

REFORMASI BIROKRASI PELAYANAN PUBLIK DALAM MENINGKATKAN KUALITAS PELAYANAN PUBLIK STUDI KASUS PADA PELAYANAN KARTU KELUARGA DI DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL KABUPATEN MALANG

Agustin Supiyah Purwaningsih¹, Afifuddin², Agus Zainal Abidin³

Jurusan Administrasi Publik, Fakultas Ilmu Administrasi, Universitas Islam Malang,

Jl. MT Haryono 193 Malang, 65144, Indonesia

LPPM Unisma Jl. MT Haryono 193 Malang, 65144, Indonesia

Email agustinsupiyah@gmail.com

ABSTRAK

Reformasi birokrasi pelayanan publik adalah salah satu hal yang sangat penting bagi pelayanan publik itu sendiri. Mereformasi berarti merubah sesuatu hal yang lama menjadi hal yang baru untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik. Reformasi birokrasi harus tetap dikembangkan agar pelayanan publik meningkat sehingga tingkat kepercayaan masyarakat terhadap para pelayan publik juga membaik. Penelitian ini guna mengetahui pokok permasalahan sebelum reformasi birokrasi, bagaimana reformasi birokrasi terjadi dan dampaknya bagi masyarakat pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Malang.

Kata kunci : *Reformasi birokrasi, Pelayanan publik, Kualitas pelayanan publik*

1. PENDAHULUAN

Dewasa ini peranan reformasi atau gerakan perubahan menjadi hal yang sangat krusial. Reformasi ini menyebabkan perubahan diberbagai aspek kehidupan di pemerintahan termasuk dalam pelayanan publik. Perubahan dalam berbagai hal menjadi kriteria masyarakat dalam penilaian kinerja pelayanan publik yang ada. Banyak penyebab sehingga terjadi banyak perubahan dalam pelayanan publik yang ada, diantaranya tuntutan masyarakat yang semakin modern, semakin berkembangnya teknologi dan globalisasi, persaingan dengan pihak swasta, perubahan pola pikir masyarakat dan masih banyak hal lain yang menyebabkan perlu ditingkatkannya kualitas pelayanan publik.

Organisasi dalam sektor publik seringkali mengalami cercaan karena banyak hal yang belum teratasi sementara tuntutan dan kebutuhan masyarakat semakin berkembang. Pada sisi lain keberanian para pejabat publik sangat rendah karena insentif yang rendah dari inovasinya. Inovasi merupakan instrumen untuk mengembangkan cara-cara baru dalam menggunakan Sumber Daya dan memenuhi kebutuhan secara lebih efektif, inovasi juga dapat dimanfaatkan dalam hal pengembangan strategi dan tindakan dalam pelayanan publik yang ada. Produk dalam pelayanan publik adalah berupa jasa pelayanan bukan berarti tidak ada barang, Pelayanan publik dapat diartikan sebagai kegiatan yang dilakukan oleh birokrasi publik dalam rangka memenuhi kebutuhan warga pengguna pelayanan (Warga Negara) yang membutuhkan pelayanan semisal Kartu Keluarga (KK), Kartu Tanda Penduduk (KTP), Ijin Mendirikan Bangunan (IMB) dan sebagainya.

Reformasi pelayanan publik adalah dalam rangka menjalankan pelayanan publik yang lebih baik, sebagai respon terhadap tugas pemerintahan, dan perubahan peran sektor swasta dalam penyelenggaraan pelayanan publik. Reformasi birokrasi bukanlah proses yang ada pada ruang hampa.

