

TRANSFORMASI MANAJEMEN PEMERINTAHAN MENGGUNAKAN SISTEM INFORMASI ADMINISTRASI KEPENDUDUKAN TERPUSAT DI DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL KABUPATEN KERINCI*TRANSFORMATION OF GOVERNMENT MANAGEMENT USING CENTRALIZED POPULATION ADMINISTRATION INFORMATION SYSTEM IN THE POPULATION AND CIVIL REGISTRATION OFFICE OF KERINCI DISTRICT***Pirma Windra*, Samugyo Ibnu Redjo, Novie Indrawati Sagita**Program Studi Ilmu Pemerintahan Universitas Padjadjaran
Jalan Ir. Soekarno Km. 21 Sumedang 45363, Indonesia**INFO ARTIKEL****Riwayat Artikel:**

Diterima : 07 April 2024

Disetujui : 23 Juni 2024

Keywords:

transformation; government management; public service; information system

Kata Kunci:

transformasi; manajemen pemerintahan; pelayanan publik; sistem informasi

***) Korespondensi:**E-mail: pirma22001@mail.unpad.ac.id

Abstract: this study aims to analyze the process of reframing, restructuring, revitalization and renewal of government management transformation using a centralized population administration information system. This study uses a qualitative method with a case study type. Data collection techniques include observation, interviews and documentation. Data were analyzed using data reduction techniques, data presentation, and drawing conclusions. The results of the study show that the reframing process for the create the vision indicator has not been fully implemented by the Kerinci Regency Population and Civil Registration Service regarding the centralized population administration information system. The restructuring process for indicators of redesigning work mechanisms needs to be improved because the Kerinci Regency Population and Civil Registration Service only carries out tasks based on the old rules. The revitalization process has led to responsiveness to social developments, responsibility, accountability of government officials, and partnership orientation. The renewal process at the Kerinci Regency Population and Civil Registration Service regarding the wage system indicators for honorary employees needs to be updated because it does not yet reflect welfare.

Abstrak: kajian ini bertujuan untuk menganalisis proses *reframing*, *restructuring*, *revitalization* dan *renewal* transformasi manajemen pemerintahan menggunakan sistem informasi administrasi kependudukan terpusat. Kajian ini menggunakan metode kualitatif dengan jenis studi kasus. Teknik pengumpulan data meliputi observasi, wawancara, dan dokumentasi. Data dianalisis menggunakan teknik reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan. Hasil kajian menunjukkan bahwa proses *reframing* pada indikator *create the vision* belum sepenuhnya dijalankan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kerinci terkait sistem informasi administrasi kependudukan terpusat. Proses *restructuring* pada indikator mendesain ulang mekanisme kerja perlu diperbaiki karena Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kerinci hanya melaksanakan tugas berdasarkan aturan yang lama. Proses *revitalization* sudah mengarah pada responsivitas terhadap perkembangan sosial, tanggung jawab, akuntabilitas perangkat pemerintah, serta orientasi kemitraan. Proses *renewal* di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kerinci pada indikator sistem pengupahan bagi pegawai honorer perlu dilakukan pembaharuan karena belum mencerminkan kesejahteraan.

PENDAHULUAN

Transformasi dalam Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI) didefinisikan sebagai perubahan dari keadaan yang sebelumnya menjadi baru. Transformasi adalah proses perubahan yang mencakup berbagai aspek atau keadaan (Widnyani, Astitiani, dan Putri, 2021). Aspek yang mengarah pada transformasi meliputi perubahan dalam cara berpikir dan budaya kerja, pengembangan sistem dan teknologi, serta perubahan dalam peraturan dan kebijakan. Transformasi dalam bidang pelayanan merupakan perubahan pada sektor jasa salah satunya pemanfaatan teknologi informasi dan komunikasi untuk menerapkan transparansi, partisipasi masyarakat, serta kolaborasi pelayanan publik (Mulianingsih, 2022). Transformasi tidak hanya meningkatkan efisiensi maupun efektivitas pelayanan, tetapi juga memperkuat hubungan antara pemerintah dan masyarakat melalui keterbukaan, partisipasi aktif, serta kolaborasi yang lebih baik.

Penyelenggaraan pemerintahan harus memenuhi tuntutan masyarakat dan tantangan zaman dalam melakukan perubahan di bidang pelayanan publik dari sistem tradisional menjadi modern. Perubahan sistem atau manajemen dalam pelayanan publik menyebabkan perubahan pada sistem sosial masyarakat (Hadi, Asworo, dan Sihidi, 2020). Transformasi administrasi publik merupakan kunci untuk memastikan pelayanan publik yang efisien dan berkualitas tinggi (Yulanda dan Adnan, 2023). Perubahan dalam administrasi publik harus beradaptasi dengan lingkungan, sosial, politik, ekonomi, serta inovasi. Keberlanjutan layanan yang berkualitas tinggi perlu didukung oleh perubahan struktural dalam organisasi dan budaya manajemen (Utami, 2023). Perubahan dalam pelayanan publik merupakan proses transformasi untuk meningkatkan kualitas, efisiensi, dan efektivitas pelayanan publik agar lebih berfokus pada kebutuhan masyarakat.

Transformasi manajemen pemerintahan pada dasarnya merupakan perubahan yang dilakukan untuk mengubah kelembagaan dan mekanisme. Perubahan struktural mengacu pada transformasi kelembagaan, sedangkan perubahan prosedural mengacu pada modifikasi dalam berbagai aspek mekanisme pemerintahan. Perubahan kelembagaan dan mekanisme bertujuan untuk memastikan bahwa pemerintahan terus beroperasi sesuai dengan kebutuhan masyarakat dan menciptakan kondisi yang memungkinkan lebih banyak orang

untuk bekerja (Redjo, 2012). Transformasi manajemen pemerintahan sangat bergantung pada individu dan gaya kepemimpinannya masing-masing atau manajer pemerintahan. Kemampuan manajer pemerintahan untuk melakukan perubahan menunjukkan kualitas dari manajemen diri. Transformasi manajemen pemerintahan baik di bidang struktural maupun prosedural dengan melakukan inovasi-inovasi terbaru sesuai tuntutan masyarakat.

