi. Dengan menerapkan teori-teori ini, diharapkan Disdukcapil dapat meningkatkan kualitas layanan kepada masyarakat, menciptakan sistem yang lebih transparan, dan memperkuat kepercayaan masyarakat terhadap lembaga pemerintah.

Penataan kelembagaan di instansi pemerintah, khususnya Disdukcapil, merupakan upaya yang signifikan untuk meningkatkan efisiensi dan efektivitas pelayanan publik. Dalam konteks ini, terdapat beberapa teori yang membahas hasil penelitian mengenai pemangkasan prosedur pelayanan yang tidak perlu. Pertama Teori Administrasi Publik yang menggaris bawahi pentingnya efisiensi dalam pelayanan publik. Menurut teori ini, setiap prosedur yang tidak memberikan nilai tambah bagi

masyarakat harus dievaluasi dan dikaji ulang. Di Disdukcapil, banyak prosedur yang berlangsung cukup lama dan melibatkan banyak harapan, yang sering kali membingungkan masyarakat. Oleh karena itu, dengan menerapkan prinsip efisiensi, Disdukcapil dapat memangkas prosedur yang tidak penting, sehingga masyarakat dapat memperoleh pelayanan dengan lebih cepat dan mudah. Kedua, Teori Good Governance menekankan pada prinsip-prinsip tata kelola yang baik, seperti partisipasi, transparansi, dan akuntabilitas. Dalam konteks Disdukcapil, pemangkasan prosedur pelayanan yang tidak perlu seharusnya dilakukan dengan melibatkan masyarakat untuk mendapatkan masukan. Dengan demikian, kebijakan yang diambil akan lebih diterima dan diharapkan dapat meningkatkan kualitas pelayanan publik. Dengan penggunaan teori-teori administrasi publik dan good governance sangat penting dalam penataan kelembagaan di Disdukcapil. Dengan menerapkan dua teori ini, proses pelayanan dapat dipangkas dan disederhanakan, yang tidak hanya meningkatkan efisiensi, tetapi juga kualitas pelayanan yang diterima oleh masyarakat. Hal ini pada akhirnya akan menciptakan kepuasan masyarakat dan kepercayaan terhadap instansi pemerintah.

Berdasarkan hasil wawancara dari beberapa informan dapat disimpulkan pelaksanaan penataan kelembagaan dalam bentuk loket satu pintu Disdukcapil merupakan langkah yang tepat dalam meningkatkan kualitas pelayanan kepada masyarakat. Sudah dibuktikan meningkatnya efisiensi dan efektivitas dimana masyarakat tidak perlu lagi bolak-balik ke

berbagai kantor untuk mengurus dokumen kependudukan, sehingga menghemat waktu dan biaya. Sedangkan, memangkas prosedur pelayanan yang tidak perlu sudah mengambil langkah konkret karena sudah ada peningkatan kualitas pelayanan kepada masyarakat. hal ini dapat dibuktikan dengan meningkatnya kepuasan masyarakat yang mana pelayanan lebih cepat, mudah dan sederhana. Mereka tidak perlu lagi menghadapi birokrasi yang rumit dan berbelit-belit.

2. Peningkatan SDM Aparatur

Peningkatan Sumber Daya Manusia (SDM) dalam Aparatur di Disdukcapil menjadi hal penting yang patut dicermati dalam upaya meningkatkan pelayanan publik. Disdukcapil memiliki peranan fundamental dalam penyelenggaraan administrasi kependudukan serta pencatatan sipil yang berdampak langsung kepada masyarakat. oleh karena itu, pengembangan SDM aparatur di intansi ini menuntut perhatian khusus agar kinerja serta pelayanan yang diberikan dapat meningkat secara signifikan. Salah satu teori peningkatan SDM aparatur adalah teori pengembangan kompetensi. Toeri ini menekankan pentingnya penguasaan pengetahuan, dan sikap oleh pegawai agar mampu melaksanakan tugasnya dengan baik. Dalam konteks Disdukcapil, kompetensi aparatur harus ditingkatkan melalui pelatihan berkelanjutan dan pendidikan formal yang sesuai dengan tuntutan perkembangan zaman. Program pelatihan yang fokus pada teknologi informasi dan pelayanan publik sangat

diperlukan, mengingat peralihan ke era digital dampaknya terhadap efektivitas pelayanan.

Keberhasilan dalam menempatkan dan mendelegasikan tugas sesuai dengan keahlian pegawai sangat mempengaruhi kinerja organisasi. Oleh karena itu, teori manajemen dan pengembangan SDM dapat dijadikan landasan untuk memahami dan melaksanakan proses ini. Salah satu teori pembelajaran konstruktivis menekankan pentingnya pengalaman dan konteks dalam proses belajar. Dalam konteks Disdukcapil, pegawai yang memiliki latar belakang atau keahlian tertentu perlu diberikan tugas yang sesuai dengan kompetensinya. Dengan melibatkan pegawai dalam proses pengambilan keputusan serta memberikan mereka tanggung jawab yang relevan, mereka akan lebih mudah memahami dan menguasai tugas yang diberikan.

Peningkatan SDM Aparatur di Disdukcapil merupakan aspek krusial dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik. Teori dapat dijadikan dasar dalam memahami dan mengimplementasikan pengembangan SDM di instansi. Salah satu Teori Manajemen Sumber Daya Manusia (SDM) menekankan pentingnya pengelolaan SDM sebagai aset strategis dalam organisasi. Dalam konteks Disdukcapil, teori ini mengisyaratkan perlunya kebijakan yang mendukung pengembangan profesional aparatur, seperti pelatihan dan pendidikan berkelanjutan. Dengan memperkuat kompetensi teknis dan non-teknis, SDM di Disdukcapil akan lebih mampu memenuhi tuntutan masyarakat yang semakin kompleks. Penerapan teori ini dapat

membantu Disdukcapil dalam merumuskan strategi yang tepat untuk meningkatkan SDM aparatur. Dengan memadukan pendekatan manajerial yang baik diharapkan SDM di Disdukcapil dapat berkembang secara optimal, sehingga mampu memberikan pelayanan terbaik kepada masyarakat. dalam era yang semakin modern ini, keberadaan SDM yang berkualitas menjadi kunci dalam mencapai tujuan organisasi yang lebih luas dalam hal pelayanan publik.

Berdasarkan hasil wawancara dari informan mengenai indikator Peningkatan SDM Aparatur sistem pelayanan yang diberikan sudah cukup baik, dan menunjukkan bahwa mereka sebagai pelayanan masyarakat memang harus ada Peningkatan SDM Aparatur dalam memberikan pelayanan bagi masyarakat. Hal tersebut dapat dilihat dari staf atau operator sudah mengambil langkah konkret dari segi Peningkatan SDM Aparatur dalam melayani masyarakat dan melaksanakan kegiatan latihan kepemimpinan diklat-diklat yang dilaksanakan oleh daerah dengan sesuai jenjang jabatan atau kepangkatan yang diperlukan karna biasanya ada sistem bonus dan sistem motivasi hadiah-haiiah.

