

## REFORMASI BIROKRASI PADA DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL PEMERINTAHAN KABUPATEN KEPULAUAN SANGIHE

*Edmon Dolongseda<sup>1</sup>*

*Ronny Gosal<sup>2</sup>*

*Alfon Kimbal<sup>3</sup>*

### Abstrak

Reformasi birokrasi pada hakikatnya merupakan upaya untuk melakukan pembaharuan dan perubahan mendasar terhadap sistem penyelenggaraan pemerintahan terutama menyangkut aspek-aspek kelembagaan (organisasi), ketatalaksanaan dan sumber daya manusia aparatur. Berbagai hambatan yang mengakibatkan sistem penyelenggaraan pemerintahan tidak berjalan atau diperkirakan tidak akan berjalan dengan baik harus ditata ulang atau diperbaharui. Reformasi birokrasi dilaksanakan dalam rangka mewujudkan tata kelola pemerintahan yang baik (good governance). Dengan dilaksanakannya reformasi birokrasi, diharapkan dapat menciptakan birokrasi pemerintah yang profesional, efektif dan efisien. Reformasi birokrasi juga merupakan langkah strategis membangun sumber daya aparatur negara yang memiliki daya guna dan hasil guna yang profesional dalam rangka menunjang jalannya pemerintahan dan pembangunan nasional. Untuk itu reformasi birokrasi harus dimulai dari penataan kelembagaan dan sumber daya manusia aparatur. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui bagaimana reformasi birokrasi pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Pemerintahan Kabupaten Kepulauan Sangihe. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa birokrasi yang perlu diadakan pembenahan dengan jalan reformasi birokrasi khususnya pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kepulauan Sangihe belum berjalan dengan baik dikarenakan sesuai indikator penelitian yang dilakukan yakni birokrasi yang amanah melayani, birokrasi yang bersih, birokrasi yang efektif dan efisien, birokrasi yang transparan, birokrasi yang berkomitmen dan konsisten tidak berjalan dengan baik.

**Kata Kunci: Reformasi Birokrasi.**

<sup>1</sup> Mahasiswa Program Studi Ilmu Pemerintahan FISIP-Unsrat..

<sup>2</sup> Ketua Penguji/Dosen Pembimbing Skripsi

<sup>3</sup> Sekretaris Penguji/Dosen Pembimbing Skripsi

## Pendahuluan

Kabupaten Kepulauan Sangihe adalah salah satu Kabupaten yang ada di provinsi Sulawesi Utara, Indonesia. Kabupaten ini berasal dari pemekaran dari Kabupaten Sangihe dan Talaud pada tahun 2000. Ibu kota Kabupaten Kepulauan Sangihe adalah Tahuna. Dengan disahkannya Undang-Undang No 15 Tahun 2007, sebagian wilayah Kabupaten Kepulauan Sangihe dimekarkan menjadi Kabupaten baru yaitu Kabupaten Sitaro. Kabupaten Sangihe memiliki wilayah administrasi 15 Kecamatan, 22 Kelurahan, 145 Desa. Dalam laju pertumbuhan serta perkembangan suatu daerah peran dari birokrasi merupakan indikator penting. Sesuai dengan kondisi birokrasi yang memerlukan perubahan dan solusinya adalah reformasi birokrasi, maka dari itu tujuan reformasi birokrasi di daerah haruslah selaras dengan tujuan dan sasaran reformasi birokrasi Nasional yang telah ditetapkan dalam Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 11 Tahun 2015 Tentang Road Map Reformasi Birokrasi 2015-2019 yaitu: Rule Base Bureaucracy (2015), Performance Based Bureaucracy (2019), Dynamic Governance (2025). Untuk mewujudkan tujuan tersebut dirumuskan sasaran reformasi birokrasi yaitu: birokrasi yang bersih dan akuntabel, birokrasi yang efektif dan efisien, birokrasi yang memiliki pelayanan publik berkualitas. Rencana reformasi birokrasi yang dijabarkan dalam peta jalan (road map) reformasi birokrasi tersebut harus menjadi panduan bagi pengelola reformasi birokrasi pada tingkat nasional maupun instansi pemerintah dalam melakukan langkah-langkah konkrit dalam hal memperbaiki kualitas birokrasi pemerintahan. Sesuai dengan Road Map

