

Reformasi Birokrasi Dalam Pelayanan Publik Dinas Kependudukan Dan Catatan Sipil Kabupaten Dharmasraya

Farid Ilham Pernanda

Magister Ilmu Politik, Universitas Andalas, Padang

Korespondensi : logezilham014@gmail.com

Abstrak

Reformasi birokrasi dilaksanakan dalam rangka mewujudkan tata kelola pemerintahan yang baik (good governance), dimana reformasi birokrasi adalah langkah strategis untuk membangun aparatur sipil negara agar lebih berkualitas dalam mengemban tugas umum pemerintahan, sebagai penyelenggara pelayanan publik dengan tujuan memenuhi kebutuhan masyarakat baik berupa barang atau jasa sesuai dengan standar dan peraturan yang telah ditetapkan. Penelitian ini bertujuan untuk melihat bagaimana Reformasi Birokrasi Pada Pelayanan Publik di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Dharmasraya, untuk mengetahui kualitas pelayanan publik. Metode penelitian yang digunakan yaitu metode penelitian kualitatif dengan pendekatan studi kasus, Sumber data dalam penelitian ini yaitu dengan menggunakan data primer dan data sekunder. Kesimpulan dari penelitian ini yaitu kualitas pelayanan publik pada Dinas Dukcapil Kabupaten Dharmasraya dibeberapa waktu sudah seperti yang diharapkan ditinjau dari capaian-capaian atau inovasi yang dilakukan, namun masalahnya, kualitas pelayanan tidak bersifat berkelanjutan atau hanya sementara disebabkan komitmen para petugas dan kepala daerah yang belum membaja sehingga belum mencapai tujuan reformasi birokrasi yang diharapkan.

Kata kunci : Reformasi, Birokrasi, Kualitas Pelayanan Publik

Abstract

Bureaucratic reform is carried out in order to realize good governance, where bureaucratic reform is a strategic step to build the state civil apparatus to be of higher quality in carrying out general government duties, as public service providers with the aim of meeting the needs of the community in the form of goods or services. in accordance with established standards and regulations. This study aims to see how the Bureaucratic Reform in Public Services at the Department of Population and Civil Registration Dharmasraya Regency, to determine the quality of public services. The research method used is a qualitative research method with a case study approach. The source of data in this study is by using primary data and secondary data. The conclusion of this study is that the quality of public services at the Dukcapil Service of Dharmasraya Regency has for some time been as expected in terms of the achievements or innovations carried out, but the problem is that the quality of service is not sustainable or only temporary due to the commitment of the officers and regional heads who have not been fully prepared. so that it has not achieved the expected goals of bureaucratic reform.

Keywords; Reform, Bureaucracy, Quality of Public Service

1. PENDAHULUAN

Birokrasi di Indonesia dewasa ini menjadi sebuah opini publik yang selalu menjadi perhatian dan akan selalu menarik untuk dibahas. hal ini disebabkan karena birokrasi di Indonesia masih problematik dan belum sampai kepada yang diharapkan. Masih enigmanya birokrasi di Indonesia tentu menyuburkan ketidakpuasan masyarakat terhadap pemerintah. Keluhan terhadap rendahnya kinerja pelayanan publik dan minimnya kualitas sumberdaya aparatur seperti tidak pernah ada akhirnya Saputra, T., & Utami, B. C. (2017). Mulai dari praktek tidak terpuji seperti korupsi, nepotisme dan sampai dengan sistem birokrasi yang buruk menjadi liabilitas dalam pewujutan birokrasi yang pro terhadap kepentingan rakyat banyak, hal ini melahirkan patologi dalam birokrasi yang terjadi secara turun temurun.

Pelayanan publik pada era globalisasi yang dalam hal ini dititik beratkan kepada aparaturnya hendaknya memberi pelayanan yang sebaik-baiknya, berorientasi pada kebutuhan dan kepuasan penerima layanan, sehingga dapat meningkatkan daya saing dalam memberi pelayanan barang dan jasa Saputra, T., & Astuti, W. (2018). Permintaan pelayanan publik terus meningkat baik kuantitas maupun kualitasnya tentu Hal tersebut berangkat dari semakin meningkatnya jumlah penduduk, meningkatnya tingkat pendidikan, meningkatnya kebutuhan, semakin beragam lapangan pekerjaan dan semakin bertambahnya tingkat kesejahteraan masyarakat. Pelayanan publik bukan hanya administratif saja tetapi lebih tinggi yaitu pemenuhan keinginan publik Saputra, T., Eka, E., & Sufi, W. (2021), Karena itu diperlukan kesiapan bagi administrator pelayanan publik agar dicapai kualitas pelayanan yang baik (Sumartono, 2007).

