

SKRIPSI

PENGARUH STRATIFIKASI SOSIAL TERHADAP KUALITAS PELAYANAN PUBLIK DI KANTOR DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL KABUPATEN JENEPONTO (Suatu Analisis Hukum dan Struktur Sosial)

Disusun dan diajukan oleh

REYKA AGUSTINA SABIR

B0111 71 621



**PEMINATAN HUKUM MASYARAKAT DAN PEMBANGUNAN
HUKUM MASYARAKAT DAN PEMBANGUNAN
FAKULTAS HUKUM
UNIVERSITAS HASANUDDIN
MAKASSAR
2021**

HALAMAN JUDUL

PENGARUH STRATIFIKASI SOSIAL TERHADAP KUALITAS PELAYANAN PUBLIK DI KANTOR DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL KABUPATEN JENEPONTO (Suatu Analisis Hukum dan Struktur Sosial)

**OLEH
REYKA AGUSTINA SABIR
B0111 71 621**

SKRIPSI

Sebagai Tugas Akhir dalam Rangka Penyelesaian Studi Sarjana
pada Departemen Hukum Masyarakat dan Pembangunan
Program Studi Ilmu Hukum

**PEMINATAN HUKUM MASYARAKAT DAN PEMBANGUNAN
DEPARTEMEN HUKUM MASYARAKAT DAN PEMBANGUNAN
FAKULTAS HUKUM
UNIVERSITAS HASANUDDIN
2021**

PENGESAHAN SKRIPSI

PENGARUH STRATIFIKASI SOSIAL TERHADAP KUALITAS PELAYANAN PUBLIK DI KANTOR DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL KABUPATEN JENEPONTO (Suatu Analisis Hukum dan Struktur Sosial)

Disusun dan diajukan oleh:

REYKA AGUSTINA SABIR
B0111 71 621

Telah Dipertahankan Dihadapan Panitia Ujian Skripsi yang Dibentuk
Dalam Rangka Penyelesaian Studi Program Sarjana
Departemen Hukum Masyarakat dan Pembangunan Program Studi
Ilmu Hukum

Fakultas Hukum Universitas Hasanuddin
Pada Hari Selasa, 9 November 2021
Dan Dinyatakan Diterima

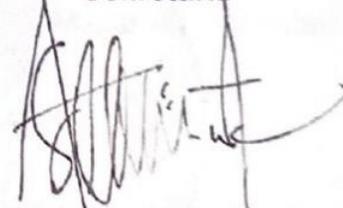
Panitia Ujian

Ketua



Dr. Andi Tehri Famauri, S.H., M.H.
NIP. 19730508 2003 2 2 001

Sekretaris



Dr. Andi Syahwiah A. S., S.H., M.H.
NIP. 19791212 00812 2 002

A.n. Dekan

Ketua Program Studi Sarjana Ilmu Hukum



Dr. Maskur, S.H., M.H., LL.M
NIP. 1976 12 29 199903 1 005

PERSETUJUAN PEMBIMBING

Diterangkan bahwa Skripsi mahasiswa :

Nama : Reyka Agustina Sabir

Nim : B011171621

Peminatan : Hukum Masyarakat dan Pembangunan

Departemen : Hukum Masyarakat dan Pembangunan

Judul : PENGARUH STRATIFIKASI SOSIAL TERHADAP KUALITAS PELAYANAN PUBLIK DI KANTOR DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL KABUPATEN JENEPONTO (Suatu Analisis Hukum dan Struktur Sosial)

Telah diperiksa dan disetujui untuk diajukan pada ujian Skripsi.

Makassar, Oktober 2021

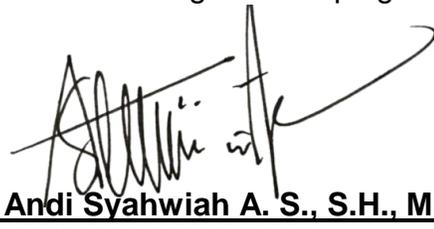
Disetujui Oleh :

Pembimbing Utama



Dr. Andi Tenri Fanauri, S.H., M.H.
NIP. 19730508 200312 2 001

Pembimbing Pendamping



Dr. Andi Syahwiah A. S., S.H., M.H.
NIP. 19791212 00812 2 002

SURAT PERNYATAAN

saya yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : REYKA AGUSTINA SABIR
Nomor Pokok : B011171621
Program Studi : S1 - ILMU HUKUM
Judul Naskah Tugas Akhir : Pengaruh Stratifikasi Sosial Terhadap Kualitas Pelayanan Publik di Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Jeneponto (Suatu Analisis Hukum dan Struktur Sosial)

Menyatakan dengan sesungguhnya, bahwa :

1. Naskah Tugas Akhir yang saya serahkan untuk Uji Turnitin adalah naskah yang sama dengan naskah yang telah disetujui oleh Pembimbing/Promotor
2. Jika naskah Tugas Akhir yang saya serahkan untuk di uji Turnitin berbeda dengan naskah yang disetujui oleh Pembimbing/Promotor, dan berdasarkan hasil pemeriksaan Tim Turnitin dapat diduga dengan sengaja saya lakukan dengan maksud untuk memanipulasi dan mengakali aplikasi Turnitin, maka saya bertanggung jawab dan bersedia menerima sanksi untuk menunda proses uji turnitin Naskah Tugas Akhir saya selama jangka waktu 3 (tiga) bulan.

Demikian Pernyataan ini dibuat dengan sebenar-benarnya tanpa ada tekanan atau paksaan dari siapapun.