3. Penguatan Pengawasan

Pengawasan terhadap Disdukcapil merupakan aspek penting dalam menjaga transparansi dan akuntabilitas pelayanan publik di indonesia. Dalam konteks ini, teori penguatan pengawasan dapat memahami berbagai pendekatan yang digunakan untuk meningkatkan efektivitas pengawasan

instansi. Pengawasan Disdukcapil melibatkan kontrol administratif. Teori kontrol sosial berfungsi untuk mendorong perilaku yang diharapkan dalam masyarakat, dan dalam konteks Disdukcapil, ini berarti memastikan bahwa semua layanan yang diberikan sesuai dengan ketentuan hukum dan memenuhi standar kualitas. Dengan melibatkan masyarakat dalam proses pengawasan, misalnya melalui pengaduan publik, masyarakat dapat berperan aktif dalam memastikan bahwa pelayanan yang diterima tidak hanya adil tetapi juga bebas dari praktik korupsi.

Penguatan pengawasan dalam penanganan pengaduan, saran dan masukan sangat penting untuk meningkatkan kualitas layanan publik, khususnya di instansi pemerintah seperti Disdukcapil. Pengaduan masyarakat merupakan bentuk partisipasi publik yang perlu ditangani secara efektif agar dapat memperbaiki pelayanan dan menciptakan kepercayaan warga terhadap pemerintah. Salah satu Teori Akuntabilitas menekankan bahwa lembaga publik harus bertanggung jawab terhadap tindakan dan keputusan yang diambilnya. Dalam hal pengaduan, akuntabilitas mengharuskan Disdukcapil untuk transparan dalam proses penanganan aduan masyarakat, sehingga masyarakat merasa bahwa suaranya didengarkan dan dipertimbangkan. Dengan adanya mekanisme pengawasan yang baik, Disdukcapil dapat memastikan bahwa setiap pengaduan ditangani secara profesional dan tepat waktu. Oleh karena itu diharapkan Disdukcapil dapat meningkatkan kepercayaan masyarakat serta memperbaiki kualitas layanan yang diberikan. Ini bukan hanya

menguntungkan pihak pemerintah tetapi juga masyarakat sebagai penerima layanan.

Survei kepuasan masyarakat menjadi alat penting untuk mengukur efektivitas dan efisiensi berbagai program yang dilaksanakan. Dalam upaya memperkuat pengawasan terhadap survei kepuasan masyarakat, adapun teori yang dapat dijadikan landasan yaitu Teori Kualitas Layanan, yang diusulkan oleh Parasuraman dan kawan-kawan, juga berkontribusi pada penguatan pengawasan. Teori ini mengidentifikasi lima dimensi kualitas layanan : tangibles, reliability, responsiveness, assurance, dan empathy. Disdukcapil dapat menggunakan dimensi-dimensi ini sebagai alat ukur dalam survei kepuasan masyarakat, dengan harapan mampu mengidentifikasi area yang memerlukan perbaikan. Fokus pada kualitas layanan akan mendorong peningkatan standar pelayanan yang lebih baik. Hal ini penguatan pengawasan dalam survei kepuasan masyarakat Disdukcapil dapat dioptimalkan dengan memanfaatkan teori penguatan kualitas layanan, Disdukcapil akan lebih mampu mendengarkan suara rakyat serta berkomitmen untuk meningkatkan pelayanan. Upaya ini pada gilirannya akan memperkuat legitimasi dan kepercayaan masyarakat terhadap lembaga publik.

Berdasarkan hasil wawancara dari beberapa informan mengenai indikator penguatan pengawasan dimana Disdukcapil Kabupaten Pangkep mengambil tindakan dalam menerapkan konsep perubahan untuk mengurangi kesalahan-kesalahan sebelumnya kepada bidang dan staf

menerapkan manajemen resiko untuk menilai kemungkinan yang bisa saja terjadi atau langkah awal mengambil resiko sehingga tidak ada lagi muncul kesalahan-kesalahan seperti sebelumnya, kemudian Disdukcapil Kabupaten Pangkep juga menerapkan sistem umpan balik dari masyarakat terkait pelayanan administrasi kependudukan yang memungkinkan adanya pengawasan partisipatif dengan demikian staf dapat melakukan meeting yang membahas tentang bagaimana agar staf bisa memberikan pengawasan terhadap masyarakat sehingga tidak ada lagi pengaduan dari masyarakat.

4. Pemantapan akuntabilitas

Pemantapan akuntabilitas dalam Disdukcapil merupakan isu yang sangat penting dalam konteks pemerintahan dan layanan publik di Indonesia. Teori yang mendasari akuntabilitas ini dapat dilihat dari sudut pandang teori birokrasi akuntabilitas di Disdukcapil padat dianggap sebagai suatu mekanisme untuk memastikan bahwa pegawai negeri bertindak sesuai dengan peraturan dan kebijakan yang telah ditetapkan. Dalam konteks ini, akuntabilitas menjadi fundamental untuk menghindari penyalahgunaan kekuasaan dan meningkatkan kepercayaan masyarakat terhadap lembaga pemerintah. Dengan adanya prosedur dan protokol yang jelas, Disdukcapil diharapkan dapat memberikan layanan yang transparan dan responsif terhadap kebutuhan masyarakat.

Pemantapan akuntabilitas sangat krusial untuk memastikan transparansi dan peningkatan kinerja pegawai. Berbagai teori dapat

diambil untuk menjelaskan dan memperkuat sistem penilaian kinerja yang ada. Dua teori yang relevan dalam konteks ini adalah Teori Akuntabilitas dan Teori Motivasi. Pertama Teori Akuntabilitas menekankan pentingnya pertanggung jawaban dalam organisasi. Dalam penilaian kinerja pegawai, akuntabilitas menciptakan mekanisme di mana pegawai diharapkan untuk mempertanggung jawabkan tindakan dan hasil kerja mereka. Dalam konteks Disdukcapil, dengan menetapkan standar kerja yang jelas dan umpan balik yang konstruktif, pegawai akan terdorong untuk bertanggung jawab atas hasil kinerja mereka. Penelitian menunjukkan bahwa organisasi yang memiliki sistem akuntabilitas yang baik cenderung memiliki tingkat kepuasan pegawai yang lebih tinggi dan pengakuan yang lebih baik dari masyarakat. kedua Teori Memotivasi terutama dalam perspektif teoritis seperti Teori Dua Faktor Herzberg, menjelaskan bahwa faktor-faktor tertentu memengaruhi motivasi pegawai. Dalam konteks Disdukcapil, pengakuan terhadap kinerja yang baik serta insentif yang sesuai dapat meningkatkan motivasi pegawai. Penelitian menunjukkan bahwa ketika pegawai merasa dihargai dan mendapatkan pengakuan yang adil, kinerja mereka akan meningkat. Oleh karena itu, sistem penilaian kinerja yang memiliki komponen motivasi yang kuat akan berkontribusi pada peningkatan kinerja pegawai.

