

**KINERJA REFORMASI BIROKRASI PADA KANTOR WILAYAH
DIREKTORAT JENDERAL PEMASYARAKATAN SUMATERA SELATAN
TAHUN 2025**

SKRIPSI

Diajukan untuk memenuhi sebagian persyaratan untuk memperoleh Gelar Sarjana
Ilmu Pemerintahan



**NATHASYA AYU SYAHARANI
2022610057**

**PROGRAM STUDI ILMU PEMERINTAHAN
FAKULTAS ILMU PEMERINTAHAN DAN BUDAYA
UNIVERSITAS INDO GLOBAL MANDIRI
PALEMBANG
2026**

HALAMAN PENGESAHAN SKRIPSI

KINERJA REFORMASI BIROKRASI PADA KANTOR WILAYAH DIREKTORAT JENDERAL PEMASYARAKATAN SUMATERA SELATAN TAHUN 2025

Dipersiapkan dan disusun oleh

NATHASYA AYU SYAHARANI
2022610057

Telah dipertahankan di depan Dewan Penguji pada tanggal 5 Agustus 2026 dan diterima sebagai salah satu persyaratan untuk memperoleh gelar sarjana

SUSUNAN DEWAN PENGUJI

Ketua Dewan Penguji,



Dr. Doris Febriyanti, S.IP., M.Si.
NIDN. 0222028203

Anggota Dewan Penguji I,



Dwiki Adi Putra, S.A.P., M.Si.
NIDN. 0221079801

Anggota Dewan Penguji II,



Dr. Isabella, S.IP., M.Si.
NIDN. 0215057502

Mengetahui,

Dekan Fakultas Ilmu Pemerintahan dan Budaya



Dr. Doris Febriyanti, S.IP., M.Si.
NIDN. 0222028203

HALAMAN REVISI

Judul Skripsi : Kinerja Reformasi Birokrasi pada Kantor Wilayah Direktorat
Jenderal Pemasyarakatan Sumatera Selatan Tahun 2025

Nama Mahasiswa/I : Nathasya Ayu Syaharani

NPM : 2022610057

Program Studi : Ilmu Pemerintahan

Tanggal Revisi : 20 Agustus 2026

**Disetujui Oleh,
(Ketua Dewan Penguji)**

Dr. Doris Febriyanti, S.IP., M.Si.
NIDN. 0222028203

Tanda Tangan



(Penguji I)

Dwiki Adi Putra, S.A.P., M.Si.
NIDN. 0221079801



(Penguji II)

Dr. Isabella, S.IP., M.Si.
NIDN. 0215057502



Mengetahui,

**Ketua Program Studi
Ilmu Pemerintahan**



Dwiki Adi Putra, S.A.P., M.Si.
NIDN. 0221079801

**Dekan Fakultas
Ilmu Pemerintahan dan Budaya**



Dr. Doris Febriyanti, S.IP., M.Si.
NIDN. 0222028203

HALAMAN PERSETUJUAN SKRIPSI

Judul Skripsi : Kinerja Reformasi Birokrasi pada Kantor Wilayah Direktorat
Jenderal Pemasyarakatan Sumatera Selatan Tahun 2025

Nama Mahasiswa/I : Nathasya Ayu Syaharani

NPM : 2022610057

Program Studi : Ilmu Pemerintahan

Tanggal Persetujuan : 29 Juli 2026

Disetujui oleh,

Pembimbing I,



Dr. Doris Febrivanti, S.IP., M.Si.
NIDN. 0222028203

Pembimbing II,



Dwiki Adi Putra, S.A.P., M.Si.
NIDN. 0221079801

Mengetahui,
Ketua Program Studi Ilmu Pemerintahan



Dwiki Adi Putra, S.A.P., M.Si.
NIDN. 0221079801

HALAMAN PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Nathasya Ayu Syaharani

NPM : 2022610057

Dengan ini menyatakan bahwa :

1. Skripsi ini adalah murni merupakan gagasan, rumusan, dan penelitian saya sendiri, tanpa bantuan pihak lain kecuali arahan dari Tim Dosen Pembimbing.
2. Skripsi ini belum pernah diajukan untuk mendapatkan gelar akademik Strata-1, baik di Universitas Indo Global Mandiri maupun Perguruan Tinggi lain.
3. Skripsi ini bukan karya atau pendapat yang ditulis atau pendapat yang pernah ditulis dan dipublikasikan orang lain, kecuali yang secara tertulis diacu dalam naskah, dan disebutkan dalam daftar pustaka
4. Skripsi ini boleh dipergunakan oleh pihak Universitas untuk keperluan akademik

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya dan apabila dikemudian hari terbukti pernyataan ini tidak benar, maka saya bersedia menerima sanksi akademik sesuai dengan norma yang berlaku di Perguruan Tinggi.

