
**REFORMASI KINERJA DINAS KEPENDUDUKAN DAN
CATATAN SIPIL KOTA MALANG**

Muhammad Fadil¹, Busyra Nur¹, M Ikhsanul Jihad¹,
Zaenal Abidin M¹

Abstract

Public services become one of the obligations that must be done by the government, public services in the administrative field often have some problems such as delays in administrative management until the failure to run the bureaucracy there in, Therefore good governance is present in answering the problem by noble bureaucratic reform of the government. Often administrative problems arise due to problems of productivity, discipline, and effectiveness. Some administrative problems arise in some areas in Indonesia as well as in the city of Malang on the Civil Registration service of the city of Malang. The reform of the Government's Civil service is in institutional aspects by streamlined the organizational structure and changes in service procedures to maximize the provision of services to the community. In the workmanship that is still experiencing obstacles such as inadequate human resources therefore the reform is a fundamental effort to make changes in the direction of the better in terms of input and output bureaucracy related. In the process, the civil registration service of the city of Malang applies several things to bring bureaucracy reform.

Keywords: *Public Services, Bureaucracy, Government, Administrative, Civil Services*

PENDAHULUAN

Banyaknya tanggapan negatif dari masyarakat terkait tentang pelayanan publik yang sangat kompleks dengan permasalahan mampu menjadikan itu sebuah kegagalan pemberi layanan kepada penerima layanan (Mubin & Roziqin dalam Krishno Hadi, Listiana Asworo, 2020). Di Indonesia, masalah keterlambatan serta kelalaian dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat oleh ASN sudah menjadi hal lumrah sehingga imbasnya dirasakan langsung oleh masyarakat dalam urusan administratif. Fenomena tersebut juga terdapat disalah satu dinas di Kota Malang, yakni Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Malang. Akibat dari permasalahan tersebut, masyarakat Kota Malang merasakan dampaknya secara tidak langsung seperti keterlambatan pelayanan dalam bidang administratif kependudukan dan catatan sipil. Munculnya permasalahan tersebut

¹ Program Studi Ilmu Pemerintahan, Universitas Muhammadiyah Malang

dipengaruhi oleh beberapa aspek seperti ASN yang tidak produktif terkait kinerjanya dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat, aspek kedisiplinan yang tidak optimal karena hanya terbatas terhadap kedisiplinan administratif, dan banyaknya pelanggaran-pelanggaran yang tidak ditindak secara langsung sehingga dapat mengganggu keoptimalan kinerja dari birokrasi. Dengan adanya permasalahan tersebut maka diperlukan adanya suatu pembaharuan sistem pada birokrasi baik dari segi pengelolaan sumber daya manusia struktur-struktur kerja yang masih banyak kejanggalan.

Artikel ini bertujuan untuk menganalisis reformasi birokrasi dari perspektif kelembagaan dan prosedur pelayanan publik secara administratif Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Malang dalam memberikan pelayanan publik terkait dengan kependudukan dan catatan sipil masyarakat Kota Malang. Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Malang sebelum melakukan reformasi birokrasi masih mengalami permasalahan diatas, dimana para ASN di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Malang selalu mendapatkan *feedback* yang buruk dari masyarakat terkait pemberian pelayanan publik kepada masyarakat yang sangat tidak optimal. Oleh karena itu, Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Malang harus melakukan suatu reformasi birokrasi baik dari segi struktur, prosedur atau sistem pelayanan, sebagai bentuk upaya perbaikan terhadap permasalahan yang terjadi sebelumnya.

Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Malang melakukan reformasi birokrasi pada aspek kelembagaannya dengan merampingkan struktur organisasi serta perubahan prosedur pelayanan untuk memaksimalkan pemberian pelayanan kepada masyarakat. Dalam hal ini, kendala yang dihadapi oleh Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Malang dalam melakukan reformasi birokrasi seperti sumber daya manusia yang kurang memadai atau kurang produktif, kurangnya dukungan maupun partisipasi masyarakat dalam membantu suksesnya reformasi birokrasi. Reformasi birokrasi merupakan upaya mendasar untuk melakukan perubahan kearah yang lebih baik dari segi input maupun output birokrasi yang terkait.