Salah satu organisasi pemerintah yang dituntut maksimal dalam memberikan pelayanan kepada publik yaitu Dinas Kependudukan Dan Catatan Sipil (Disdukcapil). Dinas ini merupakan bagian integral dan system management modern, termasuk manajemen pemerintah yang mutlak ada, tidak bisa dieleminir atau dihilangkan, karena ia melekat dalam setiap gerak langkah pembangunan berwawasan kependudukan. fungsi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil terkandung makna pencatatan, penerbitan, penyimpanan serta pemeliharaan data kependudukan, dengan arti untuk pengelolaan urusan tata usaha dengan baik, sehingga dapat dilaksanakan langkah-langkah perbaikan pada saat yang tepat guna terpeliharanya arsip-arsip/dokumen penduduk secara komprehensif.

Pemerintah Kabupaten Dharmasraya melalui Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil dalam memberikan pelayanan pada publik sudah berupaya dengan melakukan berbagai alternatif, dapat dilihat salah satunya pada berita yang dilansir Portal Berita Info Publik edisi 4 Maret 2019. Disana dijelaskan Pemerintah Dharmasraya Luncurkan Mobil Pelayanan dan Aplikasi Online Dukcapil, dua layanan yang akan membantu warga hingga ke pelosok nagari yang ada diwilayah Kabupaten Dharmasraya. Inovasi ini tentu akan sangat membantu masyarakat mengingat Kabupaten Dharmasraya sangat luas. Bupati Sutan Riska saat peresmian itu menyampaikan bahwa masyarakat tidak perlu jauh-jauh datang. Justru mobil Dukcapil yang akan ke nagari-nagari untuk melayani setiap warga.

Lebih dari itu, diberitakan tribunsumbar pada 15 Juli 2020 bahwa Inovasi Pelayanan Publik yang dilakukan oleh Dinas ini menghantarkan Dharmasraya meraih Top 99 Kemenpan RB. Bahkan, Mendagri Tito Karnavian ikut memberi apresiasi Disdukcapil Kabupaten Dharmasraya atas capaian ini. Lebih jelas, pencapaian ini karena keberhasilan menghimpun data kependudukan Suku Anak Dalam (SAD) di Kabupaten Dharmasraya. Suku anak dalam berlokasi di kecamatan IX Koto, untuk melakukan perekaman e KTP, pembuatan KK, AK dan Kartu Identitas Anak untuk komunitas ini, 5 staf kantor Dinas Dukcapil harus berangkat menembus kawasan hutan yang tidak didatangi masyarakat pada umumnya, dan menariknya para staf melaksanakan tugas harus berdampingan hidup dengan Suku Anak Dalam (SAD) atau biasa disebut 'sanak' selama 4 hari, dan harus memiliki perantara dan pendamping selama berada dilokasi.

Sebenarnya sudah banyak penelitian mengenai reformasi dalam pelayanan publik, misalnya Josef kurniawan Kairupan (2015) meneliti Kualitas Pelayanan Publik di Dinas Pendapatan Daerah dan Catatan Sipil Kabupaten Minahasa Timur. Penelitian ini menemukan hasil bahwa reformasi Birokrasi berpengaruh signifikan terhadap kualitas pelayanan publik. Hasil yang berbeda, Afrial (2008) tentang Kualitas Pelayanan Publik Kecamatan setelah Perubahan Kedudukan dan Fungsi Camat sebagai Perangkat Daerah, didapat hasil bahwa Kecamatan Katapang, Kabupaten Bandung memiliki kualitas pelayanan lebih baik dibanding Kecamatan Dramaga, Kabupaten Bogor. Meski demikian, masih terdapat sejumlah catatan yang menandai bahwa kualitas pelayanan publik kecamatan, setelah perubahan kedudukan dan fungsi kecamatan sebagai perangkat daerah, masih belum optimal. Hal ini ditunjukkan oleh indeks kinerja seluruh dua puluh atribut pada ketiga jenis pelayanan (pelayanan administrasi

Pendapatan Daerah, pelayanan izin usaha dan izin gangguan, dan pelayanan IMB) yang lebih rendah dari indeks kepentingan.

