

**REFORMASI BIROKRASI PENYELENGGARAAN PELAYANAN PUBLIK
DI DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL
KOTA SUNGAI PENUH**

Feby Ayu Anggraini, Efendi, Hengky Pernanda

STIA Nusantara Sakti Sungai Penuh

Email :

febyayuanggraini@gmail.com

efendi@gmail.com

hengkipernanda@gmail.com

ABSTRACT

Bureaucratic Reform of the Implementation of Public Services at the Department of Population and Civil Registration of Sungai Penuh City. As the Department of Population and Civil Registration of Sungai Penuh City which provides services to the community, it is required to be able to provide quality services to the community. where it is suspected that the implementation of public services at the Department of Population and Civil Registration of Sungai Penuh City is still lacking and has not been maximized. The formulation of the research problem is, how is the Bureaucratic Reform in the Implementation of Public Services at the Department of Population and Civil Registration of Sungai Penuh City? The purpose of this research is to find out the Bureaucratic Reform in the Implementation of Public Services in the Department of Population and Civil Registration of Sungai Penuh City. This research uses a qualitative approach where data is obtained through field interviews with 9 informants referring to 5 research indicators, namely 1. Time certainty 2. Responsibilities 3. Completeness of facilities and infrastructure 4. Ease of access. 5. Convenience. The data obtained in the field were analyzed based on the classification of the answers of the informants described in the results and discussion of the research which was then carried out by the researcher's interpretation. It is known that the Bureaucratic Reform of the Implementation of Public Services at the Department of Population and Civil Registration of Sungai Penuh City, from the five research indicators, three indicators were carried out well, namely for indicators of time certainty, responsibility and ease of access, while indicators of completeness of facilities and infrastructure and comfort have not been implemented optimally. . For this reason, the author suggests that the state civil apparatus of ASN at the Department of Population and Civil Registration of Sungai Penuh City in the implementation of public services can provide maximum service, and can be improved so that the community can obtain maximum service from the City of Sungai Penuh City Population and Civil Registration Service.

Keywords: Bureaucratic Reform, Public Service

ABSTRAK

Reformasi Birokrasi Penyelenggaraan Pelayanan Publik Di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Sungai Penuh. Sebagai Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Sungai Penuh yang memberikan pelayanan kepada masyarakat dituntut untuk dapat memberikan pelayanan yang berkualitas kepada masyarakat untuk itu perlu adanya reformasi birokrasi agar dapat terwujudnya penyelenggaraan pelayanan publik. dimana diduga penyelenggaraan pelayanan publik di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Sungai Penuh masih kurang dan belum maksimal. Rumusan masalah penelitian

yaitu, bagaimanakah Reformasi Birokrasi Penyelenggaraan Pelayanan Publik Di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Sungai Penuh? Tujuan penelitian yaitu, Untuk mengetahui Reformasi Birokrasi Penyelenggaraan Pelayanan Publik Di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Sungai Penuh. Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dimana data diperoleh melalui pedoman wawancara lapangan kepada 9 orang informan yang mengacu kepada 5 indikator penelitian yaitu 1. Kepastian waktu 2. Tanggung jawab 3. Kelengkapan sarana dan prasarana .4. Kemudahan akses. 5. Kenyamanan. Data yang diperoleh lapangan dianalisis berdasarkan pengklasifikasian jawaban informan yang diuraikan dalam hasil dan pembahasan penelitian yang kemudian dilakukan interpretatif peneliti. Diketahui bahwa Reformasi Birokrasi Penyelenggaraan Pelayanan Publik Di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Sungai Penuh, dari lima indikator penelitian tiga indikator yang terlaksana dengan baik yaitu untuk indikator kepastian waktu, tanggung jawab dan kemudahan akses sedangkan indikator kelengkapan sarana dan prasarana dan kenyamanan belum terlaksana secara maksimal. Untuk itu penulis menyarankan agar aparatur sipil negara ASN di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Sungai Penuh dalam penyelenggaraan pelayanan publik dapat memberikan pelayanan dengan maksimal, dan dapat ditingkatkan supaya masyarakat dapat memperoleh pelayanan yang maksimal dari Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Sungai Penuh.

