



REFORMASI BIROKRASI PELAYANAN ADMINISTRASI KEPENDUDUKAN DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL KABUPATEN BLITAR

Abdurrohman¹, Yaqub Cikusin², Afifuddin³

Magister Ilmu Administrasi, Pascasarjana, Universitas Islam Malang,
Jl. MT Haryono, 193 Malang, Kec. Lowokwaru, Kota Malang, 65144, Indonesia.
LPPM Unisma, Jl. MT Haryono, 65144 Indonesia.
Email: abdrohmanfikri@gmail.com

ABSTRAK

Reformasi Birokrasi Pelayanan adalah sebuah kebijakan Pemerintah Daerah yang telah diberikan kewenangan oleh Pemerintah Pusat sesuai dengan UU No. 23 Tahun 2014 Tentang Pemerintahan Daerah dalam ayat 1 bahwa dalam rangka peningkatan kinerja penyelenggaraan Pemerintahan Daerah dapat melakukan pembaharuan dan inovasi pelayanan publik. Rumusan masalah yang diangkat dalam penelitian ini adalah bagaimana reformasi birokrasi pelayanan administrasi kependudukan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Blitar dan apa faktor pendukung dan penghambat reformasi birokrasi pelayanan administrasi kependudukan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Blitar. Metode penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan jenis penelitian deskriptif. Lokasi penelitian di Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Blitar. Teknik pengumpulan data dalam penelitian ini menggunakan observasi, wawancara, dan studi dokumen. Analisis data dalam penelitian ini menggunakan model analisis dari Miles, Huberman (2014) yakni meliputi pengumpulan data, penyajian data, penarikan kesimpulan dan verifikasi. Hasil penelitian menunjukkan bahwa reformasi birokrasi pelayanan administrasi kependudukan di Dispendukcapil Kabupaten Blitar dalam kurun waktu lima tahun terakhir telah melakukan reformasi birokrasi pelayanan administrasi. perubahan dan inovasi pelayanan administrasi di tinjau dari kelembagaan terdapat perubahan struktur, dan dari sisi penataan perubahan visi-misi organisasi dan dari sisi sumber daya aparatur terdapat program pelatihan dan bimbingan teknis terhadap pegawai Dispendukcapil dan pihak pelayanan di desa/kelurahan. pada 5 tahun terakhir ditinjau dari pelayanan ada tiga pelayananantara lain pelayanan tersentral, pelayanan online dan pelayanan Lapk Sarah. Adapun faktor pendukung dan penghambat pelaksanaan reformasi birokrasi pelayanan administrasi kependudukan Dispendukcapil. Faktor pendukung yakni aplikasi E-SIAP dan aplikasi Lapak Sarah. Sementara faktor penghambat yakni kurangnya SDM untuk di lapangan, anggaran bertahap.

Kata Kunci: Reformasi Birokrasi, Pelayanan Administrasi Kependudukan, Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil

ABSTRACT

Service Bureaucracy Reform is one of the regional government policies that have been given authority by the central government in accordance with Law no. 23 of 2014 the Regional Government in paragraph 1 that in the context of improving the performance of the implementation of the Regional Government can make changes and service innovations. The formulation of the problem raised in this study is how to reform the administration of Population and Civil Registration services in Blitar Regency and the factors that support and support the reform of population administration services at the Population and Civil Registration Office of Blitar Regency. This research method uses an approach with a descriptive type of research. The research location is at the Office of Population and Civil Registration of Blitar Regency. Data collection techniques in this study used observation, interviews, and document studies. Data analysis in this study uses the analytical model from Miles, Huberman (2014) which includes data collection, data presentation, drawing conclusions and levers. The results of the study indicate that the reform of population administration services in the Dispendukcapil Blitar Regency in the last

five years has carried out administrative service reforms. Changes and innovations in administrative services are seen from the institutional point of view, there are structural changes, and in terms of structuring changes in the organizational vision and in terms of apparatus resources, there are training programs and technical guidance for Dpendukcapil employees and service providers in the village/kelurahan. in the last 5 years in terms of services there are three services, namely centralized services, online services and Sarah Lapk services. The supporting and inhibiting factors for the implementation of the Population Administration Service Reform of the Dpendukcapil. The supporting factors are the E-SIAP application and the Sarah application. Meanwhile, the inhibiting factor, namely the lack of human resources in the field, is gradual.

Keywords: Bureaucratic Reform, Population Administration Service, Population and Civil Registry Service.

1. PENDAHULUAN

Isu-isu permasalahan birokrasi selalu menjadi pembahasan yang tidak ada habisnya, hal ini dikarenakan birokrasi pemerintah yang beredar dikalangan masyarakat terkesan tidak baik, karena selalu dihubungkan dengan ketidakpuasan, rumit, dan bertele-tele. Hal ini dibuktikan dengan ada pernyataan Pamono Anggota Komisi I DPRD Kabupaten Blitar pada tahun 2018 “pihaknya melihat saat Ramadhan antrian di Dipendukcapil Kabupaten Blitar lebih banyak dan membludak sampai keluar kantor, sehingga banyak masyarakat yang mengeluh pelayanan yang kurang maksimal atau bertele-tele terutama pada pelayanan E-KTP atau surat keterangan (Mayangkara : 04/06/2018). Gambaran ini menjelaskan kekecewaan masyarakat terhadap pelayanan birokrasi pemerintah khususnya Kabupaten Blitar¹.

Ungkapan ini menunjukkan bahwa problem yang dihadapi oleh sistem pelayanan administrasi kependudukan di Kabupaten Blitar perlu ditangani dengan serius agar pelayanan tidak berkesan bertele-tele yang mengakibatkan masyarakat malas untuk mengurus administrasi kependudukan mereka. Ada beberapa kebijakan yang dilakukan oleh Bupati diantaranya adalah reformasi birokrasi. Reformasi birokrasi dianggap oleh para pemimpin Kabupaten Blitar sebagai solusi perubahan yang lebih baik terhadap birokrasi pelayanan administrasi kependudukan di Kabupaten Blitar.