reformasi birokrasi ditahun 2017 untuk menuju birokrasi yang bersih dan akuntabel sasarannya yaitu: 1) meningkatnya integritas birokrasi, 2) meningkatnya sinegritas sistem pengawasan, 3) meningkatnya sinegritas sistem perencanaan, penganggaran dan pelaporan kinerja, 4) meningkatnya keterbukaan sistem pelaporan, 5) meningkatnya penerapan sistem reward and punishment dalam manajemen kinerja nasional, 6) meningkatnya keselarasan antara kinerja individu dengan kinerja organisasi, 7) meningkatnya Independensi APIP, 8) meningkatnya pengendalian internal di lingkungan instansi pemerintah, 9) meningkatnya sinegritas sistem pelaporan. Dalam Road Map ditahun 2017 untuk menuju birokrasi yang efektif dan efisien sasarannya yaitu: 1) meningkatnya kualitas dan intensitas pelaksanaan reformasi birokrasi 2) meningkatnya ketepatan ukuran dan fungsi kelembagaan, 3) meningkatnya efisiensi, 4) meningkatnya kecepatan proses penyelenggaraan pemerintahan, 5) meningkatnya sinergi fungsi dan kewenangan antar instansi pemerintah, 6) meningkatnya penggunaan teknologi informasi, 7) meningkatnya keterbukaan informasi publik, 8) meningkatnya penerapan manajemen SM yang berbasis merit, 9) meningkatnya kesejahteraan SDM Aparatur, 10) meningkatnya transparansi dalam rekrutmen pegawai, 11) meningkatnya harmonisasi peraturan perundang-undangan, 12) meningkatnya dukungan publik terhadap penerapan kebijakan pemerintah. Dalam Road Map ditahun 2017 untuk menuju dimana birokrasi Indonesia menjadi birokrasi yang memiliki pelayanan publik berkualitas yaitu: 1) meningkatnya kemudahan,

kepastian dan kecepatan proses pelayanan, 2) meningkatnya aksesibilitas pelayanan, 3) meningkatnya penggunaan teknologi informasi dalam pemberian pelayanan, 4) meningkatnya kompetensi SDM pelayanan, 5) meningkatnya inovasi dalam pelayanan publik, 6) meningkatnya partisipasi publik dalam mendorong peningkatan kualitas pelayanan, 7) meningkatnya kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik, 8) meningkatnya kepercayaan masyarakat terhadap pelayanan pemerintah, 9) meningkatnya investasi dalam negeri.

Sesuai dengan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 11 Tahun 2015 tentang Road Map reformasi birokrasi tahun 2015-2019 yang sudah diuraikan diatas maka timbulah pertanyaan bahwa adakah keselarasan mengenai upaya melakukan reformasi birokrasi dari Pemerintah Daerah Kabupaten Kepulauan Sangihe dalam menjalankan tujuan dan sasaran reformasi birokrasi terlebih khusus Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kepulauan Sangihe? Pertanyaan tersebut sangatlah penting dikarenakan perlu adanya keselarasan dari tujuan nasional dengan apa yang dijalankan oleh pemerintah Daerah mengenai reformasi birokrasi.

Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil yang dalam operasional kerjanya sering berhadapan langsung dengan masyarakat dapat menjadi tempat penelitian lebih lanjut mengenai reformasi birokrasi. karena sesuai realitas yang ada bahwa sesuai dengan pelayanan kepada masyarakat yang masih belum berjalan dengan baik berdasarkan keluhan masyarakat yang secara langsung ataupun tidak langsung seperti pelayanan yang lambat, terjadinya pungli atau pungutan liar,

bolosnya petugas sehingga tugas pelayanan tidak berjalan dengan baik, kualitas pelayanan yang masih jauh dari harapan, dan lain sebagainya. Berbagai hal tersebut memperlihatkan adanya masalah yang serius. Problematika yang membelit birokrasi ini bila tidak diselesaikan dengan baik dan cepat serta tuntas akan menjadi penghambat utama dalam upaya merealisasi rencana strategis dan dalam upaya mencapai tujuan bersama. Berkenan dengan tata pemerintahan publik yang baik dan pemerintah yang bersih, diperlukan adanya perubahan yang cukup mendasar dan serius dengan mereformasi tata pemerintahan yang berkenan dengan model kelembagaan, mekanisme kerja, pola pikir dan budaya para pelaku birokrasi dari pejabat tinggi hingga pegawai bawahan.