Kata Kunci : Reformasi Birokrasi Penyelenggaraan, Pelayanan Publik

I. PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Melihat permasalahan birokrasi di Indonesia sekarang ini yang sangat kompleks dan serius, tidak dapat disangkal lagi dimata masyarakat, birokrasi identik dengan korupsi, in-efisiensi, pelayanan yang berbelit-belit, rendahnya tingkat akuntabilitas, responsifitas, dan efisiensi dalam penyelenggaraan pelayanan publik Agus Dwiyanto, (2002 : 228). Berbagai permasalahan yang ada dalam tubuh birokrasi tersebut merupakan serangkaian permasalahan yang ada dalam tubuh birokrasi baik di pusat maupun di daerah-daerah. Khususnya bagi daerah, otonomi daerah yang semula diharapkan untuk lebih mendekatkan pemerintah dengan masyarakat agar pelayanan yang diberikan semakin baik, justru pada kenyataannya tujuan tersebut belum mampu dijalankan dengan baik, yang terjadi kebijakan-kebijakan daerah tumpul di tengah jalan yang berakibat semakin jeleknya pelayanan publik.

Agar Indonesia tidak semakin jatuh maka birokrasi Indonesia perlu melakukan reformasi secara menyeluruh. Reformasi itu sesungguhnya harus dilihat dalam kerangka teoritik dan empirik yang luas, mencakup didalamnya penguatan masyarakat sipil (*civil society*), supremasi hukum, strategi pembangunan ekonomi dan pembangunan politik yang saling terkait dan mempengaruhi. Menurut Prof. Prijono (2001: 176), Tujuan utama reformasi birokrasi yaitu menghasilkan pelayanan publik yang responsif, tidak memihak dan profesional yang bertujuan mengurangi rendahnya kepercayaan terhadap peran pemerintah dalam memenuhi dan melayani kepentingan masyarakat. Dengan demikian, reformasi birokrasi juga merupakan bagian tak terpisahkan dalam upaya konsolidasi demokrasi kita saat ini. Reformasi merupakan langkah-langkah perbaikan terhadap proses pembusukan politik, termasuk buruknya kinerja birokrasi.

Birokrasi adalah suatu tatanan dalam sistem pemerintahan yang diatur berdasarkan undang-undang. Fungsi dari birokrasi itu sendiri adalah sebagai aparatur negara yang memberikan pelayanan yang terbaik kepada masyarakat, dimana tujuan utamanya adalah “social oriented” dan bukan berbentuk “*profit oriented* “. Sebagai suatu sistem, birokrasi terdiri atas berbagai tingkatan yang kesemuanya memiliki mekanisme dan aturan yang sangat jelas, sehingga birokrasi acapkali sering dipersepsikan sebagai suatu hambatan bagi sebagian kalangan masyarakat. Bagaimanakah agar stigma birokrasi tersebut dapat terlepas dari persepsi negative yang cenderung telah terbentuk di masyarakat ? Pembaharuan fungsi manajemen atau dalam hal ini pelaksanaan tugas pokok dan fungsi suatu departemen atau instansi yang harus disesuaikan, atau dalam istilah pemerintahan dikenal sebagai SOTK (Susunan Organisasi Tata Kelembagaan).

Sebagai seorang birokrasi yang baik tentunya kita harus loyal terhadap institusi atau lembaga, bukan terhadap orang atau perorangan yang akan menimbulkan rasa diskriminasi atau adanya perbedaan dalam memberikan pelayanan yang seharusnya tidak dirasakan oleh masyarakat dan setiap masyarakat berhak mendapatkan pelayanan yang sama. Siapapun yang menjadi atasan kita, siapapun yang menjadi kepala daerah, kita harus tetap hormat dan patuh dalam mengemban tugas yang dibebankan kepada kita. Apakah itu implementasi pelaksanaan program-program pembangunan yang biasanya merupakan janji politik seorang kepala daerah atau mengamankan kebijakan yang bersifat strategis dalam rangka menjalankan pembangunan di suatu daerah. Pemahaman tersebut adalah merupakan salah satu wujud profesionalisme seorang aparatur negara dalam menjalankan tugas dan kewajibannya.