Reformasi birokrasi secara garis besar diartikan sebagai upaya dalam melakukan perubahan kearah yang lebih baik dan memiliki dampak terhadap sistem dan struktur birokrasi itu sendiri². Pelayanan Publik pada dasarnya adalah salah satu tugas penting yang tidak dapat diabaikan oleh pemerintah daerah, sehingga pelayanan publik yang ada di pemerintahan daerah harus ada perubahan atau inovasi sesuai dengan kebutuhan masyarakat, jika pelayanan publik tidak ada perubahan dan tidak ada perkembangan maka dipastikan semua sektor akan berdampak tidak baik. Oleh sebab itu, perlu adanya formulasi dan perencanaan yang baik sesuai dengan standar pelayanan publik yang telah diberikan kewenangan oleh pemerintah pusat terhadap pemerintah daerah.

¹ Mustafa Delly. 2013. Birokrasi Pemertintahan. Bandung. Penerbit : Alfabeta

² Setiyono, Budi. 2016, Birokrasi dalam Persfektif Politik dan administrasi. Bandung. Penerbit Nuansa Indah

Peraturan pemerintah yang mengatur tentang standar pelayanan publik tercantum dalam Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 65 Tahun 2005 Tentang Pedoman Penyusunan dan Penerapan Standar Pelayanan Minimal, bahwa standar pelayanan minimal adalah ketentuan tentang jenis dan mutu pelayanan dasar yang merupakan kewajiban pemerintah daerah yang wajib diperoleh setiap warga secara minimal³. Standar pelayanan minimal merupakan kewajiban pemerintah daerah yang harus diberikan terhadap setiap warganya, sehingga pemerintah daerah harus menyusun pelayanan publik dengan baik dan tidak rumit, serta perlu adanya pertimbangan beberapa aspek yaitu kemampuan, aparat penyelenggara pelayanan, potensi daerah, kelembagaan, dan karakteristik masyarakat.

Perwujudan pelayanan publik dari instansi pemerintah baik pemerintah pusat maupun pemerintah daerah terhadap masyarakat merupakan upaya untuk melaksanakan kewajiban sebagai aparatur negara, dengan menyiapkan fasilitas pelayanan publik yang cepat dan mudah dijangkau oleh masyarakat⁴. Adapun salah satu pelayanan publik yang sangat dibutuhkan oleh masyarakat adalah pelayanan publik bidang administrasi kependudukan, seperti pelayanan pembuatan Kartu Tanda Penduduk Elektronik (KTP-E), Kartu Keluarga (KK), Kartu Identitas Anak (KIA), pembuatan Surat Pindah Domisili, pembuatan Akte Kelahiran, Akte Kematian, dan layanan lainnya. Pelayanan administrasi kependudukan ini menjadi penting melakukan perubahan dan inovasi untuk kearah yang lebih baik, karena kebutuhan masyarakat terhadap pelayanan administrasi kependudukan selalu bertambah.

Bertambahnya kebutuhan masyarakat terhadap pelayanan administrasi kependudukan disebabkan administrasi kependudukan merupakan dat kependudukan menyangkut hajat seluruh warga negara dari sejak lahir hingga meninggal⁵. Warga negara yang lahir diwajibkan memiliki Akte Kelahiran, Kartu Keluarga, Kartu Tanda Penduduk dan Kartu Identitas Anak yang berfungsi untuk dijadikan berkas persyaratan administrasi dan kewajiban ketika mau masuk sekolah dan ketika membuat KTP. Oleh karena itu pelayanan administrasi kependudukan merupakan pelayanan yang sangat strategis sehingga dalam penyelenggaraannya pemerintah daerah diharapkan mampu melakukan inovasi dan perubahan kearah yang lebih baik, cepat dan mudah dijangkau oleh masyarakat.

Inovasi dan perubahan ke arah yang lebih baik dalam pelayanan publik merupakan kewajiban Pemerintah Daerah itu sendiri sesuai dengan Undang-Undang No 23 Tahun 2014 Tentang Pemerintah Daerah dalam ayat 1 bahwa dalam rangka peningkatan kinerja penyelenggaraan Pemerintahan Daerah,

³ Thoha, M., 2007. Beberapa Tulisan dan Wawancara di Koran dan Majalah, Jakarta

⁴ Thoha, M. 2004. Birokrasi dan Politik di Indonesia, Jakarta. PT Raja Grafindo Persada.

⁵ Sedarmayanti. 2010. Majanemen Sumber Daya Manusia, Reformasi Birokrasi, dan Manajemen Pegawai Sipil. Bandung, Refika Aditama

Pemerintah Daerah dapat melakukan inovasi pelayanan publik⁶. Dalam ayat 2 dalam perumusan kebijakan inovasi, Pemerintah Daerah mengacu pada prinsip peningkatan efisiensi, perbaikan efektivitas, perbaikan kualitas pelayanan, tidak ada konflik kepentingan, berorientasi pada kepentingan umum, dilaksanakan secara terbuka dan dapat dipertanggungjawabkan. Peraturan perundang-undangan ini yang menjadi landasan Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil (Dispendukcapil) Kabupaten Blitar untuk melakukan inovasi dalam pelayanan administrasi kependudukan di Kabupaten Blitar.

Dalam meningkatkan kualitas pelayanan administrasi kependudukan di Kabupaten Blitar melakukan langkah-langkah berupa inovasi pembaharuan terhadap pelayanan administrasi kependudukan diantaranya adalah melakukan terobosan baru dengan menerbitkan pelayanan Adminduk di setiap kecamatan di Kabupaten Blitar dalam penyelenggaraan pelayanan administrasi kependudukan seperti pembuatan Kartu Keluarga, Kartu Tanda Penduduk, Kartu Identitas Anak, Surat Pindah Domisili, Akte Kelahiran.

Kebijakan reformasi birokrasi ini diharapkan dapat mempersingkat waktu pengurusan administrasi kependudukan serta mempercepat proses pelayanan terhadap masyarakat. Sehingga pada akhirnya terciptalah pelayanan publik yang efektif dan efisien⁷. Keberhasilan meningkatkan efektifitas pelayanan publik ditentukan oleh faktor kemampuan pemerintah daerah dalam meningkatkan kinerja aparat pemerintah, khususnya Dispendukcapil Kabupaten Blitar dalam menyelenggarakan reformasi birokrasi pelayanan publik bidang administrasi kependudukan di Kabupaten Blitar.