Penelitian selanjutnya oleh Anwaruddin (2003) yang meneliti Kualitas Pelayanan Publik Melalui Reformasi Birokrasi, dalam hasil penelitiannya awang menjelaskan bahwa reformasi birokrasi memang harus dilakukan untuk memperbaiki pelayanan publik. Perubahan ini dilakukan dengan tujuan untuk tujuan survival. Meskipun demikian, proses perubahannya sebaiknya dilakukan secara incremental, setahap demi setahap, sesuai dengan rencana strategis yang telah disusun. Perubahan secara radical dan tanpa rencana rasanya tidak akan efektif, mengingat ketimpangan dalam pelayanan publik sudah membudaya. Beberapa tahapan harus dilakukan dalam proses reformasi pelayanan publik ini: pertama, melalui tahapan-tahapan manajerial, yaitu perencanaan, pelaksanaan dan evaluasi. Kedua, melibatkan semua pihak terkait, mulai dari para ahli pemerintahan, praktisi birokrasi hingga masyarakat sebagai stakeholders. Dan ketiga, control yang intensif dari pimpinan birokrasi agar semua pihak tetap konsistensi terhadap komitmen yang telah dibangun hingga tercapainya tujuan Saputra, T., & Marlinda, P. (2018).

Penelitian lainnya dilakukan Yusriadi & Misnawati (2017) melihat reformasi birokrasi dalam pelayanan publik di Kabupaten Bone. Simpulan dari penelitian yaitu mengidentifikasi bentuk reformasi birokrasi dalam pelayanan publik, yang merupakan salah satu jenis pelayanan berbentuk PTSP yaitu pelayanan perizinan pada Badan Pelayanan Perizinan Terpadu (BP2T) di Kabupaten Bone. Setelah teridentifikasi bentuk pelaksanaan reformasi birokrasi, maka peneliti ini melakukan analisis untuk menemukan bagaimana reformasi birokrasi tersebut. Menariknya salah satu temuan pada penelitian ini adalah faktor yang juga menentukan reformasi birokrasi adalah masyarakat sebagai pengguna layanan, dimana hal ini terlihat masyarakat secara suka rela memberikan insentif tambahan kepada pegawai dalam pengurusan perizinan.

Keberagaman hasil temuan penelitian relevan diatas, menggiring kepada realita dinamika dalam pelayanan publik yang terjadi dilapangan. Penulis percaya bahwa berbagai temuan pada penelitian terdahulu diatas sudah mendeskripsikan berbagai bentuk persoalan, hambatan serta tantangan sesuai realitas yang terjadi dilapangan dalam konteks pelayanan publik. Walaupun begitu, Hal berbeda yang penulis lihat pada Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Dharmasraya. Pelayanan publik pada dinas ini terlihat mengarah kepada semacam Dekadensi atau kemorosotan moral serta kurang bersifat heroisme. Para pelayan publik menerapkan restriksi terhadap masyarakat sehingga sering kali masyarakat yang sudah jauh-jauh datang ditunda dalam proses pelayanan publiknya.

Pembatasan atau restriksi semacam ini tentu menciderai kedemokratisan pelayanan publik, apalagi dengan alasan tidak jelas. Hal ini sangat bertolak belakang dengan pemberitaan capaian yang diperoleh dinas Dukcapil Kabupaten Dharmasraya dan sebagaimana keinovatifan Disdukcapil yang digadangkan sebelumnya. Dilatar belakangi hal tersebut, maka penulis mencoba menyelami permasalahan ini, melihat bagaimana sebenarnya Reformasi Birokrasi dalam Pelayanan publik pada Dinas Kependudukan Dan Catatan Sipil Kabupaten Dharmasraya. Dan diharapkan hasil penelitian menelurkan simpulan final dari fakta fakta real dilapangan, serta menjawab intensi atau tujuan dari penelitian.

2. METODE

Penelitian ini dilaksanakan di Dinas Kependudukan Dan Catatan Sipil (Disdukcapil) Kabupaten Dharmasraya Provinsi Sumatra Barat. Metode penelitian yang penulis gunakan pada penelitian ini yaitu menggunakan metode penelitian kualitatif dengan menggunakan pendekatan studi kasus yang nantinya difungsikan untuk dapat memahami fenomena-fenomena yang terjadi dilapangan. Selanjutnya Sumber data yang akan penulis manfaatkan dalam penelitian ini yaitu dengan menggunakan sumber data primer dan data sekunder.