Makassar, 15 Oktober 2021

Yang membuat Pernyataan,



REYKA AGUSTINA SABIR

ABSTRAK

REYKA AGUSTINA SABIR (B011171621) dengan judul skripsi “***Pengaruh Stratifikasi Sosial Terhadap Kualitas Pelayanan Publik Di Kantor Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Jeneponto (Suatu Analisis Hukum dan Struktur Sosial)***”. Di bawah bimbingan dan arahan **Andi Tenri Famauri** selaku Pembimbing Utama dan **Andi Syahwiah A. Sapiddin** selaku Pembimbing Pendamping.

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh stratifikasi sosial terhadap kualitas pelayanan publik di Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Jeneponto dan faktor pendukung dan penghambat pelaksanaan pelayanan publik di Kantor Disdukcapil Kabupaten Jeneponto selain stratifikasi sosial.

Penelitian ini menggunakan metode penelitian kualitatif yang disajikan secara deskriptif. Teknik sampling yang digunakan adalah *purposive sampling* dan populasi dalam penelitian ini adalah masyarakat yang bersangkutan dalam pembuatan KTP-el di Kantor Disdukcapil Kabupaten Jeneponto. Lokasi penelitian di Kantor Disdukcapil Kabupaten Jeneponto.

Adapun hasil penelitian ini, yaitu (1) Stratifikasi sosial melahirkan tindakan diskriminasi yang berpengaruh pada kualitas pelayanan penerbitan KTP-el kepada masyarakat di kantor Disdukcapil Kabupaten Jeneponto. Hal ini relevan dengan teori Max Weber tentang teori tiga dimensi stratifikasi dan konsep kesempatan hidup. (2) Faktor pendukung pelaksanaan pelayanan publik di kantor Disdukcapil Kabupaten Jeneponto terdiri dari sumber daya manusia sudah memenuhi secara kuantitas dan kualitas, penggunaan Sistem Informasi Administrasi Kependudukan (SIAK) yang telah sesuai dengan Undang-Undang No. 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan, dan penyediaan sarana dan prasarana pelayanan yang memadai. Sedangkan faktor penghambat pelaksanaan pelayanan selain stratifikasi sosial terdiri dari pengoperasian SIAK yang masih terjadi kendala, minimnya kursi yang disediakan, dan jangka waktu yang penyelesaian pembuatan KTP-el yang tidak sesuai dengan jangka waktu yang ditetapkan.

Kata Kunci : *Stratifikasi Sosial, Pelayanan Publik.*

ABSTRACT

REYKA AGUSTINA SABIR (B011171621) with the thesis title *"Influence of Social Stratification on the Quality of Public Services In The Office of Population and Civil Records of Jeneponto Regency (An Analysis of Law and Social Structure)"*. Under the guidance and direction of **Andi Tenri Famauri** as the Main Guide and **Andi Syahwiah A. Sapiddin** as a Companion Guide.

This research aims to analyze the influence of social stratification on the quality of public services in the Office of Population and Civil Registration of Jeneponto Regency and supporting factors and inhibiting the implementation of public services in the Jeneponto District Disdukcapil Office in addition to social stratification.

This research uses qualitative research methods presented descriptively. The sampling technique used is purposive sampling and the population in this study is the community concerned in the manufacture of KTP-el in the Jeneponto District Disdukcapil Office. The location of the study at the Jeneponto District Disdukcapil Office.

As for the results of this study, namely (1) Social stratification gave birth to acts of discrimination that affect the quality of KTP-el issuance services to the community in the Jeneponto District Disdukcapil office. It is relevant to Max Weber's theory of the three-dimensional theory of stratification and the concept of life chances. (2) Factors supporting the implementation of public services in the Office of The Jeneponto Regency Disdukcapil consisting of human resources have met in quantity and quality, the use of the Population Administration Information System (SIAK) in accordance with Law Number 23 of 2006 on Population Administration, and the provision of adequate facilities and service infrastructure. While the inhibiting factors of service implementation other than social stratification consist of SIAK operations that still occur obstacles, the lack of seats provided, and the period of time that completion of the manufacture of KTP-el that is not in accordance with the stipulated time period.

Keywords : *Social Stratification, Public Service.*

KATA PENGANTAR

Alhamdulillah Rabbil 'Alamin, segala puji bagi Allah SWT, Tuhan semesta alam atas segala limpahan rahmat, hidayah, dan karunianya yang senantiasa memberikan kesehatan dan membimbing langkah penulis agar mampu menyelesaikan penulisan skripsi dengan judul “Pengaruh Stratifikasi Sosial Terhadap Kualitas Pelayanan Publik Di Kantor Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Jeneponto (Suatu Analisis Hukum dan Struktur Sosial)” sebagai salah satu syarat tugas akhir pada jenjang studi Strata Satu (S1) di Fakultas Hukum Universitas Hasanuddin.

Salam dan shalawat kepada Rasulullah Muhammad S.A.W. yang selalu menjadi teladan agar setiap langkah dan perbuatan kita selalu berada di jalan kebenaran dan bernilai ibadah di sisi Allah SWT. Semoga semua hal yang penulis lakukan berkaitan dengan skripsi ini juga bernilai ibadah di sisi-Nya.

Segenap kemampuan penulis telah dicurahkan dalam penyusunan tugas akhir ini. Namun demikian, penulis sangat menyadari bahwa kesempurnaan hanya milik Allah SWT. Sebagai makhluk ciptaannya, penulis memiliki banyak keterbatasan. Oleh karena itu, segala bentuk saran dan kritik senantiasa penulis harapkan agar kedepannya tulisan ini menjadi lebih baik.