Agar dapat memberikan pelayanan yang baik dalam arti tercapainya sistem manajemen mutu pelayanan pada masyarakat dalam menggunakan pelayanan oleh para pegawai, maka organisasi tersebut harus mempunyai efektifitas pelayanan sehingga dapat memenuhi harapan masyarakat (*customer expectation*). Apabila pelayanan diberikan sesuai dengan harapan masyarakat akan mendorong tingginya tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan tersebut. Masyarakat menciptakan harapan layanan dari pengalaman masa lalu, cerita dari mulut ke mulut, dan iklan. Masyarakat membandingkan antara jasa yang diharapkan.

Didalam Kewenangan Penyelenggaraan Administrasi Kependudukan Undang-undang Nomor 23 Tahun 2006 pasal (8) yang berbunyi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten atau Kota berkewajiban antara lain memberikan pelayanan pendaftaran penduduk dan pencatatan sipil dan menerbitkan dokumen kependudukan. Pencatatan sipil adalah proses pembuatan pencatatan peristiwa penting dalam kehidupan seseorang, pada register akta yang disediakan oleh pemerintah daerah sebagai dasar pembuatan kutipan atau salinan akta. Maksud dari pengertian ini adalah : Setiap peristiwa yang dianggap penting harus segera melaporkan kepada instansi yang terkait dan apabila hal tersebut tidak dilaporkan maka penduduk itu tidak terdaftar pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil.

Adapun jasa pelayanan yang diberikan kepada masyarakat oleh Dinas Kependudukan Dan Catatan Sipil Kota Sungai Penuh adalah penyediaan jasa administrasi kependudukan yakni penerbitan Kartu Keluarga (KK), Kartu Tanda Penduduk (KTP), Akta Kelahiran (AK), dan Kartu Identitas Anak (KIA). Jika pelaksanaannya tidak sesuai dengan mekanisme penerbitan dokumen kependudukan,

dengan target waktu yang telah ditentukan maka tingkat kepuasan masyarakat dalam pelayanan tidak akan merasa puas menerima pelayanan yang diberikan.

Untuk memenuhi harapan masyarakat Dinas Dukcapil Kota Sungai Penuh telah memiliki sistem teknologi internet dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat, dan terus berupaya melakukan reformasi dalam penyelenggaraan pelayanan publik agar dapat memberikan pelayanan prima, semaksimal mungkin birokrasi Dinas Dukcapil Kota Sungai Penuh selalu siap untuk melayani masyarakat, walaupun demikian masih ada keluhan tentang kurangnya pelayanan yang diterima oleh masyarakat.

Berdasarkan pengamatan awal diindikasikan masih adanya beberapa kekurangan birokrasi pemerintah dalam menyelenggarakan pelayanan publik seperti :

1. Kepastian waktu yang masih menjadi masalah karena sering mengalami gangguan jaringan sehingga pengurusan dokumen kependudukan menjadi panjang waktu pengurusannya.
2. Kelengkapan sarana dan prasarana yang belum memenuhi dalam memberikan pelayanan seperti ruang tunggu yang kurang nyaman karena tidak teratur dengan adanya parkir motor masyarakat yang tidak tertib.

Dari latar belakang diatas maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul **“Reformasi Birokrasi Penyelenggaraan Pelayanan Publik di Dinas Kependudukan dan Pencatatan sipil Kota Sungai Penuh.”**

1.2 Rumusan masalah

Berdasarkan uraian di atas maka yang menjadi permasalahan dalam penelitian ini adalah : **Bagaimanakah reformasi birokrasi penyelenggaraan pelayanan publik di Dinas Kependudukan dan Pencatatan sipil Kota Sungai Penuh?**

1.3 Tujuan Penelitian

Adapun tujuan dari Penelitian ini adalah untuk mengetahui reformasi birokrasi penyelenggaraan pelayanan publik di Dinas Kependudukan dan Pencatatan sipil Kota Sungai Penuh.