Dalam proses pelaksanaan reformasi birokrasi pelayanan administrasi kependudukan di Dispendukcapil Kabupaten Blitar tentu adanya kendala dan hambatan karena setiap ada perubahan pasti ada hambatan yang harus diselesaikan hal ini diungkapkan oleh Ir. Suwidanto bahwa

“kalau hambatan dan kendala selama proses perpindahan sistem operasi prosedur reformasi birokrasi pelayanan administrasi ini banyak, diantaranya masih kurangnya sosialisasi dari kami sehingga selama ini masyarakat masih mengira pengurusan administrasi kependudukan harus mondar mandir seperti pelayanan sebelumnya, dan terbatasnya waktu pelayanan di kecamatan karena pegawai yang bertugas terbatas sehingga pelayanan masih antri-antri namun kami usahakan semua pelayannya selesai dalam hari itu, untuk itu kami kedepannynakan tetap melakukan inovasi bagaimana caranya untuk mewujudkan pelayanan ini tanpa ada antri”. (WS1.LS/KantorDispendukcapil/230422).

⁶ Undang-Undang No 23 Tahun 2014 Tentang Pemerintah Daerah dalam ayat 1 bahwa dalam rangka peningkatan kinerja penyelenggaraan Pemerintahan Daerah ayat 2

⁷ Komaruddin. 2011. “Reformasi Birokrasi dan Pelayanna Publik. Di dalam jurnal Sekretariat Negara. Nomor 20, Hlm 144-190

Adapun kendala yang dihadapi oleh pihak Dispendukcapil Kabupaten Blitar adalah keterbatasan waktu dan keterbatasan pegawai sehingga masih ada hambatan berupa antri meskipun dalam hari itu tetap pelayanan terhadap masyarakat semua dapat diselesaikan, hal ini menunjukkan bahwa dalam setiap transisi perubahan kebijakan pasti adanya hambatan sebagaimana yang telah dialami oleh pihak Dispendukcapil Kabupaten Blitar sehingga perlu ada tindakan dan gerakan perubahan untuk menyelesaikan hambatan yang dihadapi. Berdasarkan dari uraian latar belakang masalah maka peneliti tertarik untuk meneliti Tesis yang berjudul “Reformasi Birokrasi Pelayanan Administrasi Kependudukan di Dispendukcapil Kabupaten Blitar”, pelayanan administrasi kependudukan merupakan pelayan yang sangat diperlukan oleh masyarakat sehingga perubahan dan inovasi kearah yang lebih baik penting dilakukan dalam rangka mewujudkan pelayanan publik yang baik dan mudah. Maka dalam rangka memaksimalkan inovasi pelayanan publik administrasi kependudukan penelitian ini penting dilaksanakan.

2. METODE PENELITIAN

Metode penelitian yang digunakan oleh peneliti dalam penelitian ini adalah pendekatan kualitatif dengan jenis deskriptif. Penelitian ini berjudul “Reformasi Birokrasi Pelayanan Administrasi Kependudukan di Dispendukcapil Kabupaten Blitar”. Fokus penelitian menurut Patton (1980:228) bahwa menentukan fokus penelitian mempunyai dua tujuan utama, yakni fokus memberikan batasan-batasan dan fokus penelitian menentukan inklusi dan eksklusi untuk informasi baru yang muncul⁸. Fokus penelitian dalam penelitian ini adalah menemukan upaya reformasi birokrasi pelayanan administrasi kependudukan Dispendukcapil Kabupaten Blitar dan menemukan faktor pendukung dan penghambat terlaksananya reformasi birokrasi pelayanan administrasi kependudukan Dispendukcapil Kabupaten Blitar. Lokasi penelitian menurut Ahmadi (2018) situs atau lokasi penelitian adalah konteks peristiwa atau kegiatan yang terjadi, suatu wilayah yang ditetapkan secara sosial. Dalam penelitian ini situs atau lokasi penelitian adalah di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Blitar.

Subyek dan informan, menurut Arikanto (2006) subyek adalah yang dituju untuk diteliti oleh peneliti⁹. Menurut Moleong (2015) informan adalah orang yang dijadikan sasaran untuk memberi informasi tentang situasi dan kondisi latar belakang penelitian¹⁰. Dalam penelitian ini subyek dan informan adalah Aparatur Dispendukcapil Kabupaten Blitar antara lain sebagai berikut. Pertama ketua

⁸ Ainin Moh. 2013. Metode Penelitian Bahasa Arab. Malang. Bintang Sejahtera (hlm. 121)

⁹ S. Nasution. 2003. Metode Penelitian Naturalistik-Kualitatif. Bandung. Tarsito Bandung (hlm. 115)

¹⁰ Moleong, Lexy J. 2007. Metodologi Penelitian Kualitatif. Rosda Karya. Bandung

¹¹ Sugiyono. 2009. Memahami Penelitian Kualitatif. Bandung. Alfabeta (hlm 209).

Dispendukcapil Kabupaten Blitar sebagai *stakeholder* penerbitan kebijakan terkait administrasi kependudukan. Kedua petugas penerima permohonan layanan administrasi kependudukan. Ketiga petugas *Back Office*. Keempat petugas pelayanan desa/kelurahan. kelima pemohon layanan administrasi kependudukan.

Sumber data yang digunakan adalah data primer dan data skunder yang diperoleh dari hasil wawancara, oservasi dan dokumentasi penelitian. Teknik pengumpulan data menggunakan pendapat Moh. Ainin (2013) yakni dengan cara teknik observasi, teknik wawancara, teknik dokumentasi¹². Teknis analisis data dalam penelitian ini menggunakan analisis data model Miles, Huberman dan sadana (2014) yakni data yang dilakukan secara langsung dan terus menerus hingga tuntas. Keabsahan data adalah validasi data dan hasil penelitian (S. Nasution: 2003) yakni dilakukan dengan cara uji kredibilitas data. Langkah ini dapat dilakukan dengan dua cara yakni dengan meningkatkan ketekunan dan trigulasi¹³.

3. HASIL DAN PEMBAHASAN

Hasil Penelitian

1. Dispendukcapil (Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil) Kabupaten Blitar

Lokasi Dispendukcapil terletak di Jl. Manokwari No. 25 Satreyan, Kec. Kanigoro, Kab. Blitar, Jawa Timur 66171. Adapun sejarah terbentuknya Dispendukcapil Kabupaten Blitar berdasarkan pada undang-undang yang telah ditetapkan, pertama PPRI (Peraturan Pemerintah Republik Indonesia) No. 41 tahun 2007 yang mengatur tentang OPD (Organisasi Perangkat Daerah). Kedua Peraturan Daerah Kabupaten Blitar No. 19 Tahun 2008 yang mengatur tentang struktur organisasi dan tata kelola dan tata kerja dinas-dinas di Kabupaten Blitar. Ketiga Peraturan Bupati Blitar No. 52 tahun 2008 mengatur tentang Penjabaran Tugas Pokok dan Fungsi Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Blitar.