Penelitian tentang Reformasi Birokrasi telah banyak dilakukan sebelumnya dengan pelbagai permasalahan yang berbeda, antara lain penelitian oleh Purwaningsih dkk. (2019) yang berjudul reformasi birokrasi pelayanan publik meningkatkan kualitas pelayanan publik studi kasus pada pelayanan kartu keluarga di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Malang dengan temuan bahwa adanya keinginan untuk

mengembangkan pelayanan kartu keluarga. Keinginan tersebut berasal dari dinas terkait dan pendapat-pendapat masyarakat sebagai salah satu alasan untuk melakukan reformasi birokrasi dan bisa diterima oleh masyarakat. Penelitian oleh Puspitasari dkk. (2014) yang berjudul reformasi administrasi pelayanan publik pada Kantor Pelayanan Terpadu di Disperindag dan Dispendukcapil Kota Malang dengan temuan bahwa strategi reformasi yang digunakan adalah strategi inti dan pelanggan, serta teori yang digunakan dalam penelitiannya adalah teori reformasi birokrasi dan kinerja birokrasi. Dalam kinerja birokrasi terdapat faktor pengukuran tingkat kinerja birokrasi seperti kualitas, kuantitas, tanggung jawab, dan ketanggapan. Hasil dari penelitian tersebut diketahui bahwa masih mendapatkan hambatan dalam internal dinasnya, hambatan tersebut di antaranya adalah kurangnya kualitas dan kuantitas para birokrat serta kurangnya partisipasi masyarakat.

Penelitian oleh Pebriani dan Rohman (2019) yang berjudul analisis inovasi pelayanan publik Gesit Aktif Merakyatnya Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Malang dengan temuan bahwa pelaksanaan program inovasi Gesit Aktif Merakyatnya Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil atau GAMPIL sudah baik karena sudah memangkaskan birokrasi dengan penyederhanaan persyaratan dan prosedur melalui penetapan Standar Pelayanan (SP). Akan tetapi, waktu penyelesaian perlu diperhatikan karena masih belum sesuai dengan standar pelayanan (SP) yang sudah dicantumkan ke dalam keputusan Kepala Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Malang.

Penelitian oleh Arifin dkk, (2019) yang berjudul kualitas pelayanan publik Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Sidoarjo terhadap masyarakat pembuat akta kelahiran dengan temuan bahwa Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Sidoarjo mencerminkan seorang pelayan terhadap seluruh masyarakat sesuai dengan peraturan yang berlaku, serta tidak lepas dari yang namanya norma kesopanan, kesusilaan. Mengenai kualitas pelayanan pegawai Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Sidoarjo kepada masyarakat Sidoarjo juga cukup memuaskan sebab masyarakat Sidoarjo sudah merasa puas dengan pelayanan yang diberikan oleh Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Sidoarjo tersebut.

Selanjutnya, ada penelitian Srihardjono dan Restyaningrum yang berjudul reformasi birokrasi yang terintegrasi dalam *New Public Service* (NPS) guna mewujudkan pemerintahan yang kuat dan bersih (studi pada Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Batu Jawa Timur) dengan hasil penelitian, yaitu bahwa orientasi reformasi birokrasi

dalam meningkatkan pelayanan publik meliputi mengarahkan sumber daya manusia yang berperilaku sopan, beretika, dan meningkatkan pemahaman masyarakat terhadap efektivitas pelayanan terkait prosedur dalam melakukan surat-menyurat atau terkait dokumen kependudukan dan catatan sipil. Faktor pendukung orientasi reformasi birokrasi dalam meningkatkan pelayanan publik, ketersediaan fasilitas kerja yang baik dengan ditandai adanya kecukupan alat elektronik yang digunakan pegawai saat melakukan pekerjaannya. Dari berbagai sudut pandang penelitian sebelumnya, penelitian ini lebih memfokuskan pada reformasi kelembagaan dan pelayanan sektor publik. Dua hal ini dianggap paling krusial dan mempunyai *outcome* secara substansial terutama pada Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Malang.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan metode deskriptif kualitatif (Moelong, 2017). Pengumpulan data dilakukan dengan wawancara, observasi, sedangkan cara analisis data menggunakan Miles dan Huberman (2009), yakni reduksi data, penyajian data, simpulan dan verifikasi. Reduksi data adalah suatu proses pemilihan, pemusatan, penyederhanaan, dan transformasi data kasar yang muncul dari catatan lapangan sehingga data itu memberikan gambaran yang lebih jelas tentang hasil wawancara, dan observasi. Penyajian data adalah kesimpulan informasi tersusun dalam memberikan gambaran untuk pengambilan tindakan atau penarikan kesimpulan, dan disajikan dalam bentuk uraian singkat, bagan, dan sejenisnya. Simpulan dan verifikasi peneliti berdasarkan data yang telah diproses melalui reduksi data dan penyajian data.