Pembangunan sebuah sistem administrasi publik yang efektif memerlukan pemahaman yang mendalam mengenai akuntabilitas. Di dalam konteks Disdukcapil pematapan akuntabilitas menjadi sangat

penting, terutama dalam sistem pemberian penghargaan dan sanksi. adapun teori yang dapat digunakan untuk menganalisis dan memahami dampak dari kebijakan ini terhadap kinerja dan perilaku pegawai. Salah satu Teori Agensi yang mengacu pada hubungan antara prinsipal (pegawai dalam hal ini, masyarakat dan pemerintah) dan agen (pegawai Disdukcapil). dalam konteks ini, akuntabilitas berperan sebagai mekanisme untuk mengurangi asimetri informasi dan memastikan bahwa tindakan agen selaras dengan kepentingan prinsipal. Pemberian penghargaan bagi pegawai yang berprestasi, seperti sanksi bagi yang tidak memenuhi standar, berfungsi sebagai insentif yang memotivasi agen untuk bertindak sesuai dengan harapan prinsipal. Dengan menerapkan pendekatan teoritis ini, diharapkan sistem akuntabilitas yang dirancang dapat efektif dalam meningkatkan kinerja pegawai, memperbaiki perilaku organisasi, dan akhirnya meningkatkan pelayanan publik kepada masyarakat.

Bedasarkan hasil wawancara dari beberapa informan mengenai indikator pematapan akuntabilitas dimana Disdukcapil Kabupaten Pangkep Dinas melakukan penilaian kinerja kepada semua staf setiap bulannya dan bukan hanya itu Dinas juga melakukan evaluasi rutin kepada staf setiap akhir bulannya, melakukan rapat koordinasi masing-masing bidang dalam rangka membahas permasalahan-permasalahan yang ada di Dinas, jadi tujuan rapat koordinasi diharapkan setiap staf dapat memberikan masukan agar setiap permasalahan yang ada cepat teratasi.

bukan hanya itu kepala bidang dan staff pemberi layanan dalam memberikan layanan sesuai dengan masukan atau saran dari masyarakat yang dimana dapat dilihat dari kotak saran dan pemantauan model ikon atau biasa disebut dengan sistem online. Sehingga staf bisa langsung survei agar dapat melihat kepuasan masyarakat dan tidak ada lagi keluhan dari masyarakat.

5. Penataan tatalaksana

Penataan tatalaksana Disdukcapil merupakan aspek penting untuk mendukung pelayanan publik yang efisien dan efektif. Berdasarkan teori yang dapat membantu dan memahami pengembangan tatalaksana. Teori Sistem memberikan kerangka kerja yang holistik dalam melihat organisasi, termasuk Disdukcapil. dalam konteks ini, Disdukcapil dapat dipandang sebagai sistem yang terdiri dari berbagai komponen yang saling berintegrasi, seperti struktur organisasi, proses kerja, dan kebijakan. Penerapan teori ini menuntut penataan menyeluruh terhadap bagaimana setiap bagian dari sistem berkontribusi pada kinerja keseluruhan. Misalnya, dalam penataan tatalaksana, perlu dilakukan analisis terhadap alur kerja dan pengintegrasian teknologi informasi untuk meningkatkan efisiensi pelayanan.

Penataan tatalaksana dalam menata takerja SDM Disdukcapil dengan menerapkan Teori Sistem yang memandang organisasi sebagai sebuah entitas yang terdiri dari berbagai elemen yang saling berintegrasi. Dalam konteks penataan tatalaksana di Disdukcapil, pendekatan sistem

menjadi penting untuk memahami bagaimana berbagai kompetensi, seperti proses, teknologi, dan budaya kerja, berinteraksi dalam menciptakan hasil yang diinginkan. Dengan memahami hubungan antar elemen, penata laksanaan dapat merancang intrvasi yang lebih efektif untuk meningkatkan kinerja SDM.

Dalam era modern saat ini, penataan tatalaksana dalam pembagian tugas pegawai pada instansi pemerintah, seperti Disdukcapil memerlukan pendekatan yang sistematis dan berbasis teori untuk memastikan bahwa setiap pegawai mendapatkan tugas yang merata, jelas, dan adil sebagai lembaga yang berperan dalam administrasi kependudukan, Disdukcapil membutuhkan sebuah sistem yang optimal untuk meningkatkan efisiensi dan efektivitas pelayanan publik. Adapun Teori pembagian kerja oleh Henri Fayol. Fayol menekankan pentingnya spesialisasi dalam pekerjaan untuk meningkatkan efisiensi. Dalam konteks Disdukcapil, suatu pembagian tugas yang jelas dan sesuai dengan kompetensi masing-masing pegawai akan menghasilkan kinerja yang optimal. Dengan mengidentifikasi keterampilan dan keahlian khusus pegawai, Disdukcapil dapat menentukan tugas-tugas yang sesuai. Sehingga meminimalisir kesalahan dan meningkatkan produktivitas.

Berdasarkan hasil wawancara dari beberapa informan mengenai indikator penataan tatalaksana Disdukcapil kabupaten pangkep telah mengambil langkah konkret dengan menerapkan pelaksanaan penataan tatalaksana dalam menata tatakerja SDM, serta pembagian tugas pegawai

yang merata, jelas dan adil, Disdukcapil kabupaten pangkep telah menerapkan sistem tatalaksana sebagai langkah yang sangat penting. Untuk membantu Dinas Disdukcapil dalam mengoptimalkan sumber daya, baik sumber daya manusia maupun sumber daya finansial. Hal ini dapat dilakukan dengan menerapkan sistem kerja yang terstruktur dan penggunaan teknologi informasi yang tepat dan jika dilihat dari segi penataan tatalaksana kepala dinas dan staf pelayanannya sudah meningkatkan kinerja yang jelas, efektif dan efisien kepada masyarakat atau penerima layanan sehingga masyarakat dapat merasakan kepuasan terhadap pelayanan yang diberikan. Sehingga apa yang diupayakan kepala dinas dan staff sudah mencapai tujuan yang diinginkan.

6. Peningkatan pelayanan publik

Pelayanan publik merupakan suatu aspek fundamental dalam penyelenggaraan pemerintah yang bertujuan untuk memenuhi kebutuhan masyarakat. Disdukcapil memainkan peran sentral dalam memberikan layanan terkait administrasi kependudukan. Dalam upaya meningkatkan kualitas layanan, Teori yang dapat dijadikan acuan yaitu, Teori kualitas pelayanan dapat diterapkan untuk meningkatkan efisiensi dan efektivitas Disdukcapil. teori ini menekankan pentingnya pemahaman terhadap kebutuhan dan harapan masyarakat sebagai pengguna layanan. Dengan melakukan survei dan pengumpulan feednack, Disdukcapil dapat menyesuaikan layanan yang diberikan agar lebih relevan dan berkualitas.

Peningkatan pelayanan publik terutama dalam hal disiplin dalam memberikan layanan, menjadi fokus banyak penelitian. Adapun teori yang dapat dianalisis untuk memahami dinamika ini dan bagaimana implementasinya dapat berkontribusi pada perbaikan pelayanan publik. Teori pelayanan publik (Public Service Theory) yang dikemukakan oleh Edward III. Teori ini menekankan pentingnya penguatan etika dan profesionalisme dalam birokrasi. Disiplin dalam pelayanan publik tercermin dalam kepatuhan pegawai terhadap standar operasional prosedur (SOP) yang diterapkan. Dengan adanya disiplin, pelayanan yang diberikan akan lebih konsisten dan memenuhi harapan masyarakat. hal ini sangat penting dalam membahas hasil penelitian mengenai peningkatan pelayanan publik. Dengan menerapkan teori ini, diharapkan dapat ditemukan strategi yang efektif untuk meningkatkan disiplin dalam memberikan pelayanan. Yang pada gilirannya akan membawa dampak positif bagi masyarakat dan meningkatkan kepercayaan terhadap institusi publik.

