

Implementasi Reformasi Birokrasi Dan Kualitas Pelayanan Publik Di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sleman Tahun 2014-2016

Oleh :

Taufan

Jurusan Ilmu Pemerintahan Fakultas Ilmu Sosial Dan Politik

Universitas Muhammadiyah Yogyakarta

Abstrak

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 kualitaitaif 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 pelaksanaannya 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-ktp, 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 indexs 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 di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil.

Keyword : Reformasi Birokrasi, Kualitas Pelayanan Publik

I. PENDAHULUAN

Birokrasi adalah keseluruhan organisasi pemerintah yang menjalankan tugas negara dalam berbagai unit organisasi pemerintah di bawah departemen atau lembaga non departemen, baik pusat maupun daerah. Berdasarkan perbedaan tugas, dapat dibedakan dalam tiga kategori: birokrasi pemerintahan umum yang lebih bersifat mengatur, birokrasi pembangunan, dan birokrasi pelayanan dengan fungsi pelayanannya inilah sebenarnya fungsi utama dari adanya birokrasi. (Azhari, 2011).

Birokrasi merupakan instrumen penting dalam masyarakat yang kehadirannya tak mungkin terelakkan. Birokrasi adalah sebuah konsekuensi logis dari diterimanya hipotesis bahwa negara mempunyai misi suci yaitu mensejahterakan rakyatnya. Untuk itu negara harus terlibat langsung dalam memproduksi barang dan jasa publik yang diperlukan oleh rakyatnya. Negara secara aktif terlibat dalam kehidupan sosial rakyatnya. Untuk itu negara membangun sistem administrasi yang bertujuan untuk melayani kepentingan rakyatnya yang disebut dengan istilah birokrasi. (Ahmad, 2008)

Di Indonesia dewasa ini istilah birokrasi kini di pandang sebagai sebuah sistem dan alat manajemen pemerintahan yang amat buruk. Hal ini disebabkan karena birokrasi sudah melenceng dari tujuan dan fungsi utamanya sebagai penyelenggaraan tugas-tugas kemasyarakatan, yaitu melayani masyarakat dengan sebaik-baiknya. Birokrasi kini identik dengan sebuah sistem yang berbelit-belit dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat.

Hasil survei *Political and Economic Risk Consultancy* menunjukkan bahwa kualitas birokrasi di Indonesia termasuk yang terburuk bersama Vietnam dan India. Gambaran ini juga sedikit banyak menyiratkan betapa agenda reformasi birokrasi tidak pernah secara serius menjadi prioritas utama dari pemerintah. Dampak dari sikap itu tercermin dari ketidakmampuan Indonesia untuk keluar dari krisis yang mendera, dan Indonesia bahkan menjadi negara yang paling lambat, bahkan hinggga saat ini belum mampu, keluar dari keterpurukan. Hasil serupa juga ditunjukkan *The World Competitiveness Yearbook* yang dikeluarkan oleh *Institute for Management Development (IMD)* yang menggolongkan indeks kompetitif birokrasi Indonesia di kelompok terendah sebelum India dan Vietnam. (Dalam Gie, 2003)

Krisis kepercayaan publik terhadap kinerja birokrasi di Indonesia terjadi di masa orde baru dan ketika masa orde baru berakhir, banyak sekali permasalahan yang di alami oleh birokrasi pada masa orde baru dan setelah masa orde baru sehingga memunculkan gerkan untuk merubah dan mereformasi birokrasi pada saat itu untuk mengembalikan kepercayaan publik terhadap birokrasi.

Birokrasi di Indonesia, baik di tingkat Pusat maupun di tingkat Daerah, sepanjang Orde Baru kerap mendapat sorotan dan kritik yang tajam karena perilakunya yang tidak sesuai dengan tugas yang diembannya sebagai pelayan masyarakat. Sehingga apabila orang berbicara tentang birokrasi selalu berkonotasi negatif. Birokrasi adalah lamban, berbelit-belit, menghalangi kemajuan, cenderung memperhatikan prosedur dibandingkan substansi, dan tidak efisien.(Romli, 2008)

Rendahnya kepercayaan publik terhadap birokrasi membuat birokrasi semakin kehilangan legitimasi sosial, citra birokrasi pemerintah cenderung terus memburuk dan sering dinilai sebagai sumber dari berbagai masalah publik yang dihadapi masyarakat. Dalam bidang sosial dan politik, birokrasi sering dinilai sebagai penghambat proses demokratisasi yang sekarang sedang berlangsung di tanah air. Birokrasi pemerintah sering dinilai gagal memfasilitasi berkembangnya masyarakat sipil yang kuat. (Dwiyanto, 2011 : 132)

Permasalahan dan krisis kepercayaan terhadap birokrasi membuat pemerintah Indonesia membuat kebijakan untuk memperbaiki kinerja birokrasi dan mengembalikan kepercayaan publik terhadap birokrasi di Indonesia dengan melakukan reformasi birokrasi baik di tingkat pusat dan daerah, dorongan-dorongan untuk mereformasi birokrasi di Indonesia juga di pengaruhi oleh gerakan reformasi sektor publik yang dilakukan oleh Inggris dan Amerika Serikat pada tahun 1980an.

Pelaksanaan Reformasi birokrasi di Indonesia telah mendapatkan landasan hukum yang kuat melalui penerbitan Peraturan Presiden Nomor 81 Tahun 2010 Tentang *Grand Design* Reformasi Birokrasi 2010-2025. Selanjutnya, dalam implementasinya telah ditetapkan landasan operasional dalam bentuk peraturan Menteri Pan RB Nomor 20 2010 tentang Road Map Reformasi Birokrasi 2010-2014. Pada tahun 2010 sebanyak 9 kementerian /lembaga telah melaksanakan Reformasi birokrasi instansi.