Peneliti tertarik untuk meneliti dengan fokus kelembagaan dan pelayanan publik karena peneliti ingin menganalisis reformasi birokrasi di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Malang dalam meningkatkan kinerja birokrasi terkait dalam pemberian pelayanan publik administratif berbasis *online*. Reformasi birokrasi mempunyai urgensi sebagai langkah awal bagi pemerintahan Kota Malang dalam mewujudkan pelayanan publik yang efektif, dan efisien pada ranah sistem pelayanan yang diberikan oleh birokrasi Kota Malang dengan metode penelitian yang telah disebutkan di atas sehingga dapat memberikan hasil yang valid terkait fenomena yang terjadi.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Sebagai salah satu penyelenggara pelayanan publik, Dinas Kependudukan dan

Catatan Sipil Kota Malang mempunyai tugas untuk membuat serta menerbitkan dokumen kependudukan meliputi pendaftaran penduduk dan pencatatan sipil. Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil juga dituntut dalam memberikan pelayanan yang berkualitas dan terus meningkatkan kualitas, serta memperbaiki permasalahan yang terjadi di masyarakat terkait lambat dan kelalaian pemberian pelayanan kepada masyarakat di bidang administrasi. Hal tersebut membuat Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Malang harus melakukan reformasi birokrasi dengan pemangkasan birokrasi melalui penyederhanaan persyaratan, dan pemangkasan prosedur pengurusan dokumen administrasi kependudukan, serta membuat berbagai inovasi baru terkait pemberian pelayanan kepada masyarakat di bidang administrasi kependudukan. Inovasi terkait pemberian pelayanan kepada masyarakat di bidang administrasi kependudukan mempunyai tujuan untuk mendekatkan pelayanan kepada masyarakat serta berusaha selalu hadir di tengah masyarakat Kota Malang. Sesuai dengan amanat Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2013, bahwa bukan lagi masyarakat yang aktif melakukan pelaporan kependudukan tetapi pemerintah turut wajib hadir di tengah masyarakat melalui stelsel aktif.

Program inovasi yang dilakukan oleh Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Malang dalam melakukan reformasi birokrasi, yakni sebagai berikut :

1. Tim Reaksi Cepat

Tim Reaksi Cepat atau TRC adalah sebuah program yang termasuk ke dalam program berbasis aplikasi GAMPIL Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Malang. Mengacu pada Pasal 26 Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2013, yang mana TRC ini berfungsi untuk melakukan penjemputan, dan pengantaran kembali dokumen terkait kependudukan dalam konteks pelayanan administrasi kependudukan dan pencatatan sipil.

2. Gesit Aktif Merakyatnya Dispendukcapil

Gesit Aktif Merakyatnya Dispendukcapil atau GAMPIL merupakan program inovasi yang dibuat oleh Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Malang dalam melakukan reformasi birokrasi. Program ini dibuat untuk melayani di bidang pelayanan kependudukan dan catatan sipil yang berkoordinasi dengan pelbagai bidang yang terkait dalam pembuatan aplikasi yang akan diterapkan. Tujuan dari program ini untuk mempermudah serta mempercepat proses masyarakat Kota

Malang dalam mengurus KTP, KK, Akta Kelahiran dan Kematian. GAMPIL ini merupakan program layanan yang berbasis *online* dan telah dilaksanakan di 57 Kelurahan.