1.4 Manfaat Penelitian

Penelitian ini bermanfaat baik secara akademis maupun praktis yaitu :

1.4.1 Manfaat Akademis

1. Dari hasil penelitian ini diharapkan akan dapat menambah khasanah ilmu pengetahuan tentang reformasi birokrasi penyelenggaraan pelayanan publik di Dinas Dukcapil Kota Sungai Penuh
2. Dapat dijadikan sebagai bahan acuan pada penulisan karya ilmiah dan bahan informasi dalam memperkaya hasil penelitian yang berkaitan dengan reformasi birokrasi penyelenggaraan pelayanan publik.

1.4.2 Manfaat Praktis

1. Agar penelitian ini dapat menjadi sumbangan pikiran bagi pemerintah daerah Kota Sungai Penuh tentang reformasi birokrasi penyelenggaraan pelayanan publik di Dinas Dukcapil Kota Sungai Penuh
2. Dari hasil penelitian ini diharapkan dapat dijadikan bahan pembandingan dalam meningkatkan reformasi birokrasi penyelenggaraan pelayanan publik di Dinas Dukcapil Kota Sungai Penuh.

II. TINJAUAN PUSTAKA

Menurut Prof. Eko Prasajo (2002 : 231) reformasi birokrasi, adalah salah satu cara untuk membangun kepercayaan rakyat. Pengertian reformasi birokrasi sendiri ialah,

suatu usaha perubahan pokok dalam suatu sistem yang tujuannya mengubah struktur, tingkah laku, dan keberadaan atau kebiasaan yang sudah lama. Reformasi birokrasi ruang lingkupnya tidak hanya terbatas pada proses dan prosedur, tetapi juga mengaitkan perubahan pada tingkat struktur dan sikap serta tingkah laku. Hal ini berhubungan dengan dengan permasalahan yang bersinggungan dengan *authority* atau *formal power* (kekuasaan).

Reformasi birokrasi menurut Osborne & Plastrik (2009: 87)) dapat diartikan sebagai 'transformasi sistem dan lembaga pemerintah secara fundamental guna menciptakan peningkatan dramatis dalam efisiensi, efektivitas dan kemampuan untuk melakukan inovasi, dengan cara melakukan perubahan tujuan, sistem insentif, akuntabilitas, struktur kekuasaan, dan budaya sistem dan lembaga pemerintahan.

Pengertian Pelayanan Prima (Service Excellence) Pelayanan adalah suatu kegiatan atau urutan kegiatan yang terjadi dalam interaksi langsung antara seseorang dengan orang lain atau mesin secara fisik, dan menyediakan kepuasan pelanggan (Barata, 2003; 30). Dalam Kamus besar Bahasa Indonesia dijelaskan pelayanan sebagai usaha melayani kebutuhan orang lain. Sedangkan melayani adalah membantu menyiapkan (mengurus) apa yang diperlukan seseorang.

SOP pelayanan di DUKCAPIL Kota Sungai Penuh yaitu, Dengan adanya Standar Operasional Prosedur pemerintah lebih transparan mengenai prosedur pelayanan, persyaratan administrasi, rincian biaya dan waktu penyelesaian sehingga tidak menyebabkan proses pelayanan menjadi rumit dan mengindikasikan adanya praktik-praktik korupsi. Dan sebagai pedoman mengenai tugas dan kewenangan yang akan diserahkan kepada petugas tertentu yang akan menangani satu proses pelayanan tertentu. Atau dengan kata lain, bahwa semua petugas yang terlibat dalam proses pelayanan memiliki uraian tugas dan tanggung jawab yang jelas. Standar Operasional Prosedur (SOP) merupakan salah satu aspek penting yang perlu dibuat dalam rangka mewujudkan birokrasi yang memiliki kriteria efektif, efisien dan ekonomis pada seluruh proses penyelenggaraan administrasi pemerintahan. Dalam persepsi umum reformasi birokrasi bertujuan tidak lain adalah untuk melakukan perbaikan atas kualitas pelayanan publik.

