

SINOPSIS

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui Dampak Reformasi Birokrasi Terhadap Kualitas Pelayanan Publik. Reformasi Birokrasi hadir karena semakin rendahnya kepercayaan publik terhadap kinerja Birokrasi dalam hal memberikan pelayanan kepada masyarakat. Pelaksanaan reformasi Birokrasi di Indonesia mulai mendapatkan payung hukum yang kuat dengan munculnya Peraturan Presiden No 81 Tahun 2010 dan Peraturan Menteri Pan dan RB No 20 Tahun 2010. Kabupaten Sleman adalah salah satu Kabupaten yang telah melaksanakan Reformasi Birokrasi, Reformasi Birokrasi di Kabupaten Sleman di mulai pada Tahun 2013 dengan di tunjuknya kabupaten sleman sebagai *Pilot projet* Reformasi Birokrasi.

Penelitian ini penulis menggunakan jenis penelitian kualitaitif sumber-sumber data dalam penelitian ini yakni wawancara, observasi dan dokumentasi. Dalam hal penelitian, peneliti melakukan wawancara, observasi dan dokumentasi dengan pihak yang terkait, yakni Bagian organisasi Sekretariat Daerah, Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil, dan Masyarakat Kabupaten Sleman.

Dari hasil penelitian ini didapatkan hasil pengkajian Implementasi reformasi Birokrasi Dan Kualitas Pelayanan Publik Di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Tahun 2014-2016. Kabupaten Sleman telah melaksanakan Reformasi Birokrasi dengan di keluarkannya Perbup 32 Tahun 2013 dan Perbup 44 Tahun 2015 dalam pelaksanaanya terdapat 8 area perubahan yang telah dilaksanakan,selanjutnya kualitas pelayanan publik di dinas kependudukan dan pencatatan Sipil kabupaten sleman di katogerikan baik ini terbukti dari hasil IKM tahun 2014 dan 2015 dan hasil wawancara peneliti dari masyarakat, dan dalam Kajian peneliti terdapat 3 faktor Signifikan Dampak Reformasi Birokrasi Terhadap Kualitas Pelayanan Publik di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil, 1. Perubahan cara berpikir dari penguasa menjadi pegawai hal ini terlihat dari pemahaman dari pegawai dinas kependudukan dan pencatatan sipil dan hal lain yang membuktikan adalah hadirnya inovasi pelayanan publik pelayanan jemput bola E-ktip, 2. Meningkatkan pengawasan masyarakat terhadap kinerja Birokrasi, pengawasan masyarakat ini berupa di keluarkannya SK No 42a/Kep.Ka.Din/2015 tentang pengaduan masyarakat di lingkungan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil dan dilakukannya indeks kepuasan masyarakat 2014 dan 2015 selama 2 kali survey setiap tahun, dan 3. Perubahan dan perbaikan Tatalaksana kerja, dimana dampak yang dirasakan pada area ini adalah keluar dan diterbitkannya SOP, Maklumat pelayanan.

Kesimpulan pada penelitian ini adalah Kabupaten Sleman telah mengimplementasikan 8 area perubahan Reformasi Birokrasi. Dan terdapat tiga dampak Reformasi Birokrasi terhadap Kualitas Pelayanan Publik di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil, yaitu : 1. Perubahan cara berpikir (*mind setdan culture set*), 2. Peningkatan pengawasan masyarakat, 3. Perbaikan dan tatalaksana kerja