Pemerintah berusaha mengubah atau menyesuaikan diri dengan perkembangan zaman agar dapat melakukan tugas pelayanan lebih baik. Dimensi yang dapat dijadikan acuan dalam proses transformasi organisasi meliputi *reframing*, *restructuring*, *revitalization* dan *renewal* (Redjo, 2012). *Reframing* adalah peningkatan pemahaman terhadap masalah dan tindakan yang diperlukan atau menata ulang kerangka tujuan organisasi dengan menciptakan visi serta misi baru. *Restructuring* adalah penataan kembali struktur organisasi untuk meningkatkan daya saing dalam pengembangan lingkungan eksternal dan internal. *Revitalization* bertujuan menata ulang prioritas pembangunan atau mengintegrasikan pemerintah ke dalam lingkungan organisasinya. Pemerintah seharusnya menetapkan indikator kinerja yang jelas sehingga memiliki jati diri dalam melaksanakan fungsi dan tanggung jawabnya. *Renewal* merupakan upaya pemerintah memperbaharui kemanusiaan dan jiwa pejabat publik terhadap proses perubahan. Dimensi dalam proses transformasi merupakan perwujudan inovasi-inovasi dalam mendukung perubahan manajemen pemerintahan.

Layanan yang diberikan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Disdukcapil) Kabupaten Kerinci telah berubah dari manual menjadi dapat diakses melalui internet dengan terkoneksi Sistem Informasi Administrasi Kependudukan (SIAK) terpusat. Perubahan sistem layanan Disdukcapil secara signifikan harus menyesuaikan dengan tuntutan zaman. SIAK sebagaimana diatur dalam Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2013 tentang Perubahan atas Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan merupakan sebuah sistem informasi yang dirancang dengan sistem dan standar khusus untuk menata administrasi kependudukan. SIAK adalah sebuah sistem menggunakan teknologi informasi dan komunikasi yang memudahkan pengelolaan informasi administrasi kependudukan

pada tingkat lembaga penyelenggara serta pelaksana (Adriyanto dan Kismartini, 2016). Tujuan SIAK yaitu untuk mewujudkan tertib administrasi dengan menyediakan mekanisme pengelolaan data kependudukan yang akurat, efisien, dan terintegrasi (Namora, dkk., 2023). Transformasi sistem administrasi kependudukan dari manual menjadi dapat diakses melalui media elektronik memberikan hak untuk mengakses data kependudukan secara efisien.

Disdukcapil Kabupaten Kerinci dalam menerapkan SIAK menggunakan Nomor Induk Kependudukan (NIK) merupakan nomor identifikasi kependudukan unik dan permanen yang dikaitkan dengan penduduk Indonesia. SIAK menghubungkan dan mengintegrasikan database antara Kementerian Dalam Negeri, kabupaten, kota, provinsi, dan daerah (Adriyanto dan Kismartini, 2016). Peningkatan kualitas pelayanan Disdukcapil Kabupaten Kerinci sebagai upaya mewujudkan asas-asas umum pemerintahan yang baik (Ernanda, Istislam, dan Yuliati, 2021). Penyelenggaraan pelayanan publik harus memperhatikan pelaksanaan cepat, penggunaan sumber daya manusia secara efektif, efisiensi, dan efektif, keterbukaan pemerintah kepada masyarakat, bertanggung jawab, serta ketepatan dalam melaksanakan tugas (Nurjannah dan Syamsir, 2022). Berdasarkan permasalahan yang telah diuraikan, kajian ini membahas proses *reframing*, *restructuring*, *revitalization* dan *renewal* atas transformasi layanan yang diberikan oleh Disdukcapil Kabupaten Kerinci menggunakan SIAK terpusat.

METODE

Kajian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan jenis penelitian studi kasus. Tujuan penelitian kualitatif yaitu untuk memahami makna perilaku individu dan kelompok, menggambarkan masalah, serta mengeksplorasi pengalaman (Creswell, 2014). Studi kasus merupakan jenis penelitian kualitatif yang mempelajari program, peristiwa, proses, kegiatan, dan individu atau kelompok secara menyeluruh (Sugiyono, 2020). Metode studi kasus kualitatif digunakan dalam kajian untuk mempelajari dan memahami secara menyeluruh terkait transformasi layanan yang ditawarkan oleh Disdukcapil Kabupaten Kerinci menggunakan SIAK terpusat. Sumber data primer diperoleh melalui pengamatan langsung di lapangan. Sumber data sekunder sebagai

informasi pendukung diperoleh dari laporan, buku, publikasi pemerintah, dokumen internal organisasi, jurnal, dan berbagai website sesuai dengan informasi yang dibutuhkan. Teknik pengumpulan data yang digunakan dalam kajian ini meliputi observasi, wawancara, dan dokumentasi. Kajian ini menggunakan triangulasi data dari berbagai sumber, teknis, dan waktu untuk menguji kredibilitas. Data dianalisis menggunakan teknik reduksi data, penyajian data, dan penarikan atau verifikasi kesimpulan.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Proses *Reframing* pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil

Penerapan konsep *reframing* tercermin dalam visi dan misi Disdukcapil Kabupaten Kerinci sebagai gambaran umum dalam menjalankan tugasnya kedepan. Visi Disdukcapil Kabupaten Kerinci Tahun 2019-2024 yaitu terwujudnya administrasi kependudukan dan pencatatan sipil yang tertib. Disdukcapil berkomitmen melalui visi yang dibuat sebagai upaya mewujudkan pelaksanaan *good governance* (Mardawani dan Relita, 2019). Misi untuk mendukung terwujudnya visi Disdukcapil Kabupaten Kerinci meliputi pelayanan prima, peningkatan keteraturan administrasi kependudukan, peningkatan keakuratan database kependudukan, serta peningkatan sumber daya manusia aparatur. Visi dan misi Disdukcapil Kabupaten Kerinci diharapkan semua kinerja dapat terarah dengan baik serta mampu mengembangkan diri untuk mencapai hasil terbaiknya.

