

**MERUBAH *CULTURE SET* DAN *MINDSET* SUMBER DAYA MANUSIA
SEBAGAI PENINGKATAN KUALITAS PELAYANAN E-KTP
(Studi Kasus Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Jombang)**

Abstrak

Vien Yulia Ambarwati, Merubah *Culture Set* dan *Mindset* Sumber Daya Manusia Sebagai Peningkatan Kualitas Pelayanan e-KTP (Studi Kasus Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Jombang. Dibawah bimbingan Dr. Mohammad Alkirom Wildan, SE., M.Si. dan Dr. A. Yahya Surya Winata, SE., M.Si.

Penelitian ini bertujuan untuk mengeksplorasi analisis tentang pelaksanaan perubahan *culture set* dan *mindset* petugas pelayanan e-KTP Dispendukcapil Jombang. Jenis penelitian ini menggunakan jenis metode penelitian kualitatif dengan pendekatan studi kasus. Narasumber dalam penelitian ini merupakan 2 pimpinan di bidang pendaftaran penduduk, 2 petugas pelayanan e-KTP, dan 3 masyarakat dari latar belakang yang berbeda. Peneliti menggunakan 12 item penelitian untuk melihat bagaimana perubahan *culture set* dan *mindset* aparatur Dispendukcapil Jombang.

Teknik pengumpulan data yang digunakan pada penelitian ini adalah dengan melakukan observasi, wawancara, dan dokumentasi. Teknis analisis data yang dilakukan dengan reduksi data, penyajian data kemudian ditarik kesimpulan. Hasil penelitian ini bahwa belum ada perubahan *culture set* dan *mindset* aparatur pemerintah Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Jombang secara signifikan. Sehingga berdampak pada belum maksimalnya pelayanan yang diberikan kepada masyarakat.

Kata Kunci: Perubahan *Culture Set* dan *Mindset*, Pelayanan Publik, e-KTP

**CHANGE CULTURE SET AND MINDSET OF HUMAN RESOURCES AS
QUALIFIED SERVICE IMPROVEMENT OF E E-ID CARD
(Case Study Department of Population and Civil Registration Jombang)**

Abstract

Vien Yulia Ambarwati, Change The Culture Set and Mindset of Human Resources as e-Id Card Qualified Service Improvement. Under the guidance of Dr. Mohammad Alkirom Wildan, S.E., M.Si and Dr. A. Yahya Surya Winata, SE, M.Si.

This research is to explore the analysis of implementation e-id card service officer's culture set and mindset change in Department of Population and Civil Registration, Jombang district. This is qualitative research method by using case study approach.

This research's interviewees consist of 2 leaders in field of population registration, 2 e-id card officers, and 3 citizens with different backgrounds. Researcher using 12 research items to know how the change of culture set and mindset officers occur.

Collect data technique we used is observation, interview, and documentation. Analyzing data technique we used are reduction, data presentation then conclusion. The result showed there is no significant changing of e-id officer's culture set and mindset. Hence give some adverse impact for the service based on public complaints.

Keywords: *Culture Set and Mindset, Public Service, e-ID Card*

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
LEMBAR PERSETUJUAN UJIAN SKRIPSI	ii
LEMBAR PENGESAHAN UJIAN SKRIPSI	iii
SURAT PERNYATAAN ORISINILITAS	iv
DAFTAR RIWAYAT HIDUP	v
MOTTO DAN PERSEMBAHAN	ix
KATA PENGANTAR	x
Abstrak	xi
Abstract	xii
DAFTAR ISI	xiii
DAFTAR TABEL	xvi
DAFTAR GAMBAR	xvii
DAFTAR LAMPIRAN	xviii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
2.1. Latar Belakang	1
2.1. Rumusan Masalah	17
2.1. Tujuan.....	18
2.1. Manfaat Penelitian	18
BAB II KAJIAN TEORI	
2.1. Landasan Teori	19
2.1.1.. Teori Manajemen Perubahan.....	20
2.1.1.1. Model Perubahan Kurt Lewin.....	26
2.2. Kajian Pustaka	32
2.2.1. Reformasi Birokrasi.....	33
2.2.2. Pelayanan Publik Yan Berkualitas	42
2.2.3. <i>Mindset</i> dan <i>Culture Set</i>	48
2.2.4. Penelitian Sejenis Terdahulu	62
2.3. Kerangka Berpikir	85
BAB III METODOLOGI PENELITIAN	
3.1. Metode Penelitian	86
3.2. Instrumen Penelitian	88