Pemerintah Indonesia telah menjalankan program reformasi birokrasi sejak tahun 2010. Hingga saat ini pelaksanaan reformasi birokrasi nasional telah memasuki tahap kedua yang ditandai dengan disusunnya Road map reformasi birokrasi 2015-2019. Di dalam Permenpan No 11 Tahun 2015 Tentang Road Map Reformasi Birokrasi di Indonesia tahun 2015-2019, terdapat 3 sasaran dan 8 area perubahan reformasi birokrasi pada tahun 2015-2019.

Reformasi birokrasi merupakan upaya berkelanjutan yang setiap tahapannya memberikan perubahan atau perbaikan birokrasi ke arah yang lebih baik. Di dalam *Grand Design* Reformasi Birokrasi Tahun 2010-2025 kondisi yang diharapkan Pada tahun 2014 sudah berhasil mencapai penguatan dalam beberapa hal :

1. Penyelenggaraan pemerintah yang baik, bersih, bebas korupsi, kolusi, dan nepotisme
2. Kualitas pelayanan publik
3. Kapasitas dan akuntabilitas kinerja birokrasi
4. Profesionalisme SDM aparatur

Kabupaten Sleman pada tahun 2013 ditunjuk sebagai salah satu dari 32 kabupaten yang menjadi pilot project pelaksanaan reformasi birokrasi oleh Kementrian Menpan. Kegiatan ini dimaksudkan sebagai tanda awal pelaksanaan Pilot project reformasi birokrasi di lingkungan Pemkab Sleman dan tujuannya untuk mewujudkan tekad, komitmen, semangat, dan pemahaman jajaran aparat Pemkab Sleman untuk melaksanakan dan menyukseskan pelaksanaan pilot project pelaksanaan reformasi birokrasi. (www.slemankab.go.id)

Di sisi lain birokrasi di Kabupaten Sleman masih memiliki berberap masalah dalam menyelenggarakan pelayanan publik khususnya di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil,

dimana ada beberapa permasalahan yang dihadapi antaranya pelayanan e-KTP dan permasalahan pegawai negeri sipil yang masih kurang dan dalam melaksanakan kerja yang seharusnya dikerjakan tiga orang dikerjakan oleh satu orang pernyataan ini di dukung oleh suber yang di kutip dari berita di bawah ini :

“Kekurangan pegawai negeri sipil (PNS) di Pemkab Sleman akibat pensiun, banyak mengganggu proses pelayanan kepada masyarakat, beban kerjayang seharusnya dikerjakan oleh tiga orang , di lapangan hanya dikerjakan oleh satu orang saja. Hal itu berdampak pada lamanya proses pelayanan yang dilakukan”(harianjogja.com)

“Berdasarkan hasil survei kepuasan pelayanan kepuasan pelayanan dokumen kependudukan Kabupaten Sleman, faktor sumber daya manusia masih jadi permasalahan utama. Hal ini diungkapkan oleh kepala tim riset pelayanan dokumen kependudukan dari UGM, Hempri Suyatna” (www.Republika.co.id)

“Menurut Kepala Disdukcapil Sleman, Supardi menyampaikan, dari 1,7 juta penduduk di Kabupaten setempat, ada 762 warga yang sudah wajib memiliki kartu identitas, dari angka itu ada 30 ribu penduduk yang belum punya e-KTP.” (www.republika.co.id)

Dari latar belakang di atas penulis tertarik untuk melakukan sebuah penelitian tentang “Implementasi Reformasi Birokrasi Dan Kualitas Pelayanan Publik Di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Sleman Tahun 2014-2016”.

II. RUMUSAN MASALAH

Berdasarkan latar belakang di atas maka rumusan masalah pada penelitian ini adalah :

1. Bagaimana Implementasi Reformasi Birokrasi Kabupaten Sleman 2014-2016 ?
2. Bagaimana Dampak Implementasi Reformasi Birokrasi terhadap Kualitas Pelayanan Publik di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil di Kabupaten Sleman Tahun 2014-2016 ?

III. KERANGKA DASAR TEORI

1. Birokrasi

Kata “*bureaucratie*” dalam bahasa Prancis menjadi trend baru, dan mengalami transliterasi kedalam berbagai bahasa, sehingga menjadi istilah politik internasional, misalnya menjadi istilah politik internasional, misalnya menjadi “*Burokratie*” (Jerman), “*Burocrazia*” (Italia), dan “*bureaucracy*” (Inggris). Setelah itu segera muncul pula direvasi (turunan) kata birokrasi, misalnya : birokrat, birokratik, birokratisme, birokratis, serta birokratisasi. Menurut kamus Prancis, birokrasi adalah “kekuasaan dan pengaruh dari para kepala dan staf biro pemerintahan”. Kamus Jerman birokrasi adalah “wewenang/kekuasaan yang berbagai departemen pemerintah dan cabang-cabangnya menyebutnya dari warga negara bagi diri mereka sendiri.” kamus Italia, suatu kata baru, yang artinya kekuasaan pejabat di dalam administrasi pemerintahan”. (Albrow, 2005 : 3-4)

Menurut Ambar Sulistiyani, 2004 (dalam Ahmad 2008) Di Indonesia aparatur pemerintah dalam birokrasi publik di Indonesia bekerja atas dasar wewenang yang sudah

ditentukan. Untuk itu ada tiga elemen pokok yang mendasari pengaturan wewenang tersebut antara lain :

