

## BUREAUCRATIC REFORM IN PUBLIC SERVICE: STRENGTHENING THE APPARATUS

Dede Saidah  
Institut Pemerintahan Dalam Negeri  
Email: dede.saidah@gmail.com

### *Abstract*

*The results of the research show that the arrangement of Task and Function of the Population Service Institution in charge of and responsibility of providing population administration services in Jatinangor sub-district has been in accordance with its duties and functions based on Local Regulation No. 11 of 2016. Structuring human resources apparatus has been implemented in the hope that the human resources apparatus to be better in carrying out the task of service to the community. As for the competence of tbsp apparatus is better so as for the administration of population administration to be better. While the commitment to strengthening the performance accountability of the apparatus has succeeded in realizing quality service, so that the administrative services of population become better.*

*Keywords: Bureaucracy Reform, Service Quality, Human Resources*

### **PENDAHULUAN**

Pelayanan kependudukan dewasa ini tidak lagi sekedar menggugurkan kewajiban, akan tetapi telah menjadi kebutuhan vital karena identitas kependudukan berkaitan erat pada semua aspek dan proses kehidupan manusia di Indonesia. Untuk itu, *Denhardt And Robert B., Denhardt Janet V., (2007: 42-43) bahwa Moreover, there are a number of practical lessons that the New Public Service suggests for those in public administration... Among these ideas, we find the following the most compelling:*

- 1. Serve Citizens, Not Customers: The public interest is the result of a dialogue about shared values rather than the aggregation of individual self-interests. Therefore, public servants do not merely respond to the demands of "customers," but rather focus on building relationships of trust and collaboration with and among citizens.*
- 2. Seek the Public Interest: Public administrators must contribute to building a collective, shared notion of the public interest. The goal is not to find quick solutions driven by individual choices. Rather, it is the creation of shared interests and shared responsibility.*
- 3. Value Citizenship over Entrepreneurship: The public interest is better advanced by public servants and citizens committed to making meaningful contributions to society than by entrepreneurial managers acting as if public money were their own.*



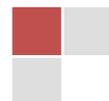
4. *Think Strategically, Act Democratically: Policies and programs meeting public needs can be most effectively and responsibly achieved through collective efforts and collaborative processes.*
5. *Recognize that Accountability Isn't Simple: Public servants should be attentive to more than the market; they should also attend to statutory and constitutional law, community values, political norms, professional standards, and citizen interests.*
6. *Serve Rather than Steer: It is increasingly important for public servants to use shared, value-based leadership in helping citizens articulate and meet their shared interests rather than attempting to control or steer society in new direction.*
7. *Value People, Not Just Productivity: Public organizations and the networks in which they participate are more likely to be successful in the long run if they are operated through processes of collaboration and shared leadership based on respect for all people.*

Perbaikan sistem penyelenggaraan pemerintahan daerah kaitannya dengan pelayanan dokumen kependudukan dalam system pemerintahan dan otonomi daerah sesuai amanah reformasi yang menetengahkan misi perbaikan dari berbagai aspek, termasuk; the nature of reform, dan reform agent, serta environmental government yang oleh Muttalib dan Khan (1982: 2-18) dalam “Theory of Local Government”, melihat dari; Social dimension, Economic dimension, Geographical dimension, Legal dimension, Political dimension, serta administrative dimension. Selanjutnya, BC. Smith (1985: 18) melihat dari dua kondisi yang fundamental, yaitu; *the first is that the territorial subdivisions of the state will have a measure of autonomy. The second is that those institutions will be democratically recruited.* Dalam konteks “local government and liberal democracy” dapat dilihat; *political education, training in political leadership, political stability, political equality, accountability, responsiveness.*

Raadschelders (2003: 11) menggaris bawahi dalam *Eight Dimensions of Bureaucracy as Organization*, yaitu;

- (1) *Continuous administrative activity,*
- (2) *Formal rules and procedures,*
- (3) *Clear and specialized offices,*
- (4) *Hierarchical organization of offices,*
- (5) *Use of written documents,*
- (6) *Adequate supply of means (desk, paper, office, etc),*
- (7) *Nonownership of office (separation of office from officeholder),*
- (8) *Procedures of rational discipline and control.*

Selanjutnya dalam “Government Reform in the Unated State, 1880s-1990s: Types, Motives, and Timing dengan yang kemudian dikutip kembali oleh Raadschelders (2003: 229-234) mengedepankan; (1) *Reforms of Organizational Stucture,* (2) *Reforms in Jurisdictional Structure,* (3) *Reforms in Administrative Procedures,* (4) *Reforms in the Preparation and Management of Encompassing Reform.* Alex B. Brillantes, Jr. and Maricel T. Fernandez (2011) memperkenalkan empat cabang strategi reformasi di birokrasi yang meliputi: (1) reformasi institusi dan