3.3. Sumber Data.....	89
3.4. Narasumber Penelitian.....	89
3.5. Teknik Pengumpulan Data.....	92
3.5.1. Observasi	92
3.5.2. Wawancara.....	94
3.5.3. Dokumentasi.....	96
3.6. Keabsahan Data.....	96
3.7. Analisis Data	100
BAB IV GAMBARAN UMUM.....	102
4.1. Kabupaten Jombang	102
4.1.1. Gambaran Umum Geografis	102
4.1.2. Gambaran Umum Demografis	104
4.2. Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Jombang.....	106
4.2.1. Produk Layanan.....	109
4.2.2. Visi dan Misi.....	113
4.2.3. Struktur Organisasi	114
4.2.4. Arah Kebijakan	115
BAB V HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	123
5.1. Hasil Penelitian	123
5.1.1. Mampu Melihat Masalah Sebagai Tantangan	126
5.1.2. Memiliki Pemikiran Terbuka Untuk Menerima Saran dan Ide	129
5.1.3. Mampu Menghilangkan Pikiran Negatif.....	133
5.1.4. Tidak Membuat Alasan Langsung Bertindak.....	138
5.1.5. Menggunakan Bahasa Yang Positif	141
5.1.6. Komitmen Terhadap Visi dan Misi.....	144
5.1.7. Keikhlasan dan Tanggung Jawab	147
5.1.8. Kreativitas dan Kepekaan Terhadap Lingkungan Kerja.....	150
5.1.9. Kebersamaan dan Dinamika Organisasi	151
5.1.10. Disiplin dan Keteraturan Bekerja.....	154
5.1.11. Keberanian dan Kearifan dalam Menengahi Konflik.....	156
5.1.12. Penguasaan Ilmu Pengetahuan dan Teknologi.....	157
5.2. Pembahasan	162
BAB VI KESIMPULAN DAN SARAN.....	184
6.1. Kesimpulan	184

6.2. Saran	185
DAFTAR PUSTAKA.....	186
LAMPIRAN-LAMPIRAN	

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1. Keluhan Masyarakat dan Tanggapan Pegawai	13
Tabel 2.1. Area Perubahan dan Hasil Yang Diharapkan	40
Tabel 2.2. Jenis-jenis Pola Pikir	52
Tabel 2.3. Tabel Penelitian Sejenis Terdahulu	79
Tabel 5.1. Tabel Lampiran dan Hasil	174

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1. Teori Perubahan Kurt Lewin.....	27
Gambar 2.2. Skema Kerangka Berpikir.....	85
Gambar 4.1. Peta Wilayah Administrasi Kabupaten Jombang	102
Gambar 4.2. Dispendukcapil Kabupaten Jombang	106

DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran I : Pedoman Wawancara
- Lampiran II : Hasil Wawancara Dengan Narasumber 1
- Lampiran III : Hasil Wawancara Dengan Narasumber 3
- Lampiran IV : Hasil Wawancara Dengan Narasumber 4
- Lampiran V : Hasil Wawancara Dengan Narasumber 5
- Lampiran VII : Hasil Wawancara Dengan Narasumber 6
- Lampiran VIII : Hasil Wawancara Dengan Narasumber 7
- Lampiran IX : Dokumentasi