3.HASIL DAN PEMBAHASAN

Pada dasarnya pemerintahan dibentuk untuk memberikan pelayanan kepada masyarakat. Pemerintah tidaklah diadakan untuk melayani dirinya sendiri. Oleh karenanya, birokrasi publik berkewajiban dan bertanggung jawab untuk memberikan pelayanan publik yang baik dan profesional. Salah satu organ pemerintah yang berperan penting dalam menjalankan pelayanan adalah Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Riko Riyanda, 2017). Dinas Kependudukan Dan Catatan Sipil Kabupaten Dharmasraya merupakan salah satu organisasi birokrasi pemerintah di tingkat daerah yang memberikan pelayanan publik administratif pengurusan dokumen-dokumen kependudukan dan pencatatan sipil.

Dalam memberikan pelayanan terhadap publik, Dinas Kependudukan Dan Catatan Sipil Kabupaten Dharmasraya dibeberapa waktu sudah melakukan beberapa inovasi dalam praktik pelayanan publik yang sebagaimana sudah dijelaskan sebelumnya, menjalankan amanah dari salah satu dari 3 jenis Pelayanan Publik yang tertuang pada SK Menpan No. 63 Tahun 2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik. Dalam SK Menpan No. 63 Tahun 2003 diuraikan bahwa ada tiga jenis pelayanan sebagai berikut:

1. Pelayanan Administratif, yaitu pelayanan yang menyangkut berbagai bentuk dokumen resmi yang dibutuhkan oleh masyarakat. Bentuk pelayanan yang termasuk jenis ini misalnya pengurusan status kewarganegaraan, sertifikat kompetensi, kepemilikan atau pengusahaan suatu barang dalam bentuk dokumendokumen seperti KTP, Akte Pernikahan, Akte Kelahiran, BPKB, SIM, IMB, paspor, dsb.
2. Pelayanan Barang, yaitu pelayanan yang menyangkut penyediaan berbagai bentuk barang dan benda yang dibutuhkan oleh masyarakat. Bentuk pelayanan yang termasuk dalam jenis ini misalnya pemasangan jaringan telepon, penyediaan tenaga listrik, instalasi air bersih, distribusi berbagai barang kebutuhan dasar, dsb.
3. Pelayanan Jasa, yaitu pelayanan yang menyangkut berbagai pemberian jasa yang dibutuhkan oleh masyarakat, misalnya pendidikan, pemeliharaan kesehatan, penyelenggaraan transportasi, layanan pos, dsb.

Berdasarkan hal diatas, Dinas Dukcapil telah melaksanakan salah satu jenis pelayanan publik yaitu Pelayanan Administratif. Hal ini merupakan harapan dari reformasi birokrasi yang diharapkan, karena reformasi birokrasi dan pelayanan publik memiliki keterpengaruhan. Reformasi Birokrasi adalah upaya pembaharuan, perubahan mendasar terhadap sistem penyelenggaraan pemerintahan terutama menyangkut dimensi-dimensi dalam menerapkan suatu pelayanan yang prima. Samin (2011) mengemukakan reformasi merupakan proses upaya sistematis, komprehensif, ditujukan untuk merealisasikan tata pemerintahan yang baik. Pada intinya Reformasi Birokrasi merupakan bagian dari Reformasi Administrasi dan dapat dikatakan bahwa untuk merubah reformasi administrasi salah satu tujuannya yaitu untuk mereformasi birokrasi juga (Afrisal, 2009).

Walaupun Dinas Kabupaten Catatan Sipil Kabupaten Dharmasraya sudah melakukan beberapa inovasi dalam praktik pelayanan publik sehingga berpengaruh terhadap upaya reformasi birokrasi dalam unit kerja lembaga pemerintah Disdukcapil ini, namun nyatanya memang bersifat hanya beberapa waktu tidak berkelanjutan. Pengamatan penulis, disamping pencapaian inovasi yang telah disebarluaskan keberhasilannya. Masih banyak masyarakat menilai Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kapupaten Dharmasraya belum berhasil dalam akselerasi peningkatan kualitas pelayan publik dan masih saja kurang militan dalam darma terhadap publik, sehingga membumikan probalitas-probalitas yang membuat tingkat kredibilitas masyarakat menurun terhadap pelayan publik.