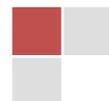


struktur, termasuk reformasi dalam organisasi, proses dan prosedur, (2) reformasi dalam pola pikir, paradigma dan perilaku, (3) reformasi dalam kepemimpinan (di berbagai tingkat), dan (4) reformasi keterlibatan warga negara dan partisipasi masyarakat. Selanjutnya, Alex B. Brillantes, Jr. and Maricel T. Fernandez menyatakan bahwa administrasi Publik adalah badan eksekutif pemerintah yang mengimplementasikan rencana, program, dan proyek.

Selama bertahun-tahun, kita telah melihat bagaimana administrasi publik dan lembaga pemerintahan telah menjadi tidak responsif terhadap keseluruhan tujuan untuk memberikan pelayanan publik, terutama dalam pelayanan dokumen kependudukan kepada masyarakat. Tantangan mulai dari aparatur pelayanan yang belum profesional, peralatan yang sesuai harapan, hingga lingkungan birokrasi yang belum menyediakan ruang kinerja maksimal, menyebabkan masyarakat menjadi apatis sehingga berujung pada erosi kepercayaan masyarakat yang berbuah gerakan reformasi. Dasar pemikiran yang menyeluruh bagi reformasi struktural pemerintah daerah dibidang pelayanan dokumen kependudukan terletak pada efisiensi dan efektivitas.

Jika dilihat dari perspektif Undang-Undang No. 23 Tahun 2014 Tentang pemerintahan daerah, maka dimensi-dimensi tersebut di kategorikan ke dalam 3 kelompok yaitu; (1) administrative, (2) politis, dan (3) teknis kewilayahan. Kebijakan otonomi daerah sebagaimana dalam undang-undang No 23 Tahun 2014 yang membuka peluang bagi daerah untuk dapat melakukan perubahan yang menghadirkan perbaikan system penyelenggaraan pelayanan publik, termasuk pelayanan dokumen kependudukan sebagaimana ditegaskan dalam Undang-Undang Tentang Administrasi Kependudukan. Pemekaran daerah merupakan suatu proses pembagian wilayah menjadi lebih dari satu daerah, dengan tujuan meningkatkan pelayanan dan mempercepat pembangunan. Pemekaran daerah hendaknya didukung dengan penyelenggaraan administrasi kependudukan yang baik dan benar, sehingga pada gilirannya dapat digunakan untuk membuat prediksi dalam perencanaan pembangunan demi mewujudkan kesejahteraan masyarakat.

Secara ideal, Pimpinan daerah harus mendorong terciptanya pelayanan kependudukan yang dapat menghadirkan kultur birokrasi yang berkinerja baik, sehingga aparatur yang ada di dalamnya dapat menyajikan pelayanan kependudukan yang prima kepada masyarakat. Selain itu, mewujudkan struktur organisasi yang missioner, sehingga pelaksanaan tugas dan fungsi masing-masing unit kerja di bidang kependudukan, tidak terhalang oleh birokrasi yang kaku. Untuk itu, daerah di era otonomi daerah, juga dituntut untuk berinovasi, sehingga menghasilkan kreasi-kreasi baru yang menjadikan aparaturnya dapat bersinergi dengan pihak-pihak terkait dalam meningkatkan kualitas pelayanan kependudukan dengan maksud menghadirkan kesejahteraan masyarakat. Hal ini berarti pemerintah daerah dituntut mempunyai kemampuan dalam mengelola kelangsungan hidupnya sendiri secara mandiri. Selanjutnya, pemerintah daerah harus mampu mengembangkan daerahnya secara dinamis, dan memenuhi segenap konsekuensi dari kemandirian daerah, termasuk penyelenggaraan pelayanan kependudukan yang prima kepada masyarakat.



Pengembangan sumber daya manusia berhubungan erat dengan peningkatan kemampuan intelektual yang diperlukan untuk melaksanakan pekerjaan yang lebih baik. Pengembangan sumber daya manusia berpijak pada fakta bahwa setiap tenaga kerja, karyawan, atau aparatur membutuhkan pengetahuan, keahlian, dan keterampilan yang lebih baik. Pengembangan seharusnya lebih terfokus pada kebutuhan jangka panjang dan hasilnya hanya dapat diukur dalam waktu jangka panjang. Adanya pengembangan sumber daya manusia atau aparatur diharapkan mampu mencapai tujuan organisasi melalui kinerja pegawai yang efektif dan efisien. Selain itu adanya pengembangan sumber daya manusia atau aparatur bertujuan untuk memperbaiki efektifitas dan produktifitas kerja dalam melaksanakan dan mencapai sasaran yang telah ditetapkan.