Pada kesempatan ini, penulis dengan segala kerendahan hati menyampaikan ucapan terima kasih kepada:

1. Terima kasih yang tiada terhingga kepada orang tua penulis, (Alm.) H. Sabir, Rosdiana. B, S.Pd.I, Muh. Jupri, dan Sudarsih yang senantiasa merawat, mendidik, dan memotivasi penulis dengan penuh kasih sayang.
2. Kakak dan Adik-adik, Reyza Agustino Jupri, Nurfaiah Tri Arimbi, dan Nadira Siti Weskorni.
3. Prof. Dr. Dwia Aries Tina Pulubuhu, MA. selaku Rektor Universitas Hasanuddin beserta staf dan jajarannya.
4. Prof. Dr. Farida Patitingi, S. H., M. H. selaku Dekan Fakultas Hukum Universitas Hasanuddin, Prof. Dr. Hamzah Halim, S. H., M. H. selaku Wakil Dekan I Fakultas Hukum Universitas Hasanuddin, Dr. Syamsuddin Muchtar, S. H., M. H. selaku Wakil Dekan II Fakultas Hukum Universitas Hasanuddin dan Dr. Muh. Hasrul, S. H., M. H. selaku Wakil Dekan III Fakultas Hukum Universitas Hasanuddin.
5. Dr. Maskun S. H., LL. M. selaku Ketua Program Studi Ilmu Hukum Fakultas Hukum Universitas Hasanuddin.
6. Dr. Andi Tenri Famauri, S. H., M. H. selaku Pembimbing Utama yang senantiasa memberi arahan, kritikan dan memotivasi penulis dalam penyusunan skripsi ini dan Dr. Andi Syahwiah A. Sapiddin, S.H., M.H. selaku Pembimbing Pendamping yang senantiasa menyempatkan

waktu dalam membimbing, memberi arahan dan saran yang sangat membantu penulis untuk menyelesaikan penulisan skripsi ini.

7. Tim Penilai Ujian Skripsi Dr. Muh. Hasrul, S. H., M. H. dan Dr. Hasbir Paserangi, S. H., M. H. atas segala masukan yang bersifat membangun guna menyempurnakan skripsi yang telah diselesaikan oleh penulis.
8. Segenap Dosen di Fakultas Hukum Universitas Hasanuddin yang telah membimbing dan memberikan pengetahuan, nasehat serta motivasi kepada penulis selama menempuh pendidikan di Fakultas Hukum Universitas Hasanuddin.
9. Staf Akademik Fakultas Hukum Universitas Hasanuddin atas bantuannya dalam melayani segala kebutuhan penulis selama perkuliahan hingga penyusunan Skripsi ini.
10. Pengelola Perpustakaan baik Perpustakaan Fakultas Hukum Universitas Hasanuddin maupun Perpustakaan Pusat Universitas Hasanuddin atas pelayanan yang optimal guna mendukung proses pembelajaran dan penelitian penulis.
11. Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Jeneponto, Kasubag Umum dan Kepegawaian Ibu Asiyah Mirawati, S.E., serta para staf atas kesediaannya guna memfasilitasi penulis dalam melakukan penelitian skripsi ini.
12. Keluarga Besar H. Bado Yasang dan Alm. Hj. Karunrung yang senantiasa menghibur dan menyemangati penulis.

13. Teman-teman “B4” Sri Rahmadani Mansyur, Suci Ramdhani Akhmad, dan Hesti, terima kasih telah menghibur dan mendengarkan keluh kesah penulis.
14. Teman-teman Pengurus Garda Tipikor Periode 2019/2020 Reza Revorma Putra Alam, Muhammad Asrar Asnal A., Dhandy Teguh Prasetya, Adelia Pratiwi, Megumi Okano, Sarwan Fajar, Mutmainnah, Muh. Zulham, Yusuf B., Muh. Nurwan Fauzan, Aditya Bagaskara, A. M. Taufik Hidayat, Nurfaidah, Asridha Nurfadila, Jihan Amrullah, dan Nur Afifah Awaliah, terima kasih telah membantu dan mendukung penulis selama di kampus.
15. Teman-teman perkuliahan yang tidak bisa saya sebutkan satu per satu yang selama ini mendampingi, menyemangati dan juga teman bertukar pikiran dalam segala hal.
16. Keluarga Besar KKN Universitas Hasanuddin Gelombang 104 di Kabupaten Jeneponto yaitu Taufik Hidayat, Hairul Qalam, Ayu Lestari, Muh. Agung, Nurhuda, M. Reski, Mulqiyama Sarmira, Wahyudin Husain, Dewi Sartika, Asdar Nor, Muh. Faturrahman, Syamsinar, Dewi Wahyuni, Hajratul Aswad, dan Nurfadillah Rahim, terima kasih atas bantuan dan pengalamannya dalam proses penyelesaian program kerja selama KKN.
17. Seluruh Keluarga Besar Garda Tipikor atas segala bantuan dan pengetahuan yang telah diberikan kepada penulis.

18. Keluarga Besar PLEDOI 2017 atas segala bantuan dan teman seperjuangan penulis.

Semoga segala bantuan yang telah diberikan mendapat balasan yang setimpal dari Allah SWT. Tak ada gading yang tak retak, tak ada manusia yang tak luput dari kesalahan. Oleh karena itu penulis sangat mengharapkan kritik dan saran yang bersifat membangun dalam rangka perbaikan skripsi ini.

Penulis berharap semoga skripsi ini dapat bermanfaat di masa yang akan datang bagi semua pihak, khususnya bagi penulis dan para pembaca pada umumnya.