Keluhan-keluhan oleh masyarakat pun menyebabkan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Malang untuk selalu mengembangkan reformasi atau perubahan sehingga dapat meningkatkan kepuasan masyarakat. Keluhan dari masyarakat mengenai pelayanan pun menjadi hal pemicu diperlukannya suatu perubahan dalam bidang pelayanan Kartu Keluarga (KK) suatu contoh adalah Prosedur pelayanan Kartu Keluarga (KK) yang dianggap terlalu berbelit-belit sehingga masyarakat mengalami ketidakjelasan informasi, lama waktu dalam penerbitan Kartu Keluarga, maupun pelayanannya yang kurang baik menurut masyarakat dalam hal ini birokrasi pemerintah dianggap belum mampu dalam menyelenggarakan pelayanan yang transparansi maupun akuntabel sehingga masyarakat beranggapan bahwa kinerja pelayanan yang diberikan belum secara optimal dan

merata terhadap masyarakat sehingga mengurangi kepercayaan masyarakat terhadap pelayan publik. Selain itu, tingkat kualitas yang diberikan belum sesuai dengan keinginan masyarakat terlebih dengan kondisi wilayah yang cukup luas dengan berbagai macam masyarakat yang ada ini bisa terlihat dari keluhan-keluhan yang disampaikan oleh masyarakat dalam berbagai media.

1. Birokrasi adalah suatu organisasi yang memiliki jenjang diduduki oleh seorang pejabat yang ditunjuk atau diangkat, disertai dengan aturan tentang kewenangan dan tanggung jawabnya, dan setiap kebijakan yang dibuat harus diketahui oleh pemberi mandat (Sedarmayanti, 2007:319-320). Reformasi adalah upaya pemerintah dalam meningkatkan kinerja melalui berbagai cara dengan tujuan efektif, efisien dan akuntabilitas yang visinya demi terwujudnya pemerintahan yang amanah atau terwujudnya *Good Governance* dan misinya yaitu mengembalikan cita dan citra birokrasi pemerintahan sebagai abdi Negara dan abdi masyarakat (Sedarmayanti, 2009:71). Reformasi birokrasi merupakan perubahan (transformasi) yang terencana, yang berfokus kepada perubahan kelembagaan dan berdampak pada perubahan ketatalaksanaan dan budaya birokrasi.

- 2.

Reformasi birokrasi difokuskan pada 3 hal yaitu

1. Sisi kelembagaan (organisasi), diharapkan dengan adanya reformasi birokrasi menghasilkan struktur organisasi yang ramping, tidak mengandung banyak hierarkis dan struktur organisasi lebih dominan diisi jabatan fungsional daripada jabatan struktural.
2. Sisi ketatalaksanaan (*Business process*), diharapkan ketatalaksanaan yang lebih mudah, akurat, ringkas melalui penggunaan teknologi informasi dan komunikasi serta memiliki sarana dan prasarana yang memadai. Diharapkan dengan adanya ketatalaksanaan ini menghasilkan proses yang akuntabel dan transparan.
3. Aspek sumber daya manusia, diharapkan akan menghasilkan sumber daya manusia yang bebas dari Korupsi, Kolusi, dan Nepotisme (KKN) dan sesuai dengan kinerja yang dibutuhkan oleh organisasi.

Menurut Kemenpan No 63/KEP/M.PAN/7/2003, pelayanan publik adalah segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima pelayanan maupun pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan. Kualitas adalah tercapainya sebuah harapan dan kenyataan sesuai dengan komitmen yang telah ditetapkan sebelumnya (Lukman, 2000:9). Kualitas pelayanan adalah pelayanan yang diberikan kepada pelanggan yang sesuai dengan aturan atau pedoman atau Standart Operasional Prosedur (SOP) yang ada dalam memberikan pelayanan kepada

pelanggan. Menurut Samparna (Hardiyansyah, 2011:35).

Konsepsi pelayanan administrasi pemerintahan seringkali dipergunakan secara bersama-sama atau dipakai sebagai sinonim dari konsepsi pelayanan perijinan dan pelayanan umum serta pelayanan publik dan dipakai sebagai terjemahan dari *public service*.