Dalam rangka membangun sumber daya manusia yang berkualitas yang dapat dijadikan modal intelektual bagi organisasi, diperlukan upaya yang sistematis, berkelanjutan dan komprehensif terhadap kualitas pelayanan kependudukan. Upaya tersebut tidak hanya dilakukan melalui pendidikan formal yang diikuti oleh anggota organisasi, tetapi juga didukung oleh iklim organisasi yang kondusif. Hal ini dikarenakan modal intelektual harus dibangun melalui tradisi ilmiah, dengan dukungan politik yang kuat dari pengambil keputusan (Steward, 1997). Pengembangan sumber daya aparatur perlu difokuskan pengembangan pada beberapa hal yaitu: (1) keterampilan dan keahlian; (2) wawasan dan pengetahuan; (3) bakat dan potensi; (4) kepribadian dan motif bekerja; dan (5) moral dan etos kerja sangat diperlukan untuk mewujudkan data kependudukan yang akurat dan terpercaya.

## **METODE**

Penelitian ini peneliti menggunakan pendekatan penelitian kualitatif. Penelitian kualitatif menurut Lincoln dan Guba (1985) disebut sebagai metode yang naturalistik. Selanjutnya Bogdan dan Taylor yang dikutip Moleong (2006:4) mendefinisikan "metode kualitatif sebagai prosedur penelitian yang menghasilkan data deskriptif berupa kata-kata tertulis dan lisan dari orang-orang dan perilaku yang dapat diamati." Sejalan dengan definisi tersebut, Kirk dan Miller dalam Moleong (2006:4) mendefinisikan bahwa "penelitian kualitatif adalah tradisi tertentu dalam ilmu pengetahuan social yang secara fundamental bergantung dari pengamatan pada manusia, baik dalam kawasannya maupun dalam peristilahannya." Penelitian ini dilakukan di Kecamatan Jatinangor, Kabupaten Sumedang, Provinsi Jawa Barat. Hal ini dikarenakan lokasi penelitian tersebut, mampu mewakili berbagai kebutuhan penelitian yang menunjang keberhasilan suatu penelitian yang dilakukan secara terus menerus.

## **HASIL PENELITIAN**

Penataan kelembagaan institusi pelayanan kependudukan di Kecamatan Jatinangor, Kabupaten Sumedang dilaksanakan seiring tuntutan dan amanah reformasi yang diharapkan dapat membawa perubahan ke arah yang lebih baik, sehingga penyelenggaraan pelayanan publik yang berkualitas dalam pemerintahan daerah



menjadi lebih efektif dan lebih efisien, serta menjadi akomodatif dalam mewujudkan penyediaan pelayanan administrasi kependudukan yang berkualitas. Bahwa untuk mewujudkan pemerintahan yang efektif dan efisien, serta akomodatif pada Daerah Otonom Baru di Kecamatan Jatinangor, Kabupaten Sumedang, perlu dilakukan penataan; (1) Institusi pelayanan kependudukan, (2) Tugas dan Fungsi Institusi pelayanan kependudukan, (3) Sumber Daya Manusia Aparatur, dan (4) Penataan Unit Pelayanan Publik.

Penataan Kelembagaan Institusi pelayanan kependudukan sebagaimana dikemukakan di atas, dimaksudkan untuk menghadirkan pemerintahan dengan Kelembagaan Institusi pelayanan kependudukan yang efektif, efisien, serta akomodatif dalam menjalankan kewajiban menyediakan pelayanan administrasi kependudukan yang berkualitas sesuai amanah reformasi yang digulirkan pada Tahun 1998. Bahwa perwujudan pelaksanaan kewajiban menyediakan pelayanan administrasi kependudukan yang berkualitas dimaksudkan untuk menghadirkan pemerintahan dari rakyat, oleh rakyat, dan untuk rakyat. Oleh karena itu, maka penataan institusi pelayanan administrasi kependudukan di Kecamatan Jatinangor Kabupaten Sumedang diharapkan dapat memenuhi harapan dan atau keinginan masyarakat.