Beberapa program reformasi diatas merupakan upaya yang dilakukan oleh Pemerintah Kota Malang melalui Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil guna mempermudah serta mempercepat masyarakat Kota Malang dalam mengurus dokumen kependudukan dan catatan sipil maupun kepengurusan penduduk secara administratif.

Dalam memberikan pelayanan publik Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Malang hadir disetiap Kelurahan yang ada di Kota Malang, hal tersebut tentunya dibantu oleh adanya sistem yang berbasis internet maupun berbasis aplikasi. Dimulai pada bulan November Tahun 2014 dengan membuka pelayanan di 10 Kelurahan sebagai *pilot project*, dilanjutkan di 57 Kelurahan pada tanggal 03 Maret Tahun 2015 mencakup pelayanan E-KTP, Kartu Keluarga, Akta Kelahiran, dan Akta Kematian. Mengacu pada Pasal 26 Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2013, bagi penduduk yang tidak mampu melakukan pelaporan sendiri Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil memiliki Tim Reaksi Cepat (TRC) yang siap melakukan penjemputan pengambilan dokumen dan mengantarkannya kembali ke rumah penduduk yang tidak mampu melakukan pelaporan sendiri tersebut.

Terbentuknya Tim Reaksi Cepat (TRC) dilatarbelakangi karena banyaknya keluhan dari masyarakat terkait pelayanan administrasi kependudukan dan catatan sipil yang terkesan lama dan berbelit – belit, selain itu letak Kantor Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil yang jauh dari pusat Kota membuat pelayanan administrasi kependudukan semakin lama. Oleh karena itu, dibuat inovasi pemberian pelayanan publik oleh Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil, yakni Gesit Aktif Masyarakat oleh Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Malang dengan membuat salah satu programnya, yaitu Tim Reaksi Cepat (TRC) yang siap setiap saat hadir dan membantu masyarakat dalam menyelesaikan pengurusan pendaftaran kependudukan dan pencatatan sipil. Dengan terbentuknya Tim Reaksi Cepat (TRC) tersebut, dianggap mampu mengatasi permasalahan administrasi kependudukan melalui petugas dari Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Malang yang tersebar di Kelurahan yang dipilih sebagai tempat berjalannya inovasi terkait pelayanan publik.

Rendahnya kesadaran masyarakat dalam pengurusan dokumen kependudukan

menyebabkan tidak akuratnya *database* yang dimiliki oleh Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Malang karena Kota Malang sendiri memiliki jumlah penduduk sebesar 881.123 jiwa. Dari jumlah tersebut terdapat 409.810 jiwa yang telah memiliki dokumen kependudukan dan ada 471.313 jiwa belum memiliki dokumen kependudukan. Adapun tantangan yang dihadapi oleh Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Malang antara lain :

1. Pola pikir masyarakat terhadap pentingnya memperbaharui data terkait peristiwa penting kependudukan masih rendah. Kurangnya kesadaran masyarakat akan pentingnya memperbaharui peristiwa penting terkait dokumen kependudukan dan catatan sipil, seperti penambahan dan pengurangan anggota keluarga, pindah datang dan pindah keluar, pelaporan peristiwa kelahiran dan kematian. Padahal apabila pembaharuan data tersebut tidak dilakukan maka penduduk yang bersangkutan tidak mendapatkan kepastian hukum, utamanya urusan yang berbasis pada dokumen kependudukan.
2. Letak geografis gedung Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil yang kurang strategis. Secara geografis Kantor Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil terletak di perkantoran terpadu yang berada di sisi timur selatan Kota Malang, berbatasan dengan wilayah Kabupaten Malang di mana berjarak 7 km dari pusat Kota dan hanya terdapat satu jalur angkutan umum sehingga menjadi masalah bagi penduduk Kota Malang untuk mengaksesnya. Hal tersebut juga menjadi masalah dalam pengurusan dokumen kependudukan karena perlu biaya tinggi serta efisiensi waktu dan tenaga kerja.
3. Hambatan komunikasi, jarak, waktu, dan tenaga dalam pelayanan urusan kependudukan antara petugas di lapangan dan petugas di Dinas penyelenggaraan pelayanan kependudukan oleh petugas operator di Kelurahan mengalami hambatan terkait komunikasi, jauhnya jarak dengan petugas di Dinas dan minimnya tenaga untuk pelayanan. Hal ini mengakibatkan penyelesaian dokumen kependudukan membutuhkan waktu yang lama.
4. Birokrasi pengurusan dokumen kependudukan yang berbelit dan tidak transparan sehingga menyebabkan maraknya percaloan. Keengganan masyarakat mengurus dokumen kependudukan dan melaporkan peristiwa penting disebabkan adanya anggapan rumitnya birokrasi dengan persyaratan dan prosedur yang berbelit,