Makassar, Oktober 2021

Penulis,

Reyka Agustina Sabir

DAFTAR ISI

	halaman
HALAMAN JUDUL.....	i
PENGESAHAN SKRIPSI.....	ii
PERSETUJUAN PEMBIMBING.....	iii
PERNYATAAN KEASLIAN TULISAN.....	iv
ABSTRAK.....	v
ABSTRACK.....	vi
KATA PENGANTAR.....	vii
DAFTAR ISI.....	xii
DAFTAR TABEL.....	xv
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang.....	1
B. Rumusan Masalah.....	7
C. Tujuan Penelitian.....	7
D. Kegunaan Penelitian.....	7
E. Keaslian Penelitian.....	8
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	12
A. Stratifikasi Sosial Tinjauan Max Weber.....	12
1. Pengertian Stratifikasi Sosial.....	12
2. Unsur-unsur Pelapisan Sosial.....	15
3. Dasar Pelapisan Sosial.....	18

B.	Pelayanan Publik.....	22
1.	Pengertian Pelayanan Publik.....	22
2.	Asas, Prinsip, dan Standar Pelayanan Publik.....	24
3.	Jenis Pelayanan Publik.....	28
4.	Unsur-unsur Pelayanan Publik.....	30
5.	Kualitas Pelayanan Publik.....	32
6.	Faktor-faktor yang Mempengaruhi Pelayanan.....	38
C.	Standar Operasional Prosedur (SOP) Pembuatan KTP-el.	40
BAB III	METODE PENELITIAN.....	42
A.	Lokasi Penelitian.....	42
B.	Populasi dan Sampel.....	42
C.	Jenis dan Sumber Data.....	43
D.	Teknik Pengumpulan Data.....	44
E.	Analisis Data.....	44
BAB IV	HASIL PENELITIAN DAN ANALISIS.....	46
A.	Pengaruh Stratifikasi Sosial terhadap Kualitas Pelayanan Publik di Kantor Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Jeneponto.....	46
1.	Tinjauan Umum tentang Kabupaten Jeneponto.....	46
2.	Sekilas Tentang Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Jeneponto.....	53
3.	Pengaruh Stratifikasi Sosial terhadap Kualitas	

	Pelayanan Publik.....	56
B.	Faktor Pendukung dan Penghambat Pelaksanaan Pelayanan Publik di Kantor Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Jeneponto selain Stratifikasi Sosial.....	61
	1. Faktor Pendukung Pelaksanaan Pelayanan Publik.....	61
	2. Faktor Penghambat Pelaksanaan Pelayanan Publik.....	65
BAB V	PENUTUP.....	67
	A. Kesimpulan.....	67
	B. Saran.....	68
	DAFTAR PUSTAKA.....	69

DAFTAR TABEL

Nomor Tabel	Halaman
Tabel 1 Data Banyaknya Kepala Keluarga, Kepemilikan KTP dan Jumlah Akta Kelahiran yang Dikeluarkan Menurut Kecamatan di Kabupaten Jeneponto Tahun 2020.....	49
Tabel 2 Penduduk Berumur 15 Tahun Keatas yang Bekerja Selama Seminggu yang Lalu Menurut Status Pekerjaan Utama dan Jenis Kelamin di Kabupaten Jeneponto Tahun 2020.....	51
Tabel 3 Data Situasi Pendidikan Kabupaten Jeneponto Tahun 2020.....	52

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Pemerintah Negara Kesatuan Republik Indonesia memiliki tugas yang tercantum dalam Pembukaan Undang-Undang Dasar 1945 alinea keempat yaitu melindungi segenap bangsa Indonesia dan seluruh tumpah darah Indonesia, memajukan kesejahteraan umum, mencerdaskan kehidupan bangsa dan ikut serta melaksanakan ketertiban dunia, perdamaian abadi dan keadilan sosial.¹ Untuk dapat melaksanakan tugas umum tersebut dengan baik, maka Aparatur Negara perlu dibekali kemampuan untuk melayani masyarakat.

Pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik.² Pemberian pelayanan publik oleh aparatur pemerintah kepada rakyat sebenarnya merupakan implikasi dari fungsi aparat negara sebagai pelayan rakyat. Dalam kondisi masyarakat yang semakin kritis,

¹ Undang-Undang Dasar 1945

² Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik

birokrasi publik dituntut harus dapat mengubah posisi dan peran dalam memberikan pelayanan publik.

Pelayanan publik dasar merupakan hak konstitusi warga yang telah dipertegas oleh Undang-Undang No. 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (selanjutnya ditulis UU Pelayanan Publik), mulai dari masalah pendidikan dan kesehatan hingga masalah pengurusan dokumen yang berbelit-belit. Hal tersebut merupakan bagian dari hak warga untuk mendapatkan pengakuan identitas sebagai warga negara.

Pelayanan aparatur harus lebih proaktif dalam mencermati paradigma pelayanan baru agar pelayanan yang diberikan mempunyai daya saing yang tinggi dalam berbagai aktivitas publik, sehingga pemerintah sebagai instansi pemberi pelayanan publik semakin dituntut untuk menciptakan kualitas pelayanan yang baik dan sangat tinggi, agar dapat mendorong dan meningkatkan kesejahteraan masyarakat.

Idealnya dengan otonomi daerah, kualitas pelayanan publik akan semakin baik, karena regulasi dan kebijakan terhadap pelayanan berada di tangan pemerintah daerah. Pemerintah daerah sebagai penyedia layanan publik senantiasa dituntut kemampuannya meningkatkan kualitas layanan, mampu menetapkan standar layanan yang berdimensi menjaga kualitas hidup, melindungi keselamatan dan kesejahteraan rakyat, kualitas layanan juga dimaksudkan agar semua masyarakat dapat menikmati layanan,

sehingga menjaga kualitas layanan publik juga berarti menjamin hak-hak asasi warga Negara.³

Pemerintah membuat Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor: 63/KEP/M.PAN/7/2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik dalam rangka memberikan kualitas pelayanan yang baik dari aparatur pemerintah, namun kebijakan ini tidak akan bisa dicapai secara maksimal apabila aparatur pemerintah tidak bekerja secara optimal, oleh karena itu, kebijakan yang dikeluarkan oleh Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dalam upaya meningkatkan kualitas pelayanan harus diimbangi dengan upaya optimalisasi kinerja aparatur pemerintah dan melakukannya secara konsisten dengan memperhatikan segala kebutuhan dan harapan masyarakat. Upaya optimalisasi kinerja aparatur pemerintah sebenarnya sudah dilakukan oleh pemerintah melalui perubahan Undang-Undang Nomor 18 Tahun 1974 menjadi Undang-Undang Nomor 43 Tahun 1999 tentang Pokok-Pokok Kepegawaian.