Lebih lanjut, masyarakat menilai birokrasi pada Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil sangat lamban, Kurang rensponsif, kurang informatif bahkan tidak mau menerima aspirasi masyarakat.

kemudian belum terlihat pelayanan yang baik dalam bentuk kemudahan, hubungan, kecepatan, kemampuan serta keramah-tamahan yang ditujukan terhadap masyarakat melalui sikap dan sifat. Kerap aktifitas-aktifitas dalam pelayanan belum beroentasi memudahkan masyarakat baik dalam proses pengurusan apapun yang bekerterkaitan di anjung publik ini, misalnya pengurusan Akta Kelahiran Anak, masih cendrung keterlambatan sebab tidak dikerjakan tepat waktu. Masih rentan sekali terdapat kesalahan yang dilakukan dalam penulisan data serta juga masih berbelit-belit.

Birokratisnya para birokrat dalam memberikan pelayanan jelas menimbulkan semacam mortalitas harapan serta merupakan defleksi dari tujuan mulia reformasi pelayanan publik yang pada dasarnya bertujuan untuk memperbaiki dan meningkatkan kualitas pelayanan publik. Dan tujuan ini belum tercapai pada pelayanan publik Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Dharmasraya. Hal ini merupakan tendensi fundamental yang perlu dihilangkan agar estetika demokrasi melalui pelayanan publik kembali tumbuh, serta sinisme perlu dibumihanguskan dari tubuh birokrat atau pemerintah sehingga ekualitas menjadi perhatian yg esensial atau krusial dalam melayani beragam kebutuhan sehingga diharapkan meruntuhkan persoalan-persoalan publik.

Namun menariknya tidak titik sampai disitu, lebih dari itu pada tulisan ini terdapat dua keadaan berselisih. Pertama terkait diawal dijelaskan bahwa Dinas Kependudukan Dan Catatan Sipil sudah inovatif dalam menerapkan praktik pelayanan publik dan ini ditinjau dari pemberitaan capaian yang sudah dipaparkan sebelumnya. Kedua, berseberangan dengan hal itu dijelaskan juga sebelumnya bahwa masyarakat (publik) belum merasakan kehadiran pemerintah daerah terkhusus lembaga pemerintahan yang dalam hal ini Dinas Dukcapil, pernyataan ini berangkat dari beberapa keluhan bahwa pelayanan publik Dinas Dukcapil Kabupaten Dharmasraya masih sangat birokratis dan belum menunjukan sejatinya sifat melayani sebagai pelayan bagi masyarakat disetiap kalangannya. Pertanyaan pentingnya, mengapa kualitas pelayanan yang diberikan tidak bersifat berkelanjutan, hal kabur semacam ini akan dijawab pada kesimpulan tulisan.

4. KESIMPULAN

Berdasarkan penelitian yang dilakukan tentang Reformasi Birokrasi dalam Pelayanan Publik Pada Dinas Kependudukan Dan Catatan Sipil Kabupaten Dharmasraya, terdapat hasil yang menunjukan bahwa untuk menjaga kualitas pelayanan publik yang prima tidak mudah. Perlu adanya komitmen baja dari dalam diri setiap individu administrator. Praktik pelayanan publik di Dinas Dukcapil Kabupaten Dharmasraya masih banyak kendala misalnya tanggap terhadap keluhan masyarakat didasari rendahnya loyalitas petugas-petugas dalam melayani publik bahkan belum memposisikan diri sebagai peminta layanan dan belum menjadikan diri sebagai orang yang bertanggung jawab melayani. Sifat-sifat rendah membudaya semacam ini tentu menjadi jurang penghalang dalam kesuksesan upaya reformasi birokrasi, sehingga memberi dampak kepada pelayanan administratif dan ini sebab tidak akan pernah meningkat kualitasnya.