Palembang, 29 Juli 2026

Yang menyatakan,



Nathasya Ayu Syaharani

HALAMAN PERSEMBAHAN

Dengan segala rasa syukur dan kerendahan hati, skripsi ini saya persembahkan kepada:

1. Allah SWT atas rahmat, karunia dan petunjuk-Nya yang senantiasa memberikan kekuatan, kesehatan dan kemudahan dalam setiap Langkah saya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan baik.
2. Kedua orang tua saya Farianto Antoni, S.H., dan Endang Agustina Puspita Sari serta kedua adik saya Meishella Cantika Maharani dan Farendito Aprilio Jotara, terimakasih atas segala kasih sayang, doa yang tak pernah putus dan dukungan yang selalu diberikan tanpa henti kepada saya selama penulisan skripsi ini.
3. Diri saya terimakasih telah berjuang untuk menyelesaikan skripsi ini hingga akhir.
4. Kepada Rektor Universitas Indo Global Mandiri Palembang Bapak Dr. H. Marzuki Alie, S.E., M.M.
5. Kepada Dekan Fakultas Ilmu Pemerintahan dan Budaya Ibu Dr. Doris Febriyanti, S.IP., M.Si., selaku Dosen Pembimbing Akademik saya selama perkuliahan.
6. Kepada Dosen Pembimbing I Ibu Dr. Doris Febriyanti, S.IP., M.Si., dan Pembimbing II Bapak Dwiki Adi Putra, S.A.P., M.Si., yang telah memberikan arahan, bimbingan serta masukan kepada saya hingga saya dapat menyelesaikan skripsi ini dengan baik.
7. Kepada Seluruh Dosen Program Studi Ilmu Pemerintahan dan Staf Akademik Prodi Ilmu Pemerintahan Universitas Indo Global Mandiri.
8. Kepada teman-teman saya di Program Studi Ilmu Pemerintahan 2022, dan sahabat saya Trio Bebek dan Anti Gedor, terimakasih atas kebersamaan dan dukungan selama menjadi mahasiswa serta dukungan selama penulisan skripsi ini.

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur atas rahmat Allah SWT, atas dengan rahmat dan karunia-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi dengan baik yang berjudul **Kinerja Reformasi Birokrasi pada Kantor Wilayah Direktorat Jenderal Pemasyarakatan Sumatera Selatan Tahun 2025**. Skripsi ini disusun sebagai salah satu syarat untuk mendapatkan gelar Sarjana Ilmu Pemerintahan pada Fakultas Ilmu Pemerintahan dan Budaya Universitas Indo Global Mandiri. Dalam proses penyusunan skripsi ini penulis menyadari tidak dapat menyelesaikannya tanpa bantuan dari pembimbing dan dukungan dari berbagai pihak. Oleh karena itu, penulis mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Allah SWT atas rahmat, karunia dan petunjuk-Nya yang senantiasa memberikan kekuatan, kesehatan dan kemudahan dalam setiap Langkah penulis.
2. Kepada kedua orang tua saya yang saya cintai dan kedua adik saya yang selalu memberikan kasih sayang, doa serta semangat kepada penulis dalam proses penulisan skripsi ini.
3. Dr. H. Marzuki Alie, S.E., M.M. selaku Rektor Universitas Indo Global Mandiri yang telah memberikan dukungan, fasilitas, serta kebijakan akademik yang memungkinkan penulis menyelesaikan penyusunan proposal ini dengan baik.
4. Ibu Dr. Doris Febriyanti, S.IP., M.Si., selaku Dekan Fakultas Ilmu Pemerintahan dan Budaya Universitas Indo Global Mandiri sekaligus dosen pembimbing I penulis
5. Bapak Dwiki Adi Putra, S.A.P., M.Si., selaku Ketua Program Studi Ilmu Pemerintahan Universitas Indo Global Mandiri sekaligus Penguji I dan Dosen pembimbing II penulis
6. Seluruh Bapak/Ibu Dosen Program Studi Ilmu Pemerintahan, yang telah memberikan ilmu, motivasi dan kontribusi besar dalam proses akademik penulis hingga terselesainya penelitian ini. Seluruh Dosen pengetahuan, dan pengalaman selama masa perkuliahan.