## **Tinjauan Pustaka**

Kata reformasi pertama kali muncul pada abad ke-16 dimana di Eropa Barat sedang terjadi religious revolution yang dilancarkan oleh kalangan yang menamakan dirinya kelompok "protestant" terhadap gereja katolik dan kemudian menjalar ke berbagai penjuru dunia (Mustafa 2014:142). Kata reformasi kemudian digunakan sebagai upaya kolektif dan korektif terhadap penyimpangan, ketimpangan, ketidakadilan dan tindakan penguasa yang bertentangan dengan akal sehat yang dilancarkan oleh kelompok atau pihak yang merasa tertindas. Menurut Encyclopedia Britannica, "reformasi" adalah "gerakan pembaharuan yang dilancarkan oleh kekuatan tertentu di dalam masyarakat sebagai reaksi atau koreksi total dan fundamental terhadap kekuasaan yang sedang berjalan berdasarkan pertimbangan moral, politik, ekonomi dan doktrinal" Rewansyah (dalam Mustafa 2014:142).

Secara teoritis, Sinambela (dalam Mustafa 2014:142) reformasi mengandung pengertian penataan kembali bangunan masyarakat, termasuk cita-cita, lembaga-lembaga dan saluran yang ditempuh dalam mencapai cita-cita. Reformasi memberi harapan terhadap pelayanan publik yang lebih adil dan merata. Harapan demikian dihubungkan dengan menguatnya kontrol masyarakat dan besarnya kontribusi masyarakat dalam penyelenggaraan pemerintah. Mustafa (2014:118).

Menurut Frinces (dalam Mustafa 2014:145), dalam konteks nasional, bahwa reformasi dapat meliputi hal-hal sebagai berikut:

## **Metode Penelitian**

Penelitian ini adalah deskriptif kualitatif bertujuan untuk memberikan gambaran atau penjelasan secara sistematis, faktual dan akurat mengenai bagaimana proses jalannya reformasi birokrasi pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil khususnya dan birokrasi pemerintahan Kabupaten Kepulauan Sangihe pada umumnya. Pada penelitian kualitatif yang menjadi instrumen utama adalah peneliti sendiri sehingga dapat menggali masalah yang ada dalam masyarakat, peneliti berperan aktif dalam membuat rancangan penelitian, serta menjadi faktor penentu dari keseluruhan proses dan hasil penelitian sebagaimana dikemukakan oleh Nassution (1996).

Informan Penelitian - Adapun penelitian ini yakni Kepala Dinas, Sekretaris, Kepala Sub Bagian, dan masyarakat Kabupaten kepulauan Sangihe, dengan rincian sebaagaai berikut: Kepala Dinas, Sekretaris, Kepala Sub Bagian, Masyarakat,

## **Hasil Penelitian**

Budaya paternalistik yang terbangun di birokrasi Pemerintahan Kabupaten Kepulauan Sangihe masih sangat kental itu dibuktikan dengan sifat sungkan yang terlalu berlebihan kepada atasan sehingga minimnya masukan yang diberikan kepada atasan. Birokrasi seharusnya bersifat netral, bersih, dan profesional. Namun realitasnya, birokrasi cenderung kurang mampu membedakan antara kepentingan privat dengan kepentingan publik. Kepentingan privat sering kali justru lebih dominan dan dimenangkan daripada kepentingan publik yang menyangkut kepentingan orang banyak. Masyarakat yang menjadi apatis terlihat dari tidak adanya keberanian untuk mengemukakan pendapatnya, terlebih dalam melakukan kritik terhadap berbagai kebijakan birokrasi.