dengan waktu penyelesaian yang lama dan biaya tinggi.

5. Tingkat kesalahan pada berkas pengajuan dokumen tinggi sehingga menghambat proses penerbitan dokumen kependudukan. Kurangnya informasi dan verifikasi identifikasi masalah terhadap kelengkapan berkas pengajuan dokumen kependudukan diawal yang berakibatkan tidak terprosesnya berkas pengajuan.
6. Belum maksimalnya pelayanan kepada masyarakat yang termarjinalkan (*Untouchable society*), masih terdapatnya segmen masyarakat yang belum terlayani secara maksimal seperti anak jalanan, lansia, fakir miskin dan penyandang disabilitas sebanyak 31.601 jiwa (3.58%).

Adapun Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Malang melakukan beberapa penerapan inisiatif, kreatif, dan inovatif seperti: memadukan dan mensinkronisasikan berbagai program kegiatan menjadi satu inovasi “GAMPIL” sehingga penyelesaian dapat terlaksana secara mudah, efisien, efektif, sistematis dan komprehensif, hingga menerapkan hal yang menjadi pioneer, inovatif, serta original yang belum diterapkan di daerah manapun di Indonesia dalam penggunaan metode pelayanan PaHe (Paket Hemat) dan beberapa aplikasi pendukung pelayanan publik tersebut. PaHe (Paket Hemat) merupakan program pelayanan Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Malang dalam memberikan pelayanan terkait administrasi meliputi pengurusan akta kelahiran anak, akta kematian, kartu identitas anak dengan catatan usia 17 tahun, dan apabila anak tersebut belum dicantumkan kedalam KK maka KK yang bersangkutan akan dirubah datanya. Adapun inovasi berbentuk aplikasi JITSI, *Only Office*, *WhatsAct*, *Dear Diary* yang berfungsi untuk mendukung pelayanan secara *real time* serta memudahkan masyarakat dalam mendapatkan dokumen-dokumen kependudukan.

1. Aplikasi JITSI adalah aplikasi yang berfungsi sebagai media telekomunikasi berbasis *video conference*. Aplikasi ini telah digunakan di 57 Kelurahan yang berfungsi untuk petugas verifikasi dokumen yang bekerja di Kantor Dinas kependudukan dan Catatan Sipil dapat terhubung dengan masyarakat yang berada di 57 Kelurahan tersebut untuk memberikan solusi dengan cepat, *real time* terkait permasalahan administrasi dokumen kependudukan dan catatan sipil
2. Lalu aplikasi *Only Office* adalah aplikasi untuk memonitor atau melihat berkas telah sampai pada tahap apa dalam pengurusannya. Seperti halnya *tracking* jasa pengiriman dengan memasukkan nomor resi, penduduk dalam menggunakan

aplikasi *only office* dapat memasukkan nama dokumen yang berkaitan untuk melacak berkas sampai dimana diproses. Tujuan aplikasi ini agar pelayanan dokumen sesuai dengan yang ditentukan dalam SOP pelayanan publik.

3. *WhatsAct* merupakan aplikasi untuk memantau langsung kinerja pegawai yang berada di 57 Kelurahan yang ada dengan memanfaatkan *webcam* pada perangkat komputer yang digunakan oleh pegawai tersebut sehingga SOP pemberian pelayanan publik kepada masyarakat sesuai dengan yang diharapkan dan tidak melanggar aturan yang sudah ditetapkan di SOP tersebut.
4. Aplikasi *Dear Diary* adalah aplikasi laporan kinerja harian pegawai Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Malang, dimana para pegawai tersebut wajib melaporkan kinerja hariannya ke dalam aplikasi ini sehingga dapat dipantau langsung oleh Kantor pusat Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Malang.