Disdukcapil Kabupaten Kerinci juga menetapkan tujuan dan sasaran untuk layanan yang akan diberikan dalam waktu lima tahun. Tujuan Disdukcapil Kabupaten Kerinci harus ditetapkan atas dasar pernyataan visi dan misi serta analisis strategik. Peningkatan pelayanan dengan indikator indeks kepuasan masyarakat harus diraih Disdukcapil Kabupaten Kerinci dalam kurun waktu tertentu. Sasaran strategis untuk mewujudkan visi dan misi Disdukcapil Kabupaten Kerinci Tahun 2019-2024 meliputi meningkatkan pengelolaan kependudukan yang terorganisir dalam penerbitan Kartu Keluarga (KK), Kartu Tanda Penduduk Elektronik (e-KTP), akta kelahiran, akta kematian, dan kartu identitas anak, peningkatan kualitas layanan dokumen administrasi kependudukan diperoleh dari indeks kepuasan masyarakat sesuai Standar

Operasional Prosedur (SOP), serta terwujudnya akurasi database kependudukan secara akurat. Sasaran yang ditetapkan oleh Disdukcapil Kabupaten Kerinci mencakup hasil nyata yang harus dicapai dengan tepat, terukur, dan waktu lebih singkat dari tujuan.

Penciptaan kebijakan, program, dan kegiatan merupakan strategi Disdukcapil Kabupaten Kerinci untuk mencapai sasaran. Strategi adalah rencana atau metode untuk mencapai tujuan. Kebijakan adalah keputusan yang menentukan pelaksanaan strategi dengan tepat serta berfungsi sebagai pedoman dalam melakukan tindakan atau kegiatan tertentu. Kebijakan dapat mengatur mekanisme tindak lanjut untuk mencapai tujuan serta membangun prosedur yang memastikan bahwa setiap pejabat atau pelaksana organisasi memiliki kemampuan bekerja dan melaksanakan keputusan. Berikut strategi Disdukcapil Kabupaten Kerinci dari Tahun 2019-2024 tercantum dalam tabel 1.

Analisis proses *reframing* pada Disdukcapil Kabupaten Kerinci merujuk pada tindakan *achieve mobilization, create the vision, dan build a measurement*. *Achieve mobilization* yaitu setiap instansi atau organisasi mengumpulkan semua

kekuatan yang diperlukan untuk melakukan transformasi atau perubahan meliputi menyebarkan dorongan dan komitmen mulai dari tingkat individu, tim, dan organisasi (Redjo, 2012). Mobilisasi adalah upaya untuk meningkatkan motivasi dan komitmen di semua tingkat termasuk individu, tim, dan organisasi secara keseluruhan (Hanif, 2021). Organisasi melalui motivasi akan mendapat komitmen dari seluruh elemen yang ada untuk melakukan perubahan (Nugroho, 2013). Disdukcapil Kabupaten Kerinci terus memastikan setiap orang mendapatkan pelayanan yang baik. Proses transformasi dipercepat melalui mobilisasi oleh Disdukcapil Kabupaten Kerinci yang merancang ulang organisasinya dengan membuat target dan sasaran secara terstruktur.

Create the vision atau menyesuaikan kembali visi dan tujuan dalam memandu dan menginspirasi perubahan yang ingin dicapai. Visi yang kuat dan jelas menjadi landasan bagi keseluruhan proses perubahan mulai dari pengembangan strategi hingga pengukuran keberhasilan. Visi organisasi harus menantang, menunjukkan kekuatan, dan menginspirasi seluruh individu dalam agar berkomitmen tinggi dalam mewujudkan tujuan yang ditetapkan (Redjo, 2012). Visi

Tabel 1. Strategi Disdukcapil Kabupaten Kerinci Tahun 2019-2024

Sasaran	Strategi
Meningkatkan tertib administrasi kependudukan	<ul style="list-style-type: none"> • Memberikan pelatihan di bidang teknologi • Melaksanakan pelayanan di hari libur tertentu • Melaksanakan pelayanan jemput bola dan pelayanan keliling • Menambah sosialisasi politik kerakyatan kepada pengurus desa dan sekolah • Membangun jaringan internet desa dengan SIAK kabupaten • Memberikan formulir persyaratan kepada pemerintah desa
Meningkatkan kualitas pelayanan dokumen administrasi kependudukan	<ul style="list-style-type: none"> • Menyediakan sarana dan prasarana pendukung kinerja • Menyediakan kotak saran • Melakukan survei pelanggan • Menyediakan mesin antrian • Menyediakan <i>touchscreen</i> sebagai alat informasi elektronik • Menyediakan informasi <i>online</i> • Melaksanakan kegiatan digitalisasi arsip • Pengadaan mobil pelayanan keliling • Membangun sistem pelayanan <i>online</i>
Terwujudnya akurasi database kependudukan	<ul style="list-style-type: none"> • Mendata penduduk yang belum melaksanakan perekaman e-KTP • Menghapus data kependudukan NIK ganda • Meningkatkan SDM administrator dan operator SIAK • Memelihara perangkat dan jaringan SIAK • Mengadakan perangkat sistem SIAK yang memadai