7. Kantor Wilayah Direktorat Jenderal Pemasyarakatan Sumatera Selatan atas keterbukaan informasi dan bantuannya kepada penulis.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari kata sempurna dan masih banyak sekali kekurangan karena adanya keterbatasan ilmu yang dimiliki oleh penulis. Oleh karena itu, saran dan juga kritik yang membangun untuk kelanjutan skripsi ini kedepannya akan sangat membantu. Akhir kata semoga skripsi ini dapat memberikan manfaat serta kontribusi bagi semua pihak yang berkepentingan.

Palembang, 28 Juli 2026

A handwritten signature in black ink, appearing to read 'Nathasya Ayu Syaharani'.

Nathasya Ayu Syaharani

DAFTAR ISI

HALAMAN PENGESAHAN SKRIPSI	ii
HALAMAN REVISI	iii
HALAMAN PERSETUJUAN SKRIPSI	iv
HALAMAN PERNYATAAN.....	v
HALAMAN PERSEMBAHAN	vi
KATA PENGANTAR.....	vii
DAFTAR ISI	ix
DAFTAR TABEL	xii
DAFTAR GAMBAR	xiv
DAFTAR LAMPIRAN	xv
INTISARI	xvi
ABSTRACT	xvii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	11
1.3 Tujuan Penelitian	11
1.4 Manfaat Penelitian	11
1.4.1 Manfaat Teoretis	12
1.4.2 Manfaat Praktis	12
BAB II TINJAUAN LITERATUR	13
2.1 <i>Literatur Review</i>	13
2.2 Posisi Penelitian	21
2.3 Kerangka Teori.....	22
2.3.1 Pengertian Kinerja	22
2.3.2 Konsep Dasar Reformasi Birokrasi	23
2.3.3 Model Reformasi Birokrasi	24
2.4 Kerangka Pikir / <i>Road Map</i>	29
2.5 Definisi Konsep.....	30
2.5.1 Reformasi Birokrasi	30
2.5.2 Kantor Wilayah Direktorat Jenderal Pemasyarakatan Sumatera Selatan...	30
2.6 Definisi Operasional	31
BAB III METODE PENELITIAN	32
3.1 Metode Penelitian	32
3.2 Unit Analisis dan Informan Penelitian	33

3.3	Data dan Sumber Data	34
3.4	Teknik Pengumpulan Data	35
3.5	Teknik Analisis Data	36
BAB IV OBJEK PENELITIAN.....		38
4.1	Kantor Wilayah Direktorat Jenderal Pemasyarakatan Sumatera Selatan.....	38
4.1.1	Lokasi Kantor Wilayah Direktorat Jenderal Pemasyarakatan Sumatera Selatan	38
4.1.2	Struktur Organisasi dan Fungsi.....	39
4.1.3	Tugas dan Fungsi	44
BAB V HASIL DAN PEMBAHASAN		46
5.1	Produktivitas	48
5.1.1	Pencapaian target kinerja di Kantor Wilayah Direktorat Jenderal Pemasyarakatan Sumatera Selatan	49
5.1.2	Efektivitas pelaksanaan program di Kantor Wilayah Direktorat Jenderal Pemasyarakatan Sumatera Selatan	53
5.1.3	Efisiensi penggunaan sumber daya aparatur di Kantor Wilayah Direktorat Jenderal Pemasyarakatan Sumatera Selatan	56
5.1.4	Ketepatan penyelesaian tugas dan kegiatan di Kantor Wilayah Direktorat Jenderal Pemasyarakatan Sumatera Selatan	59
5.2	Kualitas Pelayanan.....	63
5.2.1	Kejelasan prosedur pelayanan pemasyarakatan di Kantor Wilayah Direktorat Jenderal Pemasyarakatan Sumatera Selatan.....	64
5.2.2	Ketepatan waktu di Kantor Wilayah Direktorat Jenderal Pemasyarakatan Sumatera Selatan	66
5.2.3	Sikap dan profesionalitas aparatur di Kantor Wilayah Direktorat Jenderal Pemasyarakatan Sumatera Selatan	69
5.2.4	Tingkat kepuasan pengguna layanan di Kantor Wilayah Direktorat Jenderal Pemasyarakatan Sumatera Selatan	72
5.3	Responsivitas	77
5.3.1	Kecepatan menindaklanjuti pengaduan dan keluhan di Kantor Wilayah Direktorat Jenderal Pemasyarakatan Sumatera Selatan.....	77
5.3.2	Kemampuan mengidentifikasi kebutuhan pemasyarakatan di Kantor Wilayah Direktorat Jenderal Pemasyarakatan Sumatera Selatan.....	80
5.3.3	Penyesuaian program dengan kondisi lapangan di Kantor Wilayah Direktorat Jenderal Pemasyarakatan Sumatera Selatan.....	83
5.3.4	Prioritas penanganan permasalahan di Kantor Wilayah Direktorat Jenderal Pemasyarakatan Sumatera Selatan	85
5.4	Responsibilitas	88
5.4.1	Kepatuhan terhadap peraturan perundang-undangan di Kantor Wilayah Direktorat Jenderal Pemasyarakatan Sumatera Selatan.....	88