Penataan Institusi pelayanan kependudukan di Kecamatan Jatinangor, Kabupaten Sumedang, merupakan wujud nyata dari amanah reformasi pemerintahan daerah yang digulirkan sejak Tahun 1998 yang berimplikasi terhadap “Restrukturisasi Institusi pelayanan kependudukan”. Bahwa penataan kelembagaan Institusi pelayanan kependudukan di Kecamatan Jatinangor, Kabupaten Sumedang, dilaksanakan berdasarkan Peraturan Daerah No. 11 Tahun 2016 Tentang “Nomenklatur Perangkat Daerah” serta Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah Kabupaten Sumedang yang di dalamnya terdapat Institusi yang diberi kewenangan mengatur dan melaksanakan tugas pelayanan administrasi kependudukan untuk selanjutnya menjadi pedoman bagi aparatur dalam melaksanakan tugas pelayanan administrasi kependudukan khususnya di Kecamatan Jatinangor, Kabupaten Sumedang, Provinsi Jawa Barat.

Berdasarkan Undang-Undang Nomor No. 24 Tahun 2013 Tentang Administrasi Kependudukan Pemerintah Kabupaten Sumedang membentuk Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil yang di dalamnya terdapat Institusi pelayanan kependudukan di Kecamatan Jatinangor, Kabupaten Sumedang. Institusi ini, berada di dalam Satuan Kerja Perangkat Daerah dengan nama Institusi “Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil”. Penataan Institusi penyelenggara pelayanan administrasi kependudukan dimaksudkan untuk mewujudkan harapan dan atau keinginan masyarakat yang selama ini mengaharapkan kehadiran satuan kerja pada Institusi pelayanan kependudukan yang mengedepankan kepentingan rakyat secara utuh. Perlu diketahui bahwa maksud dan tujuan penataan institusi pelayanan administrasi kependudukan di Kecamatan Jatinangor, Kabupaten Sumedang sebagaimana dimaksudkan di atas adalah untuk menghadirkan Institusi pelayanan kependudukan yang efisien dan efektif, serta akomodatif yang dijalankan oleh birokrasi yang professional, sehingga Negara hadir untuk memberikan kesejahteraan kepada rakyat secara utuh.



Untuk mengetahui bagaimana pendapat informan mengenai Satuan Kerja pada institusi pelayanan kependudukan di Kecamatan Jatinangor, Kabupaten Sumedang, dapat dilihat pada data dalam Tabel 1 berikut:

Tabel 1. Persepsi tentang Penataan Institusi Pelayanan Kependudukan

No	Keterangan	Frekuensi	Prosentase	Jumlah
1.	Sangat Baik	10	9.34	10
2.	Baik	53	49.53	53
3.	Cukup Baik	17	15.88	17
4.	Tidak Baik	15	14.01	15
5.	No Komen	12	11.11	12
	Jumlah	107	99.97	107

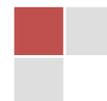
Sumber: diolah oleh peneliti, 2019

Data yang disajikan dalam Tabel 4.8 di atas, menjelaskan bahwa penataan Institusi pelayanan kependudukan di Kecamatan Jatinangor, Kabupaten Sumedang telah mengalami perbaikan sebagaimana ditegaskan oleh 53 (49.53 %) dari 107 Informan. Menurut pejabat (1) di Kecamatan Jatinangor mengatakan bahwa:

Penataan Institusi pelayanan kependudukan yang dilaksanakan pasca reformasi pemerintahan yang digulirkan telah membawa perubahan yang menggembirakan. Hal ini disebabkan karena Organisasi Perangkat Daerah mulai menunjukkan perannya dalam penyelenggaraan pemerintahan daerah. Peran yang saya maksudkan adalah setiap Organisasi Perangkat Daerah, sesuai tugas dan fungsinya dituntut untuk menghadirkan perubahan yang membawa perbaikan, meskipun belum secara utuh. (Wawancara, pada Tanggal 17 Maret 2018 Pukul 10.00, di kantor Kecamatan Jatinangor)

Sejalan dengan pendapat tersebut di atas, di Kecamatan Jatinangor, Kabupaten Sumedang, maka menurut salah seorang pejabat di Kecamatan Jatinangor, Kabupaten Sumedang menerangkan bahwa:

Pada waktu awal digulirkan system pelayanan administrasi kependudukan di Kecamatan Jatinangor, Kabupaten Sumedang, dibuka kesempatan kepada para pegawai yang berminat berkarier pada unit di Kecamatan Jatinangor, Kabupaten Sumedang, sehingga pegawai yang berminat ke Kecamatan Jatinangor, Kabupaten Sumedang diminati oleh kalangan pegawai yang termotivasi dengan tugas dan fungsinya, serta menunjukkan kompetensi mereka masing-masing. Dengan persaingan ini, mau tidak mau, mereka dengan sekuat tenaga mencurahkan tenaga dan pikirannya terhadap penyelenggaraan kewajiban menyediakan pelayanan administrasi kependudukan yang berkualitas, supaya mendapatkan penilaian kelayakan menduduki jabatan tertentu di Kecamatan Jatinangor, Kabupaten Sumedang. (Wawancara, pada tanggal 17 Maret 2018, pukul 14.00 di Kantor Kecamatan Jatinangor).