Dengan adanya peraturan perundang-undangan tersebut maka seluruh pegawai dan aparatur pelayanan publik berkomitmen untuk mendukung dan membantu Bupati Kabupaten Blitar untuk mewujudkan visi Dispendukcapil Kabupaten Blitar yakni “terwujudnya kesadaran masyarakat tentang arti penting penyelenggaraan kependudukan yang meliputi: administrasi, pengawasan, pengendalian dan pemberian identitas penduduk” sedangkan misi Dispendukcapil Kabupaten Blitar yakni

- a) Meningkatkan SDM (Sumber Daya Manusia) meliputi keterampilan dan keprofesionalisme dalam bekerja.

¹² Ahmadi, Rulam. 2018. Metode Penelitian Kualitatif. Ar-Ruzz Media. Yogyakarta

- b) Meningkatkan kegiatan penyuluhan atau sosialisasi dan memberikan pelayanan yang lebih baik.
- c) Meningkatkan pelayanan prima berupa “*one day servis*” dalam pelayanan identitas penduduk
- d) Meningkatkan sarana dan prasarana pelayanan publik.

1. Reformasi Birokrasi Pelayanan Administrasi Kependudukan di Dispendukcapil Kabupaten Bitar
Berdasarkan hasil penelitian bahwa reformasi birokrasi pelayanan administrasi kependudukan Dispendukcapil Kabupaten Blitar mengacu pada teori sebagai berikut.

A. Reformasi Berokrasi Kelembagaan

Berdasarkan hasil wawancara dengan Ir. Suwandito selaku Kepala Dispendukcapil Kab. Blitar “Langkah-langkah yang kami ambil untuk mewujudkan pelayanan administrasi kependudukan yang cepat, dekat ora ragat adalah menambahkan titik layanan adminduk yang terletak di Srengat (TLA Srengat) dan di Wlingi (TLA Wlingi) sehingga ada penambahan struktur organisasi yang bertugas di titik layanan. pihak dispenduk mengutus pegawai-pegawai ketitik tersebut untuk menjadi penanggung jawab pelaksanaan pelayanan administrasi kependudukan terhadap masyarakat” (WS1.IS/KantorDispendukcapil/230422)

Dari hasil wawancara di atas dapat disimpulkan bahwa ditinjau dari sisi kelembagaan, Dispendukcapil Kabupaten Blitar telah melakukan perubahan yakni dengan menambahkan struktur organisasi baru yakni petugas-petugas yang bertanggung jawab di titik layanan yang telah dipecah menjadi tiga kantor layanan adminduk. Kebijakan penambahan struktur organisasi ini merupakan salah satu langkah untuk mempermudah untuk mensinkronkan antara pelayanan pusat yang terletak di Dispendukcapil Kabupaten Blitar dengan titik layanan adminduk yang terletak di Srengat dan titik layanan adminduk yang terletak di Wlingi.

Kemudian setelah adanya reformasi birokrasi di kelembagaan maka langkah selanjutnya adalah reformasi birokrasi di sistem penataan birokrasi pemerintahan.

B. Sistem Penataan Birokrasi Pemerintah

Berdasarkan hasil wawancara dengan Bapak Bintang Agung Silvano selaku Bagian Umum dan Kepegawaian bahwa “sistem pelayanan administrasi kependudukan di Dispendukcapil mulai dari tahun 2018 sudah kita menggunakan layanan online, masyarakat berkontak langsung dengan aplikasi, kemudian sistem diubah pada tahun 2022 dengan menggunakan aplikasi yang dioperasikan di setiap desa/kelurahan sehingga masyarakat tidak perlu berkontak langsung dengan sistem, cukup dengan mendatangi desa/kelurahan masing-masing” (WS2.BAS/KantorDispendukcapil/230422).

Dari hasil wawancara di atas menggambarkan bahwa ditinjau dari sisi penataan sistem pemerintah, sistem pelayanan administrasi kependudukan Dispendukcapil Kabupaten Blitar telah melakukan upaya penyusunan sistem yakni sistem pelayanan offline menjadi pelayanan online guna untuk mempermudah proses pelayanan administrasi kependudukan.

C. Sumber Daya Aparatur

Berdasarkan hasil wawancara dengan Ibu Evi petugas pelayanan di Desa Jambewangi bahwa “untuk pelatihan sumber daya aparatur pihak Dispendukcapil melakukan bimbingan teknis dan pelatihan serta sosialisasi pelayanan Lapak Sarah kepada semua petugas pelayanan di desa/kelurahan yang dilaksanakan pada tanggal 28 Maret 2022. Tujuannya untuk meningkatkan keterampilan aparatur desa/kelurahan dalam melaksanakan tugas pelayanan di desa/kelurahan” (WS3.IE/KantorDesa/030522).

Dari hasil wawancara di atas bahwa di Dispendukcapil Kabupaten Blitar dalam rangka meningkatkan sumber daya aparatur yang professional dengan mengadakan pelatihan terkait pelayanan yang diterapkan di desa/kelurahan, bimbingan teknis pelayanan juga dilakukan untuk meningkatkan skill aparatur desa dalam mengakses dan mengoperasikan aplikasi pelayanan online. Pelatihan dan bimbingan teknis merupakan upaya yang perlu dilaksanakan oleh pihak Dispendukcapil karena dengan adanya sumber aparatur yang memadai maka pelayanan administrasi kependudukan di Dispendukcapil akan terlaksana sesuai dengan apa yang diharapkan oleh masyarakat.

D. Reformasi Pelayanan Administrasi Kependudukan

Ditinjau dari sisi pelayanan maka reformasi birokrasi pelayanan administrasi kependudukan Dispendukcapil Kabupaten Blitar dapat di klasifikasikan sebagai berikut:

1) Pelayanan Tersentral

Pelayanan tersentral merupakan jenis pelayanan yang diselenggarakan pihak Dispendukcapil Kabupaten Blitar yakni setiap pelayanan administrasi kependudukan dilaksanakan di Dispendukcapil, masyarakat yang mengurus administrasi kependudukan harus mendatangi kantor dispendukcapil sehingga pelayanan administrasi kependudukan ini mulai beroperasi dari jam tiga pagi yakni berupa pelayanan pembagian antrian yang digunakan untuk urutan pelayanan setelah kantor dispendukcapil di buka pada jam 8 pagi. Pelayanan ini membuat permasalahan baru disebabkan jumlah masyarakat Kabupaten Blitar yang sangat banyak dari beberapa kecamatan berkumpul dalam satu pelayanan sehingga antrian panjang terjadi setiap hari.