Peningkatan pelayanan publik, khususnya dalam hal kecepatan dan ketepatan waktu pelayanan di Disdukcapil adalah aspek penting dalam mendorong efektivitas pemerintahan dan kepuasan masyarakat. adapun teori yang dapat digunakan untuk mendalami dan menjelaskan hasil penelitian yang berkaitan dengan upaya peningkatan ini. Teori Inovasi Pelayanan (Service Innovation Theory) menjadi sangat relevan. Dalam upaya meningkatkan kecepatan dan ketepatan waktu pelayanan, inovasi

dalam bentuk penerapan teknologi informasi, sistem antrian digital, dan platform pengaduan online menjadi kunci. Penelitian yang berkaitan dengan inovasi layanan dapat memberikan wawasan tentang bagaimana teknologi dapat dimanfaatkan untuk mengurangi waktu tunggu dan meningkatkan akurasi pelayanan. Melalui pemahaman yang mendalam terhadap teori ini diharapkan hasil penelitian dapat memberikan rekomendasi yang aplikatif dan relevan dalam meningkatkan pelayanan kepada masyarakat. dengan demikian, kecepatan dan ketepatan waktu pelayanan Disdukcapil dapat meningkat, yang pada gilirannya akan berkontribusi pada peningkatan kepuasan masyarakat terhadap layanan publik.

Berdasarkan hasil wawancara dari beberapa informan mengenai indikator peningkatan pelayanan publik Disdukcapil Kabupaten Pangkep yang sudah dapat dilihat bahwa tujuan Disdukcapil menyelenggarakan pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan publik agar mampu mendorong peningkatan kualitas pelayanan yang cepat, aman dan jelas. Disini Sekretariat membahas mengenai evaluasi dan kebijakan yang bisa dilakukan untuk memahami kebutuhan atau harapan masyarakat dalam meningkatkan pelayanan administrasi kependudukan dan bukan hanya itu staf pelayanan juga mengambil tindakan dengan memberikan pelayanan yang berbasis online untuk semua pengurusan kecuali dari segi perekaman yang mana harus ke kantornya langsung karna berhubung tidak dapat melalui sistem online dan bukan hanya itu para staf juga turun langsung

kelapangan atau desa-desa pengunungan dan pulau-pulau karna masi banyak kendala yang dirasakan oleh masyarakat sehingga tidak bisa ke kantor Disdukcapil secara langsung. Tujuan staff atau operator menerapkan sistem pelayanan tersebut agar masyarakat bisa merasa puas dengan pelayanan yang diberikan dan tidak ada lagi keluhan dari masyarakat.

7. Peraturan perundang-undangan

Disdukcapil memiliki peranan yang sangat penting dalam administrasi kependudukan dan pencatatan sipil. Sebagai lembaga yang berwenang, Disdukcapil mengelola sejumlah peraturan perundang-undangan yang bertujuan untuk memastikan pelayanan publik yang efektif dan efisien dalam hal identitas penduduk dan pencatatan berbagai peristiwa sipil. Dalam era digital ini, peraturan perundang-undangan Disdukcapil juga perlu beradaptasi dengan perkembangan teknologi informasi. Teori inovasi dalam kebijakan publik menunjukkan bahwa integrasi teknologi dalam sistem administrasi kependudukan dapat meningkatkan efisiensi dan transparansi. Melalui pemanfaatan sistem informasi dan aplikasi online, Disdukcapil dapat memberikan layanan yang lebih cepat dan akurat kepada masyarakat.

Dalam upaya meningkatkan kualitas pelayanan publik, khususnya di bidang administrasi kependudukan, Disdukcapil memiliki peranan penting yang diatur oleh berbagai peraturan perundang-undangan, petunjuk teknis (Juknis), dan standar operasional prosedur (SOP) pemahaman tentang teori

yang relevan dalam konteks tersebut menjadi penting untuk menganalisis dan mengevaluasi efektivitas penerapan regulasi yang ada. Teori Birokrasi yang dikemukakan oleh Max Weber, menekankan pada struktur dan prosedur yang berlandaskan pada prinsip rasionalitas dan legalitas. Dalam konteks Disdukcapil, struktur organisasi dan prosedur operasional yang jelas melalui SOP dan juknis menjadi krusial untuk mencapai efisiensi dan efektivitas pelayanan. Evaluasi terhadap bagaimana struktur birokrasi dalam Disdukcapil mempengaruhi implementasi peraturan sangat relevan untuk mengidentifikasi hambatan-hambatan yang mungkin muncul. Dalam hal ini Evaluasi terhadap implementasi peraturan, juknis, dan SOP tidak hanya berfungsi untuk memastikan kepatuhan hukum, tetapi juga untuk mencapai keadilan sosial serta efisiensi birokrasi. Dengan demikian, penelitian yang memanfaatkan teori-teori tersebut akan mampu memberikan rekomendasi yang berharga untuk peningkatan pelayanan publik dalam administrasi kependudukan.

Dalam konteks pelayanan publik di Indonesia, terutama yang berkaitan dengan Disdukcapil. adapun teori yang dapat menganalisis hasil penelitian mengenai peraturan perundang-undangan dalam standar pelayanan dan waktu pelayanan. Teori ini membantu dalam memahami bagaimana kebijakan dirumuskan, diterapkan, dan dievaluasi untuk mencapai tujuan pelayanan publik yang efektif dan efisien. Teori pelayanan publik menjelaskan pentingnya penyediaan layanan yang berkualitas kepada masyarakat. dalam konteks Disdukcapil, teori ini menekankan bahwa

layanan yang cepat, tepat, dan transparan berdampak langsung pada kepuasan masyarakat. penelitian mengenai peraturan perundang-undangan yang mengatur standar pelayanan akan mengidentifikasi kriteria-kriteria yang harus dipenuhi untuk menjamin kualitas layanan. Dalam hal ini hasil peneliti mengenai peraturan perundang-undangan, standar pelayanan dan waktu pelayanan di Disdukcapil. teori ini tidak hanya membantu dalam analisis tetapi juga dalam merumuskan rekomendasi untuk peningkatan penelitian pelayanan publik yang lebih baik.

Berdasarkan hasil wawancara dari beberapa informan mengenai indikator peraturan perundang-undangan dimana dinas membahas mengenai perubahan atau revisi dalam regulasi lokal atau kebijakan internal di Disdukcapil Kabupaten Pangkep yang telah dilakukan guna menyesuaikan diri terhadap perubahan dan pelaksanaan pelayanan yang diberikan sudah sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang ditetapkan. Kemudian dapat disimpulkan bahwa dinas telah mengambil langkah konkret terhadap perubahan sehingga tidak ada lagi muncul perilaku negatif dari masyarakat penerima layanan. jika dilihat dari segi aspek peraturan perundang-undangan kurang efektif dilaksanakan oleh Disdukcapil Kabupaten Pangkep. Hal tersebut dapat dilihat dari SOP sebagai yang telah ditetapkan dalam peraturan daerah Kabupaten Pangkep Nomor 8 Tahun 2013 tentang pelayanan publik Dinas Kabupaten Pangkep yang mana harus sesuai dengan SOP yang di tetapkan seperti SOP persyaratan mengurus Administrasi Kependudukan, SOP waktu pelayanan

dan lain-lain namun pada pelaksanaannya belum sepenuhnya mengacu kepada SOP tersebut karna masi ada keluhan dari penerima layanan yang mana penerima layanan harus menunggu maksimal dua hari jika jaringan dalam keadaan offline.