5.4.2	Pelaksanaan tugas sesuai SOP di Kantor Wilayah Direktorat Jenderal Pemasyarakatan Sumatera Selatan	90
5.4.3	Konsistensi kebijakan dengan tugas utama di Kantor Wilayah Direktorat Jenderal Pemasyarakatan Sumatera Selatan	92
5.4.4	Kepatuhan terhadap etika di Kantor Wilayah Direktorat Jenderal Pemasyarakatan Sumatera Selatan	94
5.5	Akuntabilitas	97
5.5.1	Penyusunan dan pelaporan kinerja organisasi di Kantor Wilayah Direktorat Jenderal Pemasyarakatan Sumatera Selatan	97
5.5.2	Pertanggungjawaban pelaksanaan program di Kantor Wilayah Direktorat Jenderal Pemasyarakatan Sumatera Selatan	99
5.5.3	Keterbukaan informasi publik di Kantor Wilayah Direktorat Jenderal Pemasyarakatan Sumatera Selatan	101
5.5.4	Mekanisme pengawasan internal dan eksternal di Kantor Wilayah Direktorat Jenderal Pemasyarakatan Sumatera Selatan	104
BAB VI KESIMPULAN DAN SARAN.....		107
6.1	Kesimpulan	107
6.2	Saran	108
DAFTAR PUSTAKA.....		109
LAMPIRAN		

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu.....	13
Tabel 2.2 Definisi Operasional.....	31
Tabel 3.1 Informan Penelitian	34
Tabel 5.1 Perbandingan Realisasi dan Target Kinerja Indeks Pengendalian Mutu Penyelenggaraan Pemasarakatan di Wilayah 2025	50
Tabel 5.2 Perbandingan Realisasi dan Target Kinerja Persentase Pelaksanaan Rencana Aksi Reformasi Birokrasi di Lingkup Kewilayahan	50
Tabel 5.3 Reduksi Data 1	52
Tabel 5.4 Perbandingan Realisasi dan Kinerja Persentase Pelaksanaan Rencana Aksi Reformasi Birokrasi di Lingkup Kewilayahan Pada Tahun Berjalan dan Tahun Sebelumnya	54
Tabel 5.5 Reduksi Data 2	56
Tabel 5.6 Reduksi Data 3	59
Tabel 5.7 Tingkat penyelesaian program/kegiatan tepat waktu	60
Tabel 5.8 Reduksi Data 4	63
Tabel 5.9 Reduksi Data 5	66
Tabel 5.10 Persentase pencapaian target kinerja organisasi.....	67
Tabel 5.11 Reduksi Data 6	69
Tabel 5.12 Reduksi Data 7	72
Tabel 5.13 Perbandingan Realisasi dan Target Kinerja Persentase Kepuasan Unit Kerja Lingkup UPT Pemasarakatan Terhadap Layanan Kesekretariatan	73
Tabel 5.14 Perbandingan Realisasi dan Target Kinerja Indeks Kepuasan Unit Kerja Lingkup UPT Pemasarakatan Terhadap Layanan Kesekretariatan di UPT masing-masing Tahun 2025 dan Tahun 2024.....	74
Tabel 5.15 Reduksi Data 8	76
Tabel 5.16 Reduksi Data 9	80
Tabel 5.17 Reduksi Data 10	83
Tabel 5.18 Reduksi Data 11	85
Tabel 5.19 Reduksi Data 12	87
Tabel 5.20 Reduksi Data 13	90
Tabel 5.21 Reduksi Data 14	92
Tabel 5.22 Reduksi Data 15	94
Tabel 5.23 Reduksi Data 16	96
Tabel 5.24 Reduksi Data 17	99