Berdasarkan pada hasil wawancara dengan masyarakat yang sedang mengurus administrasi kependudukan di kantor Dispendukcapil Kabupaten Blitar Ibu Robiyah bahwa

“pelayanan di Dispendukcapil sebelumnya (sebelum pelayanan online) untuk mengurus administrasi kependudukan harus datang jam 3 subuh mas, takut kehabisan antrian, sehingga membuat kita sebagai masyarakat enggan untuk mengurus adminduk soalnya banyak yang dikorbankan dan untuk jadinya sangat lama lebih dari satu bulan” (WS4.IR?Kantor Dispendukcapil/03052022).

Dari hasil wawancara di atas menggambarkan bahwa pelayanan tersentral banyak menimbulkan permasalahan yang mengakibatkan masyarakat enggan mengurus adminduk. Kemudian dengan berjalannya waktu pihak Dispendukcapil melakukan inovasi dengan menyediakan pelayanan online yakni melalui aplikasi E-SIAP.

2) Pelayanan Online (E-SIAP)

Pelayanan administrasi kependudukan secara online dengan menggunakan aplikasi E-SIAP merupakan salah satu upaya pihak Dispendukcapil dalam menyelenggarakan pelayanan terhadap masyarakat kemudian bersamaan dengan menyebarnya virus Covid-19 sehingga segala kegiatan penyelenggaraan pelayanan administrasi kependudukan tertunda hingga berlarut-larut sehingga pelayanan berbasis online yakni E-SIAP sangat diperlukan pada saat pandemic untuk mencegah terbengkalainya segala urusan masyarakat yang berkaitan dengan administrasi kependudukan.

Kehadiran teknologi di masyarakat saat ini sangat membantu memenuhi kebutuhan masyarakat dengan menghadirkan inovasi pelayanan publik. Diantaranya pelayanan online E-SIAP di Dispendukcapil Kabupaten Blitar. Dispendukcapil Kabupaten Blitar merupakan salah satu instansi pemerintah yang bertugas dan berperan dibagian pemberian pelayanan publik kepada masyarakat yakni di bidang administrasi kependudukan. Hal ini sesuai dengan hasil wawancara dengan Bintang Agung Silvano, ST, MM Dispendukcapil kab. Blitar

“Dasar hukum pelayanan disini adalah Undang-Undang Dasar Administrasi kependudukan Nomor 24 Tahun 2013 dan Undang-Undang Dasar No. 23 Tahun 2006 yang menjadi dasar hukum memberikan pelayanan menggunakan inovasi E-SIAP, E-SIAP melayani hak-hak dasar masyarakat meliputi KTP, KK, Akta Kelahiran” (WS2.BAS/KantorDispendukcapil/230422)¹⁴.

Sedangkankan mekanisme pelayanan administrasi kependudukan melalui E-SIAP dilakukan di hp masyarakat masing-masing, yakni dengan masuk aplikasi, login kemudian tinggal klik keperluan pelayanan dan mengambil gambar berkas dan di upload di aplikasi tersebut hal ini sesuai dengan hasil wawancara dengan pihak desa yang menangani pelayanan Ibu Evi bahwa

“Untuk pelayanan online E-SIAP saya kira sudah berjalan dengan lancar, diantaranya masyarakat tidak perlu ke dispendukcapil untuk mengurus Adminduk mereka cukup di rumah, di foto lalu di upload

¹⁴ Undang-Undang No 23 Tahun 2006 Tentang Administrasi Kependudukan.

lewat aplikasi E-SIAP, bagi masyarakat yang tidak paham pihak desa dapat membantu untuk login dan upload berkas mas” (WS3.IE/KantorDesa/030522).

Selain itu, pihak Dispendukcapil juga membangun titik pelayanan di dua titik yang terletak di daerah Srengat dan di Daerah Wlingi. Hal ini sesuai dengan ungkapan dari Ir. Suwandito selaku Kepala Dispendukcapil Kabupaten Blitar

“Langkah-langkah yang kami ambil untuk mewujudkan pemangkasan pelayanan administrasi kependudukan online adalah menambahkan titik layanan adminduk yang terletak di Srengat (TLA Srengat) dan di Wlingi (TLA Wlingi) pihak dispenduk mengutus pegawai-pegawai ketitik tersebut untuk melayani adminduk masyarakat Kab. Blitar sehingga masyarakat tidak perlu ke Dinas Kependudukan untuk mengurus administrasi kependudukan cukup dilakukan di Desa masing atau di dua titik layanan adminduk, untuk jangka waktu penyelesaian cukup satu pekan dan bisa lebih cepat” (WS1.IS/KantorDispendukcapil/230422).

Penambahan titik pelayanan ini dapat membantu masyarakat yang rumahnya jaraknya jauh ke kantor Dispendukcapil cukup melakukan pengurusan adminduk di titik terdekat dari rumahnya. Masyarakat dapat mengakses pelayanan kependudukan dan pencatatan sipil dengan mudah sehingga meskipun di kantor Dispendukcapil terlihat sepi tidak seperti pelayanan tersentral sebelumnya namun masyarakat yang melakukan pengajuan adminduk secara online sangat banyak.

Hal ini didukung dengan baiknya akses internet di desa-desa sehingga masyarakat dapat dengan mudah melakukan pengajuan pelayanan online melalui E_SIAP. E-SIAP sendiri memberikan kemudahan terhadap masyarakat Kabupaten Blitar yakni dengan menghadirkan pelayanan adminduk online dengan cara mengupload berkas-berkas yang menjadi persyaratan kemudian setelah persyaratan yang diperlukan terpenuhi dan sudah diupload maka pihak Dispendukcapil akan mengirimkan administrasi kependudukan yang sudah jadi melalui email masyarakat yang telah dicantumkan pada saat login di E-SIAP. Berikut data jumlah pengajuan dokumen kependudukan yang didaftarkan melalui E-SIAP

Tabel 4.1
Pengajuan KK, Akte Kematian, Akte Kelahiran di E-SIAP (Juli-September 2021)

pengajuan	Juli	agustus	September
Kartu Keluarga	1420	1316	2193
Akte Kematian	1063	1577	1618
Akte Kelahiram	2005	2011	2211

Namun seiring berjalannya waktu pelayanan online dikembangkan lagi oleh pihak Dispendukcapil dengan merilis pelayanan baru pada awal tahun 2022 yakni Layanan Pengajuan Admindak Desa kelurahan (Lapak Sarah).