BAB V

PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan kajian teori, hasil wawancara dan temuan-temuan dilapangan, maka dapat disimpulkan bahwa pelaksanaan reformasi birokrasi pada pembuatan Administrasi Kependudukan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pangkep masih ada yang kurang maksimal hal tersebut terlihat dari 7 (tujuh) indikator reformasi birokrasi masih ditemukan 2 (dua) indikator yang pelaksanaannya belum berjalan maksimal sesuai dengan tujuan reformasi birokrasi, Adapun kesimpulan 7 (tujuh) indikator reformasi birokrasi tersebut adalah sebagai berikut:

1. Penataan Kelembagaan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil telah memangkas birokrasi pelayanan yang panjang dan tidak berbelit-belit, misalnya ketika publik mau membuat administrasi kependudukan tidak lagi berjenjang dari RT,RW atau Kepala Sekolah, melainkan publik bisa langsung datang ke kantor kecamatan terdekat atau langsung datang kedinas dan loket pelayanan di dinas tidak lagi banyak pos, melainkan hanya 2 (dua) loket saja yaitu loket penyerahan berkas dan loket pengambilan administrasi kependudukan. Sedangkan para staf berusaha meningkatkan pelayanan dari segi struktur organisasi kelembagaan dengan mengarahkan staf lain agar saling membantu dalam proses kerja sehingga bisa mengurangi birokrasi yang tidak efisien.

2. Disdukcapil Kabupaten Pangkep dalam pelaksanaan peningkatan SDM Aparatur staf atau operator sudah mengambil langkah konkret dari segi peningkatan SDM Aparatur dalam melayani masyarakat dengan cara melaksanakan kegiatan latihan kepemimpinan diklat-diklat yang dilaksanakan oleh daerah dengan sesuai jenjang jabatan atau kepangkatan yang diperlukan karna biasanya ada sistem bonus dan sistem motivasi hadiah-hadiah.
3. Disdukcapil Kabupaten Pangkep telah melaksanakan penguawatan pengawasan, yaitu Dinas telah menerapkan konsep perubahan untuk mengurangi kesalahan-kesalahan sebelumnya, kepala bidang dan staf juga menerapkan manajemen resiko untuk menilai kemungkinan yang bisa saja terjadi dan menerapkan sistem umpan balik dari masyarakat terkait pelayanan administrasi kependudukan yang memungkinkan adanya pengawasan partisipasi agar staf dapat melakukan meeting yang membahas bagaimana staf bisa memberi pengawasan terhadap masyarakat sehingga tidak ada lagi pengaduan dari masyarakat.
4. Disdukcapil Kabupaten Pangkep telah melaksanakan pemantapan akuntabilitas, yaitu melakukan penilaian kinerja kepada semua staf setiap bulannya dan melakukan evaluasi ruting kepada staf setiap akhir bulannya. Selanjutnya melakukan rapat koordinasi masing-masing bidang dalam rangka membahas permasalahan-permasalahan yang bertujuan agar setiap staf dapat memberikan masukan sehingga permasalahan yang ada cepat teratasi.

5. Disdukcapil Kabupaten Pangkep telah melaksanakan Pelaksanaan Tatalaksana, hal tersebut terlihat kepala dinas dan staf pelayanan sudah meningkatkan kinerja yang jelas, efektif dan efisien kepada masyarakat atau penerima layanan sehingga masyarakat dapat merasakan kepuasan terhadap pelayanan yang diberikan. Sehingga apa yang diupayakan kepala dinas dan staff sudah mencapai tujuan yang diinginkan.
6. Pelaksanan Peningkatan Pelayanan Publik di Disdukcapil sudah bisa dikatakan cukup baik dalam penerbitan Administrasi Kependudukan karna sudah berbasis teknologi atau online. Namun masih ada faktor penghambat dari segi pelayanannya yang mana jaringan server internet terkadang mengalami gangguan yaitu jaringan offline. Selanjutnya jika dilihat dari aspek sarana fasilitas kerja dan fasilitas pelayanan sudah cukup memadai, baik dari secara kualitas maupun kuantitas hal tersebut dapat dilihat dari ruang tunggu, komputer, printer yang kapasitasnya sudah cukup memadai.
7. Aspek Peraturan Perundang-Undangan kurang efektif dilaksanakan oleh Disdukcapil Kabupaten Pangkep dapat dilihat dari SOP sebagai yang telah ditetapkan dalam peraturan daerah Kabupaten Pangkep Nomor 8 Tahun 2013 tentang pelayanan publik Dinas Kabupaten Pangkep yang mana harus sesuai dengan SOP yang di tetapkan seperti SOP persyaratan mengurus Administrasi Kependudukan, SOP waktu pelayanan dan lain-lain namun pada pelaksanaannya belum

sepenuhnya mengacu kepada SOP tersebut karna masi ada keluhan dari penerima layanan yang mana penerima layanan harus menunggu maksimal dua hari jika jaringan dalam keadaan offline.

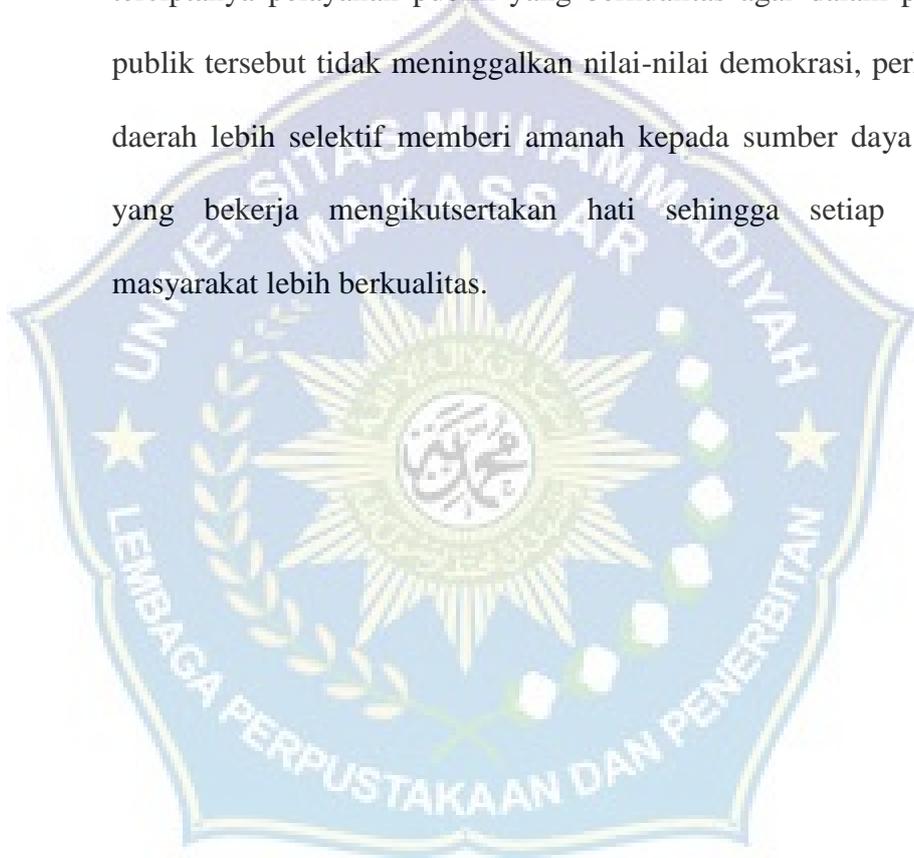
B. Saran

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan tentang Reformasi Birokrasi dalam Pelayanan Publik pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pangkep, maka saran yang penulis ajukan pada penelitian kali ini adalah:

1. Mengatasi permasalahan pada aspek peningkatan pelayanan publik, hendaknya Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pangkep memperbaiki kualitas jaringan internet sehingga tidak sering terjadi gangguan offline. Sehingga pelayanan tidak terhambat dan kepuasan publik dapat lebih meningkat.
2. Mengatasi permasalahan pada aspek Peraturan Perundang-Undangan, agar pegawai Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pangkep dalam memberikan sesuai dengan peraturan, SOP yang berlaku, hendaknya atasan pada Dinas tersebut lebih meningkatkan frekuensi controlling atau pengawasan, misalnya aktif memantau pegawai pada saat memberikan pelayanan kepada publik (masyarakat). jika terdapat penyimpangan-prosedur pelayanan yang dilakukan oleh atasan dan partisipasi masyarakat dalam mengawasi pelayanan yang diberikan oleh pegawai maka

diharapkan tindak penyimpangan pelayanan dapat diminimalisir sehingga pegawai dapat bekerja sesuai dengan peraturan dan SOP yang berlaku.

3. Perlu adanya perhatian khusus dari pemerintah Kabupaten Pangkep terhadap pelayanan publik di Disdukcapil Kabupaten Pangkep dan agar terciptanya pelayanan publik yang berkualitas agar dalam pelayanan publik tersebut tidak meninggalkan nilai-nilai demokrasi, perlu kepala daerah lebih selektif memberi amanah kepada sumber daya manusia yang bekerja mengikutsertakan hati sehingga setiap melayani masyarakat lebih berkualitas.



DAFTAR PUSTAKA

Buku:

Agus Dwiyanto, 2018. *Manajemen pelayanan publik: peduli, inklusif dan kolaborasi*. Yogyakarta: UGM Press

Blau peter M., dan Meyer , Marshall W., 1987. *Birokrasi Dalam Masyarakat Modern*. Jakarta: UI Press.

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

Dwiyanto, Agus. 2011 *Mewujudkan Good Governance Melalui Pelayanan Publik*, Yogyakarta: Gajah Mada Universitas Press.

Hardiyansyah. 2011. *Kualitas Pelayanan Publik (Konsep, Dimensi, Indikator dan Implementasinya)*. Yogyakarta : Gava Media.

Hariyoso, Susilo. 2017. *Pembangunan Birokrasi dan Kebijakan Publik*. Jakarta: Kencana Prenama Media Grup.

Muhammad Sawir, 2020. *Birokrasi Pelayanan Publik, konsep, teori dan aplikasi*. Yogyakarta: CV Budi Utama

Mustanir Ahmad, 2022. *Pelayanan Publik*. Jawa Timur CV. Qiara Media

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

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

Setiawan, Guntur. 2010. *Implementasi Dalam Birokrasi Pembangunan*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.

Setiyono, Budi. 2016. *Birokrasi dalam Perspektif Politik dan Administrasi*. Bandung: Nuansa Cendekia.

Sinambela, Lijan Poltak, dkk. 2011. *Reformasi pelayanan publik*. Jakarta: PT Bumi Aksara.

Sugiyono. 2018. *Metode penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*, Bandung: Alfabeta

Sugiyono. 2016. *Metode penelitian kuantitatif, kualitatif, dan R&D*, Bandung : Alfabeta

Sunarto. 2016, *Sistem Politik Indonesia*. Yogyakarta: Magnum Pustaka Utama.

Jurnal & skripsi:

Arif Andriyansyah. 2021. *Kualitas Pelayanan Administrasi Kependudukan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kampar*.
Jurnal Syntax Transformation 2(4)

Doni Hamdan. 2019, *Reformasi Birokrasi Kecamatan Banjarsari Dalam Meningkatkan Pelayanan Publik*. Universitas Siliwangi.

Falahuddin, aldri frinaldi. 2020. *Reformasi Birokrasi Dalam Pelayanan Publik Pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kota Padang Panjang*.

Farid Ilham Pernanda. 2022. *Reformasi, Birokrasi, Kualitas Pelayanan Publik*. Dalam Jurnal Niara No. 1 Hal

Komarudin. 2011. *Reformasi Birokrasi dan Pelayanan Publik*. Dalam Jurnal Sekretariat Negara No 20 Hal 144-190.

P Pahrul, Dkk. 2015. *Pelayanan Administrasi Kependudukan Pada Kantor Kecamatan Minasatene Kabupaten Pangkep*. Jurnal office No 1, Hal 56-62.

Peraturan Perundangan:

Peraturan Menteri Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 30
Tahun 2012

Peraturan Menteri Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 31
Tahun 2012

Peraturan Menteri PAN 63 Tahun 2003 Tentang Pedoman Umum
Penyelenggaraan Pelayanan Publik

Peraturan daerah kabupaten pangkajene dan kepulauan Nomor 3 Tahun
2011 tentang penyelenggaraan Administrasi Kependudukan

Undang-undang Republik Indonesia Nomor 24 Tahun 2013 Tentang
Administrasi Kependudukan

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

Internet:

<https://disdukcapil.pangkep.go.id>

<https://ombudsman.go.id>



L

A

M

P

I

R

A

N





**MAJELIS PENDIDIKAN TINGGI PIMPINAN PUSAT MUHAMMADIYAH
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MAKASSAR**

LEMBAGA PENELITIAN PENGEMBANGAN DAN PENGABDIAN KEPADA MASYARAKAT
Jl. Sultan Alauddin No. 259 Telp.866972 Fax (0411)865588 Makassar 90221 e-mail :lp3m@unismuh.ac.id

Nomor : 2668/05/C.4-VIII/X/1445/2023

17 Rabiul Akhir 1445

Lamp : 1 (satu) Rangkap Proposal

1 Nopember 2023 M

Hal : Permohonan Izin Penelitian

Kepada Yth,

Bapak Gubernur Prov. Sul-Sel

Cq. Kepala Dinas Penanaman Modal & PTSP Provinsi Sulawesi Selatan

di -

Makassar

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

Berdasarkan Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Makassar, nomor: 2268/FSP/A.6-VIII/VIII/1445/2023 M tanggal 1 Nopember 2023, menerangkan bahwa mahasiswa tersebut dibawah ini:

Nama : Sri Wahyuni

No. Stambuk : 10561111919

Fakultas : Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik

Jurusan : Ilmu Administrasi Negara

Pekerjaan : Mahasiswa

Bermaksud melaksanakan penelitian/pengumpulan data dalam rangka penulisan Skripsi dengan judul :

Reformasi Birokrasi dalam Pelayanan Publik Bidang Administrasi Kependudukan di Dinas Kependudukan dan Pencacatan Sipil Kabupaten Pangkep

Yang akan dilaksanakan dari tanggal 2 Nopember 2023 s/d 2 Januari 2024

Sehubungan dengan maksud di atas, kiranya Mahasiswa tersebut diberikan izin untuk melakukan penelitian sesuai ketentuan yang berlaku.