Sumber: Disdukcapil Kabupaten Kerinci (2024)

yang baik harus mampu merevitalisasi individu, menciptakan makna hidup, menciptakan standar keunggulan, serta menjembatani kesenjangan antara kondisi sekarang dan masa depan (Hanif, 2021). Disdukcapil Kabupaten Kerinci belum melakukan penyesuaian terhadap visi dan misi khusus mengenai SIAK terpusat, tetapi dalam pelaksanaannya sudah mengacu pada peraturan Direktorat Jenderal Kementerian Dalam Negeri. Perencanaan juga dirancang oleh Disdukcapil Kabupaten Kerinci untuk menyesuaikan dengan perubahan sosial dan kebutuhan yang muncul sebagai akibatnya.

Build a measurement atau adanya tolak ukur, target, dan rencana teknis kegiatan dari aksi yang telah disusun. Membangun pengukuran merupakan langkah penting dalam mengevaluasi kemajuan, mengidentifikasi area yang perlu ditingkatkan, dan memastikan akuntabilitas untuk mencapai tujuan perubahan. Organisasi yang dimobilisasi harus menyampaikan visinya dalam bentuk serangkaian tolak ukur dan target serta menetapkan tindakan untuk mencapainya (Redjo, 2012). Setiap unit dalam organisasi yang telah membangun pengukuran dapat mengembangkan strategi untuk mencapai visi. Tindakan organisasi yang perlu dilakukan lebih lanjut salah satunya yaitu membangun sistem pengukuran (Hanif, 2021). Perencanaan tujuan, sasaran, dan strategi yang dibuat oleh Disdukcapil Kabupaten Kerinci menunjukkan kemampuannya dalam mencapai target dan membuat rencana kegiatan untuk memberikan layanan masyarakat secara memuaskan.

Proses Restructuring pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil

Restrukturisasi dalam konteks transformasi manajemen pemerintahan mengacu pada penataan kembali struktur organisasi, proses, dan sumber daya. Restrukturisasi diibaratkan sebuah organisasi yang memperketat ikat pinggangnya dan membawanya ke efisiensi kompetitif (Kurniasih dan Wismaningtyas, 2020). Disdukcapil Kabupaten Kerinci harus mendorong peningkatan kinerjanya dalam membantu pencapaian tujuan. Keputusan Kepala Disdukcapil Kabupaten Kerinci Nomor 065/009/Dukcapil/2020 menetapkan aturan perilaku dan kode etik pelayanan publik untuk meningkatkan kinerja organisasi. Kode etik dan peraturan perilaku pelayanan publik Disdukcapil Kabupaten Kerinci mengharuskan

penyedia layanan untuk mengenakan identitas yang jelas, menyapa pemohon dengan salam dan ucapan terima kasih, mematuhi aturan dan prosedur, serta tidak memprioritaskan atau memperlambat proses secara subjektif. Penyedia layanan tidak boleh menggunakan kekuasaan untuk mengganggu pelayanan, menawarkan produk tanpa pemeriksaan dokumen, atau meminta barang maupun jasa di luar ketentuan resmi. Pegawai Disdukcapil Kabupaten Kerinci juga harus menjaga kerahasiaan data pemohon, memberikan penjelasan jika dokumen tidak lengkap, dan memberikan pelayanan tanpa diskriminasi. Pelayanan di Disdukcapil Kabupaten Kerinci harus dilakukan secara harmonis dan manusiawi, mengutamakan kepentingan masyarakat, serta memperhatikan ibu hamil, lansia, dan penyandang disabilitas.

Pengaturan perilaku dan kode etik di Disdukcapil Kabupaten Kerinci didukung oleh sumpah dan janji pelayanan publik. Sumpah pelayanan publik berisi pernyataan bahwa seorang pemberi layanan publik berjanji untuk bertanggung jawab kepada Tuhan, bangsa, dan masyarakat, menaati seluruh peraturan, mematuhi kode etik pelayanan publik, mendahulukan kepentingan negara dan masyarakat, menjaga kerahasiaan informasi, dan bekerja dengan disiplin, jujur, serta ikhlas. Janji pelayanan publik mencakup 19 indikator meliputi penetapan waktu pelayanan, percepatan proses, jaminan kualitas, pemberian solusi, komunikasi yang baik, keramahan, rasa aman, penataan ruang, penegakan antrean, pembinaan pejabat, bimbingan operator, koordinasi, sosialisasi, penggunaan seragam dan tanda pengenal, tanggung jawab penuh, mendengarkan pengaduan, kepemimpinan, pemantauan, serta pemantauan pengaduan masyarakat. Pegawai Disdukcapil Kabupaten Kerinci diharapkan berkomitmen dengan tugasnya dalam mewujudkan pelayanan publik yang efektif, efisien, dan memuaskan masyarakat.

Infrastruktur fisik yang memadai dituntut dalam restrukturisasi agar dapat memberikan pelayanan optimal dan rasa nyaman bagi masyarakat. Pembangunan dan pemeliharaan infrastruktur fisik dalam setiap program restrukturisasi harus diperhatikan untuk mencapai kesejahteraan masyarakat secara keseluruhan (Fatmawati, 2011). Disdukcapil Kabupaten Kerinci telah memiliki bangunan baru atau kantor baru terletak di Desa Semurup setelah terjadinya

transisi perpindahan kantor dari Kota Sungai Penuh Provinsi Jambi yang menjadi bagian dari Kabupaten Kerinci sebelum terjadinya pemekaran. Kantor Disdukcapil Kabupaten Kerinci yang baru sangat mendukung untuk peningkatan kinerja dalam melaksanakan pelayanan kepada masyarakat. Penetapan kantor baru Disdukcapil Kabupaten Kerinci membuat seluruh pelayanan dapat dipastikan berjalan dengan maksimal dan memberikan rasa nyaman bagi masyarakat.

