

REFORMASI BIROKRASI POLRI TERHADAP PELAYANAN PUBLIK DALAM RANGKA MENINGKATKAN KUALITAS SUMBER DAYA MANUSIA KEPOLISIAN PADA KEPOLISIAN DAERAH SULAWESI SELATAN

Police Bureaucratic Reform of Public Services in Order to Improve the Quality of Police Officers in the South Sulawesi Regional Police

Rustandi¹, Thamrin Abduh², Seri Suriani²

¹Kepolisian Daerah Provinsi Sulawesi Selatan

²Program Studi Manajemen, Program Pascasarjana, Universitas Bosowa

Email: nadinekhayla99@gmail.com

Diterima: 28 Januari 2022

Dipublikasikan: 30 Juni 2022

ABSTRAK

Penelitian ini dilakukan untuk: (1) mengetahui pelaksanaan Reformasi Birokrasi Polda dalam meningkatkan kualitas pelayanan Publik (2) mengetahui Kualitas pelayanan polri pada polda sulsel untuk memberikan pelayanan prima; (3) mengetahui kualitas sumber daya manusia Kepolisian Daerah Sulawesi Selatan; (4) mengetahui Kapasitas dan Akuntabilitas kinerja Polri pada Polda Sulsel yang telah memenuhi standar pelayanan. Penelitian ini menggunakan metode penelitian kualitatif deskriptif dengan strategi penelitian studi kasus dengan mengambil sampel 3 orang di bagian pelayanan yaitu Sentra Pelayanan Kepolisian Terpadu (SPKT), Bagian RBP Birorena Polda Sulsel dan Staff RBP Birorena Polda Sulsel. Penelitian ini dilakukan selama 2 bulan yaitu Bulan November sampai Desember 2021. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa: (1) Reformasi Birokrasi terhadap pelayanan publik terdahulu masih kurang baik, dikarenakan belum adanya aturan dan standar-standar yang berlaku terkait pelayanan publik sehingga banyak calo- calo yang memanfaatkan kondisi tersebut untuk kepentingan pribadinya; (2) Reformasi Birokrasi terhadap pelayanan publik sekarang dinilai baik dan telah memiliki aturan-aturan dan standar-standar yang berlaku sehingga dapat transparan terhadap masyarakat yang ingin melakukan pelaporan terhadap permasalahannya, sehingga tidak adanya lagi calo-calo yang memanfaatkan situasi dan keadaan; (3) kemampuan SDM terus meningkat seiring perkembangan teknologi yang mengharuskan setiap SDM harus memiliki kompetensi dan terus mengasah keterampilan maupun keahliannya agar dapat meningkatkan kualitas sumber daya manusia dan pelayanan publik dalam lingkup Polda Sulawesi Selatan; (4) Dalam implementasi reformasi birokrasi polri masyarakat mendapatkan pelayanan yang telah sesuai standar SOP yang memiliki kapasitas baik dan akuntabilitas terhadap kinerja Polri. Namun secara umum Kepolisian Daerah Sulawesi Selatan sasaran pelaksanaannya mampu mewujudkan pemerintahan yang baik, bersih dan bebas dari Korupsi Kolusi dan Nepotisme (KKN), meningkatnya kualitas pelayanan publik serta meningkatkan kapasitas dan akuntabilitas kinerja birokrasi.

Kata Kunci: Reformasi Birokrasi, Kepolisian, Pelayanan Publik, Sumber Daya Manusia, Sulawesi Selatan

ABSTRACT

This research is conducted to (1) know the implementation of Regional Police Bureaucratic Reform in improving the quality of public services (2) know the quality of Police services at the South Sulawesi Regional Police to provide excellent service; (3) know the quality of South Sulawesi Regional Police Officers; (4) know the capacity and accountability of Indonesian Nasional Police performance towards South Sulawesi Regional Police Officers which has met service standards. This study used a descriptive qualitative research method with a case study research strategy by taking a sample of 3 people in the service division, namely the Integrated Police Service Center (SPKT), the RBP Birorena Section of the South Sulawesi Police, and the RBP Bureauren Staff of the South Sulawesi Police. This research was conducted for 2 months, from November to December 2021. The results of this study indicated that: (1) Bureaucratic reform of previous public services had not been favorable, because there was no applicable rules and standards related to public services thus many brokers took advantage of these conditions for their personal interests; (2) Bureaucratic reform of public services is being now considered reasonable and already shows applicable rules and standards so that it could be transparent to the public who wish to report on their problems, so that there were no more middlemen who take advantage of situations and circumstances: (3) Police officer capabilities continue to grow in line with technological developments which require that every officer must have competence and continue to hone their skills and expertise in order to improve the quality of human resources and public services within the South Sulawesi Regional Police; (4) In implementing the reform of the National Police bureaucracy, the community will receive services that are in accordance with operational standards that have good capacity and accountability for the performance of the Police.

However, in general, the South Sulawesi Regional Police, the target of its implementation is to be able to realize good governance, clean and free from Corruption, Collusion, and Nepotism (KKN), and improve the quality of public services and increase the capacity and accountability of bureaucratic performance..

Keywords: Bureaucratic Reform, Police, Public Service, Human Resources, South Sulawesi

 This work is licensed under Creative Commons Attribution License 4.0 CC-BY International license

PENDAHULUAN

Sumber Daya Manusia sebagai faktor pertama dan utama dalam proses pembangunan dan pencapaian tujuan organisasi. Oleh sebab itu pentingnya peran sumber daya manusia dalam organisasi sangat diperlukan sebagai unsur utama dan unsur pengendali keberhasilan organisasi. Manajemen sumber daya manusia menjadi penting, demi terjaminnya pemenuhan hak dan kewajiban setiap pihak yang terlibat di suatu organisasi. Untuk itu, organisasi perlu memiliki sistem manajemen SDM yang efektif dan efisien, dalam rangka mengelola SDM.

Pengelolaan SDM merupakan sebuah hal yang penting dan harus dilakukan semaksimal mungkin. Tanpa melakukan hal tersebut dengan benar, tentu organisasi akan lebih sulit untuk berkembang serta bersaing dengan kompetitornya. Tentu saja sudah bukan rahasia umum jika di dalam organisasi yang baik maka terdapat sistem perencanaan tata sumber daya manusia yang baik pula. Sehingga untuk bisa melaksanakan visi dan misi organisasi sepenuhnya, maka perencanaan ini harus dibuat dengan baik dan teliti. Bahkan sebisa mungkin dilakukan secara maksimal. Pada Organisasi publik dilakukan reformasi birokrasi.

Birokrasi diartikan sebagai suatu hal yang kompleks dengan berkaitan langsung pada aspek-aspek yang sangat penting, seperti halnya dalam aspek kelembagaan, sumber daya alam (SDA), dan pembaharuan birokrasi yang disebut sebagai reformasi birokrasi. Dikarenakan, negara dalam membangun sistem harus memiliki tujuan yang jelas, agar pada nantinya dapat melayani kepentingan masyarakat secara maksimal. Selain itu juga, dalam konteks proses penyelenggaraan pelayanan publik harus dilaksanakan dengan tujuan untuk meningkatkan kesejahteraan masyarakat dan menjalankan tujuan negara yang sebagaimana telah tercantum dalam Undang-Undang Dasar 1945 yakni memajukan kesejahteraan umum. Pelayanan publik saat ini menjadi pokok perbincangan utama, terutama di negara Indonesia. Terjadinya pergeseran dari sistem pemerintahan sentralistik ke desentralistik merupakan awal dari lahirnya pelayanan publik yang berkualitas, Nurdin, (2019).

Pergeseran sistem yang berkualitas melahirkan reformasi birokrasi nasional dalam rangka meningkatkan kinerja lembaga-lembaga Negara (termasuk Polri) menuju Pemerintahan yang baik (good government), bersih dan bebas dari KKN. Meluasnya praktik-praktik KKN (Korupsi, Kolusi dan Nepotisme) dalam kehidupan birokrasi publik semakin mencoreng image masyarakat terhadap birokrasi publik. KKN tidak hanya telah membuat pelayanan birokrasi menjadi amat sulit dinikmati seara wajar oleh masyarakatnya, tetapi juga membuat masyarakat harus membayar lebih mahal pelayanan yang diselenggarakan oleh swasta. KKN diyakini oleh publik menjadi sumber dari bureaucratic cost dan distorsi dalam mekanisme pasar, seperti praktik monopoli dan oligopoli yang amat merugikan kepentingan public.

Rendahnya kemampuan birokrasi merespons kritis ekonomi memperparah krisis kepercayaan terhadap birokrasi publik. Dinamika ekonomi dan politik yang amat tinggi, sebagai akibat dari krisis tersebut, ternyata tidak dapat direspon dengan baik oleh birokrasi publik sehingga membuat kehidupan masyarakat menjadi semakin sulit dan tidak pasti. Inisiatif dan kreativitas birokrasi dalam memproses krisis dan dampaknya sama sekali tidak memadai. Masyarakat yang mengharapkan birokrasi publik dapat memberi respon yang tepat dan cepat terhadap krisis yang terjadi menjadi amat kecewa karena ternyata tindakan birokrasi cenderung reaktif dan tidak efektif. Berbagai persoalan yang terjadi di pusat dan daerah tidak dapat diselesaikan dengan baik, bahkan cenderung dibiarkan sehingga masyarakat menjadi semakin tidak percaya terhadap kemampuan birokrasi dalam menyelesaikan krisis ini.

Birokrasi, dunia usaha dan masyarakat adalah tiga pilar utama dalam upaya mewujudkan pelaksanaan pemerintahan yang baik dikenal dengan konsep "good governance". Birokrasi sebagai organisasi formal memiliki kedudukan dan cara kerja yang terikat dengan peraturan, memiliki kompetensi sesuai jabatan atau wewenang, semangat pelayanan public, pemisahan yang tegas antara milik organisasi dan individu serta sumber daya organisasi yang tidak bebas dari pengawasan eksternal. Jika kondisi ini bias terpenuhi maka harapan mewujudkan cita-cita dan tujuan Negara yang demokratis akan membawa kebaikan bagi Negara dan bangsa ini.

Karena itu birokrasi harus bisa dipahami, melalui peran dan kemampuannya, menunjang pelaksanaan sistem pemerintahan, baik dalam merespon berbagai permasalahan maupun dalam memberikan pelayanan terhadap masyarakat. Inti salah satu kondisi birokrasi yang profesional adalah memberikan pelayanan terhadap masyarakat (public service), sehingga cita-cita, inisiatif dan upaya-upaya birokrasi perlu diarahkan guna memiliki wawasan pelayanan public. Dengan reformasi birokrasi yang dilakukan, konsep pelayanan pun dilakukan perubahan, dari orientasi pelayanan penguasa sampai saatnya menuju orientasi pelayanan public.

Pelayanan publik yang hampir semuanya dikuasai oleh pemerintah, membuat pemerintah tidak mengadapi persaingan besar terhadap pasar, hal ini membuat kurangnya perhatian untuk memperbaiki kualitas dan mutu pelayanan yang berkualitas. Kegiatan pelayanan kepada masyarakat merupakan salah satu tugas dan fungsi administrasi negara baik itu pusat, daerah, dan dilingkungan Badan Usaha Milik Negara, Sedermayanti, (2017:243). Pemberian Pelayanan publik untuk masyarakat merupakan Tugas dan fungsi penting pemerintah selaku penyelenggara pelayanan. Oleh karena itu pelayanan merupakan bagian yang sangat penting karena menyentuh aspek kehidupan yang luas.

Dalam penyelenggaraan pelayanan publik, standar pelayanan wajib disusun oleh penyelenggara dengan memperhatikan kemampuan penyelenggara, kebutuhan masyarakat, dan kondisi lingkungan. Dalam penyusunan

tersebut wajib mengikutsertakan masyarakat dan pihak terkait. Standar pelayanan meliputi dasar hukum, persyaratan, sistem, mekanisme, dan prosedur, jangka waktu penyelesaian, biaya/tarif, produk pelayanan, sarana, prasarana, dan/atau fasilitas, kompetensi pelaksana, pengawasan internal, penanganan pengaduan, saran, dan masukan, jumlah pelaksana, jaminan pelayanan yang memberikan kepastian pelayanan dilaksanakan sesuai dengan standar pelayanan, jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan dalam bentuk komitmen untuk memberikan rasa aman, bebas dari bahaya, dan risiko keragu-raguan, dan evaluasi kinerja pelaksana.

Dengan menerapkan standar pelayanan publik dengan baik, diharapkan penyelenggaraan pelayanan publik dapat menghasilkan kepuasaan masyarakat sebagai pihak yang menerima pelayanan. Dalam penyelenggaraan pelayanan publik, penyelenggara dituntut untuk menerapkan prinsip efektif, efisien, inovasi dan komitmen mutu. Karena orientasi dari pelayanan publik adalah kepuasan masyarakat, masyarakat mendapatkan pelayanan sesuai dengan apa yang diharapkan atau bahkan melebihi dari harapan masyarakat.

Pelayanan publik merupakan amanat Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945 jasa dan pelayanan administratif yang di sediakan oleh penyelenggara pelayanan publik. Hal ini membuat pemerintah atau instansi penyelenggara pelayanan publik selalu membuat berbagai macam strategi pelayanan publik untuk melayani masyarakat yang dalam pengurusan administratif. Tujuan pelayanan publik pada dasarnya adalah memuaskan masyarakat, untuk itu dituntut kualitas pelayanan prima yang tercermin dari transparansi, akuntabilitas, efisiensi dan efektivitas, partisipatif, kesamaan, keseimbangan hak dan kewajiban, Nuril, (2018).

Penelitian ini dilakukan untuk: (1) mengetahui pelaksanaan Reformasi Birokrasi Polda dalam meningkatkan kualitas pelayanan Publik (2) mengetahui Kualitas pelayanan polri pada polda sulsel untuk memberikan pelayanan prima; (3) mengetahui kualitas sumber daya manusia Kepolisian Daerah Sulawesi Selatan; (4) mengetahui Kapasitas dan Akuntabilitas kinerja Polri pada Polda Sulsel yang telah memenuhi standar pelayanan.

METODE

Penelitian ini dilakukan di Kepolisian Daerah Sulawesi Selatan. Adapun waktu yang dibutuhkan dalam merampungkan penelitian ini adalah kurang lebih dua bulan yaitu mulai Bulan November sampai Desember 2021.

Secara umum teknik pengumpulan data yang terdapat dalam penelitian kualitatif adalah wawancara secara mendalam terhadap individu dan kelompok, observasi sistematis terhadap perilaku dan analisis dokumen. Peneliti melakukan wawancara dengan informan yang berkaitan dengan permasalahan. Pemilihan informan dalam penelitian ini menggunakan metode

Snowball sampling, dimana metode sampling ini diperoleh melalui proses bergulir dari satu responden ke responden lainnya, biasanya metode ini digunakan untuk menjelaskan pola-pola sosial atau komunikasi (sosimetrik) suatu komunitas tertentu.

Dalam penelitian ini menggunakan Analisis Model Spradley yaitu analisis data yang dilakukan pada saat pengumpulan data berlangsung dan setelah selesai pengumpulan data dalam periode tertentu. Pada saat wawancara peneliti sudah melakukan analisis terhadap jawaban yang diwawancara. Bila hasil wawancara belum memuaskan, maka peneliti akan melakukan pertanyaan lagi. Analisis ini mengumpulkan banyak data yang nantinya akan diklasifikasikan kedalam beberapa klaster.

Analisis data memiliki tiga tahap yaitu, analisis domain, analisis taksonomi, dan analisis komponensial. Oleh karena itu, Teknik penelitian model melibatkan aktivitas belajar mengenai dunia orang yang telah belajar melihat, mendengar, berbicara, berpikir, dan bertindak dengan cara yang berbeda. Jadi etnografi tidak hanya mempelajari masyarakat, tetapi lebih dari itu, belajar dari masyarakat (Spradley, 2007)

HASIL DAN PEMBAHASAN

Pelaksanaan Reformasi Birokrasi Polri Pada Polda Sulsel Telah Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik

Kepolisian Negara Republik Indonesia pada Kepolisian Daerah Sulawesi Selatan dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik, berdasarkan pada hasil wawancara yang saya lakukan diberikan kepada 3 orang di bagian pelayanan yaitu Sentra Pelayanan Kepolisian Terpadu (SPKT), Bagian Reformasi Birokrasi Polri (RBP), staff RBP dan Masyarakat. Penulis menemukan adanya bentuk pelayanan-pelayanan yang dirasa kurang memenuhi dari pada harapan masyarakat. Oleh karena itu, untuk mengatasi permasalahan tersebut Kepolisian Daerah Sulawesi Selatan melaksanakan pelatihan terhadap anggota Kepolisian Negara Republik Indonesia pada Kepolisian Daerah Sulawesi selatan seperti memberikan pelatihan untuk memberikan pemahaman serta perubahan mindset dan culture set terhadap anggota Kepolisian Negara Republik Indonesia. Hal ini diperlukan untuk membangun karakter anggota Kepolisian Negara Republik Indonesia yang memiliki nilai-nilai dalam membangun bangsa yang mengandung nilai berdaulat dalam bidang politik, mandiri dalam bidang ekonomi dan berkepribadian dalam kebudayaan.

Menurut EH Selaku Kepala bagian SPKT terkait pelayanan terdahulu, yaitu:

“Yah, Assalamu’alaikum warahmatullahi wabarakatuh, Salam sejahtera bagi kita semua, terkait dengan pertanyaan bagaimanakah reformasi

birokrasi polri tentang pelayanan publik yang dahulu dilakukan oleh kepolisian, tentunya kalau kita berbicara tentang dahulu sebelum reformasi, tentu terjadi pelayanan yang sulit dan berbelit-belit dan membutuhkan waktu yang begitu lama, kenapa bisa terjadi seperti itu, karena eh era digitalisasi itu belum terjadi eh pada masa itu, sehingga semua dilakukan secara manual mulai dari tingkat paling bawah eh dan tingkat polsek sampai ke satuan atas, sehingga ini eh memakan waktu yang cukup lama, ditambah kala itu masih banyak persyaratan-persyaratan lain yang harus dilengkapi, contoh misalkan seseorang mengurus eh SKCK, SKCK dahulu itu mulai diurus dari RT, RW, ke Lurah, lurah ke Polsek, Polsek kemudian Kembali ke polres ah, itupun menunggu beberapa lama kemudian bisa mendapatkan maka keluarlah yang Namanya kelakuan baik SKCK. Eh untuk sekarang terkait SKCK, cukup dengan membawa KTP kemudian ke polres kemudian mengisi formulir kemudian tidak ukup 15 menit paling lama 30 menit maka SKCK itu sudah tiba ditangan pemohon atau yang memerlukan SKCK, itulah perbedaan antara pelayanan polri di masa lalu dengan eh masa sekarang. (Hasil wawancara dengan informan EH, pada tanggal 24 Desember 2021)"

Berdasarkan hasil wawancara tersebut dari informan EH selaku Kepala SPKT menjelaskan bahwa memang pelayanan terdahulu masih sangat sederhana dan terkesan berbelit-belit dan membutuhkan waktu yang begitu lama untuk melakukan proses pelayanan. Selain hasil wawancara dari informan EH peneliti juga melakukan Analisa serta observasi pada saat melakukan penelitian menurut peneliti memang pada saat dulu di era sebelum digitalisasi itu proses pelayanan masih berbelit-belit sehingga membutuhkan waktu dan besar kemungkinan terjadi KKN dalam proses pelayanan. Hasil wawancara selanjutnya oleh BS selaku Kabag. RBP Birorena Polda Sulawesi Selatan.

"Yah baik, saya selaku kepala bagian reformasi birokrasi polri biro perencanaan polda Sulawesi Selatan akan memberikan penjelasan terkait dengan bagaimana reformasi birokrasi polri tentang pelayanan publik yang dahulu, reformasi birokrasi polri dalam hal pelayanan publik dahulu itu memang masih terkesan berbelit-belit, belum adanya acuan aturan yang pasti, tidak ada prosedur atau SOP yang jelas, kemudian masih terdapat calo di tempat-tempat pelayanan publik sehingga memungkinkan adanya praktek korupsi, kolusi dan

nepotisme atau KKN. Saya kira begitu. (Hasil wawancara dengan BS pada tanggal 25 Desember 2021)".

Berdasarkan hasil wawancara tersebut dari informan BS selaku Kabag. RBP Birorena Polda Sulawesi Selatan menjelaskan bahwa reformasi birokrasi terhadap pelayanan publik terdahulu terkesan berbelit-belit dan belum adanya acuan aturan yang pasti di berlakukan dan belum adanya SOP yang jelas terkait pelayanan publik. Selain hasil wawancara yang didapatkan oleh peneliti Adapun hasil observasi tersendiri pada saat melakukan penelitian yaitu menurut peneliti pelayanan publik terdahulu memang masih sangat sederhana dan berbelit-belit sehingga memungkinkan adanya praktek korupsi, kolusi dan nepotisme atau KKN. Hasil wawancara selanjutnya oleh C selaku Staff RBP.

"Reformasi Birokrasi tentang pelayanan publik yang dahulu itu masih berbelit-belit, kemudian ee.. tidak ada strukturnya, sehingga orang kesulitan untuk ee.. Apa.. Mengakses pelayanan tersebut. Kemudian Juga masih banyaknya calo... Iyaa dan juga biaya yang dianukan Masih masyarakat belum mengatuhinya, hmm.. intinya Itu masyarakat belum mengetahui berapa biaya yang dihasilkan ee.. yang dibayar dan juga standar pelayanannya. (Hasil wawancara dengan C pada tanggal 26 Desember 2021)."

Berdasarkan hasil wawancara dari C selaku Staff RBP Birorena Polda Sulsel menjelaskan bahwa pelayanan publik terdahulu masih berbelit-belit dan belum memiliki struktur pelayanan sehingga masyarakat masih sulit untuk mengaksesnya. Selain itu menurut hasil observasi peneliti yaitu memang betul pada saat itu pelayanan publik masih kurang baik dan belum tertata sesuai aturan yang berlaku sehingga masyarakat sulit untuk mengakses layanan tersebut.

Dari hasil wawancara ketiga informan diatas tersebut peneliti dapat menarik sebuah kesimpulan bahwa pelayanan publik terdahulu masih kurang baik sehingga masih banyak yang harus dibenahi agar masyarakat di persulit dalam mengurus SKCK dan layanan lainnya. Dengan adanya reformasi birokrasi polri ini peneliti berharap kedepannya system pelayanan dapat lebih memudahkan masyarakat dan tidak adanya lagi calo-calo yang memungkinkan adanya Tindakan korupsi, kolusi dan nepotisme atau KKN.

Kualitas Pelayanan Polri Pada Polda Sulsel Telah Memberikan Pelayanan Prima

Meningkatkan kualitas pelayanan publik merupakan salah satu agenda dalam reformasi birokrasi. Kepolisian

Republik Indonesia telah melaksanakan reformasi Birokrasi Polri (RBP) yang salah satu tujuannya untuk meningkatkan kualitas pelayanan sesuai dengan salah satu program reformasi birokrasi polri gelombang III yaitu program peningkatan kualitas pelayanan.

Menurut EH Selaku Kepala bagian SPKT terkait pelayanan sekarang, yaitu:

“Kemudian terkait dengan pelayanan publik dimasa sekarang tentulah juga jauh berbeda, eh kalau yang tadi pertanyaannya bagaimana dahulu dengan sekarang, sekarang ini serba didukung dengan eh peralatan canggih bahan seseorang bisa membuat laporan itu hanya dari rumah saja yah, dengan masuk ke website polri kemudian memilih salah satu keperluan dikepolisian eh contoh saya Kembali menyampaikan tentang SKCK, kalau dulu orang datang ke kantor polisi sekarang kita sudah bisa cukup dirumah saja masuk ke website polri kemudian memilih salah satu keperluan contoh misalkan SKCK, maka akan muncul pertanyaan dan dia menginput saja dan setelah itu maka SKCK itu juga bisa dia dapatkan eh dari rumah yah itu, jadi eh begitu juga dengan pelayanan yang saya sampaikan di SPKT, ada orang laporan kehilangan yah dengan berbagai macam kemudahan yang disajikan dalam kecanggihan teknologi, cukup dengan masuk ke website polri saja, masuk ke website polri kemudian dia sampaikan bahwa saya butuh laporan kehilangan KTP misalkan, atau laporan kehilangan STNK misalkan, maka begitu dia klik maka akan muncul pertanyaan-pertanyaan dari situ, kemudian dijawab kemudian kamipun di kepolisian SPKT memang disiapkan satu operator untuk melakukan, ada tidak yang masuk tentang permintaan untuk dibuatkan laporan kehilangan, nah setelah itu kita proses, kita proses kemudian pelayanan publik yang ada di kepolisian menelpon yang bersangkutan nah kemudian menjemput di kantor kepolisian atau bisa melalui pihak kurir dengan cukup memperlihatkan bahwa yang menyuruh adalah si A dengan nomor handphone sekian yang sebelumnya itu sudah diinput dalam eh beberapa pertanyaan yang ada di website polri. (Hasil wawancara dengan EH pada tanggal 24 Desember 2021).

”Berdasarkan hasil wawancara tersebut dari informan EH selaku Kepala SPKT menjelaskan bahwa pelayanan sekarang telah banyak perubahan yang lebih memudahkan dalam pelayanan terhadap masyarakat, karena sekarang telah banyak di dukung oleh peralatan yang canggih sehingga lebih mengefisienkan waktu

terhadap pelayanan, karena sekarang sudah bisa diakses pada website polri terkait pelaporan atau keluhan masyarakat. Selain dari hasil wawancara, peneliti juga melakukan Analisa dan observasi langsung, menurut peneliti pelayanan publik saat ini sudah jauh berbeda dengan masa dahulu karena saat ini lebih meringankan atau memudahkan masyarakat dalam melalakukan pelayanan publik, saat ini telah di dukung oleh peralatan digital yang memadai sehingga membantu kinerja polri terhadap pelayanan publik. Hasil wawancara selanjutnya oleh BS selaku Kabag. RBP Birorena Polda Sulawesi Selatan.

“Untuk pelayanan publik sekarang ini di organisasi atau institusi kepolisian yang sekarang sudah semakin membaik, karena pelayanan publik sudah ada aturan yang jelas dari kementerian pendayagunaan aparatur negara dan reformasi birokrasi, kemudian prosedur dan biaya sudah jelas dan terpampang ditempat-tempat pelayanan publik, dan di media sosial maupun di website, kemudian ditempat-tempat pelayanan publik hampir tidak ada lagi calo-calo yang berkeliaran ditempat-tempat pelayanan publik. Saya kira demikian. (Hasil wawancara dengan BS pada tanggal 25 Desember 2021).”

Berdasarkan hasil wawancara tersebut dari informan BS selaku Kabag. RBP Birorena Polda Sulawesi Selatan menjelaskan bahwa reformasi birokrasi terhadap pelayanan publik sekarang sudah semakin membaik karena pelayanan publik saat ini sudah ada aturan yang jelas terkait prosedur dan biaya sudah di tampilkan di website dan tempat-tempat pelayanan publik sehingga tidak ada lagi calo yang berkeliaran ditempat-tempat pelayanan publik. Selain hasil wawancara peneliti juga melakukan observasi yaitu menurut peneliti juga pelayanan publik sekarang sudah lebih membaik karena sudah ada aturan yang mendasar terkait arahan dan biaya pelayanan publik di Polda Sulsel sehingga masyarakat lebih mudah mengakses pelayanan atau keluhan di website polri Polda Sulsel. Hasil wawancara selanjutnya oleh C selaku Staff RBP. “Bagaimana, itu yang dahulu.kalau yang sekarang sudah ada standar pelayanannya, biayanya jelas, terpampang di ee.. Dinding, media sosial juga sudah banyak, dan pelayanannya sudah tidak ada calo, kalau yang sekarang. Itu perbandingan dulu dan sekarang. (Hasil wawancara dengan C pada tanggal 26 Desember 2021).”

Berdasarkan hasil wawancara dari C selaku Staff RBP Birorena Polda Sulsel menjelaskan bahwa pelayanan publik sekarang sudah ada standar pelayanannya dan biayanya sudah jelas di dinding informasi maupun media sosial dan di website polri. Selain dari hasil wawancara, dari hasil observasi peneliti juga menemukan standar2

pelayanan dan biaya yang sudah di tetapkan di dinding informasi pelayanan publik sehingga semua sudah terarah sesuai aturan yang ditetapkan oleh Polri di Polda Sulsel. Selanjutnya hasil wawancara dari I selaku masyarakat. “Pelayanannya baik, kalau yang dulu kan saya juga tidak begitu mengetahui tetapi Pelayanannya yang sekarang bagus dan tidak berbelit-belit sehingga memudahkan kita untuk melakukan pelaporan. (Hasil wawancara dengan I pada tanggal 28 Desember 2021).”

Berdasarkan hasil wawancara dengan I selaku masyarakat menjelaskan bahwa pelayanan sekarang itu baik dan tidak berbelit-belit. Selain itu hasil dari observasi peneliti juga melihat langsung respond masyarakat itu baik terhadap pelayanan saat ini dilakukan sehingga masyarakat bisa langsung melaporkan keluhan tanpa perantara seperti calo lagi.

Dari hasil wawancara terhadap responden di atas dapat ditarik kesimpulan bahwa pelayanan publik sekarang telah melakukan pelayanan prima atau terbaik untuk masyarakat sehingga dapat dilihat kepuasan masyarakat dalam pelaporan. Kemudian dari observasi peneliti melihat banyaknya perubahan pelayanan publik yang dulu dengan pelayana yang sekarang ini, dan sudah ada aturan-aturan yang jelas di berlakukan dan biaya-biaya yang jelas telah di pajang pada papan informasi dan melalui website polri, sehingga dapat transparansi terhadap masyarakat yang melakukan pelaporan.

Kualitas Sumber daya Manusia Kepolisian DaeraSulawesi Selatan. Dalam reformasi birokrasi Polri ini telah banyak memperbaikui system keamanan dan system pelayanan dengan melatih kembali Sumber Daya Manusia yang lebih berkompeten sehingga kualitas Sumber Daya Manusia di Polda Sulsel itu tidak diragukan lagi karena telah kompeten dibidangnya. Reformasi birokrasi tidak hanya terjadi pada kelembagaan dan sistem birokrasi tetapi juga pada sumber daya aparatur. Sumber daya aparatur merupakan bagian yang sangat penting dalam pelaksanaan reformasi birokrasi karena sebagai salah satu faktor yang menentukan kualitas penyelenggaraan pelayanan publik. Sumber daya aparatur menurut Badudu dkk (1996:1372) terdiri dari kata sumber yaitu tempat asal darimana sesuatu datang, daya yaitu usaha untuk meningkatkan kemampuan, sedangkan aparatur yaitu pegawai yang bekerja di pemerintahan. Jadi, sumber daya aparatur adalah kemampuan yang dimiliki oleh pegawai untuk melakukan sesuatu.

Hasil wawancara dengan BS selaku Kabag. RBP Birorena Polda Sulawesi Selatan. “Untuk pelayanan publik sekarang ini di organisasi atau institusi kepolisian yang sekarang sudah semakin membaik, karena pelayanan

publik sudah ada aturan yang jelas dari kementerian pendayagunaan aparatur negara dan reformasi birokrasi, kemudian prosedur dan biaya sudah jelas dan terpampang ditempat-tempat pelayanan publik, dan di media sosial maupun di website, kemudian ditempat-tempat pelayanan publik hampir tidak ada lagi calo-calо yang berkeliaran ditempat-tempat pelayanan publik. Saya kira demikian. (Hasil wawancara dengan BS pada tanggal 25 Desember 2021).”

Berdasarkan hasil wawancara tersebut dari informan BS selaku Kabag. RBP Birorena Polda Sulawesi Selatan menjelaskan bahwa reformasi birokrasi terhadap pelayanan publik sekarang sudah semakin membaik karena pelayanan publik saat ini sudah ada aturan yang jelas terkait prosedur dan biaya sudah di tampilkan di website dan tempat-tempat pelayanan publik sehingga tidak ada lagi calо yang berkeliaran ditempat-tempat pelayanan publik. Selain hasil wawancara peneliti juga melakukan observasi yaitu menurut peneliti juga pelayanan publik sekarang sudah lebih membaik karena sudah ada aturan yang mendasar terkait arahan dan biaya pelayanan publik di Polda Sulsel sehingga masyarakat lebih mudah mengakses pelayanan atau keluhan di website polri Polda Sulsel.

Kualitas Sumber Daya Manusia dari hasil penelitian yang telah peneliti observasi yakni kemampuan SDM terus meningkat seiring perkembangan teknologi yang mengharuskan setiap SDM harus memiliki kompetensi dan terus mengasah keterampilan maupun keahliannya agar dapat meningkatkan kualitas sumber daya manusia dan pelayanan publik dalam lingkup Polda Sulawesi Selatan. Kapasitas dan akuntabilitas kinerja Polri pada Polda Sulsel telah memenuhi standar pelayanan.

Implementasi Reformasi birokrasi juga bertujuan untuk meningkatkan kualitas pelayanan anggota Kepolisian Negara Republik Indonesia terhadap masyarakat. Pelaksanaan reformasi birokrasi ditujukan untuk mencapai tiga sasaran, yaitu: (1) Terwujudnya pemerintahan yang bersih dan bebas Korupsi, Kolusi dan Nepotisme; (2) Terwujudnya peningkatan kualitas pelayanan publik kepada masyarakat; dan (3) Meningkatnya kapasitas dan akuntabilitas kinerja birokrasi

Menurut EH Selaku Kepala bagian SPKT terkait Implementasi pelayanan publik sekarang, yaitu: “Kemudian bagaimana implementasinya atau pelaksanaannya sekarang, tentunya implementasi yang kita berikan terkait dengan pelayanan prima bahwasanya kita memberikan pelayanan cepat, tepat dan efisien dan tidak dipungut biaya. Makanya kepolisian-kepolisian

anggota polri yang melakukan tugas pelayanan tentunya kita lebih memberikan eh pelayanan betul-betul yang terbaik buat masyarakat Sulsel, dengan prinsip tidak ada satupun masyarakat yang datang kekantor pelayanan pulang dengan membawa kecewa tetapi mereka pulang dengan membawa kegembiraan, saya rasa itu mungkin terkait dengan bagaimana pelayanan yang sekarang ini yang dilakukan oleh kepolisian Negara Republik Indonesia khususnya kepolisian wilayah Polda Sulsel dan jajarannya dengan tekad bahwa kepuasan anda ah berkunjung ke kantor polisi adalah kebanggaan kami selaku anggota polri yang juga selaku pelayan, pelindung dan pengayom untuk masyarakat Indonesia dan masyarakat Sulsel pada khususnya. (Hasil wawancara dengan EH pada tanggal 24 Desember 2021)."

Berdasarkan hasil wawancara tersebut dari informan EH selaku Kepala SPKT menjelaskan bahwa implementasi terkait dengan pelayanan prima bahwasanya kita memberikan pelayanan yang terbaik, cepat dan tepat, sehingga kita memberikan pelayanan yang membuat masyarakat Sulsel tidak merasa kecewa pada saat datang ke kantor polisi untuk membuat laporan. Selain dari hasil wawancara, dari hasil observasi peneliti mendapatkan pelayanan yang telah sesuai standar SOP yang memiliki kapasitas baik dan akuntabilitas terhadap kinerja Polri. Selanjutnya dari hasil wawancara dari BS terkait implementasi pelayanan publik yaitu: "Implementasi pelayanan publik di institusi kepolisian sekarang ini pelayanan publik sudah semakin baik dalam hal ini pelayanan sudah menggunakan sistem digital sehingga mempermudah masyarakat dalam mengakses pelayanan publik, saya kira itu yang penjalasan kami selaku Kabag. RBP Birorena Polda Sulawesi Selatan terima kasih. (Hasil wawancara dengan BS pada tanggal 25 Desember 2021)."

Berdasarkan hasil wawancara dari informan BS selaku Kabag. RBP Birorena Polda Sulawesi Selatan menjelaskan bahwa di institusi kepolisian ini pelayanan publiknya sudah semakin membaik seiring perkembangan digitalisasi dan penguasaan teknologi yang telah mempermudah masyarakat dalam mengakses pelayanan publik. Selain dari hasil wawancara, peneliti juga melakukan observasi terkait implementasi ini, dimana telah berjalan sesuai dengan aturan yang berlaku sehingga menurunkan minimnya kecurangan yang terjadi pada saat pelayanan publik, seperti sudah tidak adanya calo-calо yang memanfaatkan situasi sehingga tidak adanya Tindakan korupsi, kolusi dan nepotisme lagi di lingkungan Polda Sulsel. Selanjutnya hasil wawancara dari C selaku staff RBP Birorena Polda Sulsel, yaitu: "Pelaksanaannya sekarang itu dengan adanya ee.. Aturan dari mempan dan jungkra-jungkra dari mempan RB,

sehingga seluruh unit pelayanan melaksanakan pelayanan secara terpadu, terstruktur dengan efisien, ohiyaa.. Tanpa ada KKN juga tidak ada ee.. Apalagi.. Pokoknya sekarang sudah terstruklah, sistematis dengan adanya semua ee.. perekat-perakat yang menjadi acuan dan juga SOP nya jelas, mempunyai maklumat yang jelas, standar pelayanan yang jelas dan juga prosedur yang jelas yaa itu. (Hasil wawancara dengan C pada tanggal 26 Desember 2021)."

Berdasarkan hasil wawancara dari C selaku Staff RBP Birorena Polda Sulsel menjelaskan bahwa implementasi dari pelayanan publik sekarang yaitu adanya aturan dari mempan dan jungkra-jungkra dari mempan RB, sehingga seluruh unit pelayanan melaksanakan pelayanan secara terpadu, terstruktur dan efisien. Selain itu hasil observasi dari peneliti juga melihat adanya beberapa perubahan terkait pelayanan publik dahulu dengan sekarang yang sudah lebih terarah dengan aturan-aturan yang telah di tetapkan sehingga dapat meningkatkan kualitas pelayanan publik yang akuntabilitas terhadap kinerja Polri.

Analisis Reformasi Birokrasi Pelayanan Publik

Dalam rangka mewujudkan Kepolisian Negara Republik Indonesia yang mandiri dan profesional dibutuhkan sebuah upaya untuk membangun dan mengembangkan Kepolisian Negara Republik Indonesia yang mampu menjawab tantangan dan harapan masyarakat serta perkembangan lingkungan strategis yang dinamis. Kedepannya pembangunan Kepolisian Negara Republik Indonesia harus selaras dengan perkembangan yang terjadi di masyarakat dan arah kebijakan nasional sehingga Kepolisian Negara Republik Indonesia dapat menjadi kepolisian yang modern. Berdasarkan hasil pengamatan peneliti, pelaksanaan revitalisasi Kepolisian Negara Republik Indonesia di Indonesia merupakan sebuah strategi khusus agar kinerja dan pelayanan kepada masyarakat berjalan efektif, efisien dan memiliki sasaran. Revitalisasi Kepolisian Negara Republik Indonesia ini termasuk sebagai langkah dari reformasi birokrasi Kepolisian Negara Republik Indonesia yang dapat dianalisis melalui teori reformasi birokrasi yaitu sebagai berikut:

Perubahan cara berpikir (pola pikir, pola sikap, pola tindak). Kepolisian Negara Republik Indonesia dalam melaksanakan revitalisasi Kepolisian Negara Republik Indonesia melalui road map ke 3 (tiga) yaitu peningkatan integritas sudah berupaya menerapkan perubahan cara berpikir ke seluruh anggota melalui strategi manajemen perubahan pola pikir (mind set) dan budaya kerja (culture set) dengan cara melakukan komunikasi intensif antar pimpinan dan antara pimpinan dengan anggota secara rutin dan terprogram tentang strategi manajemen perubahan dalam institusi Kepolisian Negara Republik Indonesia.

Perubahan penguasa menjadi pelayan. Ini berarti dimana pihak Kepolisian Negara Republik Indonesia

mulai merubah pola pikir yang berfikir yang awalnya menjadi penguasa ke pelayan masyarakat. Ini dibuktikan dengan adanya salah satu terobosan kreatif yaitu traffic accident investigation door to door dimana pihak Kepolisian Negara Republik Indonesia atau Kepolisian Daerah Sulawesi Selatan berupaya melayani masyarakat dengan cara mendatangi ke rumah korban untuk dimintai keterangan dan pemeriksaan secara langsung tanpa menunggu korban sembuh atau korban datang ke kantor.

Mendahulukan peranan dari wewenang. Peranan Kepolisian Negara Republik Indonesia adalah melaksanakan penjagaan, pengawalan, dan patroli terhadap lingkungan dan kegiatan masyarakat. Sedangkan wewenang Kepolisian Negara Republik Indonesia salah satunya adalah menerima pengaduan masyarakat. Ini dibuktikan dengan adanya anggota Kepolisian Daerah Sulawesi Selatan beserta Kepolisian Sektor wilayah selalu melakukan pencegahan hal-hal yang tidak diinginkan dengan patroli wilayah setiap harinya dari pada diam di kantor menunggu pengaduan masyarakat baru bertindak.

Tidak berpikir hasil produksi tetapi hasil akhir. Dalam memberikan rasa aman terhadap masyarakat, Kepolisian Negara Republik Indonesia selalu berpatroli setiap harinya ke setiap wilayah melalui mobil patroli dari Kepolisian Daerah Sulawesi Selatan, Kepolisian Resort maupun Kepolisian Sektor. Namun jumlah anggaran untuk bahan bakar mobil patroli kurang mencukupi untuk wilayah yang lumayan luas, namun berpatroli tetap dilaksanakan bagaimanapun caranya atau prosesnya demi tercapainya situasi yang kondusif aman dan terkendali, jadi bisa dikatakan Kepolisian Negara Republik Indonesia tidak berpikir hasil produksi tetapi hasil akhir yaitu memberi rasa aman terhadap masyarakat.

Perubahan manajemen kinerja. Kepolisian Negara Republik Indonesia dalam melaksanakan Revitalisasi Kepolisian Negara Republik Indonesia melalui road map ke 2 (dua) yaitu terobosan kreatif sudah berupaya menerapkan perubahan manajemen kinerja melalui program unggulan dimana ini diperlukan untuk memecah kebuntuan selain itu juga menjadi solusi inovatif untuk meningkatkan kinerja anggota Kepolisian Daerah Sulawesi Selatan.

Pantau percontohan reformasi birokrasi, mewujudkan pemerintahan yang baik, bersih, transparan, dan profesional, bebas korupsi, kolusi dan nepotisme (KKN). Saat ini Kepolisian Negara Republik Indonesia sedang berupaya untuk membangun kepercayaan masyarakat melalui reformasi birokrasi salah satunya dengan program revitalisasi Kepolisian Negara Republik Indonesia menuju pelayanan prima. Tujuannya adalah untuk membangun birokrasi yang berdasarkan prinsip-prinsip good governance yaitu birokrasi yang bersih dari unsur KKN serta transparan dan akuntabel. Ini juga dijadikan komitmen bersama anggota kepolisian negara Republik Indonesia sebagai pelayan prima yang anti KKN dan anti kekerasan.

KESIMPULAN DAN SARAN

Hasil penelitian ini menyimpulkan bahwa gaya kepemimpinan secara parsial berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja pegawai pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sinjai, hal ini menunjukkan bahwa penerapan gaya kepemimpinan instruksi, konsultasi, partisipasi dan delegasi memberikan kontribusi terhadap peningkatan kinerja pegawai. Motivasi secara parsial berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja pegawai pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sinjai. Ini menunjukkan bahwa setiap pegawai telah terpenuhi motivasi eksistensi, terciptanya interaksi sosial yang harmonis dan pertumbuhan dalam hal ini peluang mengembangkan karir dalam organisasi yang memberikan pengaruh terhadap peningkatan kinerjanya.

DAFTAR PUSTAKA

- Alper Ozmen. (2013). Post-Bureaucracy and Post-Bureaucratic Culture in Public Administration. International Journal of Management Sciences and Business Research, Eskisehir/Turkey, 2, (3), 75 – 81.
- Amelza Dahniel, Rycko. (2010). Fenomena Implementasi Reformasi Birokrasi Polri. Jawa Tengah.
- Azhar Kasim. (2013). Bureaucratic Reform and Dynamic Governance for Combating Corruption: The Challenge for Indonesia. International Journal of Administrative Science & Organization, Depok, 20, (1), 19 – 20
- Andhika, L. R. (2017). Systematic Review: Budaya Inovasi Aspek Yang Terlupakan dalam Inovasi Kepegawaian. Jurnal Kebijakan Dan Manajemen PNS, 11(1), 49–62. <https://jurnal.bkn.go.id/index.php/asn/article/download/37/19>
- Baihaki, Eki. (2010), “Konsep Diri Polisi dan Konstruksi Komunikasi Polisi. Sumatera Utara.
- Budi Prasetyo, Hakim A., Zauhar S., & Mardiyono, 2015. Understanding of Local Bureaucratic Apparatus: Initial Step of Bureaucratic Reform in Sumbawa Regency, International Journal of Management and Administrative Sciences (IJMAS), Malang, 2, (05), 27 – 34.
- Cahyono, E. (2017). Era Disruption dan Manajemen Strategik Birokrasi. Sekretariat Kabinet Republik Indonesia. <https://setkab.go.id/era-disruption-dan-manajemen-strategik-birokrasi/>
- Hayat. 2017. Manajemen Pelayanan Publik. Depok: PT Raja Grafindo Persada
- Hasibuan, Malayu S.P. (2002). Manajemen Sumber Daya Manusia. Jakarta: Bumi Aksara.(2014). Manajemen Sumber Daya Manusia. Jakarta: Bumi Aksara
- Khilmiah, A. N., Cikusin, Y., & Abidin, A. Z. (2020). Kualitas Pelayanan Publik Pada Bidang Administrasi (Studi Tentang Pelayanan Dokumen Kependudukan di Kantor Desa Slamet Kecamatan

- Tumpang Kabupaten Malang). Jurnal Respon Publik, 14(2), 35–39. <http://riset.unisma.ac.id/index.php/rpp/article/view/8065>
- Li, S., Dor, A., Deyo, D., & Hughes, D. R. (2017). The Impact of State Tort Reforms on Imaging Utilization. Journal of the American College of Radiology, 14(2). <https://doi.org/10.1016/j.jacr.2016.10.002>
- Midarwanto, Doyok (2017). Pengembangan Sumber Daya Manusia POLRI Dalam Rangka Mewujudkan Profesionalisme Kepolisian.
- Nasution, R. Z. (2017). Reformasi Birokrasi Polri dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik (Studi Kasus pada Kepolisian Daerah Jawa Barat). (Doctoral dissertation, UNPAS).
- Nurdin, N. H. (2019). Optimalisasi Pelayanan Publik dalam Perspektif New Public Service Pada Badan Pendapatan Daerah Kota Makassar. Jurnal Ilmiah Paranata Edu, 1(1), 01–13.
- Nuril, A. (2018). Reformasi Birokrasi Pemerintah Kota Semarang: Studi Kasus di Badan Pelayanan Perizinan Terpadu Kota Semarang. Journal of Politic and Government Studies, 7(2). <https://ejournal3.undip.ac.id/index.php/jpgs/article/download/20057/18934>.
- Putra, B. K., Dewi, R. M., Fadilah, Y. H., & Roziqin, A. (2021). Reformasi Birokrasi Dalam Pelayanan Publik Melalui Mobile Jkn Di Kota Malang. Jurnal Ilmiah Publika, 9(1), 1-13.
- Purwanto, Catur (2013), “Peran Humas Polda Jateng dalam Menjalin Media Relation sebagai Upaya Membangun Pencitraan Institusi. Jawa Tengah.
- Ridwan, D. P. (2018). Reformasi Birokrasi Polri Dalam Meningkatkan kualitas pelayanan publik pada kepolisian daerah sulawesi selatan. AKMEN Jurnal Ilmiah, 15(3).
- Rivai, Veithzal. (2014). Manajemen Sumber Daya Manusia Untuk Perusahaan: dari Teori ke praktik. Jakarta: Raja Grafindo Persada.
- Rusli ZA Nasution. (2018). Reformasi Birokrasi Polri Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik (Studi Kasus Pada Kepolisian Daerah Jawa Barat). Jawa Barat.
- Rukayat, Y. (2017). Kualitas Pelayanan Publik Bidang Administrasi Kependudukan di Kecamatan Pasirjambu. Jurnal Ilmiah Magister Ilmu Administrasi (JIMIA), 11(2), 56–65.
- Sedarmayanti, 2016. Manajemen Sumber Daya Manusia Reformasi Birokrasi Dan Manajemen Pegawai Negeri Sipil edisi revisi. PT.Refika Aditama, Bandung.
- Sukarno, Anjar Gunadi. (2011). Analisis Nilai-nilai Kerja Polri di Markas Kepolisian Daerah (Mapolda) Jawa Tengah. Jawa Tengah.
- Taufan, T. (2017). Implementasi Reformasi Birokrasi dan Kualitas Pelayanan Publik di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sleman Tahun 2014-2016.
- <http://repository.umy.ac.id/bitstream/handle/123456789/11892/NaskahPublikasi.pdf?sequence=14&isAllowed=y>
- Wiratno, W. (2020). Implementasi Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik Pemerintah Daerah Kabupaten Bone, Sulawesi Selatan. Jurnal Ilmu Hukum “Supremasi Hukum,” 16(2), 1–23. <https://doi.org/https://doi.org/10.33592/jsh.v16i2.739>
- Yesy Beby Emelya Siregar. (2019). Strategi Reformasi Birokrasi Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Pada Satuan Lalu Lintas Polres Deli Serdang. Medan: Universitas Sumatera Utara.
- Zamroni, Z., Afifuddin, A., & Widodo, R. P. (2019). Kualitas Pelayanan Publik Pada Pelayanan Kependudukan dan Catatan Sipil di Kantor Keluran Dinoyo Kecamatan Lowokwaru Kota Malang (Studi Kasus Pada Kantor Kelurahan Dinoyo Kecamatan Lowokwaru Kota Malang). Jurnal Respon Publik, 13(2), 75–82. <http://www.riset.unisma.ac.id/index.php/rpp/article/view/2127/2030>