Demikian, atas perhatian dan kerjasamanya diucapkan Jazakumullahu khaeran

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ



Dr. Muh. Arief Muhsin, M.Pd

NBM 1127761



**PEMERINTAH PROVINSI SULAWESI SELATAN
DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU**

Jl. Bougenville No.5 Telp. (0411) 441077 Fax. (0411) 448936
Website : <http://simap-new.sulselprov.go.id> Email : ptsp@sulselprov.go.id
Makassar 90231

Nomor	: 25234/S.01/PTSP/2023	Kepada Yth.
Lampiran	: -	Bupati Pangkep
Perihal	: <u>Izin penelitian</u>	

di-
Tempat

Berdasarkan surat Ketua LP3M UNISMUH Makassar Nomor : 2370/05/C.4-VIII/VIII/1444/2023 tanggal 26 Agustus 2023 perihal tersebut diatas, mahasiswa/peneliti dibawah ini:

Nama	: SRIWAHYUNI
Nomor Pokok	: 105611111919
Program Studi	: Ilmu Administrasi Negara
Pekerjaan/Lembaga	: Mahasiswa(S1)
Alamat	: Jl. Sultan Alauddin No. 259Makassar

PROVINSI SULAWESI SELATAN
Bermaksud untuk melakukan penelitian di daerah/kantor saudara dalam rangka menyusun SKRIPSI, dengan judul :

*** REFORMASI BIROKRASI DALAM PELAYANAN PUBLIK BIDANG ADMINISTRASI
KEPENDUDUKAN DI DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL KABUPATEN
PANGKEP ***

Yang akan dilaksanakan dari : Tgl. **02 November s/d 02 Januari 2024**

Sehubungan dengan hal tersebut diatas, pada prinsipnya kami *menyetujui* kegiatan dimaksud dengan ketentuan yang tertera di belakang surat izin penelitian.

Demikian Surat Keterangan ini diberikan agar dipergunakan sebagaimana mestinya.

Diterbitkan di Makassar
Pada Tanggal 02 November 2023

KEPALA DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU
SATU PINTU PROVINSI SULAWESI SELATAN



ASRUL SANI, S.H., M.Si Pangkat
: PEMBINA TINGKAT I Nip :
19750321 200312 1 008

Tembusan Yth
1. Ketua LP3M UNISMUH Makassar di Makassar;
2. *Pertinggal*.

PEMERINTAH KABUPATEN PANGKAJENE DAN KEPULAUAN
DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU
 Jl. Sultan Hasanuddin Nomor 40 ☎ (0410) 22008 Pangkajene – KP. 90611

IZIN PENELITIAN
 Nomor : IPT/503/DPMPSTP/XII/2023

DASAR HUKUM :

1. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 18 Tahun 2002 tentang Sistem Nasional Penelitian, Pengembangan dan Penerapan Ilmu Pengetahuan Teknologi;
2. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 7 Tahun 2014 tentang Perubahan Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 64 Tahun 2011 tentang Pedoman Penerbitan Rekomendasi Penelitian;
3. Peraturan Bupati Pangkajene dan Kepulauan Nomor 379 Tahun 2019 tentang Tim Teknis pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Pangkep.
4. Peraturan Bupati Pangkajene dan Kepulauan Nomor 56 Tahun 2015 tentang Penyederhanaan Perizinan dan Non Perizinan di Kabupaten Pangkajene dan Kepulauan.
5. Peraturan Bupati Pangkajene dan Kepulauan Nomor 37 Tahun 2018 tentang Pelimpahan Kewenangan Penyelenggaraan Perizinan dan Non Perizinan kepada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu di Kabupaten Pangkajene dan Kepulauan.

Dengan ini memberikan izin penelitian kepada :

Nama	: SRI WAHYUNI
Nomor Pokok	: 10561111919
Tempat/Tgl. Lahir	: Pangkajene / 21 Februari 2001
Jenis Kelamin	: Perempuan
Pekerjaan	: Mahasiswa
Alamat	: Jl. Lipungan Kel/ Desa Biraeng Kec. Minasate'ne Kab. Pangkajene dan Kepulauan
Tempat Meneliti	: Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kab. Pangkajene dan Kepulauan

Maksud dan Tujuan mengadakan penelitian dalam rangka Penulisan Survey dengan Judul :
 "Reformasi Birokrasi Dalam Pelayanan Publik Bidang Administrasi Kependudukan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pangkep"

Lamanya Penelitian : 2 November 2023 s/d 2 Januari 2024

Dengan Ketentuan Sebagai Berikut :

1. Menaati Semua Peraturan Perundang-Undangan yang berlaku, serta menghormati Adat Istiadat setempat.
2. Penelitian tidak menyimpang dari maksud izin yang diberikan.
3. Menyerahkan 1 (satu) exemplar foto copy hasil penelitian kepada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Pangkajene dan Kepulauan.
4. Surat Izin Penelitian ini dinyatakan tidak berlaku, bilamana pemegang izin ternyata tidak menaati ketentuan-ketentuan tersebut diatas.

Demikian Izin Penelitian ini diberikan untuk dipergunakan sebagaimana mestinya.
 Pangkajene, 2 Januari 2024

Kepala Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu.



Tembusan Kepada Yth :
 1. Bapak Bupati Pangkep (Sebagai Laporan);
 2. Kepala Kantor Kesbang;
 3. Arslp;





Dokumen ini tidak dibentangkan secara elektronik oleh :
 Kepala Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu
 Kabupaten Pangkajene dan Kepulauan.

SULFIDA, S.Sos, M.Si
PEMBINA Tk. IV/b
 NIP. 197302021998032010



**PEMERINTAH KABUPATEN PANGKAJENE DAN KEPULAUAN
DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL**

Jalan H. M. Arsyad. B. Nomor 7a Pangkajene 90611 ☎ (0410) 21173 email : dukcapil@pangkep.kab.go.id

Pangkajene, 01 Januari 2024

Kepada

Nomor : 050.7/134/1/2024

Yth. Ketua LP3M Universitas Muhammadiyah
Makassar

Lampiran:

Perihal : Keterangan Telah me-
laksanakan penelitian.

di -
Makassar

Berdasarkan Surat LP3M Universitas Muhammadiyah
Makassar Nomor : 2668/05/C.4-VIII/X/1445/2023 tanggal 1
November 2024 perihal permohonan Izin Penelitian atas nama :

Nama : SRI WAHYUNI
NIM : 105611111919
Fakultas : Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Jurusan : Ilmu Administrasi Negara

Bahwa yang bersangkutan telah melaksanakan penelitian di
Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pangkep,
dalam rangka penyusunan Skripsi dengan judul "**Reformasi
Birokrasi dalam Pelayanan Publik Bidang Administrasi
Kependudukan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil
Kabupaten Pangkep**".

Demikian Keterangan ini diberikan untuk dipergunakan
sebagaimana mestinya.