Kota Malang mendapat apresiasi positif dari Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi pada saat peninjauan lapangan kegiatan atau monitoring dan evaluasi pelayanan publik pada awal Tahun 2016. Hasil tinjauan lapangan, belum ada Kabupaten/Kota yang memiliki design sejenis dalam penyelesaian masalah kependudukan dengan cara menyingkat system pelayanan paralel, cukup dengan satu permohonan administrasi pemohon mendapatkan layanan lainnya tanpa harus menyertakan ulang persyaratan, ini merupakan reformasi birokrasi melalui penyederhanaan sistem dan prosedur.

Beberapa inisiatif tersebut dihadirkan dengan melakukan beberapa pendekatan seperti:

1. Komitmen kuat dari tingkatan pimpinan dan staf dalam pelaksanaan inovasi GAMPIL.
2. *Push on* Program, melalui berbagai inovasi yang berorientasi pendekatan dan eksekusi secara langsung program kependudukan kepada masyarakat sehingga tercapai sesuai dengan target yang telah ditetapkan.
3. *Continuous* Program, melalui pendekatan persuasif berkelanjutan terkait kesadaran dalam memiliki dokumen kependudukan yang sah.
4. Apresiasi dari Men PAN tanggal 2 Maret 2017 mendapat penghargaan 5 besar pelayanan Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil tingkat Nasional.

Reformasi birokrasi itu sendiri merupakan upaya untuk melakukan pembaharuan

dan perubahan mendasar terhadap sistem penyelenggaraan pemerintahan terutama menyangkut aspek-aspek kelembagaan (organisasi), ketatalaksanaan (*business process*), dan sumber daya manusia aparatur. Hal ini merupakan langkah strategis untuk membangun aparatur Negara agar lebih berdaya guna dan berhasil guna dalam mengemban tugas umum pemerintahan dan pembangunan nasional.

Perihal reformasi birokrasi pada penyederhanaan kelembagaan, penyederhanaan kelembagaan ini berfungsi untuk pengambilan keputusan, memangkas waktu proses pengajuan, maupun proses pengerjaan dokumen kependudukan sehingga hasil dari target tersebut sesuai dengan SOP yang telah ditetapkan. Penyederhanaan kelembagaan ini turut serta untuk mewujudkan pelayanan publik agar lebih efisien, efektif sehingga tidak merugikan pihak yang terlibat di dalamnya serta untuk mewujudkan pemerintahan yang berdaya saing global dalam menghadapi pemerintahan 4.0 berbasis teknologi dan informasi.

Dalam konteks penelitian ini, reformasi birokrasi yang dilakukan oleh Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Malang dilihat dari perspektif kelembagaan, artinya penyederhanaan perihal pelayanan publik yang diberikan oleh Dinas terkait dapat dilakukan secara cepat, tepat, dan efektif sehingga tidak ada pihak yang dirugikan, baik itu pihak masyarakat maupun pihak pemerintahan itu sendiri. Pada akhirnya muncul inovasi pelayanan publik berbasis teknologi dan informasi oleh Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil dalam memberikan pelayanan kepengurusan dokumen kependudukan dan catatan sipil masyarakat Kota Malang.

Efek dari penyederhanaan kelembagaan ini selain memunculkan inovasi dalam pemberian pelayanan publik, yakni kedisiplinan pegawai dalam bekerja yang berdampak pada hasil pekerjaannya, di mana pegawai Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Malang dapat memberikan pelayanan secara efektif dan efisien dalam mengurus dokumen kependudukan dan catatan sipil masyarakat Kota Malang. Penyederhanaan secara kelembagaan ini di samping memangkas persyaratan serta prosedural pengajuan dokumen kepada dinas terkait, juga membuat lingkungan pemerintahan yang bersih dari Korupsi, Kolusi, dan Nepotisme.