Prof. Eko Prasajo (2002 : 231) guru besar sekaligus ahli administrasi negara dari FISIP UI, untuk terwujudnya reformasi birokrasi, maka diperlukan strategi-strategi reformasi birokrasi, yaitu :

1. Kebijakan
Level kebijakan, harus diciptakan berbagai kebijakan yang mendorong Birokrasi yang berorientasi pada pemenuhan hak-hak sipil warga (kepastian hukum, batas waktu, prosedur, partisipasi, pengaduan, gugatan).
2. Organisational,
Level organisational, dilakukan melalui perbaikan proses rekrutmen berbasis kompetensi, pendidikan dan latihan yang sensitif terhadap kepentingan masyarakat, penciptaan Standar Kinerja Individu, Standar Kinerja Tim dan Standar Kinerja Instansi Pemerintah.
3. Operasional
Level operasional, dilakukan perbaikan melalui peningkatan service quality meliputi dimensi *tangibles, reliability, responsiveness, assurance dan empathy*.
4. Pengukuran Kepuasan
Instansi Pemerintah secara periodik melakukan pengukuran kepuasan pelanggan dan melakukan perbaikan

Selain memerlukan strategi-strategi, diperlukan pula tahapan-tahapan reformasi birokrasi, yaitu meningkatkan pelayanan publik guna mendapatkan kembali kepercayaan rakyat, pelayanan publik yang berorientasi pada pemberdayaan masyarakat, serta perbaikan tingkat kesejahteraan pegawai.

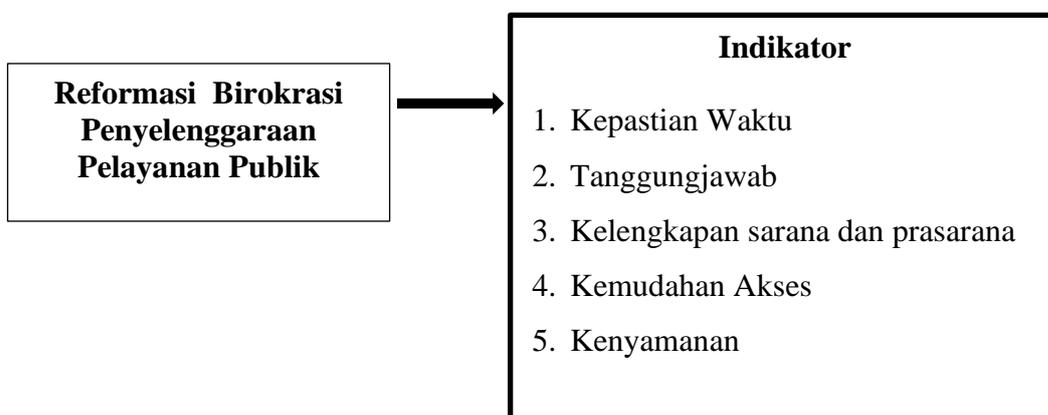
Reformasi birokrasi menjadi usaha mendesak mengingat implikasinya yang begitu luas bagi masyarakat dan negara. Secara nyata, perlu usaha-usaha serius agar pembaharuan birokrasi menjadi lancar dan berkelanjutan. Beberapa poin berikut ini adalah langkah-langkah yang perlu ditempuh untuk menuju reformasi birokrasi.