- a) Kegiatan-kegiatan yang bersifat rutin tiap-tiap satuan organisasi ditetapkan sebagai tugas-tugas resmi
- b) Tugas-tugas ini relatif stabil, artinya tidak mengalami perubahan-perubahan yang berarti dan wewenang untuk melaksanakan tugas itu sepenuhnya terikat pada aturan yang berlaku
- c) Ada keteraturan baik dalam mekanisme maupun prosedur, cara-cara yang sudah baku untuk menjamin keberlangsungan pelaksanaan tugas-tugas oleh pegawai-pegawai yang memenuhi kualifikasi menurut ketentuan-ketentuan yang berlaku

Menurut pandangan Eko Prasojjo, ada empat sumber penyakit birokrasi di Indonesia, yaitu : *Pertama*, budaya menguasai bukan melayani publik dalam birokrasi yang diakibatkan proses pengisian jabatan-jabatan dalam birokrasi berdasarkan kedekatan dengan penguasa. *Kedua*, ketidak mampuan melayani dalam birokrasi karena proses penerimaan pegawai dilakukan dengan cara-cara tidak profesional dan sarat kepentingan. *Ketiga*, adanya kerusakan moral dalam birokrasi yang selalu berpikir mendapatkan uang dari proyek-proyek yang dilakukan. *Keempat*, partai politik menganggap birokrasi sebagai sumber uang (kompas, 1 juli 2009)

2. Reformasi Birokrasi

Reformasi birokrasi adalah upaya pemerintah meningkatkan kinerja melalui berbagai cara dengan cara efektivitas, efisien dan auntabilitas. Reformasi birokrasi berarti (Sedarmayanti, 2010 : 71-72) :

- a. Perubahan cara berpikir (pola pikir, pola sikap dan pola tindak)
- b. Perubahan penguasa menjadi pelayan
- c. Mendahulukan peranan dari wewenang
- d. Tidak berpikir hasil produksi tetapi hasil akhir
- e. Perubahan manajemen kerja
- f. Pantau percontohan reformasi birokrasi mewujudkan pemerintahan yang baik, bersih, transparan dan profesional, bebas dari KKN melalui :
 - 1) Penataan kelembagaan, struktur organisasi dan flat (tidak banyak jenjang hierarkis dan struktur organisasi lebih dominan pemegang jabatan profesional/fungsional dari pada jabatan struktural
 - 2) Penataan ketatalaksanaan, mekanisme, sistem, dan prosedur sederhana/ringkas, simpel, mudah, dan akurat melalui optimalisasi penggunaan TIK, serta memiliki kantor, sarana, dan prasarana kerja memadai
 - 3) Manajemen SDM, agar lebih bersih sesuai dengan kebutuhan organisasi kuantitas dan kualitas (profesional, kompeten, beretika, berkinerja tinggi, dan sejahtera)
 - 4) Akuntabilitas, kinerja berkualitas, efektif, efisien, dan kondusif

- 5) Pelayanan dan kualitas pelayanan, pelayanan prima (cepat, tepat, adil, konsisten, transparan), memuaskan pelanggan dan mewujudkan *good governance*.

Menurut Miftah Thoha (2011: 106-107) ada empat faktor yang bisa mendorong timbulnya reformasi birokrasi pemerintah. Keempat faktor tersebut adalah sebagai berikut :

- a) Adanya kebutuhan melakukan perubahan dan pembaharuan
- b) Memahami perubahan yang terjadi dilingkungan strategis nasional
- c) Memahami perubahan yang terjadi dilingkungan strategis global
- d) Memahami perubahan yang terjadi dalam paradigma manajemen pemerintah

3. Pelayanan Publik

Menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia (1982) pelayanan adalah cara melayani, jasa, atau kemudahan yang diberikan sehubungan dengan jual beli barang atau jasa. Sedangkan Publik menurut keputusan menteri aparaturnya sipil negara Nomor 63/KEP/M.PAN/7/2003 adalah segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima pelayanan maupun pelaksanaan ketentuan peraturan perundang - undangan. Dengan demikian, pelayanan publik adalah pemenuhan keinginan dan kebutuhan masyarakat oleh penyelenggara Negara. (Fardhani, 2011)

Sedangkan Menurut UU 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik Pasal 1, pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang- undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan / atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik. Dan Pelaksana pelayanan publik yang selanjutnya disebut Pelaksana adalah pejabat, pegawai, petugas, dan setiap orang yang bekerja di dalam organisasi penyelenggara yang bertugas melaksanakan tindakan atau serangkaian tindakan pelayanan publik.

4. Kualitas Pelayanan Publik

Kualitas pelayanan publik merupakan hasil interaksi dari tiga aspek, yaitu sistem pelayanan yang dibangun organisasi penyedia layanan, sumberdaya manusia pemberi pelayanan, strategi pelayanan, serta pelanggan atau pengguna layanan (Albrecht dan Zemke, 1990) Ketiga aspek tersebut saling terkait serta berinteraksi satu dengan yang lainnya dan direkatkan oleh suatu budaya organisasi yang diarahkan kepada kebutuhan pelanggan. (dalam Sancoko, 2010)

Selanjutnya, Zeithaml 1990 (dalam Hardiyansyah, 2011) menyatakan bahwa kualitas pelayanan ditentukan oleh dua hal, yaitu : *expected service* dan *preceived service*. *Expected service* dan *preceived service* ditentukan oleh *dimention of service quality* yang terdiri dari sepuluh dimensi, yaitu:

- a) *Tangible* (terlihat/terjamah)
Terdiri atas fasilitas fisik, peralatan, personil dan komunikasi
- b) *Realiabel* (kehandalan)

- Terdiri dari kemampuan unit pelayanan dalam menciptakan pelayanan yang dijanjikan dengan tepat
- c) *Responsiveness* (tanggap)
Kemauan untuk membantu konsumen bertanggungjawab terhadap mutu layanan yang diberikan
 - d) *Competence* (kompeten)
Tuntutan yang dimilikinya, pengetahuan dan keterampilan yang baik oleh aparatur dalam memberikan layanan
 - e) *Courtesy* (ramah)
Sikap atau perilaku ramah, bersahabat, tanggap terhadap keinginan konsumen serta mau melakukan kontak atau hubungan pribadi
 - f) *Credibility* (dapat dipercaya)
Sikap jujur dalam setiap upaya untuk menarik kepercayaan masyarakat
 - g) *Security* (merasa aman)
Jasa pelayanan yang diberikan harus dijamin bebas dari berbagai bahaya dan resiko
 - h) *Access* (akses)
Terdapat kemudahan untuk mengadakan kontak dan pendekatan
 - i) *Communication* (komunikasi)
Kemauan pemberi layanan untuk mendengarkan suara, keinginan atau aspirasi pelanggan, sekaligus kesediaan untuk selalu menyampaikan informasi baru kepada masyarakat
 - j) *Understanding the customer* (memahami pelanggan)
Melakukan segala usaha untuk mengetahui kebutuhan pelanggan

IV. METODE PENELITIAN

1. Jenis Penelitian

Jenis penelitian yang digunakan pada penelitian ini adalah kualitatif. Menurut Tanjung dan Ardial (2005), Penelitian kualitatif adalah penelitian yang dimaksudkan untuk mengungkap gejala secara holistik-kontekstual melalui pengumpulan data dan latar alami dengan memanfaatkan penelitian sebagai instrumen kunci. Penelitian kualitatif bersifat deskriptif dan cenderung menggunakan analisis dengan pendekatan induktif.

Pendekatan kualitatif dilakukan oleh peneliti guna mendapatkan analisis tentang implementasi reformasi birokrasi dan kualitas pelayanan publik yang dilakukan oleh pemerintah Kabupaten Sleman dan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil, sekaligus memperoleh informasi dan data bagaimana dampak reformasi birokrasi terhadap kualitas pelayanan publik

2. Lokasi Penelitian

Lokasi penelitian merupakan suatu tempat atau wilayah dimana penelitian tersebut akan dilakukan. Adapun penelitian yang dilakukan oleh peneliti mengambil lokasi di kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sleman

3. Unit analisa

Sesuai dengan pembahasan yang menjadi pokok bahasan dalam penelitian ini maka unit analisisnya adalah sebagai berikut : Sekretariat Daerah Kabupaten Sleman, Dinas

Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Slemanyang dianggap relevan dalam arti tepat untuk dijadikan sumber utama data yang diperoleh dari pegawai yang ada di dinas tersebut, Masyarakat Kabupaten Sleman yang menerima jasa pelayanan di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Sleman

4. Jenis Data

a. Data Primer

Merupakan data yang diperoleh secara langsung yaitu dalam proses wawancara berupa keterangan dari pihak-pihak yang berhubungan dengan permasalahan yang ada dalam penelitian ini yaitu: Biro Organisasi Sekretariat Daerah Kabupaten Sleman, Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil, dan Masyarakat penerima Jasa Pelayanan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sleman.

b. Data Sekunder

Merupakan data yang diperoleh dari dokumen-dokumen yang ada di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sleman dan ditunjang dengan adanya catatan, laporan, buku-buku, media massa dan dokumen yang berkaitan dengan penelitian yaitu: Road Map Reformasi Birokrasi, LAKIP Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil kabupaten Sleman Tahun 2015, Laporan Pelaksanaan Reformasi Birokrasi, Indexs Kepuasan Masyarakat Tahun 2014-2015.

5. Teknik Pengumpulan Data

a. Observasi

Teknik pengumpulan data dengan observasi langsung yaitu pengumpulan data dengan melihat atau mengamati secara langsung proses reformasi birokrasi dan pelayanan publik di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Sleman.

b. Wawancara

Metode wawancara pada penelitian ini adalah wawancara terstruktur, dalam wawancara terstruktur, bahan-bahan wawancara disiapkan secara ketat. adapun pihak yang di wawancarai pada penelitian ini adalah sebagai berikut : Bagian Organisasi Sekretariat Daerah Kabupaten, Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sleman, Masyarakat Kabupaten Sleman yang menerima jasa pelayanan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil.

c. Dokumentasi

Metode ini merupakan suatu cara pengumpulan data yang menyajikan data dari dokumen yang ada yang berhubungan dengan masalah yang diteliti sehingga akan diperoleh data yang lengkap, sah, dan bukan berdasarakan perkiraan dengan mengambil data yang sudah ada dan tersedia dalam catatan dokumen, dokumen ini berupa peraturan daerah, peraturan bupati, laporan pelaksanaan reformasi birokrasi dan laporan indexs kepuasan masyarakat.

6. Teknik Analisa Data

Teknik analisa data pada penelitian ini menggunakan analisa data deskriptif kualitatif dimana pada analisa metode ini terdapat tiga komponen analisa data yaitu :

a) Reduksi data (*data reduction*),

b) Penyajian data (*data display*)

- c) Penarikan kesimpulan dan verifikasi (*conclusion drawing and verification*), (Salim, 2006)

V. HASIL DAN PEMBAHASAN

A. Latar Belakang Munculnya Reformasi Birokrasi Kabupaten Sleman

Dalam rangka mendorong reformasi birokrasi di pemerintahan daerah Kementerian PAN RB mengeluarkan Peraturan Nomor 96 Tahun 2013 tentang *Pilot project* reformasi birokrasi pemerintah daerah, *Pilot project* ini merupakan suatu strategi dari kementerian PAN RB dengan menunjuk 32 kabupaten di Indonesia untuk menjadi percontohan atau *base practic* dalam melaksanakan reformasi birokrasi.

Kabupaten Sleman merupakan salah satu pemerintah daerah yang di tunjuk untuk menjadi *pilot project* Reformasi Birokrasi. Penunjukan Kabupaten Sleman sebagai *pilot project* reformasi birokrasi pada tahun 2013 di sambut baik oleh pemerintah Kabupaten Sleman dan pemerintah Kabupaten Sleman langsung mengadakan sosialisasi dan pemahaman mengenai Reformasi Birokrasi, seperti yang dikutip dari berita antara jogja tanggal 17 desember tahun 2013 di bawah ini:

“pemerintah kabupaten sleman melakukan sosialisasi Reformasi Birokrasi kepada kepala satuan kerja perangkat daerah di kabupaten sleman. Menurut Asisten sekda kabupaten sleman bagian pemerintahan Sunaryo, sosialisasi ini dilakukan untuk menciptakan birokrasi pemerintah yang profesional yaitu berintegrasi, berkinerja tinggi, bebas, dan bersih KKN serta mampu melayani publik, dan Ia mengatakan birokrasi yang kuat dan sistem yang tertata, merupakan sebuah lokomotif percepatan reformasi birokrasi.”

Selain itu Reformasi Birokrasi di Kabupaten Sleman juga dilatarbelakangi oleh adanya kesadaran dari pemerintah Kabupaten Sleman untuk melakukan perubahan, dan adanya sebuah komitmen yang kuat dari pemerintah Kabupaten Sleman untuk melakukan Reformasi Birokrasi di Kabupaten Sleman, jadi Kabupaten Sleman merasa bahwa mereka berada di antara Tri pillar Government yaitu pemerintah, masyarakat, dan privat sektor, dan atas dasar hal itu pemerintah Kabupaten Sleman harus mampu melakukan perubahan untuk menjadi lebih baik lagi dalam melaksanakan fungsi pemerintah yaitu pelayanan publik. (Wawancara, 13/01/2017, Wawan Hariawan)

Faktor selanjutnya adalah adanya kesadaran masyarakat yang kemudian berimplikasi kepada tingginya tuntutan masyarakat atas pelayanan dari pemerintah, tidak hanya pelayanan yang baik, tidak hanya pelayanan yang sifatnya cukup untuk kebutuhan mereka, tetapi pelayanan yang berkualitas, itu yang menjadikan kabupaten Sleman harus mampu berubah dan memberikan pelayanan yang berkualitas. (Wawancara, 13-01-2017, Wawan Hariawan)

Seperti yang dikatakan oleh Miftah thoha (2011 : 106), bahwa hadirnya Reformasi Birokrasi di pemerintah adalah adanya kebutuhan melakukan perubahan dan pembaharuan, hal inilah yang terjadi di Kabupaten Sleman bahwa munculnya kesadaran dari pemerintah Kabupaten Sleman untuk melakukan perubahan karena adanya faktor tingginya tuntutan masyarakat di era globalisasi sekarang, maka atas dasar hal itulah pemerintah Kabupaten Sleman menunjukkan komitmen yang kuat dalam melaksanakan reformasi birokrasi.

B. Implementasi Area Perubahan Reformasi Birokrasi

Untuk melihat lebih lanjut pelaksanaan dan area perubahan dari Reformasi Birokrasi di pemerintah Kabupaten Sleman merujuk pada Teori dari Sedarmayanti dan Peraturan Bupati Kabupaten Sleman No 44 Tahun 2015, bahwa Reformasi Birokrasi berarti :

1. Perubahan cara berpikir (Mind Set dan Culture Set)

Pemerintah Kabupaten Sleman dalam melakukan perubahan di area pertama reformasi birokrasi mengenai perubahan pola pikir dan budaya kerja dari pegawai pemerintah Kabupaten Sleman, langkah yang paling nyata yang terlihat adalah menerapkan sistem persensi kehadiran pegawai negeri sipil di seluruh instansi dengan menggunakan teknologi *Fingerprint*.

Fingerprint ini terhubung juga dengan kebijakan tambahan penghasilan pegawai dan hal ini telah memberikan perubahan yang luar biasa bagi pegawai negeri sipil Kabupaten Sleman.

2. Penataan dan Penguatan Organisasi

Pada area perubahan penataan dan penguatan organisasi pemerintah Kabupaten Sleman melakukan evaluasi dan penataan terhadap organisasi pemerintah Kabupaten Sleman, hal ini terlihat dari 2 kali perubahan Peraturan Daerah tentang Organisasi perangkat Daerah yaitu Hasil evaluasi dari tim reformasi birokrasi Kabupaten Sleman telah di tindak lanjuti dengan adanya 2 kali perubahan Peraturan Daerah tentang organisasi perangkat daerah pemerintah Kabupaten Sleman, perubahan tersebut dari Peraturan Daerah Nomor 9 Tahun 2009 diganti menjadi Perda Nomor 8 tahun 2014 dan yang terbaru menjadi Perda Nomor 11 Tahun 2016 tentang pembentukan dan susunan perangkat daerah pemerintah Kabupaten Sleman.

3. Penataan ketatalaksanaan

Pada area perubahan penataan ketatalaksanaan pemerintah Kabupaten Sleman melakukan tiga agenda dan program reformasi birokrasi yaitu :

a. Proses bisnis dan prosedur operasional tetap (SOP)

Peta proses bisnis telah di uraikan di dalam uraian tugas, fungsi dan tata kerja masing-masing organisasi perangkat daerah maupun unit pelaksana teknis yang telah ditetapkan dengan Peraturan Bupati Sleman, contoh : Peraturan Bupati Sleman No 24.5 Tahun 2014 tentang Uraian, Fungsi, dan Tata Kerja Badan Lingkungan Hidup. Selanjutnya SOP yang telah disusun oleh masing-masing OPD menjadi panduan dalam pelaksanaan tugas maupun pelayanan. Kondisi ini nampak pada pemasangan SOP di ruang Kerja/pelayanan. Contoh : dari hasil observasi peneliti pemasangan SOP ini terlihat dari ruang kerja dari Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sleman.

b. E-government

Dalam pengembangan *E-government* Kabupaten Sleman sedang menyusun rencana pengembanagan *E-government* berupa draft peraturan Bupati Sleman tentang Pelaksanaan *E-government* di Lingkungan Pemerintah Kabupaten Sleman, sementara itu Pemerintah Kabupaten Sleman dalam pengembangan e-government telah membangun berbagai sistem informasi dalam rangka mendukung proses birokrasi.

c. Keterbukaan informasi

Pemerintah Kabupaten Sleman telah berkomitmen untuk melaksanakan keterbukaan Informasi Publik, yang antara lain terlihat dari dokumen-dokumen sebagai berikut :

- a) Keputusan Kepala Bagian Hubungan Masyarakat Sekretariat Daerah Kabupaten Sleman selaku pejabat pengelola informasi dan dokumentasi Pemerintah Kabupaten Sleman Nomor 498/417 tentang Daftar Informasi Publik Pemerintah Kabupaten Sleman
- b) Peraturan Bupati Sleman Nomor 29 tahun 2013 tentang Pedoman Pengelolaan Informasi dan Dokumentasi dilingkungan Pemerintah kabupaten Sleman, yang pada Bab II mengatur tentang mekanisme pelayanan informasi dan dokumentasi publik.

4. Penataan Perundang-Undangan

Kabupaten Sleman dalam area perubahan tentang penataan peraturan perundang-undangan melakukan harmonisasi terhadap peraturan yang tidak sinkron, adapun bukti perubahan yang dilakukan pada area ini terlihat dari dilakukannya evaluasi terhadap Peraturan Daerah Kabupaten Sleman yang kurang optimal dalam pelaksanaannya dengan menyusun/merevisi Peraturan Bupati sebagai pelaksanaan Peraturan Daerah. Langkah ini dapat dicontohkan antara lain :

- a) Perda No 18 Tahun 2012 tentang Perizinan Pusat Toko Modern yang ditindaklanjuti dengan Perbup No 44 Tahun 2013 tentang petunjuk pelaksanaan Perda Kab Sleman No 18 Tahun 2012 tentang Perizinan Pusat Perbelanjaan dan Toko Modern tidak cukup operasional saat ini sedang dalam proses revisi Perbup.
- b) Perda No 9 Tahun 2007 tentang pemondokkan sedang disusun Perbup tentang Petunjuk Pelaksanaan Perda No 9 Tahun 2007.

5. Penataan Sumber Daya Manusia Aparatur

Permasalahan yang selanjutnya dihadapi oleh pemerintah Kabupaten Sleman adalah permasalahan kurangnya jumlah pegawai yang disebabkan oleh moratorium pegawai yang di alami oleh beberapa daerah di Indonesia. Selain itu permasalahan selanjutnya kabupaten Sleman mengalami pensiun pegawai setiap tahun. Permasalahan ini akan mengakibatkan terhambatnya proses pelayanan kepada masyarakat.

“Jadi Sleman dan beberapa daerah yang lain cukup banyak daerah di Indonesia memang kena moratorium pegawai, sleman kita setiap tahun mengalami pensiun pegawai tapi tidak boleh menambah pegawai sehingga terjadilah seperti yang terjadi di ruangan ini sampai akhirnya beberapa meja di keluarkan toh karena jumlah meja melebihi jumlah pegawai, sekarang jumlah laptop lebih banyak lebih banyak dari jumlah pegawai karena kita tinggal 13 pada saat ini, untuk instansi-instansi lain yang seperti kami yang tidak langsung melakukan pelayanan hal ini masih bisa di atasi dengan mengoptimalkan SDM yang ada tapi kalo kayak di dinas dukcapil itu serta-merta pelayanan akan terhambat jika tidak di backup dengan akhirnya mereka mengadakan yang namanya Phl pegawai

harian lepas itu strategi pertama, strategi yang kedua yaitu pemanfaatan IT contohnya di akte kelahiran, akte kelahiran itu bisa melalui email kemudian surat keterangan kematian bahkan bisa melalui WA informasi dari desa itu jadi kita menggunakan teknologi untuk mengurangi kebutuhan SDM gitu mas taufan”(Wawan Hariawan, 13/01/17)

Permasalahan di atas mengakibatkan pemerintah Kabupaten Sleman melalui Tim Reformasi Birokrasi melakukan program-program dan kegiatan dalam memperbaiki permasalahan pada area penataan sumber daya aparatur di lingkungan pemerintah kabupaten sleman. Langkah dan strategi yang dilakukan pemerintah Kabupaten Sleman. Kabupaten Sleman melakukan perbaikan dalam hal rekrutmen pegawai, kompetensi pegawai, pengembangan pegawai, menerapkan kode etik dan melakukan analisis jabatan dan beban kerja pegawai dalam memperbaiki dan menciptakan SDM yang berkualitas.