2. METODE PENELITIAN

Pendekatan yang digunakan oleh peneliti adalah Pendekatan Kualitatif. Lokasi yang dijadikan sebagai penelitian adalah Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Malang pada bagian pelayanan Kartu Keluarga (KK). Kegiatan pengamatan yang peneliti lakukan saat jam kerja dan jam pelayanan yaitu pada jam kerja jam 08.00–16.00 Wib pada hari Senin-Kamis dan jam 08.00–13.00 pada hari Jumat. Untuk teknik pengumpulan data menggunakan observasi, wawancara, dokumentasi, dan kusioner.

3. HASIL DAN PEMBAHASAN

Reformasi Birokrasi dimaksudkan guna meningkatkan kualitas pelayanan publik yang ada yang sesuai dengan prinsip-prinsip pelayanan yang sesuai dengan perkembangan zaman. Kemajemukan masyarakat serta semakin berkembangnya baik secara globalisasi maupun teknologi menjadi salah satu hal yang memotivasi pelayan publik dalam meningkatkan kualitas pelayanannya. Peningkatan struktur semakin dikembangkan guna meningkatkan kepuasan masyarakat terhadap pelayanan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Malang baik secara organisasi yang didalam dimana termasuk operator juga semakin meningkatkan kualitas sumber daya manusianya.

Aspek selanjutnya adalah budaya yang dimaksud peneliti disini adalah merujuk pada kebiasaan atau tradisi yang selama ini dilakukan untuk eningkatkan kualitas kinerja masing-masing pegawai tanpa melanggar norma atau hukum yang berlaku.

Akurasi pelayanan adalah suatu gambaran sejauhmana Dinas dapat memberikan pelayanan yang diberikan kepada masyarakat secara benar. Hal ini dapat dilihat dari indikator-indikator yang ada pada sasaran sebagai berikut :

1. Tersedianya *database* yang akurat dalam pelayanan informasi administrasi kependudukan contohnya jumlah wajib penduduk Kabupaten Malang 2.904.587 jiwa dan pencapaian wajib KTP nya sudah 2.252.396 jiwa sehingga dapat disimpulkan bahwa pencapaian Dinas sudah diatas 75%.
2. Ketersediaan sumberdaya manusia yang profesional dalam pelayanan administrasi kependudukan dan pencatatan sipil contohnya tingkat optimalisasi

pegawai yaitu adanya tenaga PNS dan tenaga honorer.

3. Terlaksananya program sosialisasi kepada masyarakat dalam rangka meningkatkan kesadaran masyarakat akan pentingnya dokumen kependudukan contohnya bidang inovasi mengadakan soaialisasi ke desa maupun kecamatan. Kejelasan dan kepastian pelayanan adalah berupa pemberian informasi, petunjuk teknis prosedur yang jelas kepada publik serta soasialisasinya yang masih kurang.

Munculnya reformasi membuat paradigma sistem pemerintahan yanitu perubahan dari sistem yang sentralisasi menjadi sistem desentralisasi. Sistem pemerintahan ini telah tertuang pada UU no 32 tahun 2004 tentang Pemerintahan Daerah. Pada kenyataannya, reformasi yang ada pada akhir-akhir ini secara bertahap telah dilakukan akan tetapi memang belum maksimal. Akantetapi, Pemerintahan Kabupaten Malang sendiri telah mengupayakan peningkatan kualitas pelayanan publik didalam pengelolaan data administrasi penduduk dan akta catatan sipil di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Malang dengan harapan Pemerintah membantu dan turut serta dalam program kepemilikan dokumen kependudukan semisal KK, KTP, Akta dan sebagainya. Yang harus dilakukan dalam reformasi antara lain (1) restrukturisasi, struktur yang awalnya menghambat dirubah menjadi lebih mudah, (2) Partisipasi dari semua unsur pelaksana dan pembuat kebijakan yang terlibat, (3) sumberdaya manusia yang lebih ditingkatkan.

Pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Malang menggunakan struktur organisasi piramida, yaitu struktur organisasi yang berbentuk seperti piramida yang kekuasaannya tertinggi berada paling atas dan semakin kebawah kekuasaannya semakin kecil pula kekuasaannya. Peningkatan kualitas sumber daya manusia juga sangat penting. Salah satu sasaran untuk mencapai tujuan yang dilihat disini adalah untuk mencapai ukuran pelayanan yang lebih efektif dan efisien. Didukung oleh pernyataan dari Hardjanto (2006 : 21) pencapaian tersebut harus dilakukan didalam manajemen yang professional dan proaktif. Mekanisme yang dilakukan dalam layanan Kartu Keluarga ini pun mudah dimengerti. Masyarakat hanya perlu datang ke Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil.

Perubahan bagi sistem administrasi publik yang telah ada tidak saja ditekankan pada teknik-teknik administrasi (*technical administration*) dan praktek - praktek administrasi (*administration practices*), melainkan pada semua elemen seperti sumberdaya manusia, kepemimpinan, pola pikir, orientasi, struktur birokrasi, perangkat yang digunakan, dan sebagainya. Itulah sebabnya konsep-konsep pemberdayaan, pengembangan, pengkayaan, dan lain-lain menjadi kunci utama bagi perubahan atau reformasi

administrasi. Jadi pengaruh budaya organisasi akan sangat berpengaruh kepada perilaku – perilaku masing – masing individu, apakah budaya itu akan membawa ke dampak yang positif maupun negatif.

Pelayanan publik baru akan berhasil, jika berhasil mengakomodasi dimensi-dimensi seperti akuntabilitas, keterwakilan (*representativeness*), perlindungan terhadap warga negara (*citizen protection*), dan agensi warga negara (*citizen agency*) (Perry, 2007: 15). Pelayanan publik dalam sistem yang demokratis sesungguhnya selalu berkaitan dengan perilaku dan tindakan yang diambil untuk membuat kebijakan yang dilakukan oleh pejabat administratif pemerintahan. Apa yang dihasilkan dan perilaku-perilaku yang muncul dari para pejabat administrasi ini menentukan cara masyarakat bertindak dan berperilaku juga.

Reformasi birokrasi yang dilakukan oleh Dinas memberikan dampak positif bagi pelayanan publik yang diberikan kepada masyarakat. Kualitas pelayanan yang diberikanpun meningkat hal ini dapat dilihat dari respon masyarakat melalui kuesioner yang telah tersebar kemudian disajikan dalam bentuk Survei Kepuasan Masyarakat dengan hasil Baik. Hal ini juga didukung oleh teori yang disampaikan oleh Zeithaml dan Bitner (dalam Berry dkk., 2005 : 84) bahwa kualitas layanan lebih menekankan pada persepsi dari konsumen terhadap keunggulan atau kelebihan dari sebuah jasa / pelayanan. Apabila kualitas pelayanan ini sudah masuk dalam kategori baik maka tidak sulit untuk masyarakat sendiri percaya bahwa instansi yang selama ini dikesankan dengan hal negatif menjadi terbantahkan.

4. KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian dan analisis data yang dilakukan oleh peneliti maka dapat ditarik kesimpulan. Dalam meneliti Reformasi birokrasi yang ada di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Malang yang studi kasusnya pada pelayanan Kartu Keluarga. Peneliti mengkaji lebih dalam adakah permasalahan didalam dinas sendiri dalam proses penerbitan Kartu Keluarga. Adanya keinginan untuk mengembangkan pelayanan Kartu Keluarga, dalam hal ini adanya keinginan sendiri dari dalam dinas maupun individu untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik. Komentar-komentar atau pendapat dari masyarakat juga sebagai salah satu alasan untuk memperbaiki dan merubah sistem-sistem yang lama menjadi lebih baru dan bias diterima oleh masyarakat.