3) Pelayanan Layanan Pengajuan Admindak Desa Kelurahan (Lapak Sarah)

Dari hasil penelitian, peneliti menemukan kebijakan yang menjadi payung hukum pelayanan Lapak Sarah di Dispendukcapil yakni Undang-Undang Dasar Adminidtrasi Kependudukan Nomor 24 tahun 2013 dan Undang-Undang Dasar No 23 tahun 2006 yang mengatur tentang peningkatan pelayanan publik dalam rangka mewujudkan pelayanan di masyarakat sesuai dengan harapan masyarakat. Hal ini sesuai dengan ungkapan Bapak Bintang selaku Aparatur Dispendukcapil bahwa “Untuk dasar hukum pelaksanaan pelayanan Lapak Sarah ini Undang-Undang Dasar Administrasi Kependudukan Nomor 24 Tahun 2013 dan Undang-Undang Dasar No. 23 Tahun 2006 yang menjadi dasar hukum memberikan pelayanan menggunakan inovasi pelayanan dengan bekerja sama dengan pihak desa dalam mensukseskan pelayanan Lapak Sarah” (WS2.BAS/KantorDesa/030522).

Hal ini senada dengan ungkapan Bapak Mujib selaku Wakil Ketua DPRD Kabupaten Blitar dalam media online

“Layanan Pengajuan Admindak Desa Kelurahan (Lapak Sarah) ini inovasi yang sangat bagus. Wujudnya perangkat lunak yang dioperasikan petugas registrasi desa/kelurahan. Hadirnya Pelayanan Lapak Sarah ini sangat membantu masyarakat yang tidak bisa menggunakan android, masyarakat cukup urus didesa, dan tidak harus meninggalkan pekerjaannya. Proses pelayanan admindak di desa/kelurahan lebih cepat dan mudah dijangkau oleh masyarakat yang tinggal di daerah plosok, dan inovasi ini merupakan kebutuhan masyarakat dalam rangka membahagiakan masyarakat” (Ainur Rofiq 19 april 22)

Sedangkan cara kerja pelayanan Lapak Sarah diungkapkan oleh Bapak Ir Suwandito dalam media online

“Lapak Sarah ini wujudnya adalah perangkat lunak berbentuk aplikasi, yang memiliki tugas mengoperasikan adalah petugas registrasi di tingkat desa/kelurahan. Cara kerjanya, berkas-berkas yang diurus di tingkat desa/kelurahan langsung diupload di aplikasi Lapak Sarah kemudian diproses langsung oleh pihak Dispendukcapil. Dokumen yang telah jadi maka dikirim lewat email masing-masing”(Ainur Rofiq 19 april 22)

Pengajuan KK, Akte Kematian, Akte Kelahiran yang diajukan di pelayanan Lapak Sarah dalam kurun waktu tiga bulan sebagai berikut:

Tabel 4.2 **Pengajuan KK, Akte Kematian, Akte Kelahiran di Lapak Sarah(Maret-Mei 2022)**

Al Qalam: Jurnal Ilmiah Keagamaan dan Kemasyarakatan Vol. 17, No. 4
Juli - Agustus 2023

Pengajuan	Maret	April	Mei
Kartu Keluarga	1240	1765	2113
Akte Kematian	1065	1400	1850
Akte Kelahiram	2030	2434	1737
Jumlah	4335	5599	5700

Sumber: diolah peneliti

E Faktor yang mempengaruhi reformasi birokrasi pelayanan administrasi kependudukan di Dispendukcapil Kabupaten Blitar

Faktor pendukung reformasi birokrasi pelayanan administrasi kependudukan di Dispendukcapil Kabupaten Blitar diantaranya adalah Undang-Undang Dasar Nomor 24 Tahun 2013 bahwa pemerintah sebagai pihak penyelenggara harus mampu menciptakan pelayanan publik yang professional dan bermutu tinggi. Selain itu Peraturan Pemerintah Nomor 81 Tahun 2010 tentang Grand Disegn Reformasi Birokrasi 2010-2025 menjadi faktor pendukung terlaksananya reformasi birokrasi pelayanan administrasi kependudukan Dispendukcapil Kabupaten Blitar.

Faktor penghambat reformasi birokrasi pelayanan administrasi kependudukan di Dispendukcapil Kabupaten Blitar adalah masih belum sepenuhnya terpenuhi baik dari sarana dan prasaran yang mendukung terlaksananya pelayanan administrasi kependudukan hal ini sesuai dengan hasil wawancara Bapak Bintang selaku Ketua Sub Kepegawaian bahwa “Untuk faktor yang menjadi penghambat terlaksananya program Dispendukcapil ini adalah terbatasnya sumber daya manusia dari kami dan belum maksimalnya sosialisasi dari kami sehingga tidak semua masyarakat tahu bahwa pihak dispenduk telah memberikan pelayanan yang tidak perlu mendatangi dispenduk cukup dilakukan di desa masing-masing(WS1.BAS/KantorDispendukcapil/230422).

4.2 Analisis Data

A. Reformasi Birokrasi Pelayanan Administrasi Kependudukan di Dispendukcapil Kabupaten Bitar

Berdasarkan hasil penelitian reformasi birokrasi pelayanan administrasi kependudukan di Dispendukcapil Kabupaten Blitar maka dapat dikaji menggunakan teori Miftah Thoha (2007) yang menyatakan faktor pendorong timbulnya reformasi birokrasi ada empat. Pertama adanya kebutuhan untuk melakukan perubahan dan pembaharuan sesuai dengan hasil penelitian bahwa berdasarkan dengan problem yang telah dialami masyarakat Kab. Blitar yakni setiap pengurusan adminduk di Dispendukcapil selalu terjadi antrian panjang, jangka penyelesaian yang lama dan jarak yang jauh sehingga perubahan dan pembaharuan pelayanan harus dilakukan agar permasalahan dapat diatasi. Kedua memahami perubahan yang terjadi dilingkungan strategis nasional, faktor ini menyangkut

perubahan lingkungan global yakni perkembangan teknologi sehingga untuk menyesuaikan dengan perkembangan zaman pelayanan di Dispendukcapil harus dirubah menjadi pelayanan digital.