Ombudsman RI sebagai lembaga negara pengawas pelayanan publik sesuai amanah Undang-Undang Nomor 37 Tahun 2008 tentang Ombudsman RI (selanjutnya ditulis UU Ombudsman) dan UU Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik. Ombudsman RI melakukan pengawasan pelayanan publik terhadap dugaan dan potensi maladministrasi yang dilakukan penyelenggara negara sebagaimana Pasal 6 dan Pasal 7 UU

³ Hardiyansyah, 2011, *Kualitas Pelayanan Publik*. Gava Media., Yogyakarta, hlm. 87.

Ombudsman, yaitu mengawasi aspek pelayanan publik yang diselenggarakan oleh penyelenggara negara dan pemerintahan, termasuk BUMN, BUMD, BHMN, Badan Swasta dan/atau perseorangan yang melaksanakan pelayanan publik tertentu yang sebagian atau seluruh dananya bersumber dari APBN/APBD.

Pengaduan atau laporan masyarakat terkait pelayan publik yang telah dilakukan penanganan dan penyelesaian oleh Ombudsman RI sepanjang Tahun 2019 mencapai 11.087 aduan. Jumlah ini meningkat dari Tahun 2018 yang mencapai 10.985 aduan. Berdasarkan data Ombudsman RI Tahun 2019, pemerintah daerah menjadi terlapor yang banyak diadukan masyarakat berkaitan dengan pelayanan publik sebanyak 41,03 persen. Instansi kepolisian menduduki peringkat kedua dengan 13,84 persen dan diikuti instansi pemerintah/kementerian dengan 9,87 persen.⁴

Substansi pengaduan masyarakat tersebut terkait dengan maladministrasi dalam berbagai hal yang menjadi objek kewenangan Ombudsman RI yaitu perilaku atau perbuatan melawan hukum, melampaui wewenang, menggunakan wewenang untuk tujuan lain dari yang menjadi tujuan wewenang tersebut, termasuk kelalaian atau pengabaian kewajiban hukum dalam penyelenggaraan pelayanan publik yang dilakukan oleh

⁴ Ratna Sari Dewi, "Proyeksi Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik 2020", Ombudsman RI, 24 Januari 2020. <https://ombudsman.go.id/artikel/r/artikel--proyeksi-peningkatan-kualitas-pelayanan-publik-2020>

penyelenggara negara dan pemerintahan yang menimbulkan kerugian materiil dan/atau immaterial bagi masyarakat dan orang perseorangan.⁵

Bentuk-bentuk maladministrasi yang dilaporkan mencakup berbagai bentuk, yang dirumuskan sesuai acuan dalam Pasal 11 Peraturan Ombudsman RI Nomor 26 Tahun 2017 tentang Tata Cara Penerimaan, Pemeriksaan dan Penyelesaian Laporan, menjelaskan bahwa bentuk maladministrasi terdiri dari : 1) Penundaan berlarut, 2) Tidak memberikan pelayanan, 3) Tidak kompeten, 4) Penyalahgunaan wewenang, 5) Penyimpangan prosedur, 6) Permintaan imbalan, 7) Tidak patut, 8) Berpihak, 9) Diskriminasi, dan 10) Konflik kepentingan. Bentuk-bentuk maladministrasi terjadi disebabkan karena beberapa hal, salah satunya adalah adanya perbedaan pelayanan yang dilakukan oleh oknum penyelenggara pelayanan publik.⁶

Ombudsman RI telah mengumumkan ke publik tanggal 27 November 2019 penilaian atau survei kepatuhan terhadap standar pelayanan publik. Penilaian Ombudsman dalam survei ini mencakup total 17.717 pelayanan dan 2.366 unit layanan. Penilaian kepatuhan dilakukan secara serentak pada 4 Kementerian, 3 Lembaga, 6 Provinsi, 36 Pemerintah Kota dan 215 Pemerintah Kabupaten.⁷

⁵ Undang-Undang Nomor 37 Tahun 2008 tentang Ombudsman RI

⁶ Ratna Sari Dewi, *Loc.cit.*

⁷ Ratna Sari Dewi, *Loc.cit.*

Penilaian terhadap pemerintah kabupaten menunjukkan bahwa sebanyak 26,51% (dua puluh enam koma lima satu persen) pemerintah kabupaten masuk dalam zona merah, predikat kepatuhan rendah. 40,47% (empat puluh koma empat tujuh persen) masuk dalam zona kuning dan 33,02% (tiga puluh tiga koma nol dua persen) masuk dalam zona hijau dengan 15.629 (lima belas ribu enam ratus dua puluh sembilan) produk layanan yang tersebar di 215 pemerintah kabupaten. Komponen standar pelayanan publik yang paling sering dilanggar terutama adalah yang berkaitan dengan hak kelompok disabilitas mendapatkan akses dan fasilitas yang mudah dan layak serta hak pengguna layanan untuk menilai penyelenggara layanan melalui alat pengukuran kepuasan pelanggan.⁸

Salah satu kerja perangkat daerah yang bertugas mengurus masalah kependudukan adalah Dinas Kependudukan Dan Catatan Sipil. Dinas kependudukan dan catatan sipil merupakan instansi yang berhubungan langsung dengan masyarakat yang bertugas memberikan pelayanan seperti pelayanan pendaftaran penduduk dan pelayanan pencatatan sipil berupa pencatatan kelahiran, kematian, perkawinan, perceraian, pengesahan anak dan pengakuan anak. Hal ini dikarenakan Dinas Kependudukan Dan Catatan Sipil merupakan suatu lembaga resmi pemerintah yang bertugas memberikan pelayanan pada bidang-bidang tersebut diatas mulai dari mencatat, mendaftarkan serta membukukan selengkap mungkin mengenai peristiwa

⁸ *Ibid.*,

penting mengenai status seseorang. Namun, pada kenyataan yang sering kita jumpai masih terdapat beberapa permasalahan dalam pelayanan publik.