Gerakan reformasi birokrasi pun juga dikembangkan baik reformasi pada prosedurnya, perilakunya, dan strukturnya. Dalam reformasi struktur mengalami perubahan baik perubahan jabatan-jabatan struktural maupun staf. Guna meningkatkan kualitas

pelayanannya dinas bahkan akan memberi kesempatan jabatan struktural maupun staf untuk mengikuti diklat apabila memang diperlukan. Reformasi prosedur juga terus dikembangkan, setiap ada perubahan dinas juga memberikan sosialisasi kepada masyarakat. Selain persyaratan yang mengalami banyak perubahan juga mekanisme penerbitan KK juga mengalami perubahan. Mekanisme menjadi dipersingkat mulai dari penerimaan berkas KK hingga penerbitannya. Kemudian perubahan pada perilaku dan budaya dapat dilihat dari kemampuan individu yaitu kemampuan yang dimiliki oleh Pegawai dinas yang telah mengikuti pendidikan dan pelatihan. Dengan harapan diklat memberikan perilaku yang positif dalam memberikan pelayanan terhadap masyarakat. Sementara, budaya pegawai yang masih dimiliki adalah adanya apel pagi tetap berjalan demi terciptanya kedisiplinan di dinas.

Demi meningkatkan kualitas pelayanannya dinas memberikan kejelasan prosedur dan baik melalui website dinas, instagram atau media lainnya, mempersingkat waktu penyelesaian KK yaitu menjadi *one day services*, pegawai yang ada disesuaikan dengan kemampuan pegawai sendiri dengan kata lain sesuai dengan tupoksi Serta kejelasan bagaimana melayani masyarakat.

Dampak positif dari suatu perubahan atau reformasi sendiri adalah kepercayaan masyarakat yang meningkat kepada dinas. Memberikan kepuasan dalam hal pelayanan publik adalah menjadi kebanggaan bagi dinas sendiri. Perwujudan dari program bupati sendiri adalah Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) yang menentukan kualitas pelayanan publik, merujuk pada IKM yang telah disebutkan pada bab sebelumnya peneliti mengkaji ulang dan memang sebagai pelayanan publik memperbaiki sistem lama dan terus berinovasi adalah hal sangat penting. Peningkatan kualitas berdasarkan IKM antara tahun 2012 dengan 2017 menunjukkan bukti bahwa dinas berusaha mencoba untuk terus meningkatkan pelayanannya.

DAFTAR PUSTAKA

- Berry, L.L. Parasuraman, A. And Zeithaml. 2005. *Improving Service Quality in America: Lessons Learned*, Academy of Management Executive
- Falih Suaedi & Bintoro Wardiyanto. 2010. *Revitalisasi Administrasi Negara*. Yogyakarta: Graha Ilmu
- Koentjaraningrat. 1983. *Metode Penelitian Masyarakat*. Jakarta: PT Gramedia
- Lukman, Sampara. 2000. *Manajemen Kualitas Pelayanan*. Jakarta Gunung Agung
- Moloeng, Lexy J. 2006. *Metodologi penelitian Kualitatif Edisi Revisi*. Bandung: PT Remaja Rosda Karya

Sedarmayanti & Syarifudin Hidayat. 2002. *Metode Penelitian*. Bandung: Mandar Maju

Peraturan Perundang-undangan :

Pembukaan Undang-undang Dasar 1945

Undang-undang No 5 Tahun 2014 Tentang Aparatur Sipil Negara

Undang-undang No 43 Tahun 1999 Tentang Pokok-pokok Kepegawaian

Keputusan Menteri Pemberdayaan Aparatur Negara No 63/KEP/M.PAN/7/2003 tentang Pedoman Pelayanan Publik

Keputusan Menteri Pemberdayaan Aparatur Negara No KEP/26/M.PAN/2004 Tentang Petunjuk Teknis Transparansi dan Akuntabilitas dalam Penyelenggaraan Pelayanan Publik