Tabel 5.25 Reduksi Data 18	101
Tabel 5.26 Reduksi Data 19	104
Tabel 5.27 Reduksi Data 20	106

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 : Kerangka Pikir / <i>roadmap</i>	29
Gambar 4.1 Logo Kantor Wilayah Direktorat Jenderal Pemasyarakatan Sumatera Selatan	38
Gambar 4.2 Struktur Organisasi Kanwil Ditjenpas Sumsel	40
Gambar 4.3 Logo Kementerian Imigrasi dan Pemasyarakatan.....	44
Grafik 5.1 Publikasi Hasil Survei IPK-IKM / SPKP (Survey Persepsi Kualitas Pelayanan) – SPAK (Survey Persepsi Anti Korupsi)	75

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Pedoman Wawancara

Lampiran 2. Daftar Riwayat Hidup/*Curriculum Vitae*

Lampiran 3. Surat Izin Penelitian

Lampiran 4. Kartu Bimbingan

Lampiran 5. Matriks Perbaikan Skripsi

INTISARI

Penelitian ini bertujuan untuk mengkaji Kinerja Reformasi Birokrasi di Kantor Wilayah Direktorat Jenderal Pemasyarakatan Sumatera Selatan. Penelitian ini menggunakan metode kualitatif dengan pendekatan deskriptif. Data dikumpulkan melalui observasi, wawancara, dokumentasi, dan studi kepustakaan, lalu dianalisis dengan menggunakan teori kinerja birokrasi Agus Dwiyanto (2008) yang mencakup produktivitas, kualitas pelayanan, responsivitas, responsibilitas, serta akuntabilitas. Temuan penelitian menunjukkan bahwa pelaksanaan tata kelola pemerintahan dan reformasi birokrasi secara umum telah berjalan dengan baik. Hal tersebut terlihat dari tercapainya target kinerja, tersedianya kualitas pelayanan yang baik, kemampuan organisasi dalam merespons kebutuhan, kepatuhan aparatur terhadap ketentuan peraturan dan SOP, serta terlaksananya pertanggungjawaban dan pengawasan sesuai ketentuan yang berlaku. Kendala yang masih dijumpai meliputi keterbatasan sumber daya manusia, anggaran untuk monitoring dan evaluasi, serta sistem pelaporan kinerja yang belum terintegrasi. Dengan demikian, diperlukan penguatan sumber daya manusia dan sistem informasi untuk mendukung reformasi birokrasi yang lebih efektif dan akuntabel.

Kata Kunci: Kinerja, Reformasi Birokrasi, Kinerja Birokrasi, Pemasyarakatan.

ABSTRACT

This research aims to examine bureaucratic reform performance at the South Sumatra Regional Office of the Directorate General of Corrections. This research uses a qualitative method with a descriptive approach. Data were collected through observation, interviews, documentation, and literature study, then analysed using Agus Dwiyanto's bureaucratic performance theory (2008), which includes productivity, service quality, responsiveness, responsibility, and accountability. The research findings indicate that the implementation of governance and bureaucratic reform has generally been proceeding well. This is evident from the achievement of performance targets, the availability of good quality services, the organization's ability to respond to needs, the compliance of personnel with regulations and SOPs, as well as the implementation of accountability and supervision in accordance with applicable regulations. The challenges still encountered include limited human resources, budget for monitoring and evaluation, and a performance reporting system that has not yet been integrated. Thus, strengthening human resources and information systems is necessary to support a more effective and accountable bureaucratic reform.

Keywords: performance, Bureaucratic Reform, Bureaucratic Performance, Penitentiary.