B. Rumusan Masalah

1. Bagaimanakah pengaruh stratifikasi sosial terhadap kualitas pelayanan publik di Kantor Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Jeneponto?
2. Apa saja faktor pendukung dan penghambat pelaksanaan pelayanan publik di Kantor Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Jeneponto selain stratifikasi sosial?

C. Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah tersebut, maka penelitian ini dilakukan dengan tujuan sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui pengaruh stratifikasi sosial terhadap kualitas pelayanan publik di Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Jeneponto.
2. Untuk mengetahui faktor pendukung dan penghambat pelaksanaan pelayanan publik di Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Jeneponto selain stratifikasi sosial.

D. Kegunaan Penelitian

Kegunaan penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Dari hasil penelitian ini dapat memberikan manfaat dalam perkembangan ilmu pengetahuan terkhusus di bidang stratifikasi sosial.

2. Dapat menjadi referensi terhadap pemerintah, penegak hukum, maupun masyarakat dalam menghadapi masalah pelayanan publik.

E. Keaslian Penelitian

Keaslian penelitian menyajikan perbedaan dan persamaan bidang kajian yang diteliti antara peneliti dengan peneliti-peneliti sebelumnya. Hal ini dimaksudkan untuk untuk menghindari adanya pengulangan kajian terhadap hal-hal yang sama. Dengan demikian akan diketahui sisi-sisi apa saja yang membedakan dan akan diketahui pula letak persamaan antara penelitian peneliti dengan penelitian-penelitian terdahulu.

Untuk mengetahui keaslian penelitian yang penulis lakukan, dalam hal ini akan dicantumkan penelitian terdahulu yang satu tema pembahasan. Penelitian dilakukan oleh mahasiswa berikut dibawah ini:

1. Aufa Kirana Nafilati, Fakultas Hukum Universitas Gadjah Mada, pada Tahun 2017 yang berjudul “Pemenuhan Asas Persamaan Perlakuan (Tidak Diskriminatif) Dalam Pelayanan Publik Bagi Pasien Badan Penyelenggara Jaminan Sosial Kesehatan Di Rumah Sakit Pku Muhammadiyah Yogyakarta”. Analisis menunjukkan pemenuhan hak pasien umum dan pasien JKN-BPJS oleh Rumah Sakit PKU Muhammadiyah Yogyakarta secara umum sudah sesuai dengan asas persamaan perlakuan (tidak diskriminatif), namun apabila dibandingkan dengan hak pasien umum, terdapat beberapa hak yang tidak dimiliki oleh pasien JKN-

BPJS. Hal ini karena faktor adanya kebijakan pemerintah, di antaranya: (1) Pembiayaan pelayanan kesehatan; dan (2) Pemilihan obat. Perbaikan kebijakan pelayanan kesehatan JKN-BPJS dalam upaya meningkatkan tingkat pemahaman pasien JKN-BPJS mengenai hak-hak yang dimilikinya di antaranya yaitu pertama, perencanaan yang matang terhadap program yang fokus terhadap upaya meningkatkan tingkat pemahaman pasien JKN-BPJS mengenai hak-hak yang dimilikinya, kedua yaitu evaluasi terhadap pelaksanaan program yang fokus terhadap JKN-BPJS sehingga tujuan pelayanan kesehatan dapat dioptimalkan, ketiga adalah kontinuitas program, terkait dengan program-program yang berjalan dengan efektif dapat dipertahankan kontinuitasnya sehingga di tahun-tahun berikutnya dapat terus berjalan sehingga upaya meningkatkan pemahaman pasien JKN-BPJS mengenai hak-hak yang dimilikinya dapat berjalan dengan efektif.⁹

2. Pandu Maulana, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Gadjah Mada pada Tahun 2014 yang berjudul “Diskriminasi Pelayanan Publik”. Penelitian ini meneliti tentang Diskriminasi Pelayanan Publik yang dialami oleh Suku Dayak Indramayu Inti di

⁹ Afa Kirana Nafilati, 2017, “Pemenuhan Asas Persamaan Perlakuan (Tidak Diskriminatif) Dalam Pelayanan Publik Bagi Pasien Badan Penyelenggara Jaminan Sosial Kesehatan Di Rumah Sakit Pku Muhammadiyah Yogyakarta”, terdapat dalam <http://etd.repository.uqm.ac.id/penelitian/detail/114821>