Ketiga memahami perubahan yang terjadi di lingkungan strategis. Keempat memahami perubahan yang terjadi dalam manajemen pemerintahan berupa kebijakan desentralisasi dan otonomi daerah, sesuai dengan hasil penelitian bahwa desentralisasi yang terjadi di pelayanan administrasi kependudukan di Kab Blitar berupa layanan Lapak Sarah yakni memberikan wewenang kepada setiap desa untuk melayani masyarakat dalam melakukan pengurusan adminduk. Dari keempat faktor pendorong terjadinya reformasi birokrasi di pelayanan administrasi kependudukan di Kab. Blitar maka dapat dijadikan pertimbangan untuk menyusun strategi pembaharuan aparatur negara dan pemerintahan yang meliputi tiga sistem yang perlu direformasi antara lain.

1. Kelembagaan Birokrasi Pemerintahan

Kelembagaan merupakan strategi pertama yang harus dilaksanakan dalam perubahan dikarenakan kelembagaan yang sesuai dengan perubahan sekaligus ditunjang dengan sistem yang tepat maka perubahan perilaku sumber daya manusia dari aparatur pegawai dapat dilakukan. Dari hasil penelitian bahwa kelembagaan di Dispendukcapil Kabupaten Blitar telah melakukan penambahan struktur organisasi yang bertugas bertanggung jawab di titik pelayanan hasil pemekaran.

Hal ini sesuai dengan hasil penelitian bahwa dalam rangka melaksanakan reformasi birokrasi pelayanan administrasi kependudukan di Kabupaten Blitar kelembagaan di Dispendukcapil dikembangkan dengan membangun dua titik lembaga adminduk yang memiliki wewenang yang sama dengan diketua oleh pegawai Dispendukcapil yang ditunjuk oleh ketua Dispendukcapil Kabupaten Blitar.

Dua titik tersebut terletak di Srengat dan Wilingi hal tersebut bertujuan untuk mempermudah jangkauan masyarakat dalam pengurusan administrasi kependudukan. Dispendukcapil Kabupaten Blitar dalam rangka mewujudkan pelayanan administrasi kependudukan yang cepat, dekat dan oragat upaya yang dilakukan adalah mengembangkan lembaga menjadi total tiga titik pelayanan adminduk. Hal ini bertujuan untuk mensukseskan reformasi birokrasi pelayanan administrasi kependudukan di Dispendukcapil Kab. Blitar.

2. Sistem Penataan Birokrasi Pemerintahan

Sistem penataan birokrasi pemerintahan merupakan strategi kedua setelah kelembagaan. Sistem penataan pemerintahan sangat menentukan dan sangat tergantung pada visi dan misi pemerintahan. visi dan misi menjadi faktor penunjang tercapainya sistem yang menciptakan aparatur dihargai ditegakkan prinsip politik demokrasi dalam pemerintahan, profesional kompeten dan akuntabel. Sehingga

kebijakan maupun SOP pembaharuan harus menghindari kebijakan yang justru memberi kelonggaran terhadap kejahatan korupsi, kolusi dan nepotisme, ketidak jujuran dan tidak patuh terhadap hukum.

Dari hasil penelitian menunjukkan bahwa di Dispendukcapil visi dan misi dari pemerintahan sangat jelas berbunyi “terwujudnya kesadaran masyarakat tentang arti penting penyelenggaraan kependudukan yang meliputi administrasi, pengawasan, pemberian identitas penduduk” kemudian selain visi yang jelas ditunjang dengan adanya misi yakni meningkatkan SDM meliputi keterampilan dan keprofesionalan dalam bekerja, meningkatkan kegiatan penyuluhan atau sosialisasi dan memberikan pelayanan yang baik, meningkatkan pelayanan prima berupa “*one day servis*” dalam pelayanan identitas penduduk, meningkatkan sarana dan prasarana pelayanan publik.

Menurut hasil penelitian mengenai Standar Operasional Prosedur mengenai pelayanan di Dispendukcapil tidak ada perubahan baik dari pelayanan E-SIAP maupun pelayanan Lapak Sarah sehingga SOP tetap tidak ada perubahan yakni tercantum dalam Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 pasal 21 tentang pelayanan publik yang menyatakan bahwa standar pelayanan meliputi dasar huku, persyaratan, sistem, jangka waktu penyelesaian, biaya, produk pelayanan, sarana dan prasaran. Selain itu Peraturan Bupati No 54 tahun 2016 juga mengatur tentang kedudukan, susunan organisasi, uraian tugas dan fungsi serta tata kerja Dispendukcapil Kabupaten Blitar.

3. Sumber Daya Aparatur

Sumber daya aparatur merupakan strategi ketiga setelah perubahan kelembagaan, perubahan penataan sistem pemerintahan, perubahan sumber daya aparatur. Untuk menyusun dan memperbarui sumber daya aparatur perlu adanya pengamatan terhadap persoalan yang timbul di elemen masyarakat, selama ini beredar anggapan terkait aparatur yang tidak profesional dan kesejahteraannya amat kurang. Oleh karena itu faktor pendorong terjadinya reformasi birokrasi yang empat diatas harus dijadikan pendorong guna melahirkan strategi pemecahan problem sumber daya aparatur pemerintah dan menciptakan pembaharuan yang sesuai dengan harapan masyarakat.

Dari hasil penelitian menunjukkan bahwa pandangan masyarakat terhadap aparatur pemerintah tidak baik disebabkan pelayanan sebelumnya adanya reformasi birokrasi banyak problem seperti harus mengantri panjang, harus menunggu lama sehingga pandangan masyarakat terhadap aparatur cenderung negative sehingga hal ini perlu adanya peningkatan kinerja aparatur. Menurut Sedarmayanti (2010:181) dalam rangka meningkatkan kinerja sumber daya aparatur ada dua metode

a) *Ion Then Job*

Metode ini adalah cara pelatihannya dilakukan ditempat kerja dan dilakukan sambil bekerja. Adanya rotasi pekerjaan, bimbingan pekerjaan, magang, pemberian contoh teknik ini efektif untuk

meningkatkan kinerja aparatur. Hal ini telah dilaksanakan oleh pihak Dispendukcapil yakni dengan mengadakan bimbingan teknik terkait pengoperasian aplikasi pelayanan administrasi kependudukan di desa/kelurahan hal ini bertujuan untuk meningkatkan skill petugas pelayanan desa/kelurahan dalam melayani masyarakat.

b) Off the job

Metode ini terdiri dari pendidikan, pelatihan yang berguna untuk menunjang keberhasilannya sebuah program, dengan adanya pendidikan dan pelatihan maka keberhasilan sebuah program lebih cepat. Hal ini telah dilakukan oleh pemerintah Dispendukcapil Kabupaten Blitar yakni dengan melakukan bimbingan, pelatihan dalam proses pengoperasian aplikasi yang telah dirilis guna untuk menunjang keberhasilannya program reformasi birokrasi administrasi kependudukan di Kabupaten Blitar.