Penyusunan Rencana Strategis (Renstra) Disdukcapil Kabupaten Kerinci 2019-2024 yang mengacu pada Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2013 tentang Perubahan atas Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan menjelaskan bahwa kegiatan utama Disdukcapil yaitu melaksanakan pelayanan dalam urusan administrasi kependudukan yang terdiri atas pendaftaran penduduk dan pencatatan sipil. Hal ini menunjukkan bahwa belum ada kebijakan terbaru dari Disdukcapil Kabupaten Kerinci untuk penyesuaian kinerja dengan aturan terkini. Analisis proses *restructuring* pada Disdukcapil Kabupaten Kerinci harus memperhatikan berbagai tindakan meliputi membangun model organisasi, menyiapkan infrastruktur organisasi untuk menerapkan strategi, serta mendesain ulang mekanisme kerja. Membangun model organisasi merupakan salah satu bagian penting dari transformasi manajemen pemerintahan untuk membuat dan mendefinisikan struktur, budaya, serta proses kerja secara efektif. Model organisasi bertujuan menciptakan tata kelola pemerintahan dan pelayanan publik dengan baik mulai dari tingkat tertinggi, sehingga dapat membentuk tim yang konsisten, bekerja sama, serta termotivasi (Redjo, 2012). Model organisasi pada Disdukcapil Kabupaten Kerinci dalam memberikan pelayanan dapat berjalan dengan baik dan memuaskan masyarakat karena telah diatur melalui kebijakan.

Mempersiapkan infrastruktur organisasi merupakan proses mengumpulkan dan mengintegrasikan komponen fisik dan pendukung utama untuk mengimplementasikan strategi yang telah ditetapkan. Pemimpin organisasi harus mampu merumuskan dan menetapkan tujuan, strategi, kebijakan, serta komponen fisiknya menjadi satu kesatuan (Redjo, 2012). Pemimpin suatu organisasi dalam menyelaraskan infrastruktur fisik harus membuat strategi

operasional meliputi penjabaran dari tujuan, strategi, sasaran, dan kebijakan yang akan digunakan untuk melakukannya (Hanif, 2021). Disdukcapil Kabupaten Kerinci telah memiliki infrastruktur yang cukup memadai karena adanya bangunan baru serta aturan pelaksana dalam menjalankan tugasnya. Disdukcapil Kabupaten Kerinci tetap harus meningkatkan setiap aspek dari layanan yang diberikan untuk memastikan kepuasan masyarakat.

Mendesain ulang mekanisme kerja bertujuan untuk menyederhanakan, mempercepat, dan memperbaiki proses kerja organisasi negara. Pembinaan mekanisme kerja juga dapat meningkatkan efisiensi untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik dan melaksanakan tata kelola yang baik. Setiap unit dalam organisasi harus berinteraksi satu sama lain dan menyesuaikan diri dengan kebutuhan. Organisasi memiliki sistem *networking* yaitu jika terjadi perubahan kebijakan atau bentuk unit kerja maka akan mempengaruhi efisiensi dalam mencapai tujuan dan sasarannya (Redjo, 2012). Proses mendesain ulang mekanisme kerja pada Disdukcapil Kabupaten Kerinci masih belum ada karena hanya melaksanakan tugas berdasarkan aturan yang lama.

Proses *Revitalization* pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil

Revitalisasi dalam konteks transformasi manajemen pemerintahan mengacu pada proses memulihkan dan pembaharuan sistem, struktur, dan budaya organisasi agar lebih efektif, efisien, serta akuntabel melayani masyarakat. Disdukcapil Kabupaten Kerinci telah menetapkan indikator kinerja utama berdasarkan metrik kualitas dengan menggambarkan pencapaian sasaran atau tujuan yang telah ditetapkan. Pencapaian semua indikator kunci menunjukkan seberapa jauh tercapainya tujuan dan sasaran. Target indikator kinerja utama Disdukcapil Kabupaten Kerinci meliputi penerbitan KK 97%, KTP 97%, Akta Kelahiran 91%, Akta Kematian 100%, indeks kepuasan masyarakat dalam kategori baik, presentasi pelayanan sesuai SOP 100%, serta database kependudukan yang akurat 95%. Disdukcapil Kabupaten Kerinci harus mempertanggungjawabkan seluruh kinerjanya berdasarkan indikator yang telah ditentukan. Keberhasilan tujuan dan sasaran strategis organisasi pemerintahan diukur oleh indikator

kinerja utama. Akuntabilitas Disdukcapil Kabupaten Kerinci mencakup pencapaian indikator kinerja utama dan target lainnya sesuai dengan tanggung jawab organisasi serta tugas pokok dan fungsinya. Indikator kinerja utama merupakan gambaran menyeluruh dari upaya Disdukcapil Kabupaten Kerinci yang dipengaruhi oleh variabel seperti pemerintahan, bisnis, dan partisipasi masyarakat.