KEPALA DINAS
ARISAL HASAN, S.IP, M.Si
Pembina Tk.I
NIP.1988101082007011001



**MAJELIS PENDIDIKAN TINGGI PIMPINAN PUSAT MUHAMMADIYAH
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MAKASSAR
UPT PERPUSTAKAAN DAN PENERBITAN**

Alamat kantor: Jl.Sultan Alauddin NO.259 Makassar 90221 Tlp.(0411) 866972,881593, Fax.(0411) 865588

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

SURAT KETERANGAN BEBAS PLAGIAT

**UPT Perpustakaan dan Penerbitan Universitas Muhammadiyah Makassar,
Menerangkan bahwa mahasiswa yang tersebut namanya di bawah ini:**

Nama : Sri Wahyuni

Nim : 105611111919

Program Studi : Ilmu Administrasi Negara

Dengan nilai:

No	Bab	Nilai	Ambang Batas
1	Bab 1	9 %	10 %
2	Bab 2	13 %	25 %
3	Bab 3	10 %	10 %
4	Bab 4	5 %	10 %
5	Bab 5	3 %	5 %

Dinyatakan telah lulus cek plagiat yang diadakan oleh UPT- Perpustakaan dan Penerbitan Universitas Muhammadiyah Makassar Menggunakan Aplikasi Turnitin.

Demikian surat keterangan ini diberikan kepada yang bersangkutan untuk dipergunakan seperlunya.

Makassar, 30 September 2024
Mengetahui,

Kepala UPT- Perpustakaan dan Penerbitan,



SRI WAHYUNI 105611111919 BAB I

ORIGINALITY REPORT

9%	9%	3%	3%
SIMILARITY INDEX	INTERNET SOURCES	PUBLICATIONS	STUDENT PAPERS

PRIMARY SOURCES

1	repository.unars.ac.id Internet Source	3%
2	digilibadmin.unismuh.ac.id Internet Source	2%
3	repository.ub.ac.id Internet Source	1%
4	www.kuningankab.go.id Internet Source	1%
5	123dok.com Internet Source	1%
6	repository.stp-bandung.ac.id Internet Source	1%
7	www.scribd.com Internet Source	1%

Exclude quotes Off Exclude matches Off
 Exclude bibliography Off

SRI WAHYUNI 105611111919 BAB II

ORIGINALITY REPORT

13%
SIMILARITY INDEX

12%
INTERNET SOURCES

3%
PUBLICATIONS

5%
STUDENT PAPERS

PRIMARY SOURCES

1	www.scribd.com Internet Source	5%
2	Submitted to Sriwijaya University Student Paper	1%
3	gelarpangestu.blogspot.com Internet Source	1%
4	Submitted to United International University Student Paper	1%
5	docplayer.info Internet Source	<1%
6	eprints.walisongo.ac.id Internet Source	<1%
7	Submitted to Police Academy - University of Police Science Student Paper	<1%
8	repositori.usu.ac.id Internet Source	<1%
9	repository.unpas.ac.id Internet Source	<1%

SRI WAHYUNI 105611111919 BAB III

ORIGINALITY REPORT

10%

SIMILARITY INDEX

4%

INTERNET SOURCES

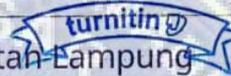
3%

PUBLICATIONS

10%

STUDENT PAPERS

PRIMARY SOURCES

1Submitted to Okaloosa-Walton Community College
Student Paper**5%****2**digilib.iain-jember.ac.id
Internet Source**4%****3**Submitted to UIN Raden Intan Lampung
Student Paper**2%**Exclude quotes OnExclude bibliography OnExclude matches < 2%

SRI WAHYUNI 105611111919 BAB IV

ORIGINALITY REPORT

5%

SIMILARITY INDEX

5%

INTERNET SOURCES

0%

PUBLICATIONS

1%

STUDENT PAPERS

PRIMARY SOURCES

1

123dok.com

Internet Source

1%

2

digilibadmin.unismuh.ac.id

Internet Source

1%

3

disdukcapil.pangkepkab.go.id

Internet Source

<1%

4

www.scribd.com

Internet Source

<1%

5

text-id.123dok.com

Internet Source

<1%

6

beta.new.pamsimas.org

Internet Source

<1%

7

id.123dok.com

Internet Source

<1%

8

repository.uinsu.ac.id

Internet Source

<1%

9

es.scribd.com

Internet Source

<1%



SRI WAHYUNI 105611111919 BAB V

ORIGINALITY REPORT

3%

SIMILARITY INDEX

3%

INTERNET SOURCES

0%

PUBLICATIONS

0%

STUDENT PAPERS

PRIMARY SOURCES

1

digilib.uin-suka.ac.id

Internet Source

2%

2

mafiadoc.com

Internet Source

2%



Exclude quotes Off
 Exclude bibliography Off

Exclude matches Off

Foto Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pangkep tampak depan yang di ambil pada tanggal 01 Januari 2024



Foto wawancara Bapak Drs. Ahmad Dian selaku Sekretaris Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pangkep tanggal 01 Januari 2024



Foto wawancara Ibu Suriani, SE selaku Kepala Bidang Pencatatan Sipil di Kantor Dinas Kependudukan dan Pencantatan Sipil Kabupaten Pangkep tanggal 01 Januari 2024



Foto wawancara Ibu Maemuna, S.Sos selaku Staf Analisis Kebijakan Ahli Muda di Kantor Dinas Kependudukan dan Pencantatan Sipil Kabupaten Pangkep tanggal 01 Januari 2024



Foto wawancara Ibu Nurul Aulia selaku Masyarakat yang mengurus di Kantor Dinas Kependudukan dan Pencantatan Sipil Kabupaten Pangkep tanggal 02 Januari 2024



Foto wawancara Ibu Astuti Sari selaku Masyarakat yang mengurus di Kantor Dinas Kependudukan dan Pencantatan Sipil Kabupaten Pangkep tanggal 02 Januari 2024



Foto ruangan pelayanan Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pangkep pada tanggal 01 Januari 2024



Foto keadaan diruangan pelayanan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pangkep pada tanggal 01 januari 2024



Foto ruangan tunggu pelayanan di Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pangkep pada tanggal 01 Januari 2024



RIWAYAT HIDUP



SRI WAHYUNI, Lahir Pada Tanggal 21 Februari 2001 di Pangkajene. Anak keempat dari enam bersaudara dan merupakan buah hati dari pasangan Ayahanda Bapak Rahim dan Ibunda Rostina. Penulis pertama kali menempuh pendidikan di Sekolah dasar (SD) Pada SDN 41 Bontotene dan lulus pada tahun 2013, Kemudian melanjutkan pendidikan di SMPN 1 Minasatene dan lulus pada tahun 2016. Kemudian melanjutkan pendidikan tingkat menengah atas di SMKN 3 Pangkep dan lulus pada tahun 2019. Berkat usaha dan kerja keras disertai doa pada tahun 2019 penulis berhasil lulus di Jurusan Ilmu Administrasi Negara Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Makassar Program Strata satu (S1). Berkat petunjuk dan pertolongan Allah SWT, usaha yang disertai doa dan dukungan kedua orang tua dalam menjalani aktivitas akademik diperguruan tinggi Universitas Muhammadiyah Makassar. Alhamdulillah penulis dapat menyelesaikan tugas akhir dengan skripsi yang berjudul "Reformasi Birokrasi dalam Pelayanan Publik Bidang Administrasi Kependudukan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pangkep"