Sebagaimana telah disampaikan di atas, konsep reformasi birokrasi ini dilakukan dalam upaya meningkatkan kualitas pelayanan publik di Indonesia. Dengan demikian, fokus pembahasan mencakup komponen-komponen birokrasi dalam konteks pelayanan publik, yakni ketatalaksanaan, SDM pelaksana pelayanan dan budaya pelayanan. Sedangkan konsep reformasi merupakan hasil benchmark dari berbagai konsep paradigma pelayanan publik dan paradigma reformasi birokrasi.

2.1 Kerangka Berpikir

Menurut Sugiyono (2007: 32) kerangka berpikir merupakan penjelasan sementara terhadap gejala yang dijadikan objek masalah penelitian. kerangka berpikir memuat gambaran logis dan rasional terkait dengan hubungan antara kajian teori dengan produk penelitian yang dikembangkan. Dalam penelitian ini kerangka berpikir yang dikembangkan dalam bentuk indikator-indikator penelitian yaitu tentang transparansi pelayanan yang dapat dilihat pada gambar 2.1 di bawah ini.

Gambar 2.1
Kerangka Berpikir



Sumber :Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 tahun 2003

III. METODE PENELITIAN

3.1 Pendekatan Penelitian

Dalam Penelitian ini penulis menggunakan pendekatan kualitatif menurut Lexy J. Moleong (2009: 21) pendekatan kualitatif yaitu meneliti suatu objek penelitian dengan mengkaji secara keseluruhan (holistik) dan mendalam bukan melihat hubungan dua variabel atau lebih. Dimana hasil penelitian akan diolah berdasarkan interpretatif peneliti dan diuraikan dalam bentuk deskriptif.

IV. HASIL DAN PEMBAHASAN

untuk indikator kepastian waktu data yang diperoleh melalui wawancara dengan informan dengan memberikan pertanyaan tentang reformasi birokrasi penyelenggaraan pelayanan publik berdasarkan kenyamanan yang diberikan oleh aparatur sipil negara di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Sungai Penuh, sudah dilakukan dengan baik, dimana aparatur sipil negara yang bertugas memberikan pelayanan kepada masyarakat sudah sesuai dengan peraturan dan telah melakukan pelayanan dengan perubahan-perubahan yang sangat signifikan dimana waktu dalam pengurusan Kartu Keluarga, KTP, KIA, dan pengurusan administrasi kependudukan lainnya dapat dilakukan dengan cepat mulai dari 0 sampai 4 hari, karena dalam memberikan pelayanan sudah ditunjang dengan peralatan yang maju menggunakan internet, dimana hal ini sesuai dengan teori bahwa reformasi birokrasi penyelenggaraan pelayanan di Dinas Dukcapil Kota Sungai penuh telah melaksanakan pelayanan dengan baik berdasarkan indikator kepastian waktu.

Untuk indikator tanggung jawab aparatur sipil negara yang bertugas memberikan pelayanan kepada masyarakat sudah cukup baik, dimana birokrasi di Dinas Dukcapil telah memberikan pelayanan sesuai dengan tanggung jawab seperti waktu pengurusan yang sesuai dengan waktu yang telah ditetapkan dan hampir tidak pernah terjadi permasalahan-permasalahan dalam pengurusan administrasi kependudukan masyarakat, dan masyarakat diberikan jaminan dimana berkas-berkas pengurusan di pegang dengan baik oleh petugas sampai surat yang dibutuhkan masyarakat selesai. dimana hal ini sesuai dengan teori bahwa pelayanan yang diberikan harus dapat dipertanggungjawabkan.

Untuk kelengkapan sarana dan prasarana Dinas Dukcapil Kota Sungai Penuh belum memberikan pelayanan yang baik kepada masyarakat, sarana dan prasarana belum begitu lengkap, untuk proses pembuatan administrasi kependudukan masih ada kekurangan, seperti ada beberapa unit perlengkapan sarana dan prasarana yang rusak sehingga dilakukan pada bagian pelayanan lain yang membuat penyelesaian pengurusan tertunda untuk beberapa hari.” secara teori dinas Dukcapil Kota Sungai Penuh belum memenuhi syarat secara kelengkapan sarana dan prasarana.