Kebudayaan biasanya sarat dengan simbolisme status simbol yang melekat pada pejabat misalnya tercermin dari penggunaan mobil dinas dan kepangkatannya. Budaya birokrasi yang berkembang di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kepulauan Sangihe tidak dapat dilepaskan dari budaya serta lingkungan sosial yang ada. Lingkungan sosial yang memiliki sistem norma, sistem nilai, sistem kepercayaan, adat kebiasaan, bahkan pandangan hidup yang telah dipahami oleh para anggota masyarakat Kabupaten Kepulauan Sangihe terbawa dan tercermin dalam Birokrasi yang ada. Budaya sungkan, penurut, dan juga jujur adalah nilai yang baik namun dalam lingkup birokrasi yang ada sungkan dan penurut terkadang mempengaruhi perkembangan budaya yang terpola yaitu takut atau sungkan mengkritisi atau memberikan masukan kepada atasan yang keliru dalam tugas maupun kebijakannya. Dan juga realitas

yang ada yaitu sewaktu menjadi aparat biasa yang penurut, santun dan juga jujur menjelmah menjadi individu yang feodal ketika menjadi atasan. Sifat yang ingin dihargai setinggi-tingginya bagai seorang raja tercermin dalam pola hubungan antar pegawai.

Perkembangan politik lokal merupakan determinan penting untuk menjelaskan kinerja dan karakteristik birokrasi yang ada di Kabupaten Kepulauan Sangihe secara umum dan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil secara khusus. Konsep tatanan masyarakat yang ada di Kabupaten Kepulauan Sangihe contohnya sikap konsisten, fanatisme merupakan titik lemah yang memerlukan waktu lama untuk memulihkan kondisi pasca dinamika politik. Belum lagi ASN yang sebenarnya memisahkan diri untuk terlibat dalam kampanye ataupun tidak nampak dalam dukung mendukung calon Kepala Daerah malah melakukan kegiatan yang tak seharusnya dilakukan oleh ASN. Akibatnya politik balas dendam dan politik balas jasad masih sangat kental di Birokrasi Pemerintahan Kabupaten Kepulauan Sangihe. Hal ini menyebabkan kinerja ASN mengalami kemacetan dikarenakan keharmonisan dalam lingkup birokrasi menjadi pincang, konsentrasi terhadap pelayanan pada masyarakat tersendat akibat pemutasian pegawai pasca Pemilu. Untuk itu upaya reformasi birokrasi tidak hanya tertuju pada birokrasi saja namun juga harus merujuk pada perilaku Aparatur Sipil Negara.

Reformasi birokrasi berorientasi pada sejauh mana kesediaan Aparat birokrasi menerima perubahan. Perubahan tersebut tidak hanya menyangkut tuntutan masyarakat yang senantiasa berkembang, tetapi juga pengetahuan mengenai berbagai hal yang terjadi dalam lingkungan diluar

birokrasi, seperti perkembangan teknologi. Pada intinya orientasinya harus berdasar pada kemauan aparat untuk melakukan perubahan.

Dengan memperhatikan peranan strategis birokrasi pemerintahan, maka seharusnya strategi reformasi birokrasi dapat diterapkan dengan baik pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kepulauan Sangihe. Adapun strateginya adalah:

1. Mengembalikan kepercayaan masyarakat terhadap citra negatif terhadap pemerintah menjadi citra positif, dengan jalan memperbaiki manajemen pelayanan (manajemen kepercayaan), sesuai dengan tujuan pemerintah, yaitu memberikan pelayanan kepada masyarakat.
2. Mengubah pola pikir para birokrat (aparat pemerintah) sebagai orang yang mau dilayani menjadi orang yang seharusnya melayani. Hal ini penting untuk diketahui dengan tujuan memberikan kepuasan kepada masyarakat dari apa yang telah diberikan pemerintah kepada masyarakat.
3. Mengubah budaya lisan (budaya mengobrol dengan teman sekerja di luar dari pekerjaan utama/pelayanan kepada masyarakat) menjadi budaya yang bertanggung jawab sesuai tugas yang telah diembannya sebagai pelayan masyarakat.
4. Perbaikan pada sistem manajemen urusan pemerintahan (tata kelola) mulai dari perencanaan sampai pada pengawasan, dalam hal ini perencanaan sumber daya manusia dan sumber daya finansial, secara efektif, efisien dan profesional.
5. Pemberian sanksi hukuman bagi aparat birokrasi pemerintahan yang setimpal dengan perbuatan yang telah dilakukan terhadap penyelewengan kewenangan yang

telah diamanahkan Negara kepada aparat pemerintah tersebut. Penyelewengan kewenangan di sini terkait dengan Anggaran Negara yang digunakan secara pribadi, kekuasaan yang digunakan sewenang-wenang tanpa pandang bulu, dan adanya unsur kolusi dan nepotisme untuk kepentingan pribadi.