Penataan kelembagaan Institusi pelayanan kependudukan, jika dilihat dari perspektif reformasi pemerintahan daerah, berarti melakukan “Restrukturisasi Organisasi termasuk Tugas Dan Fungsi yang ada dalam Institusi pelayanan kependudukan, Reposisi Sumber Daya Manusia, dan Reaktualisasi Pelayanan Publik yang diselenggarakan oleh Unit Pelayanan Publik”. Hal ini dimaksudkan agar Institusi pelayanan kependudukan, dapat memenuhi harapan dan atau keinginan masyarakat yang selama ini mendambakan institusi pelayanan administrasi kependudukan yang akomodatif, transparan, dan akuntabel terhadap pelaksanaan kewajiban menyediakan pelayanan administrasi kependudukan yang berkualitas.

Perlu diketahui bahwa hanya dengan Institusi Penyelenggara Pelayanan Administrasi Kependudukan yang transparan, dan akuntabel, yang dapat mengakomodir seluruh lapisan masyarakat yang tingkat heterogenitas etnis, agama maupun ideologi-politik, di Kecamatan Jatinangor, Kabupaten Sumedang. Heterogenitas sebagaimana dikemukakan di atas, dapat dipahami sebagai pluralitas kultural yang apabila dihubungkan dengan pluralitas struktural, merupakan variasi pengelompokan masyarakat yang didasarkan atas hubungan-hubungan sosial-ekonomi seperti; tingkat pendapatan, status sosial/pekerjaan, serta akses dan kontrol terhadap sumber-sumber ekonomi produktif maupun kekuatan dan kekuasaan politik.

Perubahan dan perkembangan masyarakat dalam sistem demokrasi membawa konsekuensi pada kompleksitas persoalan, terutama dari aspek Kelembagaan Pemerintahan Daerah yang mengedepankan tujuan pemerintahan, seperti; kesejahteraan, ketentraman, kemandirian, dan rasa aman. Menurut salah-seorang pejabat di Kecamatan Jatinangor, Kabupaten Sumedang mengatakan bahwa:

Lahirnya pemikiran mengenai penataan kelembagaan pada Institusi pelayanan kependudukan di Kecamatan Jatinangor, Kabupaten Sumedang, dilatarbelakangi oleh keinginan untuk menyempurnakan sistem pemerintahan daerah berdasarkan Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2009 Tentang Administrasi Kependudukan. Karena itu, kita berusaha untuk mewujudkan penerapan system penyelenggaraan pemerintahan daerah secara terpadu, sehingga penyelenggaraan Pemerintahan Daerah di bidang administrasi kependudukan menjadi lebih baik dari sebelumnya”. (Wawancara Tanggal 19 Maret 2018 pkl. 10.15 di Kantor Kecamatan Jatinangor, Kabupaten Sumedang).

Kegiatan penataan Kelembagaan Institusi pelayanan kependudukan merupakan proses dalam organisasi pemerintahan yang jika dilaksanakan dengan baik dan benar akan mewujudkan penyelenggaraan pemerintahan yang mampu mengurangi penyalahgunaan kekuasaan dan tindakan Korupsi, Kolusi dan Nepotisme (KKN). Penataan kelembagaan Institusi pelayanan kependudukan yang bertujuan untuk menyempurnakan kelembagaan dan tatalaksana sistem pemerintahan, khususnya pemerintahan di Kecamatan Jatinangor, Kabupaten Sumedang untuk menjadi lebih proporsional, efisien dan efektif, serta akomodatif. Sekretaris Kecamatan Jatinangor, Kabupaten Sumedang mengatakan bahwa untuk mewujudkan pemerintahan yang



proporsional, efisien dan efektif, serta akomodatif dalam menyajikan pelayanan administrasi kependudukan, perlu memperhatikan hal-hal yang sangat mendasar seperti:

- (1) menyempurnakan sistem kelembagaan yang efektif, ramping, fleksibel berdasarkan prinsip-prinsip *good governance*,
- (2) menyempurnakan tatalaksana dan hubungan kerja antar satuan kerja perangkat daerah pada khususnya, dan antar lembaga, antara pemerintah Kabupaten pada umumnya,
- (3) menciptakan sistem administrasi kearsipan yang efektif dan efisien, serta
- (4) memastikan keberlangsungan dokumen-dokumen yang terkait.