B. Faktor-faktor yang mempengaruhi reformasi birokrasi pelayanan administrasi kependudukan Dispendukcapil Kabupaten Blitar

Faktor pendukung reformasi birokrasi pelayanan administrasi kependudukan Dispendukcapil Kabupaten Blitar adalah Undang-Undang Dasar Nomor 24 Tahun 2013 bahwa pemerintah sebagai pihak penyelenggara harus mampu menciptakan pelayanan publik yang profesional dan mutu tinggi dalam rangka mencapai tujuan pelayanan prima. Peraturan Presiden No. 81 Tahun 2010 tentang Grand Design Reformasi Birokrasi 2010-2025. Kemudian Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Sistem Informasi Administrasi Kependudukan¹⁵.

Faktor penghambat reformasi birokrasi pelayanan administrasi kependudukan Dispendukcapil Kabupaten Blitar adalah terbatasnya sumber daya manusia dalam pelaksanaan reformasi birokrasi pelayanan administrasi kependudukan Dispendukcapil Kabupaten Blitar. Dan terbatasnya sarana dan prasarana serta anggaran bertahap.

4 KESIMPULAN

Pelaksanaan reformasi birokrasi pelayanan administrasi kependudukan di Dispendukcapil Kabupaten Blitar antara lain sebagai berikut: Hadirnya Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 yang mengatur tentang pemerintah daerah dalam ayat 1 bahwa dalam rangka meningkatkan kinerja penyelenggara pemerintah daerah, pemerintah daerah dapat melakukan inovasi pelayanan publik. Dalam ayat 2 disebutkan bahwa kebijakan terkait inovasi pemerintah daerah harus mengacu pada efisiensi, perbaikan efektivitas, perbaikan kualitas pelayanan dan lain-lainnya. Hal ini kemudian

¹⁵ Peraturan Presiden No. 81 Tahun 2010 tentang Grand Design Reformasi Birokrasi 2010-2025

menjadi dasar pihak Dispendukcapil melakukan reformasi birokrasi pelayanan administrasi kependudukan selama lima tahun terakhir. Diantaranya adalah pelayanan tersentral, pelayanan online (E-SIAP) dan pelayanan Lapak Sarah. Kehadiran reformasi birokrasi pelayanan administrasi bertujuan meningkatkan kesadaran masyarakat terhadap pentingnya administrasi kependudukan. Dispendukcapil sebagai aktor dalam reformasi birokrasi pelayanan administrasi kependudukan memiliki wewenang untuk menciptakan terobosan-terobosan baru dalam rangka meningkatkan pelayanan dengan memanfaatkan pelayanan *go-digital*.

Berdasarkan hasil uraian kesimpulan di atas ada beberapa faktor yang mempengaruhi reformasi birokrasi pelayanan administrasi kependudukan di Dispendukcapil Kabupaten Blitar.

1. Faktor pendukung

Dalam pelaksanaan kebijakan reformasi birokrasi pelayanan administrasi kependudukan terdapat faktor pendukung diantaranya adalah Undang-Undang Dasar Nomor 24 Tahun 2013 bahwa pemerintah sebagai pihak penyelenggara harus mampu menciptakan pelayanan publik yang profesional dan mutu tinggi dalam rangka mencapai tujuan pelayanan prima. Peraturan Presiden No. 81 Tahun 2010 tentang Grand Design Reformasi Birokrasi 2010-2025. Kemudian Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Sistem Informasi Administrasi Kependudukan.

2. Faktor penghambat

Beberapa faktor penghambat dalam program reformasi birokrasi pelayanan administrasi kependudukan di Dispendukcapil Kabupaten Blitar diantaranya adalah anggaran yang gelontorkan masih bertahap dan terdapat keterbatasan SDM di Dispendukcapil Kabupaten Blitar sehingga program yang telah disusun pelaksanaannya ada yang terhambat. Hal ini perlu diperhatikan agar reformasi birokrasi pelayanan administrasi kependudukan di Dispendukcapil Kabupaten Blitar terlaksana.

DAFTAR PUSTAKA

- Ainin Moh. 2013. *Metode Penelitian Bahasa Arab*. Malang. Bintang Sejahtera (hlm. 121)
- Mustafa Delly. 2013. *Birokrasi Pemertintahan*. Bandung. Penerbit : Alfabeta
- Thoha, M., 2007. *Beberapa Tulisan dan Wawancara di Koran dan Majalah*, Jakarta
- Thoha, M. 2004. *Birokrasi dan Politik di Indonesia*, Jakarta. PT Raja Grafindo Persada.
- S. Nasution. 2003. *Metode Penelitian Naturalistik-Kualitatif*. Bandung. Tarsito Bandung (hlm. 115)
- Setiyono, Budi. 2016, *Birokrasi dalam Perspektif Politik dan administrasi*. Bandung. Penerbit Nuansa Indah
- Sugiyono. 2009. *Memahami Penelitian Kualitatif*. Bandung. Alfabeta (hlm 209).

- Sedarmayanti. 2010. *Manajemen Sumber Daya Manusia, Reformasi Birokrasi, dan Manajemen Pegawai Sipil*. Bandung, Refika Aditama
- Ahmadi, Rulam. 2018. *Metode Penelitian Kualitatif*. Ar-Ruzz Media. Yogyakarta
- Moleong, Lexy J. 2007. *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Rosda Karya. Bandung
- Komaruddin. 2011. "Reformasi Birokrasi dan Pelayanna Publik. Di dalam jurnal Sekretariat Negara. Nomor 20, Hlm 144-190
- Undang-Undang No 23 Tahun 2014 Tentang Pemerintah Daerah dalam ayat 1 bahwa dalam rangka peningkatan kinerja penyelenggaraan Pemerintahan Daerah ayat 2
- Undang-Undang No 23 Tahun 2006 Tentang Administrasi Kependudukan.
- Peraturan Presiden No. 81 Tahun 2010 tentang Grand Design Reformasi Birokrasi 2010-2025