Untuk indikator kemudahan akses petugas yang memberikan pelayanan kepada masyarakat sudah cukup baik, dimana masyarakat dapat memperoleh informasi secara langsung datang ke kantor melalui aparatur sipil negara yang bertugas dan melalui internet dengan membuka Dinas Dukcapil Kota Sungai Penuh. hal ini sesuai dengan teori dimana masyarakat memperoleh pelayanan melalui kemudahan akses yang diberikan oleh Dinas Dukcapil Kota Sungai Penuh.

Untuk indikator kenyamanan, Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Sungai Penuh belum dapat melakukan reformasi birokrasi dalam penyelenggaraan pelayanan dalam pengurusan administrasi kependudukan masyarakat belum memenuhi secara kenyamanan, karena bangunan yang digunakan jauh dari situasi nyaman karena kurang tersedianya tempat duduk dan parkir kendaraan bagi masyarakat dan pos-pos pelayanan yang gelap kurang bersih dan tidak nyaman untuk berkomunikasi karena area didepan pos tidak memadai dan jauh dari kesan bersih dan asri .

V. KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan

Dari uraian pembahasan diatas dapat disimpulkan bahwa Reformasi Birokrasi penyelenggaraan pelayanan publik di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Sungai Penuh berdasarkan 5 indikator yang menjadi fokus penelitian yang di peroleh melalui wawancara dengan informan kunci dan informan biasa yaitu :

1. **Kepastian Waktu** : Untuk indikator kepastian waktu Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Sungai Penuh, sudah dilakukan dengan baik,
2. **Tanggung jawab** : Untuk indikator tanggung jawab aparatur sipil negara yang bertugas memberikan pelayanan kepada masyarakat sudah cukup baik.
3. **Kelengkapan sarana dan prasarana** : Untuk kelengkapan sarana dan prasarana Dinas Dukcapil Kota Sungai Penuh belum memberikan pelayanan yang baik kepada masyarakat.
4. **Kemudahan Akses** : Untuk indikator kemudahan akses petugas yang memberikan pelayanan kepada masyarakat sudah cukup baik.
5. **Kenyamanan** : Untuk indikator kenyamanan, Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Sungai Penuh belum dapat melakukan reformasi birokrasi dalam penyelenggaraan pelayanan dalam pengurusan administrasi kependudukan masyarakat belum memenuhi secara kenyamanan, atau belum terlaksana dengan baik.

5.2 Saran

Berdasarkan kesimpulan diatas maka dapat disarankan kepada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Sungai Penuh agar terus berupaya melakukan peningkatan dalam Reformasi Birokrasi penyelenggaraan pelayanan publik sehingga masyarakat dapat terlayani secara maksimal berdasarkan 5 indikator :

1. **Kepastian Waktu** : Dapat mempertahankan pelayanannya kepada masyarakat berdasarkan indikator kepastian waktu.
2. **Tanggung jawab** : Untuk indikator tanggung jawab aparatur sipil negara yang bertugas memberikan pelayanan kepada masyarakat sudah cukup baik, untuk itu agar dapat dipertahankan.
3. **Kelengkapan sarana dan prasarana** : Untuk kelengkapan sarana dan prasarana Dinas Dukcapil Kota Sungai Penuh belum memberikan pelayanan yang baik kepada masyarakat, sarana dan prasarana belum begitu lengkap, untuk agar pihak Dukcapil Kota Sungai Penuh Dapat meningkatkan pelayanan kepada masyarakat dengan melengkapi sarana dan prasarannya
4. **Kemudahan Akses** : Untuk indikator kemudahan akses petugas yang memberikan pelayanan kepada masyarakat sudah cukup baik, oleh karena itu agar pihak Dinas Dukcapil Kota Sungai Penuh dapat mempertahankannya.
5. **Kenyamanan**

Untuk indikator kenyamanan, Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Sungai Penuh belum dapat melakukan reformasi birokrasi dalam.