Kabupaten Indramayu dalam bidang pelayanan KTP, pendidikan, pernikahan dan pembuatan surat izin pelaksanaan kegiatan ritual Ngarak putri keraton Pelayanan Publik sendiri merupakan layanan yang diberikan oleh pemerintah baik pusat ataupun daerah untuk menyejahterakan masyarakat tanpa membeda-bedakan, agar dapat hidup lebih baik dengan mengurangi beban permasalahan hingga meningkatkan taraf hidup masyarakat. Adanya praktek diskriminasi yang dialami Suku Dayak Inti bahwa pelayanan publik masih bersikap diskriminatif. Kesimpulan penelitian ini menunjukkan terjadinya peristiwa diskriminasi yang dialami oleh Suku Dayak dalam mengakses berbagai pelayanan publik. Hal tersebut disebabkan oleh beberapa faktor yaitu: adanya statemen sesat oleh MUI, Instansi menolak Suku Dayak mengakses pelayanan KTP jika tidak mengisi kolom agama, dan Suku Dayak yang tidak memiliki agama melaikan penganut aliran kepercayaan. Terdapat saran yang diajukan pada penelitian ini Pertama, untuk menciptakan kesejahteraan masyarakat pemerintah daerah seharus lebih terbuka dan mengakui adanya keberagaman keyakinan yang dianut warganya. Kedua, Selogan Indramayu REMAJA Religius, Mandiri Jaya dan Sejahtera, diharapkan dapat menciptakan kondisi lingkungan yang harmonis. Ketiga, Pengawas Aliran Kepercayaan Masyarakat PAKEM dan Ormas harus lebih

bersikap objektif dengan tidak mengintimidasi penganut aliran kepercayaan dan tidak mengintervensi pemerintahan dalam setiap pengambilan keputusan PP ataupun kebijakan agar keputusan yang diputuskan pemerintah dapat objektif.¹⁰

3. Ade Suryana, Mahasiswa Fakultas Syari'ah dan Hukum Universitas Islam Negeri Syarif Hidayatullah Jakarta pada Tahun 2008 yang berjudul "Pengaruh Stratifikasi Sosial di Bidang Ekonomi terhadap Perkara Gugat Cerai (Studi Kasus Pengadilan Agama Cibadak Sukabumi)". Dalam penulisan ini dijelaskan menggunakan penelitian deskriptif kualitatif. Peneliti menyimpulkan bahwa pengaruh yang sangat signifikan terhadap cerai gugat yang terjadi di Pengadilan Agama Cibadak-Sukabumi, yaitu disebabkan oleh faktor ekonomi. Stratifikasi sosial terutama di bidang ekonomi sangat mempengaruhi kehidupan rumah tangga dan sering menjadi persoalan yang cukup serius dan bahkan berdampak pada perceraian ketika masalah ekonomi tidak terselesaikan.¹¹

¹⁰ Pandu Maulana, 2014, "*Diskriminasi Pelayanan Publik*", terdapat dalam <http://etd.repository.ugm.ac.id/penelitian/detail/76682>

¹¹ Ade Suryana, 2008, "*Pengaruh Stratifikasi Sosial di Bidang Ekonomi terhadap Perkara Gugat Cerai (Studi Kasus Pengadilan Agama Cibadak Sukabumi)*", terdapat dalam <http://repository.uinjkt.ac.id>, diakses pada 3 April 2021.

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

A. Stratifikasi Sosial Tinjauan Max Weber

1. Pengertian Stratifikasi Sosial

Istilah stratifikasi (*stratification*) berasal dari kata *strata* dan *stratum* yang berarti lapisan. Karena itu stratifikasi sosial (*social stratification*) sering diterjemahkan dengan pelapisan masyarakat. Sejumlah individu yang mempunyai kedudukan (status) yang sama menurut ukuran masyarakatnya, dikatakan berada dalam suatu lapisan (*stratum*). Stratifikasi sosial adalah sistem pembedaan individu atau kelompok dalam masyarakat, yang menempatkannya pada kelas-kelas sosial yang berbeda-beda secara hierarki dan memberikan hak serta kewajiban yang berbeda-beda pula antara individu pada suatu lapisan dengan lapisan lainnya.¹²

Pitirim A. Sorokin memberi definisi terkait stratifikasi sosial yakni pembeda individu sebagai warga di kelas dengan sifatnya yang hierarkis, dengan wujudnya yakni terdapat individu yang menempati kelas atas serta kelas bawah. Stratifikasi sosial terjadi karena adanya kesenjangan dalam pembagian hak dan kewajiban di antara anggota masyarakat.¹³

¹² Indianto Mui, 2004, *Sosiologi*, Erlangga, Jakarta, hlm. 48.

¹³ Indera Ratna Irawati, 2016, *Stratifikasi Dan Mobilitas Sosial*. Yayasan Putaka Obor Indonesia, Jakarta, hlm. 21.

Konsep stratifikasi sosial menurut Max Weber bersifat multidimensional. Perhatian utama Weber ada pada kekuasaan, konsep kelasnya, serta kelompok statusnya. Menurutnya stratifikasi sosial dibentuk dikarenakan terdapat peristiwa kesenjangan pendistribusian kekuasaan, privilege, dan prestise.¹⁴

Warga atau individu yang menempati kelas sosial atas mempunyai peluang kehidupan yang lebih besar serta bisa mendapatkan akses yang luas, namun warga yang ada di kelas rendah akan mendapatkan sebaliknya. Dalam terori Max Weber ada tiga dimensi stratifikasi sosial yaitu kelas, kelompok status, dan partai.

Pengetahuan diantara stratifikasi sosial serta kelas sosial acapkali disamarupakan, sebetulnya definisi kelas sosial dengan stratifikasi memiliki perbedaan. Perujukan terkait stratifikasi sosial yakni pengklasifikasian individu pada tingkat maupun strata di hierarki secara vertikal. Namun definisi kelas sosial ada pada lingkupan kajian yang lebih sempit lagi, bermakna di pelapisan maupun suatu strata pada stratifikasi sosial. Paul B. Horton dan Chester L. Hunt mengungkapkan:

“Terbentuknya stratifikasi dan kelas sosial di dalamnya sesungguhnya tidak hanya berkaitan dengan uang. Stratifikasi sosial adalah strata atau pelapisan orang-orang yang berkedudukan sama dalam rangkaian kesatuan status sosial di dalam masyarakat, namun lebih penting dari itu, mereka memiliki sikap, nilai-nilai dan gaya hidup yang sama, emakin