Permasalahan yang dihadapi Disdukcapil Kabupaten Kerinci meliputi (a) sarana dan prasarana untuk menjangkau objek kegiatan penyuluhan, pelayanan, maupun pengumpulan data atau informasi lainnya, (b) dana untuk memberikan pelayanan prima kepada masyarakat secara keseluruhan, (c) tenaga teknis yang menguasai bidang komputerisasi, (d) ruang kerja staf pelaksana, ruang operator komputer, ruang pelayanan dokumen, ruang pelayanan dan gudang arsip, serta (e) terbatasnya waktu pelaksanaan karena transfer dana alokasi khusus nonfisik pelayanan administrasi kependudukan dari kas negara di terima di kas umum daerah Kabupaten Kerinci. Disdukcapil Kabupaten Kerinci telah melakukan berbagai upaya untuk meminimalisir masalah meliputi menggunakan sarana dan prasarana secara optimal, memotivasi pegawai untuk melaksanakan tugas pokok dan fungsi tanpa harus diimbangi dengan dana tambahan, serta pegawai mengikuti bimbingan teknis dalam bidang kependudukan dan catatan sipil maupun bidang lainnya. Revitalisasi merupakan dimensi perubahan organisasi untuk mempertahankan pertumbuhannya dengan menghubungkan pada lingkungan (Widanarto, 2016). Disdukcapil Kabupaten Kerinci harus mempertimbangkan sumber daya untuk menunjang peningkatan kinerja.

Pencapaian kinerja Disdukcapil Kabupaten Kerinci berdasarkan Renstra Tahun 2019-2024 mengalami peningkatan dan melebihi target kinerja. Hal ini mencerminkan keseriusan Disdukcapil Kabupaten Kerinci dalam menjalankan kinerjanya. Analisis proses *revitalization* dalam konteks pemahaman lingkungan merujuk pada responsivitas perkembangan sosial, responsibilitas, akuntabilitas perangkat pemerintah, serta orientasi kemitraan. Responsivitas dalam pelayanan publik merujuk pada kemampuan dan kesiapan instansi pemerintah untuk memberikan pelayanan cepat serta tepat sesuai kebutuhan masyarakat. Responsivitas merupakan komponen penting

dalam mewujudkan tata kelola pemerintahan yang baik dan pelayanan publik berkualitas. Responsivitas sebagai kemampuan birokrasi negara untuk menemukan kebutuhan masyarakat, membuat agenda, dan prioritas pelayanan (Dwiyanto, 2014). Responsivitas mengacu pada kemampuan pemerintah untuk memahami permasalahan yang dihadapi masyarakat, merumuskan alternatif solusi, serta mengambil langkah tambahan (Setianingrum dan Tsalatsa, 2016). Responsivitas mengacu pada kemampuan perangkat untuk menangani dan mengantisipasi kebutuhan, kemajuan, persyaratan, dan informasi baru (Styawan, 2012). Disdukcapil Kabupaten Kerinci dalam proses responsivitas telah membuat agenda tahunan melalui Renstra Disdukcapil Kabupaten Kerinci Tahun 2019-2024.

Responsibilitas juga menjadi komponen penting dalam membangun organisasi yang sukses dan berkelanjutan. Responsibilitas dalam konteks organisasi diartikan sebagai kewajiban individu maupun kelompok untuk menyelesaikan tugas, pekerjaan, atau kewajiban yang telah diberikan. Responsibilitas menjadi tolak ukur penyelenggaraan pelayanan publik yang telah berlangsung sesuai dengan prinsip atau aturan administratif dan organisasi secara benar sesuai aturan (Dwiyanto, 2014). Peraturan administrasi dan prinsip-prinsip organisasi dalam penyediaan layanan bertujuan untuk meningkatkan tanggung jawab pegawai terhadap kinerjanya (Dwi, Indarti, dan Patrisia, 2020). Disdukcapil Kabupaten Kerinci telah mematuhi peraturan yang berlaku dengan mengacu pada Dirjen Kementerian Dalam Negeri untuk memberikan layanan kepada masyarakat.

Akuntabilitas perangkat pemerintah dalam proses *revitalization* dapat meningkatkan kepercayaan, kinerja, dan keadilan bagi semua pihak. Penerapan akuntabilitas secara konsisten dapat memudahkan individu, kelompok, dan masyarakat mencapai tujuan bersama. Akuntabilitas adalah ukuran suatu birokrasi publik atau pelayanan publik beroperasi sesuai norma, nilai, serta dapat beradaptasi dengan kebutuhan masyarakat (Deliarnoor dan Sutisna, 2022). Hal ini menunjukkan bahwa pejabat publik harus bertanggung jawab atas semua kegiatan dan kebijakan yang diberikan kepadanya. Asas-asas umum pemerintahan yang baik juga perlu diterapkan di Disdukcapil untuk memperbaiki kualitas pelayanan (Ernanda, Istislam, dan

Yuliati, 2021). Disdukcapil Kabupaten Kerinci secara akuntabilitas telah bertanggung jawab atas layanan yang telah diberikan kepada masyarakat dengan baik.

Orientasi kemitraan dengan prinsip saling membutuhkan, memperkuat, dan menguntungkan juga menjadi komponen penting dalam proses *revitalization*. Kemitraan adalah suatu bentuk hubungan kerja antara dua pihak atau lebih yang mempunyai komitmen untuk mencapai tujuan dengan mengumpulkan sumber daya dan mengoordinasikan kegiatan secara bersama (Asiati dan Nawawi, 2016). Kemitraan pada bidang pelayanan secara khusus mengacu pada dukungan sukarela dan saling mendukung antara dua atau lebih badan sektor publik (Fatmawati, 2011). Kemitraan dalam bidang pelayanan merupakan salah satu elemen penting dalam memastikan terselenggaranya layanan publik yang berkualitas dan berkesinambungan. Hubungan kerja sama antara Disdukcapil Kabupaten Kerinci dengan pemerintah daerah terjalin dengan baik.