Sumber daya manusia atau pegawai Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Malang, merupakan garda terdepan bagi kesuksesan reformasi birokrasi kelembagaan ini karena jika pegawai tidak memiliki ataupun memenuhi syarat yang wajib dimiliki maka

reformasi birokrasi ini akan sia-sia (Fadhillah dkk., 2020) meskipun dilakukan pemangkasan struktur kelembagaan (Roziqin, 2020). Ini berdampak dengan ketersediaan peralatan yang memadai dalam memberikan pelayanan publik kepada masyarakat, dalam hal ini memberikan pelayanan administrasi terkait dokumen kependudukan dan catatan sipil di Kota Malang, tetapi jika sumber daya manusianya tidak memadai maka hasil yang diharapkan tidak akan terwujud sepenuhnya.

Penyederhanaan struktur kelembagaan pada Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Malang ditandai dengan penempatan para pegawai di 57 Kelurahan yang berfungsi untuk membantu masyarakat yang tidak bisa melakukan penyerahan dan mengurus dokumen kependudukan sehingga para pegawai yang menjemput serta mengembalikan dokumen terkait ke rumah masyarakat yang sedang mengurus dokumennya. Pada akhirnya masyarakat dimudahkan dengan adanya inovasi tersebut, tugas pemerintah juga dapat diselesaikan tanpa memakan waktu yang banyak dan kinerja pemerintah juga mendapatkan apresiasi dari masyarakat Kota Malang,

PENUTUP

Kesimpulan

Berdasarkan hasil analisa peneliti dapat disimpulkan bahwa Reformasi Birokrasi telah menjadi suatu sistem yang paling baik, artinya bahwa reformasi birokrasi sangat bisa merubah keteraturan dalam sistem suatu birokrasi dan juga bisa mengubah struktur yang ada di setiap birokrasi. Reformasi birokrasi merupakan suatu upaya untuk memperbaiki maupun tata cara kerja di dalam suatu organisasi yang bertujuan agar birokrasi dalam segala bidang dapat sesuai dengan ekspektasi masyarakat dan juga menjadi lebih baik.

Reformasi Birokrasi di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Malang telah melaksanakan dengan baik, efisien, dan efektif, di mana itu bisa dilihat mulai dari aspek kelembagaannya dengan cara merampingkan struktur organisasi serta melakukan pengadaan perubahan dalam pelayanan publik. Artinya Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Malang sudah meningkatkan pelayanan publiknya yang bertujuan untuk memperbaiki serta meningkatkan kualitas pelayanan terhadap masyarakat dan mempercepat serta memaksimalkan pelayanan publik di bidang administrasi kependudukan di Kota Malang.

Adanya perampingan struktur kelembagaan pada Dinas Kependudukan dan Catatan

Sipil Kota Malang memunculkan lingkungan pemerintahan yang bebas dari korupsi, kolusi, dan nepotisme yang dapat berakibat pada ketidakefisien dan efektif pelayanan publik yang diberikan. Hal tersebut menjadi sisi positif bagi kehadiran reformasi birokrasi yang dilakukan di mana pemberian pelayanan publik tidak rumit seperti dulu lagi karena telah dibantu oleh pelayanan publik berbasis aplikasi *online* yang memudahkan masyarakat. Pegawai di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Malang dapat menjalankan tugasnya dengan cepat dan akurat, serta dari segi birokrasi pemerintahannya dapat secara langsung berinteraksi dengan masyarakat tanpa adanya pembatas dalam memberikan pelayanan publik tersebut.

Saran

Dalam sebuah birokrasi memang ada beberapa kendala serta ketidakstabilan di suatu bidang contohnya, yakni Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Malang yang juga kami bahas memang sudah efektif dan efisien dalam melayani masyarakatnya. Akan tetapi Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Malang juga membuat sebuah kebijakan yang baru seperti mengatasi kendala-kendala yang menjadi keresahan masyarakat agar bisa memaksimalkan dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. Dalam hal sumber daya manusia masih kurang memadai atau kurang produktif sehingga Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil kota Malang harus memperbaiki kendala-kendala tersebut dengan cara membuat kebijakan baru, yakni dengan salah satunya melakukan reformasi birokrasi.

