

skripsi firzan

ORIGINALITY REPORT

19%

SIMILARITY INDEX

17%

INTERNET SOURCES

4%

PUBLICATIONS

5%

STUDENT PAPERS

PRIMARY SOURCES

1	indonews.id Internet Source	4%
2	repository.ub.ac.id Internet Source	2%
3	kumparan.com Internet Source	1%
4	www.kejari-muba.go.id Internet Source	1%
5	Submitted to Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya Student Paper	1%
6	Submitted to Sriwijaya University Student Paper	1%
7	vdocuments.site Internet Source	1%
8	id.123dok.com Internet Source	<1%
9	Donie Tuah Fitriano Putra. "Kapabilitas Dynamic Governance Dalam Pencapaian Pertumbuhan Ekonomi Provinsi Kepulauan	<1%

21	puslitbang-polri.e-journal.id Internet Source	<1 %
22	fdokumen.id Internet Source	<1 %
23	pdfcoffee.com Internet Source	<1 %
24	vnexplorer.net Internet Source	<1 %
25	diklatbpom.files.wordpress.com Internet Source	<1 %
26	jurnal.unej.ac.id Internet Source	<1 %
27	palangkaraya.go.id Internet Source	<1 %
28	Bakkah Raharjo, Hanung Adi Nugroho, Wing Wahyu Winarno. "ANALISIS FAKTOR DETERMINAN PENGGUNAAN SISTEM INFORMASI SUMBER DAYA MANUSIA DAN IMPLIKASINYA TERHADAP REFORMASI BIROKRASI PADA BPK RI", Jurnal Informatika, 2016 Publication	<1 %
29	paj.upnjatim.ac.id Internet Source	<1 %
30	aunilo.uum.edu.my Internet Source	<1 %
	disdukcapil.batam.go.id	

31	Internet Source	<1 %
32	docplayer.info Internet Source	<1 %
33	eprints.unm.ac.id Internet Source	<1 %
34	media.neliti.com Internet Source	<1 %
35	www.mediakapuasraya.com Internet Source	<1 %
36	expresitop.blogspot.com Internet Source	<1 %
37	humas.paserkab.go.id Internet Source	<1 %
38	pmci.ac.id Internet Source	<1 %
39	repository.unair.ac.id Internet Source	<1 %
40	www.scribd.com Internet Source	<1 %
41	Bambang Subagio. "Pengaruh Partisipasi dan Diskresi terhadap Kualitas Pelayanan Publik pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Perizinan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Bandung Barat (Studi Pelayanan Izin Lokasi dan Izin Mendirikan Bangunan)", Jurnal Wacana Kinerja: Kajian Praktis-	<1 %

Akademis Kinerja dan Administrasi Pelayanan Publik, 2020

Publication

- 42** Verent Nadya Chrismonita, Dyah Adriantini Sintha Dewi, Suharso Suharso, Budiharto Budiharto. "Efektivitas Permendagri Nomor 7 Tahun 2019 tentang Pelayanan Administrasi Kependudukan Secara Daring (Studi di Disdukcapil Kota Magelang dalam Rangka Mewujudkan Good Governance)", *Borobudur Law Review*, 2020

Publication

- 43** kumpulan-makalah-
adinbuton.blogspot.com

Internet Source

- 44** Tuti Tria Ulin, Siti Aisyah. "Akuntabilitas Kinerja Pelayanan Publik Dalam Pembuatan Ktp-El Pada Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Medan", *Jurnal Minfo Polgan*, 2023

Publication

- 45** jurnal.untag-sby.ac.id

Internet Source

- 46** repository.radenintan.ac.id

Internet Source

Exclude quotes Off

Exclude matches Off

Exclude bibliography Off

Lampiran 10. Artikel Jurnal

Reformasi Birokrasi di Dispendukcapil Surabaya Berdasarkan Pendekatan *Dynamic Government*

Firzan Qonita¹, Yusuf Hariyoko ², Muhammad Roisul Basyar³

Riwayat Artikel : Diterima: 23 Juni 2024, Diterima: 23 Juni 2024

Diterbitkan: 23 Juni 2024

Abstrak: Reformasi birokrasi bertujuan untuk memperbaiki dan meningkatkan mutu pelayanan publik. Salah satu cara untuk mencapai hal ini adalah dengan mengadopsi pendekatan dinamis terhadap pemerintah. Pendekatan ini berfokus pada tata kelola yang dinamis. Di Indonesia Salah satu penerapan reformasi birokrasi dalam pelayanan administratif adalah di wilayah Jawa timur, yaitu Surabaya. Di Surabaya terdapat Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil untuk pencatatan kependudukan administratif. Pemerintahan kota Surabaya perlu mengadopsi konsep *dynamic governance* sebagai acuan dan tatanan tata kelola pemerintahan. Konsep yang memungkinkan pemerintah beserta kebijakannya agar sanggup melakukan penyesuaian dengan situasi yang tidak menentu dan dihadapi dengan berbagai perubahan yang terjadi memiliki tujuan agar kebijakan-kebijakan yang dikeluarkan oleh pemerintah tetap relevan efektif dan efisien untuk tujuan jangka panjang. Sedangkan masalah yang dihadapi saat ini adalah pada teknologi yang semakin canggih, tetapi penduduk di Surabaya yang masih bervariasi sehingga itu merupakan tantangan bagi Dispendukcapil

¹ Firzanqonita01@gmail.com, Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya

² yusufhari@uuntag-sby.ac.id, Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya

³ roisulbasyar@untag-sby.ac.id, Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya

Surabaya dalam meningkatkan pelayanan yang dapat diakses oleh semua kalangan masyarakat Surabaya.

Tujuan : Tujuan dari penelitian ini adalah untuk menganalisis Reformasi Birokrasi di Dispendukcapil Surabaya.

Desain/Methodologi/Pendekatan: Penelitiann ini menggunakan kualitatif deskriptif. Fokus penelitian ini menggunakan teori Dynamic Government. Sumber data penelitian ini berasal dari sumber data primer dan data sekunder. Teknik pengumpulan data dilakukan dengan wawancara, observasi, dan dokumentasi. Teknik analisa data diambil dari teknik penngumpulan data, reduksi data, penyajian data, dan verifikasi data.

Temuan: dalam hal ini reformasi birokrasi di Dinas kependudukan dan pencatatan sipil berdasarkan pendekatan Dynamic Government beberapa sudah terlaksana. Dalam konteks Thinking Ahead, Dispendukcapil sudah menerapkan untuk jangka 5 tahun kedepann adalah adaptasi teknologi. Dan thinkinng again, di Dispendukcapil mempunyai tujuan dan sasaran yaitu meningkatkan pelayanan publik yang efektif, meningkatkan akuntabilitas, serta meninngkatkan layanan adminduk. Yang terakhir yaitu Thinking Across Dispendukcapil surabaya adalah dengan melakukan penyebaran pegawai di Surabaya untuk membantu masyarakat yang tidak punya HP, dan lansia, serta segala kendala masyarakat.

Orisinalitas/nilai : Belum ada penelitian terdahulu yang meneliti masalah pada penellitian ini. Pada pene litian inni meneliti Reformasi Birokrasi di Dispendukcapil Surabaya

Kata kunci : Reformasi Birokrasi, Pelayanan publik, Dynamic Government.

Jenis kertas: Artikel penelitian

Perkenalan

Reformasi merupakan perubahan yang dilakukan untuk melakukan perbaikan dalam bidang sosial, politik, ataupun agama dalam bermasyarakat atau negara (Eka & Sujendra, 2020) Reformasi pelayanan publik bertujuan untuk memperbaiki dan meningkatkan kualitas pelayanan publik sebagai cara membentuk pemerintahan yang bersih dan kepemerintahan yang baik. Pelayanan publik pada dasarnya mencakup berbagai aspek kehidupan. Peran pemerintah dalam kehidupan berpemerintahan adalah menyediakan berbagai pelayanan publik yang dibutuhkan masyarakat, mulai dari pelayanan berupa peraturan perundang-undangan dan pelayanan lainnya yang memenuhi kebutuhan masyarakat dalam bidang pendidikan, kesehatan, dan pekerjaan umum. Hal ini harus dilakukan. Berbagai gerakan reformasi

publik yang dialami negara-negara maju pada awal tahun 1990-an terutama disebabkan oleh adanya tekanan masyarakat untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik yang diberikan oleh pemerintah (Mal et al., 2023).

Reformasi birokrasi memiliki misi, tujuan serta sasaran, berikut merupakan misi dari reformasi birokrasi, yaitu: membentuk/menyempurnakan peraturan perundang-undangan dalam rangka mewujudkan tata kelola pemerintahan yang baik melakukan penataan dan penguatan organisasi, tatalaksana, manajemen sumber daya manusia aparatur, pengawasan, akuntabilitas, kualitas pelayanan publik, mind set dan culture set; mengembangkan mekanisme kontrol yang efektif; mengelola sengketa administratif secara efektif dan efisien. Sedangkan tujuan reformasi birokrasi yaitu menciptakan birokrasi pemerintah yang profesional dengan karakteristik adaptif, berintegritas, berkinerja tinggi, bersih dan bebas KKN, mampu melayani (Utomo et al., 2023). Reformasi birokrasi meliputi penyederhanaan prosedur administrasi untuk mempercepat akses pelayanan, pemanfaatan teknologi informasi dalam sistem administrasi untuk meminimalkan kompleksitas birokrasi, peningkatan pengawasan internal dan eksternal, serta pelatihan. Hal ini dapat dilaksanakan melalui beberapa langkah strategis, seperti peningkatan sumber daya manusia (Dr. Drs. Thobby Wakarmamu, 2021). Sistem dalam suatu organisasi atau lembaga dan memiliki tujuan tertentu Peraturan pemerintah mengatur langkah-langkah dan prinsip-prinsip yang harus diikuti dalam upaya reformasi birokrasi.

Meskipun setiap negara memiliki pandangan dan peraturan yang berbeda, terdapat beberapa dimensi umum dalam reformasi birokrasi menurut peraturan pemerintah, antara lain: (1). Peningkatan Kinerja dan Efisiensi: Fokus pada peningkatan produktivitas, efisiensi, dan responsivitas birokrasi melalui perubahan proses kerja, penggunaan teknologi, dan pengelolaan sumber daya yang lebih baik. (2). Transparansi dan Akuntabilitas: Menetapkan standar transparansi dalam pengambilan keputusan, alokasi anggaran, dan pelaksanaan kebijakan, serta memastikan akuntabilitas bagi pejabat publik dalam tindakan mereka. (3). Peningkatan Pelayanan Publik: Mendorong pelayanan publik yang berkualitas, cepat, dan efisien kepada masyarakat, serta memperbaiki interaksi antara birokrasi dan publik. (Alim, 2022). (4). Manajemen Kepegawaian: Menetapkan standar untuk rekrutmen, seleksi, pelatihan, evaluasi kinerja, dan pengembangan karir pegawai negeri sipil (PNS) guna meningkatkan profesionalisme dan kualitas birokrasi. (5). Penggunaan Teknologi Informasi: Memanfaatkan teknologi informasi dan

komunikasi (TIK) dalam proses kerja birokrasi untuk meningkatkan efisiensi, aksesibilitas informasi, dan interaksi dengan masyarakat. (6). Kebijakan Publik dan Pengawasan: Menetapkan prinsip-prinsip dalam pembuatan kebijakan publik yang responsif dan progresif, serta memperkuat mekanisme pengawasan untuk memastikan kepatuhan dan akuntabilitas. (7). Pemberdayaan Masyarakat: Melibatkan masyarakat dalam proses pengambilan keputusan, pemantauan program, dan penyediaan umpan balik, serta membangun kemitraan dengan sektor swasta dan masyarakat sipil. (8). Inovasi dan Pembelajaran Organisasi: Mendorong inovasi dalam pendekatan, proses, dan kebijakan birokrasi, serta mempromosikan budaya pembelajaran dan perbaikan berkelanjutan dalam organisasi (Peraturan Menteri PAN RB, 2020).



Gambar Kondisi Birokrasi yang diingkan Grand Design

Salah satu cara untuk mencapai hal ini adalah dengan mengadopsi pendekatan dinamis terhadap pemerintah. Pendekatan ini berfokus pada tata kelola yang dinamis. (Rio Febriant Rizaldy et al., 2024). Di Indonesia Salah satu penerapan reformasi birokrasi dalam pelayanan administratif adalah di wilayah Jawa timur, yaitu Surabaya. Surabaya merupakan kota terbesar kedua setelah Jakarta. Tentunya jumlah penduduk di Surabaya banyak dan memerlukan pencatatan kependudukan guna pendataan dan pemuthakiran data penduduk. Data-data tersebut digunakan untuk perencanaan pembangunan dan pelayanan publik ditingkat lokal. Sistem ini terus diperbarui dan disempurnakan untuk memastikan akurasi dan kendala data penduduk guna mendukung berbagai kebijakan dan program pembangunan di Surabaya. Dalam hal ini, proses pendataan kependudukan dilakukan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Surabaya (Anggraini et al., 2023).

Dispendukcapil Surabaya memberikan layanan administratif berupa : pendaftaran penduduk, pencatatan kelahiran, pencatatan kematian, pencatatan perkawinan, pencatatan perceraian, pencatatan adopsi, pencatatan kewarganegaraan, penerbitan kartu identitas penduduk, penerbitan kartu keluarga, dan pelayanan terkait kependudukan. Layanan-layanan ini disediakan oleh Dispendukcapil dengan tujuan untuk mencatat peristiwa kependudukan yang terjadi di wilayah Surabaya dan memberikan dokumen resmi yang sah kepada penduduk sebagai bukti administrasi kependudukan mereka. Pelayanan administrasi kependudukan sesuai dengan Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2013, yaitu tentang Perubahan atas Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan adalah sebuah peraturan hukum yang penting terkait dengan administrasi kependudukan di Indonesia (Nufus, 2024). Undang-undang ini mengatur berbagai aspek terkait administrasi kependudukan, termasuk pencatatan kelahiran, kematian, perkawinan, perceraian, adopsi, dan administrasi kewarganegaraan. Undang-undang ini mengatur berbagai aspek terkait administrasi kependudukan, termasuk pencatatan kelahiran, kematian, perkawinan, perceraian, adopsi, dan administrasi kewarganegaraan.

Salah satu landasan hukum yang penting bagi pelaksanaan pengelolaan kependudukan di Indonesia adalah Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2013. Undang-undang ini bertujuan untuk menjamin tingkat perlindungan yang tepat terhadap data pribadi penduduk sekaligus melakukan pengelolaan kependudukan. Proses yang lebih efektif, terlihat, dan akuntabel. Tujuan, Misi, dan Program. Pemerintah Surabaya akan menerapkan visi ini berdasarkan pertanyaan strategis dan rencana pembangunan jangka menengah. Dimana pertanyaan-pertanyaan strategis tersebut berkaitan dengan permasalahan yang sedang terjadi di lingkungan Dinas Pencatatan Sipil Kota Surabaya. Tabel berikut :

Tabel Tujuan dan Sasaran Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Surabaya

Visi kota	Misi kota	tujuan	Sasaran
Gotong royong menuju Surabaya kota dunia yang maju, manusiawi dan berkelanjutan	Memantapkan transformasi birokrasi yang bersih, dinamis dan tangkas berbasis digital untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik.	Meningkatnya kualitas pelayanan publik yang efektif dan inovatif	<ol style="list-style-type: none"> 1. Meningkatkan akuntabilitas penyelenggaraan pemerintah daerah pada Dispendukcapil Surabaya. 2. Meningkatkan kualitas Adminduk.

Dispendukcapil Surabaya memberikan layanan administratif berupa : pendaftaran penduduk, pencatatan kelahiran, pencatatan kematian, pencatatan perkawinan, pencatatan perceraian, pencatatan adopsi, pencatatan kewarganegaraan, penerbitan kartu identitas penduduk, penerbitan kartu keluarga, dan pelayanan terkait kependudukan. Layanan-layanan ini disediakan oleh Dispendukcapil dengan tujuan untuk mencatat peristiwa kependudukan yang terjadi di wilayah Surabaya dan memberikan dokumen resmi yang sah kepada penduduk sebagai bukti administrasi kependudukan mereka. Pelayanan administrasi kependudukan sesuai dengan Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2013, yaitu tentang Perubahan atas Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan adalah sebuah peraturan hukum yang penting terkait dengan administrasi kependudukan di Indonesia. Undang-undang ini mengatur berbagai aspek terkait administrasi kependudukan, termasuk pencatatan kelahiran, kematian, perkawinan, perceraian, adopsi, dan administrasi kewarganegaraan (Agus Bahrudin & Susetyo Arief Hidayat, 2023).

Permasalahan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil terkait terus berkembangnya teknologi informasi yang semakin mempermudah masyarakat dalam memperoleh layanan administrasi kependudukan. Di satu sisi hal tersebut dapat menjadi kesempatan agar Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Surabaya terus berinovasi mempercepat, dan

memper memudahkan layanan. Namun di satu sisi, karakteristik warga Surabaya sangat bervariasi, dan belum semua lapisan masyarakat memahami penggunaan teknologi informasi khususnya dalam layanan administrasi kependudukan, sehingga hal tersebut dapat mempengaruhi kinerja Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil sebagai perangkat daerah yang menjalankan peran sebagai unsur penunjang Urusan Pemerintahan di bidang pelayanan administrasi kependudukan menjadi faktor penghambat pelayanan administrasi kependudukan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil untuk berkontribusi dalam pencapaian misi Kepala Daerah dan Wakil Kepala Daerah. (Reform, 2023).

Selain itu masih terdapat penduduk yang belum taat terkait kepemilikan dokumen kependudukan serta adanya dinamika penduduk karena faktor alamiah dari kelahiran dan kematian, dan faktor migrasi penduduk masuk kota Surabaya dan Keluar kota Surabaya. Dalam satu wilayah sarana dan prasarannya yang masih terbatas dalam SKPD dan masih perlu peningkatan mutu SDM dan juga pengamanan database. Selain permasalahan tersebut, juga mengalami hambatan dalam pelayanan, yaitu : pemahaman masyarakat terhadap tertib administrasi kependudukan; sarana dan prasarana terkait pelayanan administrasi kependudukan jumlah dan kompetensi SDM pengolah data, arsip, dan informasi kependudukan; integrasi layanan berbasis kependudukan; sistem tata kelola arsip dokumen kependudukan belum menggunakan digitalisasi dokumen; sinkronisasi anggaran pusat dengan daerah terkait pelayanan administrasi kependudukan.

Metode: Penelitian ini merupakan penelitian yang bersifat kualitatif. Penelitian kualitatif adalah penelitian tentang riset yang bersifat deskriptif dan cenderung menggunakan analisis. Menurut Nana Syaodih Sukmadinata. (Muhamad Candra Aji Saputro et al., 2023) penelitian deskriptif kualitatif ditujukan untuk mendeskripsikan dan menggambarkan fenomena-fenomena yang ada, baik bersifat alamiah maupun rekayasa manusia, yang lebih memperhatikan mengenai karakteristik, kualitas, keterkaitan antar kegiatan. Fokus penelitian merupakan hal terpenting dalam penelitian. Fokus penelitian ini bertujuan agar peneliti memiliki batas dalam melakukan penelitian supaya tepat pada sasaran. Dengan adanya fokus penelitian ini akan mempermudah peneliti dalam melakukan pencarian data. Pada penelitian ini berfokus

pada:

1. *Thingking Ahead*, merupakan kemampuan untuk mengidentifikasi perkembangan-perkembangan lingkungan di masa depan, dan memahami bagaimana perkembangan tersebut dapat mempengaruhi pencapaian hasil yang diinginkan organisasi. Dalam hal Reformasi Birokrasi di Dspendukcapil Surabaya adalah terkait dengan adaptasi teknologi infomasi terbaru harus dilakukan Dspendukcapil Surabaya untuk selalu melakukan perkembangan kedepan yang dalam ketidakpastian lingkungan eksternal.
2. *Thinking Again*, merupakan kemampuan untuk melihat suatu program tertentu mempertanyakan relevansinya ketika keadaan berubah. Dalam hal ini dikaitkan dengan dimensi reformasi birokrasi maka meningkatkan kualitas pelayanan publik dan meningkatkan akuntabilitas penyelenggaraan pemerintah daerah pada Dspendukcapil Surabaya.
3. *Thinking Across*, merupakan kemampuan untuk melewati batas-batas untuk belajar dari pengalaman pihak lain untuk mengumpulkan ide-ide baru dan membangun solusi. Dalam hal ini dikaitkan dengan dimensi reformasi birokrasi maka adanya bentuk kerja sama antar lembaga swasta ataupun dengan pihak lain untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik (Rio Febriant Rizaldy et al., 2024).

Sumber Data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data primer dan data sekunder. Sumber data primer merupakan sumber data yang diperoleh secara langsung dari sumbernya. Untuk mendapatkan data primer, bisa dilakan dengan wawancara dan observasi sehingga mendapatkan hasil informasi yang sesuai dengan fokus penelitian ini. Sedangkan data sekunder merupakan sumber data yang secara tidak langsung dapat memberikan informasi dan pendukung kepada peneliti. Data sekunder ini dapat berupa dokumen, laporan-laporan gambar maupuun foto yang ada di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Surabaya serta data-data dari internet sebagai data pendukung.

Diskusi dan Temuan :

Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 mendefinisikan pelayanan publik sebagai suatu kegiatan atau serangkaian kegiatan untuk memenuhi kebutuhan pelayanan bagi setiap warga negara dan penduduk sesuai dengan peraturan perundang-undangan atas barang, jasa, dan/atau

pelayanan administrasi yang telah disediakan oleh penyedia layanan publik. Dalam Dynamic Governance kapabilitas dapat diartikan sebagai sikap, tindakan, keterampilan, pengetahuan, serta sumber daya organisasi untuk memperoleh hasil yang diinginkan. Dalam Dynamic Governance hal yang paling krusial adalah kemampuan dari seorang pemimpin itu sendiri. Dalam artian pemimpin adalah orang yang mampu membujuk bawahan atau pemangku kepentingan lainnya untuk melakukan perubahan dan kemudian menggerakkan mereka untuk melakukan perubahan tersebut. Thinking Ahead (berpikir ke depan), Thinking Again (berpikir lagi), dan Thinking Across (berpikir melintasi batas) merupakan tiga kemampuan dalam Tata Kelola Dinamis (Fauzi & Iryana, 2017). Berikut ini peneliti akan memaparkan data yang diperoleh dari hasil wawancara, observasi, dan didukung oleh dokumentasi mengenai apa saja yang terkait Reformasi Birokrasi berdasarkan pendekatan Dynamic Government di Dispendukcapil Surabaya, sesuai indikator-indikator Reformasi Birokrasi dan Dynamic Governance, berikut indikator yang ditemukan :

1. Thinking Ahead. (Berpikir kedepan)

Thinking Ahead, kemampuan berpikir ke depan adalah kemampuan untuk mengenali perubahan masa depan dan memahami konsekuensinya terhadap pencapaian tujuan organisasi. Organisasi yang progresif dapat memahami dampak ketidakpastian lingkungan eksternal terhadap hasil yang diincar dan mendorong pengambil keputusan untuk menyuarkan ide-ide perubahan lingkungan. Dispendukcapil Surabaya menjalankan adaptasi teknologi informasi terbaru untuk mengikuti perkembangan masa depan dalam Reformasi Birokrasi. Dalam Reformasi Birokrasi di Dispendukcapil Surabaya mengadopsi teknologi informasi terbaru dalam melakukan pelayanan administrasi kependudukan. (Mal et al., 2023) Seperti dalam Kemudahan pelayanan secara daring dan persyaratan yang dipermudah, dan Penggunaan sosial media yang masif untuk sosialisasi administrasi kependudukan. Salah satu inovasi yang telah dilakukan Dispendukcapil Surabaya adalah menciptakan Anjungan Dukcapil Mandiri (ADM). Alat yang dapat mencetak dokumen administrasi kependudukan. Dokumen yang dapat dicetak meliputi KTP-el, Kartu Keluarga, Kartu Identitas Anak (KIA), Kutipan Akta Lahir, dan juga Kutipan Akta Kematian.



Gambar Anjungan Dukcapil Mandiri Duspendukcapil Surabaya

Sumber : Web Duspendukcapil Surabaya

<https://disdukcapil.surabaya.go.id/2023/05/31/kenali-anjungan-dukcapil-mandiri-adm-tuk-mempermudah-cetak-berkas-adminduk-secara-mandiri/>

Dalam konsep Thinking Ahead Menurut Neo&Chen dalam bukunya menjelaskan bahwa dalam perencanaan masa depan dan pengambilan keputusan strategis dibutuhkan inovasi dan adaptasi dengan perubahan merupakan kunci keberhasilan dalam meningkatkan pelayanan (Eko Yudianto et al., 2024). Menurut informan Staff Seksi KerjaSama dan inovasi pelayanan Duspendukcapil Surabaya berkomentar bahwa Dalam mengadopsi teknologi yang sudah ada kami memberikan pelayanan Administrasi yang bisa diakses oleh semua masyarakat.

Menurut wawancara dengan Rachmat Witarto SE, MM Ketua Tim Kerjasama dan Inovasi Pelayanan Duspendukcapil Surabaya, pada Tanggal 14 Juni 2024 berkomentar bahwa “Dalam mengadopsi teknologi yang sudah ada kami memberikan pelayanan ADM dalam mengelola dokumen dan data kependudukan guna membuat pelayanan yang berkualitas di bidang kependudukan dan pencatatan sipil”.

2. Thinking Again (Berpikir Kembali)

Thinking Again, Memikirkan kembali adalah kemampuan untuk mengevaluasi suatu program dan mengkaji apakah memiliki relevansinya ketika keadaan berubah (Eko Yudianto et al., 2024). Berbeda dengan berpikir ke depan, yang didasarkan pada prediksi rasional masa depan, pemikiran ulang didasarkan pada fakta dan menggunakan data, pengukuran aktual, dan umpan balik lainnya untuk mempertanyakan akar permasalahan dari hasil yang diamati. Memikirkan kembali membantu para pemimpin dan organisasi mempertanyakan kinerja kebijakan dan program yang ada serta mempertanyakan kelayakan tujuan dan strategi yang ada. Terkait aspek reformasi birokrasi dalam hal ini, Dinas Kependudukan dan Pendaftaran Penduduk Surabaya membawa perbaikan baik pada kualitas pelayanan publik maupun akuntabilitas penyelenggaraan pemerintahan daerah. Dalam Reformasi Birokrasi di Dispendukcapil Surabaya berkaitan dengan mencapai tujuan dan sasaran adalah Meningkatkan kualitas pelayanan publik yang efektif dan inovatif, meningkatkan akuntabilitas penyelenggaraan pemerintah daerah, dan meningkatkan layanan Adminduk. Dalam Reformasi Birokrasi di Dispendukcapil Surabaya diharapkan dapat mencapai tujuan yaitu meningkatkan kualitas pelayanan kepada publik, memberikan pelayanan yang inovatif dan efektif. Sehingga dapat meningkatkan akuntabilitas penyelenggaraan pemerintahan daerah. Berdasarkan wawancara dengan Herlambang Tri Iawanto Putra S.KOM Ketua Tim Kerjasama sistem informasi Administrasi Kependudukan Dsipendukcapil Surabaya bahwa

“Untuk mencapai program atau sasaran kualitas pelayanan Adminduk yang baik memerlukan pendekatan strategis dan terencana, contoh implementasi saat ini kita mengoptimalkan layanan online yang efisien dan memuaskan salah satu contohnya adalah aplikasi Nakula (Nata Anggota Keluarga Untuk Laporan Akta)”⁴

Berikut merupakan Indikator tujuan/sasaran Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Surabaya dalam menargetkan kualitas pelayanan. Dalam Thinking Again. Dan dalam mencapai Nilai kepuasan masyarakat pada Adminduk, Dispendukcapil menggunakan Indeks Kepuasan Masyarakat untuk mengukur target yang telah dicapai.

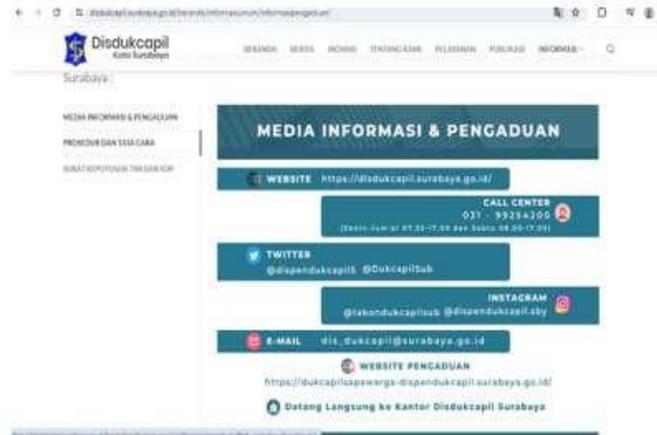
⁴ Herlambang Tri Iswanto Putra S.KOM, Ketua Tim Kerjasama sistem informasi administrasi kependudukan. Wawancara Pribradi, Surabaya 14 Juni 2024.

**Tabel Tujuan dan Sasaran Jangka Menengah pelayanan Dispendukcapil
Surabaya**

Sumber : Rencana Strategis 2021-2026

No	Tujuan/sasaran	Indikator tujuan/sasaran	Target kinerja 2024	Target kinerja 2025	Targt kinerja 2026
1.	Meningkatkan pelayanan publik yang efektif dan inovatif	Nilai kepuasan masyarakat pada Adminduk	90,16%	91,08%	92,01%
2.	Meningkatkan akuntabilitas pemerintahan daerah pada Dispendukcapil	Nilai SAKIP Dispendukcapil	82 Nilai	82,50 Nilai	83 Nilai
3.	Meningkatkan kualitas Adminduk	Presentase permohonan layanan pencatatan sipil yang selesai tepat waktu	95%	95%	95%
		Presentase permohonan layanan pendaftaran penduduk yang selesai tepat waktu	95%	95%	95%
		Rata-rata waktu tanggap (respon time)	24 jam	24 jam	24 jam

Dalam mencapai indikator nilai kepuasan masyarakat, Dinas kependudukan dan pencatatan sipil menggunakan media informasi khusus untuk segala bentuk pengaduan yang ditujukan agar bisa menanggapi keluhan masyarakat serta unntuk bahan evaluasi kedepana nya



Sumber : Website Dispendukcapil Surabaya

<https://disdukcapil.surabaya.go.id/beranda/informasiumum/informasipengaduan/>

sedangkan untuk indikator pencapaian pelayanan, Dinas kependudukan dan pelayanan sipill melakukan target layanan dalam pengurusan surat KTP, Akta kematian, Akta perceraian, dan surat menyurat lainnya akan ditarget 1 kali dalam 24 jam harus sudah selesai, jika persyaratan pemohon sudah lengkap. Jika lebih dari 24 jam akan dikenakan sanksi bagi petugas senilai Rp. 50.000 sehari.

3.Thinking Across (Berfikir lintas sektor)

Thinking Across, merupakan kemampuan untuk melampaui batas-batas yang ada dengan tujuannya untuk mempelajari pengalaman dari pihak lain, menghimpun gagasan baru, dan menciptakan pemecahan masalah (Pramesthi et al., 2024). Kemampuan ini lintas batas berasal dari kesadaran bahwa ide dan solusi yang baik tidak selalu berasal dari dalam dan pengalaman organisasi, industri, atau negara lain dapat memberikan wawasan berharga. Dalam hal ini jika dikaitkan dengan dimensi reformasi birokrasi maka Dispendukcapil membentuk kerja sama antar lembaga baik swasta ataupun dengan pihak lain untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik. Pada indikator Thinking Across informan dijelaskan bagaimana pemerintah dalam mengatasi tantangan dan bekerja sama atau berkolaborasi dengan lintas sektor. (Shoimuna, 2024) Seperti dalam sarana dan prasarana Dispendukcapil surabaya. petugas-petugas kami terjun dan turun langsung di kecamatan Surabaya untuk membantu masyarakat yang

terkendala dengan Teknologi, seperti yang saya sebutkan tadi, warga yang gaptেক, yang tidak punya HP akann kami bantu untuk menginputkann data nya agar lebih muda. Terutama warga yang sudah tua. Lintas sektor itu ibarat tangan kanan kita.

Pada indikator Thinking Across informan dijelaskan bagaimana pemerintah dalam mengatasi tantangan dan bekerja sama atau berkolaborasi dengan lintas sektor. Seperti dalam sarana dan prasarana Dpendukcapil surabaya. Berikut penjelasan wawancara dari Tien Novita S.KOM Ketua tim kerja umum dan kepegawaian

“Petugas-petugas kami terjun dan turun langsung di kecamatan Surabaya untuk membantu masyarakat yang terkendala dengan Teknologi, seperti yang saya sebutkan tadi, warga yang gaptেক, yang tidak punya HP akann kami bantu untuk menginputkann data nya agar lebih muda. Terutama warga yang sudah tua. Lintas sektor itu ibarat tangan kanan kita”⁵

Dalam mencapai dynamic governance dan inovasi publik yang dapat terimplementasikan dengan baik salah satu faktornya adalah sumber daya manusia dan organisasi terstruktur yang dapat berjalan dengan baik dalam membantu semua kebutuhan publik. Peran penting pelayanan tidak hanya di tingkat dinas melainkan dimulai dari tingkat RT, RW dan perangkat daerah lainnya. Sebagai bentuk inovasi dengan tujuan melakukan Tata Kelola Dinamis, Dpendukcapil Surabaya melakukan beberapa tindakan inovasi baik berupa sikap, tindakan, keterampilan, pengetahuan. Teknologi pelayanan aplikasi merupakan salah satu contoh dari upaya Dpendukcapil untuk melakukan Tata Kelola Dinamis. Inovasi teknologi tersebut didasari oleh instruktur dari Dpendukcapil Kota Surabaya lalu diturunkan pada pihak Kelurahan dan RT setempat. Server dan database utama tetap dikendalikan oleh Dpendukcapil Surabaya sebagai bentuk security system dari data kependudukan.

Munculnya suatu inovasi berbasis internet atau e-governance dikarenakan sebuah kebijakan publik yang melibatkan berbagai kalangan baik itu Lembaga Publik atau Swasta dalam pemeliharaan aplikasi. Dalam faktor implementasi tentunya sebuah inovasi

⁵ Tien Novita S.KOM, Ketua Tim Kerja Umum dan Kepegawaian Dpendukcapil Surabaya, wawancara pribadi, Surabaya, 15 Juni 2024

diharapkan dapat mengatasi masalah yang terjadi. Seperti lahirnya aplikasi Nakula (Nata Administrasi Keluarga Untuk Laporan Akta) milik Dispendukcapil Surabaya. Inovasi ini di latar belakang dari sebuah permasalahan yang timbul akibat antrian kepengurusan akta kematian dan kelahiran, munculnya calo dan proses yang lama sehingga tidak efektif. Aktif dan berinteraksi langsung dengan masyarakat melalui Sosial Media juga bisa menjadi bagian dari inovasi e-governance oleh pemerintah sebab dapat meningkatkan efisiensi, transparansi, dan partisipasi publik dalam proses pemerintahan yang dapat mencakup layanan dan antara pemerintah, warga, dan sektor swasta melalui platform digital. Kesuksesan dari sebuah inovasi tentunya bukan hanya menjawab permasalahan yang ada, namun pentingnya tersedianya informasi, keterbukaan dalam menerima feedback masyarakat dan kemudahan dalam penggunaan layanan (user friendly) kepada masyarakat. Inovasi berbasis teknologi ini tentunya membutuhkan sosialisasi pengenalan baik ke pihak internal seperti perangkat daerah yang terlibat langsung dalam pelayanan publik dan pihak eksternal masyarakat umum.

Kesimpulan

Dari pemaparan yang telah disampaikan, maka dari penelitian ini dapat ditarik kesimpulan yaitu dalam proses penerapan tata kelola yang dinamis, budaya organisasi Dinas Kependudukan telah memasuki proses yang baik dalam menyikapi perubahan lingkungan yang dinamis. Budaya berpikir jangka panjang (thingking ahead) harus terus berlanjut karena dibutuhkan waktu bagi seluruh aparatur untuk memahami secara utuh permasalahan pelayanan publik dan perubahan teknologi yang berkembang pesat dan kekuatan orang-orang berbakat dan proses yang tangkas akan sangat menentukan apakah dinamika pelayanan publik dapat diatasi. Elemen kapabilitas yang dapat berhasil diterapkan adalah perubahan pola pikir yang memungkinkan lembaga mengevaluasi kebijakan yang ada, kelayakan strategi, dan kinerja staf masyarakat. Dalam menyikapi reaksi masyarakat, platform media sosial menjadi wadah yang dapat diandalkan untuk menerima masukan dan kritik, yang dapat disaring dan dijadikan bahan refleksi dan pencarian solusi atas

kekurangan dalam pelayanan publik. Keterbukaan suatu lembaga dalam menerima masukan dari masyarakat merupakan hal yang baik sehingga meningkatkan pelayanan organisasi. Selain itu, kemiringan lateral juga merupakan elemen fungsional yang berhasil diterapkan ketika lembaga tersebut melakukan penelitian, mengumpulkan ide-ide baru dan mengembangkan solusi untuk diterapkan dalam pelayanan dan kinerja Dinas Kependudukan dan Pencatatan Penduduk Surabaya.

Bibliography

- Agus Bahrudin, & Susetyo Arief Hidayat. (2023). Implementasi Good Governance Dalam Pelayanan Publik di Kantor Kecamatan Semarang Timur. *Public Service and Governance Journal*, 4(2), 177–192.
- Alim, B. N. (2022). Upaya Mewujudkan Dynamic Governance Pada Pelayanan Publik Di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sidoarjo. *Dialogue : Jurnal Ilmu Administrasi Publik*, 4(2), 343–361.
- Anggraini, P. R., Sinurat, M., & Kurniawati, L. (2023). Dynamic Governance Dalam Pelayanan Administrasi Kependudukan Di Kabupaten Bone Provinsi Sulawesi Selatan. *Innovative : Journal Of Social Science Research*, 3(3), 2959–2970.
- Dr. Drs. Thobby Wakarmamu, S. M. S. (2021). Metode Penelitian Kualitatif Penerbit Cv.Eureka Media Aksara. *Metode Penelitian Kualitatif Penerbit Cv.Eureka Media Aksara*, 78.
- Eka, A., & Sujendra, B. (2020). Patologi Birokrasi Dalam Pelayanan Administrasi Kependudukan Di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Melawi. ... , *Jurnal Ilmu Pemerintahan*, 14, 86–98.
- Eko Yudianto, Mareta Syamsya, Ahmad Mustofa, Syarla Fian, & Hermawan Nasution. (2024). Urgensi Etika Administrasi Publik Dalam Mewujudkan Good Governance Pada Pelayanan Publik. *Jurnal Niara*, 17(1), 162–170.
- Fauzi, L. M., & Iryana, A. B. (2017). Strategi Dynamic Governance Dalam Penyelenggaraan Pemerintahan Provinsi Jawa Barat. *Statistical Field Theor*, 53(9), 1689–1699.
- Mal, G., Publik, P., Veteran, J. L., Bojonegoro, N. O., Dinas, K., Modal, P., Pelayanan, D. A. N., & Satu, T. (2023). *Dinas penanaman modal dan pelayanan terpadu satu pintu*. 2(227), 19721127.
- Muhamad Candra Aji Saputro, Siti Nur Halizah, Bahrian Bahrian, Julio Virera Ladiawa, Subagio Subagio, Siti Nor Aleyda, Cindy Irmadani, & Enos Paselle. (2023). Reformasi Birokrasi Melalui SOP Layanan Pengaduan Berdasarkan Prinsip-Prinsip Good Governance di Disdikbud Kota Samarinda. *Eksekusi : Jurnal Ilmu Hukum Dan Administrasi Negara*, 2(1), 101–111.
- Nufus, S. (2024). Memanifestasikan Good Governance dengan Reformasi Birokrasi di Indonesia. *RECHTSVACUUM : Journal of Legal Studies*, 1(1), 16–22.

- Peraturan Menteri PAN RB. (2020). Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara No 49 Tahun 2020. *Indonesia*, 1–63.
- Pramesthi, A. N., Khalimatussa'diah Az-Zahra, I., Widowati, S. A., & Duhita, E. R. (2024). Implementasi Sistem Birokrasi Di Indonesia Belum Optimal. *Jurnal Multidisiplin Ilmu Akademik*, 1(3), 350–359.
- Reform, J. A. (2023). *KONTEKSTUALISASI REFORMASI BIROKRASI ASPEK KULTURAL PEMERINTAH KABUPATEN KUTAI KARTANEGARA : PERSPEKTIF DYNAMIC PENDAHULUAN* Penelitian ini menganalisis pelaksanaan reformasi birokrasi di Pemerintah Kabupaten Kutai Kartanegara dengan berfokus pada aspek ku. 11(2), 1–25.
- Rio Febriant Rizaldy, Komang Adi Sastra Wijaya, & Putu Eka Purnamaningsih. (2024). Optimalisasi Reformasi Birokrasi Terhadap Kinerja Pelayanan Kelurahan Airlangga Kecamatan Gubeng Kota Surabaya. *Ethics and Law Journal: Business and Notary*, 2(1), 309–324.
- Shoimuna, M. D. (2024). *RB dan pelayanan publik*. 5(1).
- Utomo, S. C., Darmawan, A., & Hartono, S. (2023). Implementasi Manajemen Kinerja Administrasi Kependudukan Sebagai Strategi Peningkatan Mutu Sumber Daya Manusia (Studi Di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Surabaya). *Jurnal Inovasi Penelitian*, 3(9), 7455–7466.