(Wawancara, Tanggal 21 Maret 2018 Pkl.11.00 di Sekretariat Kecamatan Jatinangor, Kabupaten Sumedang).

Penataan Kelembagaan Institusi pelayanan kependudukan di Kecamatan Jatinangor, Kabupaten Sumedang, dimaksudkan untuk mewujudkan 3 (tiga) tujuan utama penyelenggaraan pemerintahan, yakni (1) penataan kelembagaan Institusi pelayanan kependudukan yang dapat melahirkan system pemerintahan yang efektif dan efisien, serta akomodatif, (2) penataan kelembagaan Institusi pelayanan kependudukan yang dapat menghasilkan pemerintahan yang baik (*good governance*) dengan tujuan, agar penyelenggaraan system pemerintahan yang transparan, dan akuntabel, serta kredibel, dan (3) Bahwa dengan penataan kelembagaan Institusi pelayanan, maka penguatan ekonomi lokal (otonomi daerah) yang dapat mewujudkan masyarakat yang sejahtera dan mandiri. Untuk itu, Pejabat di Kecamatan Jatinangor, Kabupaten Sumedang mengatakan bahwa aspek-aspek pokok yang tidak bisa terlupakan dalam proses penataan Kelembagaan Institusi pelayanan administrasi kependudukan di Kecamatan Jatinangor, Kabupaten Sumedang adalah:

1. Stabilitas sistem demokrasi dan jaminan terhadap stabilitas politik, karena hal ini menjadi salah satu pertimbangan penting bagi pertumbuhan ekonomi dan investasi sektor swasta, baik dalam jangka pendek, maupun dalam jangka panjang.
2. Transparansi dan akuntabilitas, serta penyelenggaraan pemerintahan yang efektif dan responsive terhadap tuntutan masyarakat.
3. Konsistensi dalam melaksanakan regulasi yang didukung oleh penegakan hukum.
4. Pengambilan keputusan yang mengikutsertakan masyarakat sipil, partai-partai politik, dan sektor swasta.

(Wawancara, Tanggal 21 Maret 2018 pkl. 10.30 di Kantor Kecamatan Jatinangor, Kabupaten Sumedang).

Bahwa penataan Kelembagaan Institusi pelayanan administrasi kependudukan di Era Reformasi, dimaksudkan agar kelembagaan menjadi lebih efektif dan efisien, serta prioritas untuk kepentingan rakyat. Hal ini sejalan dengan prinsip demokrasi yang bermakna pemerintahan dari rakyat, oleh rakyat, dan untuk rakyat. Untuk itu, maka,



penataan kelembagaan pada Institusi pelayanan kependudukan, seharusnya dimulai dari; bagaimana menata Institusi pelayanan kependudukan, sehingga fungsi pengaturan, fungsi pemberdayaan, dan fungsi pembangunan, serta fungsi pelayanan dapat dijalankan untuk meningkatkan kesejahteraan rakyat. Tujuan penataan Institusi pelayanan kependudukan di era reformasi sebagaimana dikemukakan di atas, tidak bisa terlepas dari penataan struktur Institusi pelayanan kependudukan sebagai wadah dalam menjalankan aktivitas kelembagaan sesuai fungsi-fungsi yang telah ditentukan. Untuk itu, Pejabat di Kecamatan Jatinangor, Kabupaten Sumedang mengatakan bahwa:

Struktur organisasi merupakan dasar utama dalam perumusan tugas-tugas dan fungsi yang melekat pada institusi pelayanan kependudukan, sehingga pelaksanaannya “seharusnya” dilakukan oleh aparatur yang sesuai perinsip-perinsip dalam kaidah ilmu organisasi dan manajemen. (Wawancara, Tanggal 22 Maret 2018 di Kantor Kecamatan Jatinangor, Kabupaten Sumedang).