Pertanyaan penting sebelumnya mengenai mengapa kualitas pelayanan yang publik tidak bersifat berkelanjutan. Sesuai pengamatan penulis dilapangan, hal demikian terjadi jika direnungi kembali lagi kepada komitmen. Komitmen goyah Kepala Daerah serta niat yang salah akan menumbuhkan bernalu-benalu mamatikan dalam setiap aktifitas pelayanan publik. Lebih jelas, pencapaian inovatif yang dijelaskan sebelumnya diperoleh pada tahun 2020 tepat mendekati pelaksanaan Pemilihan Kepala Daerah, penulis berasumsi bahwa adanya upaya 'Politis' untuk meningkatkan citra baik ditengah masyarakat. Jika dilihat lebih dalam tidak hanya di dinas dukcapil, di dinas-dinas lainpun meningkat kualitas pelayanan publik. Dan ironisnya setelah Pilkada berakhir semuanya kembali redup seperti biasa. Terlepas dari upaya meningkatkan elektabilitas pemimpin petahana masa itu, hal ini tentu tidak baik jika membudaya,

kualitas pelayanan tidak lagi karena dorongan dari hati nurani dan peningkatan kinerja namun karena ada hal dibalik itu diharapkan dan ini menghambat tujuan dari reformasi birokrasi.

5. SARAN

Setelah melakukan penelitian, kemudian membahas dan menarik kesimpulan tentang Reformasi Birokrasi Dalam Pelayanan Publik pada Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Dharmasraya, maka peneliti mengemukakan saran perlu adanya perhatian khusus dari Pemerintahan Kabupaten Dharmasraya terhadap pelayanan publik pada dinas Dukcapil. Dan agar terciptanya pelayanan publik yang berkualitas agar dalam pelayanan publik tersebut tidak meninggalkan nilai-nilai demokrasi, perlu kepala daerah lebih selektif memberi amanah kepada sumber daya Manusia yang bekerja mengikutsertakan hati sehingga setiap melayani masyarakat lebih berkualitas.

DAFTAR PUSTAKA

- [1] Afrial, R. (2008). Kualitas Pelayanan Publik Kecamatan Sebuah Perubahan Kedudukan dan Fungsi Camat Sebagai Perangkat Daerah. *Tesis Program Pasca Sarjana Universitas Indonesia*.
- [2] Afrisal. (2009). Kualitas Pelayanan Publik Ditinjau Dari Aspek Reformasi Birokrasi (Studi Kasus Pada Kantor Dinas Pendapatan Daerah Kabupaten Sikka). *Jurnal Ilmu Administrasi Dan Organisasi, Volume 16*,. <http://journal.ui.ac.id/jbb/article/viewFile/609/594>
- [3] Anwaruddin, A. (2003). Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik Melalui Reformasi Birokrasi Oleh : Pendahuluan Kondisi Pelayanan Publik di Indonesia. *Jurnal Ilmu Administrasi*, 6, 15–34.
- [4] Josef kurniawan Kairupan. (2015). Pengaruh reformasi birokrasi terhadap kualitas pelayanan publik di Dinas Kependudukan Dan Catatan Sipil Kabupaten Minahasa Utara. *Jurnal Administasi Publik*.
- [5] Riko Riyanda. (2017). Faktor-Faktor Yang Menghambat Kinerja Pelayanan Publik Di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Batam. *Jurnal Niara*, 9, No. 2 (P-ISSN 1693-3516 | E-ISSN 2528-7575), Hal. 92-101.
- [6] Samin. (2011). Reformasi Birokras. *Jurnal FISIP UMRAH*, Vol 2 No., 1–9.
- [7] Saputra, T., Eka, E., & Sufi, W. (2021). Preparation of the 2020-2024 Riau Provincial Government Bureaucratic Reform Planning. *Warta Pengabdian*, 15(2), 82-97.
- [8] Saputra, T., & Marlinda, P. (2018). *Services Innovation of Sikda Optima Program at Puskesmas Jaya Mukti Dumai City* (No. 5wcv). Center for Open Science.
- [9] Saputra, T., & Astuti, W. (2018). *Suara pelayanan publik: reformasi, birokrasi, melalui inovasi pelayanan publik*. Jakad Media Publishing.
- [10] Saputra, T., & Utami, B. C. (2017). Road map bureaucracy reform public service government Provincial Riau. *Jurnal Perspektif Pembiayaan dan Pembangunan Daerah*, 4(4), 231-244.

- [11] Yusriadi1 & Misnawati. (2017). Reformasi Birokrasi dalam Pelayanan Publik. *Sekolah Tinggi Ilmu Hukum Pengayoman Pascasarjana, Universitas Hasanuddin, Makassar, 7 Nomor 2*(2086–6364, e-ISSN: 2549-7499).