6. Penguatan Akuntabilitas

Kabupaten Sleman dalam meningkatkan akuntabilitas kinerja adalah dengan mensitegrasikan sistem yang menjadi simpul manajemen pemerintah yaitu SIMRENDA (sistem perencanaan), SIKD (sistem keuangan), e-TEPPA Sistem pemantauan penyerapan anggaran dan e-SAKIP. Pada awalnya sistem-sistem diatas berdiri sendiri atau mandiri, tapi sekarang dilakukan langkah untuk mensitegrasikan sistem-sistem tersebut.

7. Pelayanan dan Kualitas Pelayanan

Kabupaten Sleman untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik melalui strategi penetapan standar pelayanan (SOP), melakukan pelatihan tentang Budaya pelayanan prima, melakukan survey kepuasan masyarakat, membentuk sarana dalam hal pengaduan masyarakat dalam hal pelayanan, dan pemanfaatan teknologi informasi dalam memberikan pelayanan.

8. Penguatan Pengawasan

Pada area Penguatan Pengawasan Kabupaten Sleman melakukan 7 program yaitu : kebijakan penanganan gratifikasi, penerapan SPIP, penanganan pengaduan masyarakat, implementasi *whistle-blowing system*, penanganan benturan kepentingan, pembangunan zona integritas, pembinaan APIP. Dari ketujuh program tersebut terdapat 3 program atau kebijakan yang belum terlaksana yaitu : kebijakan penanganan pengaduan gratifikasi, pengelolaan *whistle-blowing system* dan penanganan benturan kepentingan.

C. Kualitas Pelayanan Publik Di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sleman

Kualitas pelayanan publik Di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sleman tergolong dalam nilai yang baik, hal ini terlihat dari hasil index Kepuasan Masyarakat yang dilakukan pada tahun 2014 dan 2015 dengan 4 kali melakukan survey kepuasan masyarakat hal ini terlihat dari tabel di bawah :

Tabel.1

Hasil Indexs kepuasan masyarakat Dinas Kependudukan dan Pencatatan sipil
Tahun 2014 dan 2015

| Tahun | IKM | Kategori |
|-----------------|-------|----------|
| 2014 (July) | 78,36 | Baik |
| 2014 (Desember) | 80,47 | Baik |
| 2015 (Juni) | 78,30 | Baik |
| 2015 (Desember) | 80,73 | Baik |

Sumber : Dinas kependudukan dan Pencatatan sipil sleman

Dari tabel di atas dapat dilihat bahwa nilai dari survey kepuasan masyarakat yang dilakukan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sleman mendapatkan nilai yang baik, dan dari hasil wawancara peneliti dengan menggunakan 5 indikator yaitu *Tangible, Realible, Responsiveness, Assurance, Empathy* dan observasi peneliti juga menunjukkan respon yang baik dari masyarakat dan tidak ada tanggapan dari masyarakat yang buruk terhadap pelayanan yang diberikan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sleman.

D. Dampak area perubahan Reformasi Birokrasi Terhadap Kualitas Pelayanan Publik Di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sleman

Dalam analisis peneliti terdapat tiga dampak dari area perubahan reformasi birpkrasi terhadap kualitas pelayanan publik di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sleman yaitu dapat dilihat dari tabel di bawah :

Tabel.2
Dampak Reformasi Birokrasi Terhadap Kualitas Peleyanan Publik

| Area perubahan Reformasi Birokrasi | Dampak |
|--|---|
| 1. Perubahan perilaku (<i>Mind set</i>) dan <i>Culture set</i> | Area perubahan <i>mind set</i> dan <i>culture set</i> telah memberikan dampak terhadap pelayanan publik di Dinas kependudukan dan Pencatatan sipil kabupaten Sleman hal ini terlihat dari respon positif dari tanggapan masyarakat yang mendapatkan pelayanan |
| 2. Peningkatan pengawasan masyarakat | Area perubahan peningkatan pengawasan masyarakat melalui kebijakan melakukan indexs kepuasan masyarakat dan keterbukaan informasi dan adanya sarana pengaduan masyarakat telah memberikan dampak positif kepada kinerja pelayanan yang diberikan oleh Dinas kependudukan dan Pencatatan Sipil |
| 3. Perubahan tatalaksana kerja | Area perubahan tatalaksana kerja telah memberikan dampak positif terhadap kinerja pelayanan publik Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil hal ini di akibatkan telah terbentuknya SOP, Maklumat Pelayanan, dan Pengembangan E-goverment |

VI. KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan yang telah dilakukan mengenai Implementasi Reformasi Birokrasi dan Kualitas Pelayanan Publik Di Dinas Kependudukan dan Pncatatan 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 Proje 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 indexs kepuasan masyarakat 2014 dan 2015 selama 2 kali survey setiap tahun