*Statement* yang dikemukakan pejabat di Kecamatan Jatinangor, Kabupaten Sumedang di atas, perlu pencermatan yang serius, kaitannya dengan pelaksanaan fungsi Satuan Kerja Perangkat Daerah (SKPD). Perlu diingat bahwa kelembagaan organisasi yang di dalamnya terdapat struktur organisasi yang merupakan wadah untuk menjalankan tugas dan fungsi, baik sebagai kelompok, maupun sebagai individu dalam organisasi itu. Dilakukannya penataan Institusi pelayanan kependudukan itu, dimaksudkan agar hasil penataan dapat menunjukkan perubahan dalam penyelenggaraan pemerintahan, termasuk penyelenggaraan pemerintahan di Kecamatan Jatinangor, Kabupaten Sumedang. Perubahan yang dimaksudkan di sini adalah perubahan Institusi pelayanan kependudukan dari ketidakberdayaan mewujudkan harapan dan keinginan masyarakat kepada kompetensi organisasi untuk melaksanakan fungsi-fungsi yang ada, sehingga harapan dan keinginan masyarakat menjadi terwujud.

Bahwa salah satu amanah reformasi pemerintahan pada Tahun 1998 adalah bagaimana menjadikan birokrasi dalam organisasi pemerintahan menjadi semakin profesional dalam melaksanakan tugas dan fungsinya, sehingga pada gilirannya dapat mewujudkan harapan dan keinginan masyarakat, meskipun harus melakukan penataan kembali dalam bentuk refungsionalisasi struktur dan kultur birokrat yang ada dalam Institusi pelayanan kependudukan. Refungsionalisasi struktur dan kultur dimaksudkan agar Institusi pelayanan kependudukan menghadirkan birokrasi yang profesional dan kompeten dalam menangani hal-hal yang terkait dengan Kemasyarakatan, Pembangunan dan Pemerintahan di Kecamatan Jatinangor, Kabupaten Sumedang. Untuk mengetahui bagaimana profesionalisme birokrasi di Kecamatan Jatinangor, Kabupaten Sumedang pasca penataan Organisasi Perangkat Daerah, dapat dilihat pada hasil penilaian informan sebagaimana data yang disajikan dalam Tabel berikut



Tabel 2. Persepsi Masyarakat terhadap Profesionalisme Birokrasi

No.	Keterangan	Frekuensi	Persentase	Jumlah
1.	Sangat Profesional	15	14.01	15
2.	Profesional	14	13.08	14
3.	Cukup Profesional	41	38.31	41
4.	Kurang Profesional	37	31.77	37
5.	Belum Profesional	-	-	-
	Jumlah	107	97.17	107

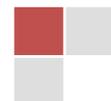
Sumber: diolah oleh peneliti, 2019

Data yang nampak dalam Tabel 4.9. Menunjukkan bahwa birokrasi hasil penataan Institusi pelayanan kependudukan yang dilakukan pasca reformasi pemerintahan Tahun 1998 ternyata sudah cukup profesional. Hal ini dibuktikan dengan penilaian 41 (38.31 %) dari 107 Informan. Untuk itu, maka pejabat di Kecamatan Jatinangor, Kabupaten Sumedang mengatakan bahwa profesional birokrasi menurut pandangan masyarakat di Kecamatan Jatinangor, Kabupaten Sumedang, dikarenakan beberapa faktor, seperti;

- (1) lingkungan internal birokrasi yang mendominasi para pegawai untuk berkreasi dan berinovasi sesuai tugas dan fungsi yang ada dalam unit-unit kerja,
- (2) Lingkungan birokrasi telah berhasil merubah budaya kerja organisasi dari birokrasi yang kaku menjadi birokrasi yang cukup profesional, meskipun masih perlu ditingkatkan lagi,
- (3) sumber daya aparatur perlu sinergitas dengan aspek karakteristik pekerjaan yang ada pada unit kerja
- (4) komitmen terhadap terwujudnya visi, misi sebagaimana tertuang dalam RPJMD. (Wawancara pada Tanggal 27 Maret 2018)

Jika pendapat Pejabat di Kecamatan Jatinangor Kecamatan Jatinangor, Kabupaten Sumedang di atas dikaitkan dengan penilaian informan sebagaimana data yang dikemukakan dalam Tabel 4.9, dapat diartikan bahwa penataan kelembagaan Institusi pelayanan kependudukan masih perlu disinergikan dengan karakteristik urusan yang menjadi tanggungjawab pemerintah daerah. yaitu:

- Urusan wajib yang menjadi kewenangan pemerintahan daerah untuk kabupaten/kota merupakan urusan yang berskala kabupaten/ kota meliputi;
- (1) perencanaan dan pengendalian pembangunan,
  - (2) perencanaan, pemanfaatan, dan pengawasan tata ruang,
  - (3) penyelenggaraan ketertiban umum dan ketentraman masyarakat,
  - (4) penyediaan sarana dan prasarana umum,
  - (5) penanganan bidang kesehatan,
  - (6) penyelenggaraan pendidikan,
  - (7) penanggulangan masalah social,
  - (8) pelayanan bidang ketenagakerjaan,
  - (9) fasilitasi pengembangan koperasi,
  - (10) usaha kecil dan menengah,
  - (11) pengendalian lingkungan hidup,
  - (12) pelayanan pertanahan,
  - (13) pelayanan kependudukan, dan catatan sipil,
  - (14) pelayanan administrasi umum



pemerintahan, (15) pelayanan administrasi penanaman modal, (16) penyelenggaraan pelayanan dasar lainnya; dan serta (17) urusan wajib lainnya.

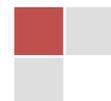
Selanjutnya, dinyatakan bahwa urusan pemerintahan kabupaten/kota yang bersifat pilihan meliputi urusan pemerintahan yang secara nyata ada dan berpotensi untuk meningkatkan kesejahteraan masyarakat sesuai dengan kondisi, keikhlasan, dan potensi unggulan daerah yang bersangkutan.

## **PENUTUP**

Penataan Tugas dan Fungsi Institusi pelayanan kependudukan di Kecamatan Jatinangor meskipun telah dilaksanakan, namun masih perlu dipertegas siapa mengerjakan apa, bersama siapa mengerjakan apa, serta kepada siapa bertanggungjawab. Penataan sumber daya manusia aparatur pelayanan kependudukan masih perlu disesuaikan bidang keahliannya bagi masing-masing personil, sehingga pelaksanaan tugas dan fungsi berjalan dengan baik dan benar. Kompetensi sdm aparatur pelayanan kependudukan perlu ditingkatkan kualitasnya, sehingga pelayanan yang diberikan kepada masyarakat menjadi lebih baik dan lebih berkualitas.

## **DAFTAR PUSTAKA**

- Chandler, R.C. dan J.C Plano, 1988. *The Public Administration Dictionary*, Second Edition, Santa Barbara, CA: ABC-CLIO Inc
- Denhardt, J.V. and R. B. Denhardt, 2003. *The New Public Service: Serving Not Steering*. Expanded Edition. New York: M.E Sharpe
- Dwiyanto, Agus. 2002. *Reformasi Birokrasi Publik di Indonesia*. Yogyakarta: PSKK UGM.
- Glaser, Barney G. 1992. *Basic of Grounded Theory Analysis: Emergence vs Forcing*. Mill Valley, CA: Sociology Press.
- Grindle, MS (editor), 1997. *Getting Good Government: Capacity Building in the Public Sector of Developing Countries*. Boston, MA: Harvard Institute for International Development.
- Hardjanto, Imam, 2010. *Manajemen Sumber Daya Aparatur (MSDA)*. Malang: Fakultas Ilmu Administrasi.
- Lincoln, E.G dan Guba, 1985. *Naturalistic Inquiri*. Beverly Hills. Sage Publications. Inc.
- Mahmudi. (2005). *Manajemen Kinerja Sektor Publik*. Jakarta: STIM YKPN
- McNabb, David E. (2012). *Research Methods in Public Administration and Nonprofit Management, Quantitative and Qualitative Approaches*. United States of Amerika: M.E Sharpe, inc
- Moeleong, Lexy J, 2006. *Metodologi Penelitian Kualitatif Edisi Revisi*. Bandung: PT Remaja Rosdakarya.
- Muthalib, MA & Mohd. Akbar Ali Khan (1982), *Theory of Local Government*, New Delhi: Starling Publisher Private Limited



- Nasution, 1998. *Metode Penelitian Kualitatif*. Surabaya: Usaha Nasional
- Nasucha, Chaizi, 2004. *Reformasi Administrasi Publik, Teori dan Praktek*. Jakarta: Grasindo
- Ndraha, Taliziduhu. 2003. *Kybernology*, cetakan pertama. Jakarta: Rineka Cipta
- O'toolejr, J. Meierlaurence, J. Kenneth (2006) *Bureaucracy in a Democratic State*. The Johns Hopkins University Press. *Baltimore*
- O'Connor Mary Katherine, and Netting F. Ellen (2009) *Second Edition "Organization Practice; A Guide to Understanding Human Services"*. John Wiley & Sons, Inc.
- Paul Windrum dan Per Koch, 2008. *Strategic Inovation in the Public Sector*. Philadelphia: W.B. Saunders
- Prawirosentono, Suyadi.1999. *Kebijakan Kinerja Karyawan*, Yogyakarta:BPFE
- Raadschelders J.C.N 2003 "Government A Public Administration Perspective". M.E. Sharpe. Armonk, New York. London, England.