6. Perbaikan etika dan moralitas bagi aparat birokrasi pemerintahan mulai dari pusat sampai ke daerah dengan menegakan kode etik dan aturan perundang-undangan yang berlaku secara konsisten.
7. Peningkatan pendidikan formal dan non-formal bagi aparat pemerintah secara ketat. Dan menanamkan rasa tanggung jawab yang tinggi bagi aparat pemerintah dalam memberikan pelayanan dan responsif terhadap keluhan yang datangnya dari masyarakat, khususnya dalam pelayanan publik.

Agenda reformasi birokrasi yang juga perlu diperhatikan dalam menunjang terwujudnya tujuan dan cita-cita yang baik untuk laju pertumbuhan serta perkembangan yang ada khususnya pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kepulauan Sangihe bukan hanya sekedar untuk membangun Institusi birokrasi yang profesional secara manajerial, namun bagaimana birokrasi tersebut mampu merepresentasikan konfigurasi sosial yang ada untuk menjamin keterwakilan masing-masing komunitas sosial yang telah mengakar kuat di dalam tubuh birokrasi. Pendeteksian patologi birokrasi atau penyakit dalam artian dunia medis, harus dilakukan dalam tubuh birokrasi pemerintahan khususnya Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kepulauan Sangihe. Hal ini

dimaksudkan agar penyakit-penyakit yang ada tidak menular ke yang lainnya sebagai upaya preventif bahkan lebih dari itu bisa disembuhkan secara total meskipun membutuhkan waktu yang lama. Upaya meminimalisir penyakit yang terjadi, dapat membawa perubahan terhadap pelayanan publik yang prima. Menilik lebih dalam persoalan patologi, semua macam dan bentuk yang dihasilkan tidak terlepas dari perilaku individu. Mengapa dibahas demikian? Itu dikarenakan Perilaku merupakan aktualisasi sikap seseorang atau sekelompok orang dalam wujud tindakan atau aktivitas sebagai hasil interaksi dengan lingkungannya. Perilaku pada hakikatnya merupakan "fungsi interaksi antara seseorang individu dengan lingkungannya. Dimana perilaku seseorang tidak hanya ditentukan oleh dirinya sendiri melainkan dapat juga ditentukan oleh seberapa jauh interaksi antara dirinya dengan lingkungan. Jika ruang lingkup seseorang dalam birokrasi artinya ada interaksi dalam hal ini perilaku birokrasi merupakan interaksi antara individu, struktur, teknologi dan lingkungan. Jadi, Untuk mencapai tujuan birokrasi khususnya pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Pemerintahan Kabupaten Kepulauan Sangihe, perlu adanya kesesuaian antara tujuan individu dengan tujuan birokrasi serta dukungan teknologi dan luar lingkungan yang harus menjadi kajian serta pembelajaran bersama.

Adapun aspek perilaku yang perlu menjadi tinjauan dalam melakukan aktivitas kerja serta pengoptimalan kinerja untuk mewujudkan tujuan Nasional dalam hal melakukan reformasi birokrasi khususnya pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kepulauan Sangihe dapat diuraikan sebagai berikut:

## 1. Tanggung jawab

Tanggung jawab adalah norma menuntut kesediaan moral untuk dapat: (1) melaksanakan tugas, wewenang dan kewajiban nya secara profesional dan tekad untuk terus menerus meningkatkan mutu profesionalitasnya. (2) Kehati-hatian dan kecermatan dalam setiap sikap, perilaku, tindakan maupun ucapannya, baik di dalam lingkungan kerja maupun diluar lingkungan kerja. (3) Memikul akibat resiko dan tanggung jawab yang terpaut pada kedudukan , kewenangan dan tugas yang dilaksanakan. (4) Kewajiban mengakui kesalahan, bersedia untuk mengakui kesalahan, bersedia memperbaiki kesalahan secepat mungkin dan memikul akibat dari perilaku, tindakan keputusan dan ucapan yang salah.