Proses *Renewal* pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil

Formasi jabatan struktural yang diatur dalam Peraturan Daerah Kabupaten Kerinci Nomor 5 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah terdiri dari satu orang untuk eselon II, empat orang untuk eselon III, serta 13 orang untuk eselon IV. Tingkat pendidikan aparatur Disdukcapil Kabupaten Kerinci meliputi Strata-1 dengan persentase 72,72% dan D-III sebesar 3,03%. Disdukcapil Kabupaten Kerinci menerima pelatihan penjenjangan dan non penjenjangan untuk meningkatkan keterampilan dan kompetensi pegawai dalam memberikan pelayanan administrasi kependudukan yang lebih baik. Pegawai Disdukcapil Kabupaten Kerinci yang berjumlah 33 orang telah mengikuti pelatihan penjenjangan PIM III sebesar 6,00% dan PIM IV sebesar 13,00 %. Disdukcapil Kabupaten Kerinci selain mempertimbangkan tingkat pendidikan, juga harus memperhatikan kesejahteraan pegawainya melalui gaji yang diberikan. Sistem penggajian bagi Pegawai Negeri Sipil (PNS) sudah layak, akan tetapi untuk pegawai honorer belum sejahtera karena bersumber dari Anggaran Pendapatan Belanja Daerah (APBD) Pemerintah Kabupaten Kerinci yang masih kecil berkisar Rp500.000 perbulan.

Hasil evaluasi pelaksanaan Renstra Tahun 2020-2024 menunjukkan bahwa pencapaian kinerja

pelayanan Disdukcapil Kabupaten Kerinci telah sesuai dengan indikator kinerja utama. Dimensi *renewal* transformasi manajemen pemerintahan pada Disdukcapil Kabupaten Kerinci perlu diperbaiki dan ditingkatkan khususnya terhadap kesetaraan seluruh pegawai baik PNS maupun honorer. Analisis proses *renewal* Disdukcapil Kabupaten Kerinci merujuk pada memperbaiki sistem pengupahan dan menempatkan staf pemerintah sesuai dengan kompetensinya. Modernisasi sistem penggajian merupakan langkah penting untuk mengubah administrasi publik sehingga dapat meningkatkan motivasi, efisiensi, dan tanggung jawab Aparatur Sipil Negara (ASN). Pengupahan atau penghargaan mempengaruhi mekanisme kerja secara keseluruhan dan mendorong pegawai untuk bekerja dengan baik (Redjo, 2012). Menciptakan "*reward system*" juga sangat penting untuk meningkatkan produktivitas, semangat kerja, dan kinerja organisasi secara keseluruhan. Sistem penghargaan jika tidak sesuai dengan tujuan dapat merugikan produktivitas dan efisiensi organisasi. Sistem pengupahan di Disdukcapil Kabupaten Kerinci belum mencerminkan kesejahteraan karena gaji pegawai honorer tidak cukup untuk membiayai kebutuhan hidupnya.

Transformasi dalam organisasi pemerintahan tidak dapat terjadi tanpa adanya perubahan pada seluruh individu. Pembaharuan organisasi melibatkan investasi dalam sumber daya manusia untuk mempercepat proses transformasi dan semangat organisasi. Pembaharuan organisasi melibatkan penyediaan sumber daya manusia dengan keahlian dan kemampuan baru untuk mencapai tujuan yang ditetapkan (Hanif, 2021). Sumber daya manusia merupakan ilmu atau seni dalam mengelola hubungan dan peran tenaga kerja sehingga membantu mencapai tujuan organisasi, pegawai, maupun masyarakat secara efektif serta efisien (Deliarnoor, 2016). Organisasi pemerintahan harus berkomitmen untuk mengembangkan pegawai dengan mendorongnya memperoleh pengetahuan dan belajar dari kedua sisi. Individu belajar untuk mempromosikan aktualisasi diri dalam organisasi (Redjo, 2012). Pegawai Disdukcapil Kabupaten Kerinci secara keseluruhan telah memiliki kompetensi yang baik dibuktikan standar pendidikan rata-rata D-III dan lulusan Strata-1 yang mendominasi.

SIMPULAN

Proses *reframing* yang meliputi *achieve mobilization*, *create the vision*, dan *build a measurement* pada Disdukcapil Kabupaten Kerinci secara keseluruhan sudah cukup baik. Indikator *create the vision* dalam proses *reframing* belum sepenuhnya dijalankan oleh Disdukcapil Kabupaten Kerinci mengenai SIAK terpusat, sehingga proses pelaksanaan pelayanan administrasi kependudukan tidak terstruktur. Proses *restructuring* di Disdukcapil Kabupaten Kerinci sudah mengarah pada tindakan membangun model organisasi, menyiapkan infrastruktur untuk menerapkan strategi, serta mendesain ulang mekanisme kerja. Indikator mendesain ulang mekanisme kerja perlu diperbaiki karena Disdukcapil Kabupaten Kerinci hanya melaksanakan tugas berdasarkan aturan yang lama. Proses *revitalization* di Disdukcapil Kabupaten Kerinci sudah mengarah pada responsivitas terhadap perkembangan sosial, responsibilitas, akuntabilitas perangkat pemerintah, serta orientasi kemitraan. Proses *renewal* di Disdukcapil Kabupaten Kerinci terutama pada indikator sistem pengupahan bagi pegawai honorer perlu dilakukan pembaharuan karena belum mencerminkan kesejahteraan.