Sedangkan untuk indikator lainnya yang sudah diterapkan agar dapat dipertahankan seperti transparansi, akutabilitas, kondisional, partisipatif, kesamaan hak dan keseimbangan kewajiban.

DAFTAR PUSTAKA

- Boediono 2003. *Analisis Kebijakan Publik*. Yogyakarta: Hanindita Graha Widia.
Bugin. 2003, *Analisis Data Penelitian Kualitatif*, Rajawali Pers : Jakarta.
Clayton. 2007, *Policy Implementation*. Jakarta : Erlangga.

- Danim. 2002, *Menjadi Peneliti Kualitatif*, Pustaka Setia. Bandung
- Dwiyanto. Agus. 2002. *Reformasi Birokrasi Publik di Indonesia*. Yogyakarta. Gajah Mada
- Eko Prasajo. 2002. *Penyusunan Standar Pelayanan Publik*. Jakarta: LAN.
- Emzir, 2010. *Metodologi Penelitian Kualitatif Analisis Data*, Jakarta: Rajawali Pers.
- Gronroos, 2010, *Manajemen Pelayanan*, Pustaka Pelajar, Yogyakarta.
- Juliantara, Dadang. 2005. *Peningkatan Kapasitas Pemerintah Daerah dalam Pelayanan Publik*. Pembaruan. Yogyakarta.
- Kurniawan, Agung. 2005. *Transformasi Pelayanan Publik*. Pembaruan. Yogyakarta.
- Lexy J. Moleong. 2009. *Metode Penelitian Kualitatif*. Erlangga. Jakarta
- Lukman, Sampara. 2006. "*Visi, Misi, dan Manajemen Pelayanan Prima*". *Makalah dalam Lokakarya Strategi Pengembangan Pelayanan Umum di Lingkungan Pemerintah Daerah*, Cisarua, Bogor.
- Nurmandi Achmad. 2010, *Manajemen Pelayanan Publik*. Yogyakarta : PT.Sinergi Visi Utama.
- Norman. 2001. *Administrasi Negara dan Masalah-masalah Publik*, Rajawali Press, Jakarta.
- Osborne dan Plastrik. 2009. *Public Sector Management*. London: Sage.
- Pedoman Penulisan Karya Ilmiah Sekolah Tinggi Ilmu Administrasi Nusantara Sakti (STIA – NUSA) 2021. Sungai Penuh.
- Pebi Julianto. 2018. *Pengaruh Sistem Kearsipan Terhadap Efisiensi Kerja Pada koantor Camat Air Hangat Kabupaten Kerinci*. E Jurnal Administrasi Nusantara. Sungai Penuh.
- Priyono. 2001. *Administrasi Birokrasi dan Pelayanan Publik*. Jakarta : Nimas
- Ratminto. 2005. *Manajemen Peleyanan pengembangan model konseptuan, penertapan citizen's Charter dan Standar Pelayanan minimal*, Jakarta : Pustaka Belajar.
- Sekaran, Uma, (2006), *Metododologi Penelitian untuk Bisnis*, Jakarta: Salemba Empat
- Siagian. Sondang, 2003. *Administrasi Negara-negara Berkembang : Teori Masyarakat Prismatic*. Terjemahan Yasogama. CV. Rajawali. Jakarta
- Sinambela.2010, *Reformasi Pelayanan Publik*. PT.Bumi Aksara, Jakarta.
- Sugiyono. 2007. *Metode Penelitian kuantitatif da kualitatif dan R&D*. Alfabeta. Bandung
- Zeithaml, 2002, *Delivering Quality Service*, Bumi Aksara, Jakarta.

Dokumen

- Undang – Undang No. 25 Tahun 2009 *Tentang Pelayanan Publik*
- Keputusan Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara (MENPAN) Nomor 63 Tahun 2005 . *Tentang Pelayanan Publik*
- Keputusan Mentri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 tahun 2003
- Undang-Undang No. 23 Tahun 2006 Pasal 8 *Tentang pelayanan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil*