

## **BAB IV**

### **PENUTUP**

#### **A. Kesimpulan**

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan yang telah dilakukan mengenai Implementasi Reformasi Birokrasi dan Kualitas Pelayanan Publik Di Dinas Kependudukan dan Pnecatatan Sipil dapat disimpulkan sebagai berikut :

1. Reformasi Birokrasi di Kabupaten Sleman di latarbelakangi oleh dua faktor yaitu :
  - a. Permenpan No 96 Tahun 2013 tentang Pilot Projeet Reformasi Birokrasi Pemerintah daerah, dimana keluarnya peraturan ini menunjuk 32 Kabupaten di Indonesia menjadi Base practice Reformasi Birokrasi dan Kabupaten Sleman menjadi salah satu dari 32 Kabupaten tersebut
  - b. Adanya kesadaran dari pemerintah Kabupaten Sleman untuk melakukan perubahan dan adanya komitmen yang kuat dalam melakukan perbaikan birokrasi di Kabupaten Sleman melalui Reformasi Birokrasi
2. Kabupaten Sleman telah melakukan dan melaksanakan Reformasi Birokrasi sesuai yang tertera di dalam Road Map Reformasi Birokrasi Kabupaten Sleman 2015-2019 dimana terdapat 8 area perubahan yang telah dilaksanakan yaitu :
  - a. Manajemen Perubahan ( perubahan *mind set* dan *Culture Set*)
  - b. Penataan dan Penguatan Organisasi
  - c. Penataan ketatalaksana kerja
  - d. Penataan peraturan perundang undangan
  - e. Penataan sumber daya manusia aparatur

- f. Penguatan akuntabilitas
  - g. Pelayanan dan kualitas pelayanan
  - h. Penguatan pengawasan
3. Kualitas pelayanan publik di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil kabupaten Sleman di katogorikan Baik ini terbukti dari hasil Indexs kepuasan masyarakat tahun 2014 dan 2015 dan hasil dari wawancara dan observasi peneliti juga menunjukkan bahwa respon masyarakat yang melakukan pelayanan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sleman puas terhadap pelayanan yang diberikan, akan tetapi peneliti menemukan 1 indikator yang harus di perbaiki yaitu aspek jaminan pelayanan dimana perlu adanya jaminan tepat waktu dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat.
4. Dampak reformasi Birokrasi terhadap Kualitas pelayanan publik di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sleman, peneliti menemukan 3 dampak dari Reformasi Birokrasi yang berpengaruh signifikan terhadap kualitas pelayanan yaitu :
- a. Perubahan cara berpikir (*Mind set*) pegawai di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil, perubahan ini berupa paradigma yaitu dari penguasa menjadi pelayan
  - b. 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

- c. Perubahan dan perbaikan Tatalaksana kerja, dimana dampak yang dirasakan pada area ini adalah keluar dan diterbitkannya SOP, Maklumat pelayanan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil selanjutnya adalah penerapan E-government dalam memberikan informasi kepada masyarakat melalui website, kemudian semua pelayanan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sleman di gratiskan, akan tetapi penerapan E-government dalam pelayanan belum maksimal.

## **B. Saran**

Berdasarkan hasil penelitian dan kesimpulan diatas maka penulis memberikan saran sebagai berikut :

1. Perlu adanya Pemahaman dan pelaksanaan program dari Reformasi Birokrasi kepada seluruh pegawai di kabupaten sleman sampai kepada unit terkecil sehingga pemahaman dan pelaksanaan dari Reformasi birokrasi di kabupaten sleman menjadi lebih maksimal dan bisa lebih cepat dalam pelaksanaan program-program atau kegiatan-kegiatan yang telah tersusun di dalam Road Map Reformasi Birokrasi Kabupaten sleman
2. Perlu adanya pengembangan E-government dalam pelaksanaan pelayanan publik dimana pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sleman pengembangan E-government dalam

melakukan pelayanan dan pengurusan pelayanan administrasi kependudukan melalui E-government harus dilaksanakan.

3. Perlu adanya pemahaman kepada masyarakat Kabupaten Sleman mengenai E-government sehingga informasi yang ada di website di masing-masing instansi pemerintah bisa di akses oleh masyarakat kabupaten sleman khususnya Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil
4. Dalam hal pelayanan perlu adanya jaminan tepat waktu dalam pelayanan yang dilakukan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten sleman