Tanggung jawab birokrasi dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat mencakup beberapa hal yaitu tanggung jawab dalam mengemban tugas pelayanan kepada masyarakat secara profesional, dalam konteks berkualitas, memenuhi kebutuhan dan tanggung jawab permasalahan, tanggung jawab dalam mempertanggung jawabkan tugasnya termasuk dampak negatif, yang timbul ataupun kegagalan dalam proses pelayanan, serta tanggung jawab dalam mengakui kesalahan secara ikhlas dan bersedia meningkatkan kualitas pelayanan kepada masyarakat.

## 2. Responsivitas

Responsivitas adalah kemampuan birokrasi mengenali kebutuhan masyarakat, menyusun agenda dan prioritas pelayanan, sertamengembangkan program pelayanan sesuai kebutuhan dan aspirasi masyarakat. Responsivitas sangat diperlukan dalam pelayanan publik, karena hal tersebut merupakan bukti kemampuan organisasi mengenali

kebutuhan masyarakat, menyusun agenda dan prioritas pelayanan serta mengembangkan program pelayanan pulik sesuai dengan kebutuhan dan aspirasi masyarakat.

## 3. Komitmen dan Konsisten

Komitmen berarti perjanjian melaksanakan sesuai tugas, dan berpegang teguh pada perjanjian, dan konsisten berarti taat asas sesuai perbuatan. Komitmen dan konsisten merupakan kaitan yang sangat penting dalam pelayanan kepada masyarakat. Dimana birokrasi pemerintahan harus memiliki komitmen dan konsistensi dalam diri bahwa tugasnya sebagai abdi Negaradan abdi Masyarakat haruslah benar-benar mengutamakan pelayanan yang baik dan prima dalam setiap tugas danpekerjaannya. Perilaku birokrasi merupakan aktualisasi sikap seseorang aparatur pemerintahan berupa tindakan atau atktivitas dalam menjalankan tugas dan fungsi pemerintahan secara bertanggung jawab, responsifserta memiliki komitmen dan konsisten terhadap kepentingan masyarakat.

## Kesimpulan

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa birokrasi yang perlu diadakan pembenahan dengan jalan reformasi birokrasi khususnya pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kepulauan Sangihe belum berjalan dengan baik dikarenakan sesuai indikator penelitian yang dilakukan yakni birokrasi yang amanah melayani, birokrasi yang bersih, birokrasi yang efektif dan efisien, birokrasi yang transparan, birokrasi yang berkomitmen dan konsisten tidak berjalan dengan baik.

Aspek-aspek yang mendukung sehingga penulis berkesimpulan bahwa belum optimalnya reformasi birokrasi yang diterapkan, hal tersebut bertitik

tolak dari Peran kepemimpinan yang merupakan determinan penting dalam upaya melakukan reformasi birokrasi karena kemampuan pemimpin dalam hal ini Kepala Dinas sangatlah penting dalam hal mengubah setiap paradigma pegawai yang ada contohnya mengubah paradigma ingin dilayani menjadi melayani. Seorang pemimpin yang dalam hal ini Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kepulauan Sangihe dibutuhkannya pemimpin yang tidak memiliki budaya paternalistik. Itu dikarenakan, budaya paternalistik dapat menghambat hubungan emosional yang baik antara bawahan dan atasan. Pemimpin yang dibutuhkan dalam organisasi publik adalah pemimpin yang demokratis transformasional. Sikap profesionalitas Kepala Dinas dan seluruh Pegawai Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil perlu untuk ditingkatkan.

Dalam upaya melakukan reformasi birokrasi khususnya pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kepulauan Sangihe, perlu terbangunnya sistem yang memungkinkan birokrasi menjadi responsif terhadap berbagai keluhan dan kebutuhan masyarakat perlu adanya upaya pembenahan terhadap perilaku kepemimpinan dan juga pegawai yang ada. Untuk mewujudkan birokrasi pemerintahan yang bersih, haruslah tetap dalam upaya dan usaha agar makin baik. Namun yang perlu diperkuat adalah peningkatan pengawasan dan penegakan aturan hukum tanpa pandang bulu.