Setelah Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil telah melakukan reformasi birokrasi, pelayanan publik terkait administrasi kependudukan mulai mengalami peningkatan dalam hal efisiensi waktu pengajuan dokumen kependudukan maupun dalam hal kepengurusan kependudukan di Kota Malang. Lantas setelah melakukan reformasi birokrasi tersebut, Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil tidak boleh berpuas diri meskipun Dinas terkait telah memenangkan penghargaan inovasi pelayanan publik Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil di tingkat Nasional, alangkah baiknya tetap bisa menjaga kestabilan kualitas dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat dan bisa lebih meningkatkan kembali inovasi terkait pelayanan publik di bidang administrasi kependudukan di Kota Malang. Sumber daya manusia atau pegawai Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Malang harus terus diasah kemampuannya dalam berkomunikasi dengan masyarakat, kemudian terus menjalankan aplikasi berbasis *online*

agar kedepannya pelayanan publik secara administrasi terkait kependudukan dan catatan sipil masyarakat Kota Malang tidak ada hambatan dan mendapatkan *feedback* atau respon yang baik dari masyarakat Kota Malang.

DAFTAR PUSTAKA

- Arifin H., Cikusin Y., Abidin, A. Z. 2019. *Kualitas Pelayanan Publik Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Sidoarjo Terhadap Masyarakat Pembuat Akta Kelahiran*. Jurnal Respon Publik, Vol. 13 No. 3 Tahun 2019.
- Desi, S. & Rumiwari, S. 2016. *Orientasi Reformasi Birokrasi Dalam Meningkatkan Pelayanan Publik*. Jurnal Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Vol. 5 No. 3 Tahun 2016.
- F Fadillah, LA Rahmah, A Roziqin. 2020. STRATEGI MENUJU WORLD CLASS BUREAUCRACY: INVESTIGASI APARATUR DI KOTA BATU. *Prosiding Simposium Nasional "Tantangan Penyelenggaraan Pemerintahan di Era Revolusi Indusri 4.0"*. Malang, 9-10 Desember 2019.
- Hadi, K., Asworo, L., & Taqwa, I. S. 2020. *Inovasi Dialogis: Menuju Transformasi Pelayanan Publik Yang Partisipatif (Kajian Sistem Pelayanan Malang Online)*. Journal of Government and Civil Society, 4 (1), 115-129.
- Miles, Matthew B. & Huberman, A. Michael 2009. *Analisis Data Kualitatif*. Jakarta: UI-Press
- Mubin, F., & Roziqin, A. 2018. *Meritocracy of Bureaucracy in Indonesia*. International Journal of Social Science and Humanity, 8(8), 241–246. <https://doi.org/10.18178/ijssh.2018.v8.968>.
- Moleong, L. J. 2017. *Metodologi Penelitian Kualitatif (Edisi Revisi)*. In PT. Remaja Rosda Karya.
- Srihardjono N., B., & Restyaningrum R., P. 2017. *Reformasi Birokrasi Yang Terintegrasi Dalam New Public Service (NPS) Guna Mewujudkan Pemerintahan Yang kuat dan Bersih*. Reformasi Jurnal Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Malang, Vol. 7 No. 2 Tahun 2017.
- Puspitasari, D., Sumartono, & Mindarti, L. I. 2014. *Reformasi Administrasi Pelayanan Publik Pada Kantor Pelayanan Terpadu (Studi pada Disperindag dan Dispendukcapil Kota Malang)*. Jurnal Administrasi Publik (JAP).
- Purwaningsih, A., S., Afifuddin, Abidin, A., Z. 2019. *Reformasi Birokrasi Pelayanan Publik Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik (Studi Kasus Pada Pelayanan Kartu Keluarga di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Malang)*, Jurnal Respon Publik Vol. 13 No. 4 Tahun 2019.
- Roziqin, A. 2020. *Jalan Terjal Pemangkasan Birokrasi*. Retrieved from <https://news.detik.com/kolom/d-4899409/jalan-terjal-pemangkasan-birokrasi>

diakses tanggal 25 Mei 2020.

Pebriani, V., & Rohman, A. 2019. *Analisis Inovasi Pelayanan Publik Gesit Aktif Merakyatnya Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil (GAMPIL) Kota Malang*. Jurnal Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Vol. 8 No. 1 Tahun 2019.