DAFTAR RUJUKAN

- Adriyanto, T., & Kismartini. (2016). Evaluasi Kebijakan Sistem Informasi Administrasi Kependudukan (SIAK) di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Semarang. *Journal of Public Policy and Management Review*, 5(3), 1-13.
- Asiati, D., & Nawawi. (2016). Kemitraan di Sektor Perikanan Tangkap: Strategi untuk Kelangsungan Usaha dan Pekerjaan. *Jurnal Kependudukan Indonesia*, 11(2), 103-118.
- Creswell, J. W. (2014). *Research Design Pendekatan Metode Kualitatif, Kuantitatif, dan Campuran*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Deliarnoor, N. A. (2016). Aspek Hukum Transformasi Manajemen Pemerintahan Kota Bandung Tahun 2013-2016. *Jurnal Ilmu Pemerintahan*, 2(2), 183-200.
- Deliarnoor, N. A., & Sutisna, J. (2022). *Pelayanan Publik yang Inovatif*. Bandung: Universitas Padjajaran Press.
- Dwi, A., Indarti, S., & Patrisia, N. E. (2020). Penerapan Responsibilitas dan Transparansi Layanan Publik. *Professional: Jurnal Komunikasi dan Administrasi Publik*, 7(1), 43-49.
- Dwiyanto, A. (2014). *Mewujudkan Good Governance melalui Pelayanan Publik*. Yogyakarta: Gadjah Mada University Press.
- Ernanda, D., Istislam, & Yuliati. (2021). Penerapan Asas-Asas Umum Pemerintahan yang Baik dalam Penyelesaian Sengketa Tanah Hak Milik. *Jurnal Ilmiah Pendidikan Pancasila dan Kewarganegaraan*, 6(1), 35-44.
- Fatmawati. (2011). Kemitraan dalam Pelayanan Publik: Sebuah Penjelajahan Teoritik. *Otoritas: Jurnal Ilmu Pemerintahan*, 1(2), 91-101.
- Hadi, K., Asworo, L., & Sihidi, I. T. (2020). Inovasi Dialogis: Menuju Transformasi Pelayanan Publik yang Partisipatif (Kajian Sistem Pelayanan Malang Online). *Journal of Government and Civil Society*, 4(1), 115-129.
- Hanif, K. F. (2021). Transformasi Organisasi Kecamatan di Kabupaten Kulonprogo Daerah Istimewa Yogyakarta. *Jurnal Sosial dan Sains*, 1(8), 769-785.
- Kurniasih, Y., & Wismaningtyas, T. A. (2020). Smart City Kota Magelang: Perubahan Manajemen Pemerintahan Daerah dalam Penerapan Electronic Governance. *Jurnal Ilmu Administrasi Publik*, 8(2), 356-367.
- Mardawani, & Relita, D. T. (2019). Strategi Pemerintah Daerah Kabupaten Sintang dalam Mewujudkan Visi Pemerintahan dan Good Governance. *Jurnal Ilmiah Pendidikan Pancasila dan Kewarganegaraan*, 4(1), 109-116.
- Mulianingsih, S. (2022). Transformasi Pelayanan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Subang di Masa Pandemi Covid 19. *Jurnal Media Birokrasi*, 4(1), 23-33.
- Namora, M. R., Permana, I., Yusran, R., & Fajri, H. (2023). Transformasi Public Service Delivery di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Padang. *Jurnal Mediasosian: Jurnal Ilmu Sosial dan Administrasi Negara*, 7(1), 146-161.
- Nugroho, T. W. A. (2013). Reposisi dan Transformasi Organisasi Litbang Kementerian Hukum dan HAM. *Jurnal Ilmiah Kebijakan Hukum*, 7(1), 85-104.
- Nurjannah, L., & Syamsir. (2022). Pengaruh Integritas dan Disiplin Kerja Pegawai terhadap Kualitas Pelayanan Publik di Dinas Dukcapil Kabupaten Lima Puluh

- Kota. *Jurnal Administrasi Politik dan Sosial*, 3(1), 63-73.
- Redjo, S. I. (2012). *Transformasi Manajemen Pemerintahan*. Sumedang: Fakultas Ilmu Sosial dan Politik Universitas Padjadjaran.
- Republik Indonesia. (2013). Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2013 tentang Perubahan atas Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan. Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2013 Nomor 232.
- Setianingrum, T., & Tsalatsa, Y. (2016). Mempertanyakan Responsivitas Pelayanan Publik pada Pengelolaan Pengaduan Kasus Upik di Kota Yogyakarta. *Populasi: Jurnal Kependudukan dan Kebijakan*, 24(1), 1-25.
- Styawan, S. (2012). Penanganan Pengaduan (Complaint Handling) dalam Pelayanan Publik (Studi Tentang Transparansi, Responsivitas, dan Akuntabilitas dalam Penanganan Pengaduan di Kantor Pertanahan Kota Surabaya II). *Jurnal Kebijakan dan Manajemen Publik*, 4(4), 1-11.
- Sugiyono. (2020). *Metode Penelitian Kualitatif*. Bandung: Alfabeta.
- Utami, P. (2023). Transformasi Administrasi Publik: Inovasi dan Adaptasi Menuju Efisiensi dan Pelayanan Publik Berkualitas. *Papatung: Jurnal Ilmu Administrasi Publik, Pemerintahan dan Politik*, 6(2), 1-9.
- Widanarto, A. (2016). Transformasi Manajemen Pemerintahan dari Aspek Lingkungan di Kota Bandung. *CosmoGov: Jurnal Ilmu Pemerintahan*, 2(2), 263-290.
- Widnyani, N. M., Astitiani, N. L. P. S., & Putri, B. C. L. (2021). Penerapan Transformasi Digital pada UKM Selama Pandemi Covid-19 di Kota Denpasar. *Jurnal Ilmiah Manajemen dan Bisnis*, 6(1), 79-87.
- Yulanda, A., & Adnan, M. F. (2023). Transformasi Digital: Meningkatkan Efisiensi Pelayanan Publik Ditinjau dari Perspektif Administrasi Publik. *Jurnal Ilmu Sosial dan Humaniora*, 1(3), 103-110.