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

DAFTAR PUSTAKA

Buku Teks

- Azhari, 2011. *Mereformasi Birokrasi Publik Indonesia : Studi perbandingan intervensi Pejabat Politik Terhadap Pejabat Birokrasi Di Indonesia dan Malaysia*. Yogyakarta :Pustaka pelajar
- Albrow, Martin. 2005. *Birokrasi*. Yogyakarta : Tiara Wacana
- Dwiyanto, Agus. 2011. *Mengembalikan Kepercayaan publik Melalui Reformasi Birokrasi*. Gramedia Pustaka Utama
- Dwiyanto, Agus 2015. *Reformasi Birokrasi Kontekstual*. Gajah Mada University Press : Anggota IKAPI
- Denhardt, Janet V., dan Robert B. Denhardt, 2013. *Pelayanan Publik Baru : Dari Manajemen Steering Ke Serving*. Kreasi Wacana
- Heywood. Andrew 2014. *Politik*. Pustaka Pelajar
- Hardiyansyah. 2011. *Kualitas Pelayanan publik : Konsep, Dimensi, Indikator dan Implementasi*. Gava Media
- Kurniawan, Luthfi J., Hesti Puspitosari dan Khalikussabir.2011. *Filosofi Pelayanan Publik : Buramnya Wajah Pelayanan, Menuju Perubahan Paradigma Pelayanan Publik*. Malang: SETARA Press
- Nawawi, (2003).*Kepemimpinan Mengaktifkan Organisasi*. Yogyakarta : Gajah Mada University Press
- Said. M.Mas'ud. 2012. *Birokrasi Di Negara Birokratis*. Universitas Muhammadiyah Malang
- Salim. Agus 2006. *Teori dan Paradigma Penelitian Sosial : Buku Sumber Untuk Penelitian Kualitatif*. Tiara wacana
- Sedarmayanti. 2010. *Reformasi Administrasi Publik, Reformasi Birokrasi, dan Kepemimpinan Masa Depan : Mewujudkan Pelayanan Prima dan Pemerintahan yang Baik*. Bandung : PT Refika Aditama
- Thoha. Miftah. 2014. *Birokrasi Dan Dinamika Kekuasaan*. Jakarta : Kencana Prenada Media Group
- Thoha. Miftah. 2008. *Birokrasi Pemerintah Indonesia di Era Reformasi*.Jakarta Kencana Prenada Media Group

Jurnal dan skripsi

- Ahmad, B. (2008). *Kondisi Birokrasi di Indonesia dalam Hubungan dengan Pelayanan Publik*. Jurnal Administrasi Publik, 4(1), 45-65
- Bhakti, dimas sefitara, U. (2015). *Reformasi dan Profesionalisme Aparatur Sipil Negara DIY :Biro Organisasi dan BKD DIY*. Skripsi. Ilmu pemerintahan
- Fardhani, H., & Raharjo, M. (2011). *Analisis faktor-faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Masyarakat Pada Pelayanan Badan Pelayanan Perijinan Terpadu Kota Semarang*. Universitas Diponegoro
- Gie, K.K. (2003). Reformasi Birokrasi Dalam Mengaktifkan Kinerja Pegawai Pemerintahan. Jakarta : Bappenas.. 2003b. Refort On Corruption Abolotion. Kompas, 9.
- Hardjapamekas, E.R. (2003). *Reformasi Birokrasi Sebagai Syarat Penegakan dan Pemberantasan KKN*. Transparency International Indonesia, Denpasar
- Kairupan, J.K (2015). *Pengaruh Reformasi Birokrasi Terhadap Kualitas Pelayanan Publik Di Dinas Kependudukan Dan Catatan Sipil Kabupaten Minahasa*. Jurnal Administrasi Publik, 4(35)
- Sancoko, B. (2010). *Pengaruh Remunisasi Terhadap Kualitas Pelayanan Publik*. Jurnal Ilmu Administrasi dan Organisasi : Bisnis & Birokrasi Volume 17 No. 1 januari-april, penerbit pusat kajian Administrasi FISIP UI

Peraturan Undang-Undang

- Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 Tentang *Pelayanan Publik*. Indonesia
- Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 81 Tahun 2010 Tentang *Grand Design Reformasi Birokrasi 2010-2025*. Indonesia
- Peraturan Menteri Pendayagunaan dan Reformasi Birokrasi Nomor 20 Tahun 2010 Tentang *Road Map Reformasi Birokrasi 2010-2014*. Indonesia
- Peraturan menteri pandayagunaan dan Reformasi Birokrasi Nomor 11 tahun 2015 Tentang *road map reformasi birokrasi di indonesia tahun 2015-2019*. Indonesia
- Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2003 Tentang *Pedoman Umum Peyelenggaraan Pelayanan Publik*. Indonesia
- Peraturan Bupati Sleman Nomor 44 Tahun 2015 Tentang *Road Map Reformasi Birokrasi Pemerintah Kabupaten Sleman Tahun 2015-2019*. Indonesia
- Peraturan Bupati Sleman Nomor 32 Tahun 2013 Tentang *Pelaksanaan Reformasi Birokrasi di Lingkungan Pemerintah Kabupaten Sleman* . Indonesia

Berita dan Website

<http://www.menpan.go.id/publikasi/unduh-dokumen-2/akuntabilitas-kinerja/hasil-evaluasi-akip/file/3699-hasil-evaluasi-akip-kab-kota-tahun-2012>

<http://www.harianjogja.com/baca/2016/03/11/kinerja-pns-sleman-beban-kerja-tiga-orang-dikerjakan-seorang-pulang-di-atas-jam-kerja-699772>

<http://nasional.republika.co.id/berita/nasional/umum/16/08/23/ocd79s408-30-ribu-penduduk-sleman-belum-punya-ektp>

<http://nasional.republika.co.id/berita/nasional/daerah/15/12/21/nzpsxm284-survei-sdm-masih-masalah-pelayanan-dokumen-kependudukan>

<http://jogja.antaranews.com/berita/328033/pemkab-sleman-sosialisasikan-reformasi-birokrasi>