Reformasi birokrasi pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kepulauan Sangihe yang mampu mewujudkan birokrasi yang efektif dan efisien perlu dilakukan peninjauan agar dilakukannya perbaikan

dan melakukan reformasi birokrasi pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kepulauan Sangihe dapat diupayakan dengan baik. Adapun upaya untuk menghadirkan birokrasi yang transparan masih perlu adanya perbaikan contohnya perlu dibuatkan Website resmi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kepulauan Sangihe dan juga upaya untuk menghadirkan birokrasi yang berkomitmen dan konsisten belum sepenuhnya terwujud dan haruslah dilakukannya pembenahan dari segi perilaku Pimpinan dan pegawai yang ada.

## Saran

1. Tujuan dan reformasi di daerah khususnya Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil harus selaras atau perlu adanya sinkronisasi dengan tujuan dan sasaran reformasi birokrasi Nasional yang telah ditetapkan dalam Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Sipil Negara dan Reformasi Birokrasi No. 11 Tahun 2015 Tentang Road Map Reformasi Birokrasi 2015-2019 dan tentu harus menerapkannya dengan baik pula.
2. Akuntabilitas Kepala Dinas merupakan prasyarat mendasar mencegah penyalahgunaan kekuasaan dan untuk memastikan bahwa kekuasaan diarahkan pada pencapaian efisiensi, efektivitas, daya tanggap, dan transparansi. Untuk itu Kepala Dinas harus mampu mempengaruhi pegawai yang ada untuk dapat mencapai tujuan yang ada.
3. Selain pengoptimalan upaya menjalankan reformasi birokrasi, revolusi mental haruslah menjadi perhatian Pemerintah Kabupaten Kepulauan Sangihe.



4. Budaya pelayanan mencerminkan penampilan suatu organisasi. Jadi, pelayanan yang baik harus lebih ditingkatkan agar nantinya budaya melayani yang baik dapat mengakar sehingga proses pelayanan yang baik kepada masyarakat semakin mengalami peningkatan
5. Kepercayaan masyarakat akan tumbuh kepada birokrasi secara umum dan Aparatur Sipil Negara secara khusus. Maka dari itu etika pelayanan yang ada harus lebih ditingkatkan lagi. Sesibuk apapun mengerjakan pekerjaan rutin jika ada masyarakat yang membutuhkan pelayanan, sebaiknya melayani dan tetap mengutamakan pelayanan tanpa ada diskriminasi. Dengan begitu peran sebagai abdi masyarakat dapat terlaksana.

## DAFTAR PUSTAKA

- Delly, M. 2014. Birokrasi pemerintahan. cetakan kedua. Bandung. ALFABETA cv. Edisi revisi.
- Sondang, M. 1994, patologi birokrasi: Analisis, identifikasi dan terapinya. Jakarta. Ghalia Indonesia
- Teruna, M. 2007. patologi birokrasi dalam penyelenggaraan Pemerintahan di Daerah. (Disertasi). Malang. FIA UNIBRAW
- Inu, K. 2014, pengantar ilmu pemerintahan. Cetakan kesembilan. Bandung, PT Refika Aditama.
- Labolo, M. 2014, memahami ilmu pemerintahan. cetakan ketujuh. Jakarta, PT RajaGrafindo Persada. Edisi revisi.
- Inu, K. 2011, sistem pemerintahan Indonesia. Cetakan pertama. Jakarta, PT RINEKA CIPTA.
- Tahir, A. 2015, kebijakan publik dan transparansi penyelenggaraan pemerintahan daerah. Bandung, ALFABETA cv
- Moleong, 2010, metodologi penelitian kualitatif. Bandung. Rosda Karya
- Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Rerormasi Birokrasi Nomor 11 Tahun 2015 Tentang Road Map Reformasi Birokrasi 2015-2019
- Grand Design 2016-2020 Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kepulauan Sangihe
- Sedarmayanti. 2010, reformasi administrasi publik, reformasi birokrasi, dan kepemimpinan masa depan: mewujudkan pelayanan prima dan pemerintahan yang baik. Bandung. PT Refika Aditama