¹⁴ *Ibid*, hlm. 7.

rendah kedudukan seseorang di dalam pelapisan sosial, biasanya semakin sedikit pula perkumpulan dan kedudukan sosialnya.”¹⁵

Pandangan Karl Marx terkait masyarakat yang hakikatnya merupakan sumber pemasalahan, karena adanya batasan kekayaan, sehingga kelas yang tidak memiliki apapun menentang kelas atas yang memiliki berbagai kekuasaan maupun kekayaan. Marx menjelaskannya di tahapan produksi terdapat determinism perekonomian masyarakat kapitalisme serta acapkali terjadinya penindasan untuk pihak buruh yang tidak selaras terhadap hal yang sudah dilakukannya maka kondisi tersebut merupakan tindakan yang sangat tidak memiliki moral.¹⁶

“Dalam teori Marx, stratifikasi sosial terjadi karena kesenjangan dalam relasi atau hubungan kepemilikan alat-alat produksi atau adanya kesenjangan akses alat-alat reproduksi dalam masyarakat. Jadi, menurut pandangan ini, stratifikasi sosial disebabkan oleh relasi individu-individu yang berbeda terhadap alat reproduksi baik sebagai alat reproduksi maupun sebagai tenaga kerja.”¹⁷

Max Weber menyatakan ada atau tidaknya kepemilikan seseorang (*property* dalam bentuk barang dan jasa) membedakan orang tersebut dari orang lain yang tidak memiliki *property*. Menurut pandangan Weber elemen dari kelas adalah ekonomi. Beda halnya terhadap kelas dengan berpacu di aspek perekonomian, perujukan kelompok statusnya pada kehormatan status

¹⁵ Paul B.Horton Chester L.Hunt, 1984, *Sociology*, Diterjemahkan oleh Aminuddin Ram dan Tita Sobari, 1991, Erlangga, Jakarta, hlm. 7.

¹⁶ Dewi Wulansari, 2009, *Sosiologi Konsep Dan Teori*, PT. Refika Aditama, Bandung, hlm.103.

¹⁷Indera Ratna Irawati, 2016, *Stratifikasi Dan Mobilitas Sosial*. Yayasan Putaka Obor Indonesia, Jakarta, hlm. 2.

seseorang. Menurut Weber, jika kelas terbatas pada area ekonomi dan kelompok status pada area kehormatan status, maka partai berada pada area kekuasaan dan politik.

Di pelapisan tinggi dan rendahnya, ada berbagai lapisan dengan jumlah yang terbilang banyak. Umumnya pelapisan di atas tidak mencakup satu jenis saja, namun posisinya yang tinggi memiliki sifat yang kumulatif. Bermakna, masyarakat dengan akses kekayaan yang banyak memiliki kemudahan untuk memperoleh kekuasaan, tanah, hingga kehormatan.

2. Unsur-unsur Pelapisan Sosial

1) Kedudukan (status)

Kedudukan yakni tempatnya individu pada kelompok sosial tertentu, berkaitan terhadap individu lainnya di kelompok itu ataupun tempat kelompoknya yang lebih besar lagi. Sementara kedudukan sosial bermakna posisi individu di kelompok sosialnya yang berarti posisi umumnya di masyarakat berkaitan dengan individu lainnya, sebagaimana lingkungan pergaulan, *prestise*-nya, serta hak maupun kewajiban yang dimilikinya.¹⁸

Maka dari itu kedudukan sosial tidak hanya sekadar kumpulan kedudukan individu yang ada di kelompok yang berbeda-beda. Kedudukan biasanya dipahami yaitu posisi individu di pola maupun kelompok sosialnya, sehingga individu bisa memiliki beberapa kedudukan dengan bersamaan.

¹⁸ J. Dwi Narwoko dan Bagong Suyanto, 2011, *Sosiologi Teks Pengantar dan Terapan*, Kencana Perdana Media Group, Jakarta, hlm. 156.

Secara umumnya, masyarakat memberi pengembangan pada dua jenis kedudukan, yakni.

- a. *Ascribed status*, adalah kedudukan individu di masyarakat yang tidak memperhatikan bedanya kemampuan maupun rohaniannya. Kedudukan itu didapatkan dikarenakan keturunannya, misal kedudukan anak dari bangsawan yaitu bangsawan juga.
- b. *Archived status*, yakni kedudukan yang diperoleh individu melalui usahanya yang secara sengaja. Kedudukan tersebut tidak didapatkan berdasarkan keturunan namun memiliki keterbukaan untuk siapapun bergantung dari keterampilannya dalam menjangkau berbagai tujuan yang diinginkan.¹⁹

2) Peran (*role*)

Kedudukan serta peran selain unsur dasar di sistem lapisan pada masyarakat, memiliki makna penting untuk sistem sosial masyarakatnya. Status menandakan tempat maupun posisi individu di masyarakatnya, sementara peran menandakan komponen dinamis terhadap status yang merupakan tindakan yang diinginkan individu yang menempati suatu status.

Peranan adalah komponen dinamis kedudukan (status). Jika individu melakukan hak serta kewajiban selaras terhadap kedudukan, ia akan melangsungkan peranannya. Perbedaan diantara kedudukan terhadap

¹⁹ Budi Sulistyowati, 2014, *Sosiologi Suatu Pengantar*, Rajawali Pers, Jakarta, hlm. 209.

peranan yakni demi kepentingan ilmu pengetahuannya. Kedua hal itu tidak bisa dilepaskan dikarenakan memiliki ketergantungan satu sama lainnya. Tidak terdapat suatu peranan dengan tidak adanya kedudukan ataupun sebaliknya, karena seperti kedudukan, peranan pun memiliki dua makna. Tiap individu memiliki beragam jenis peranan dari pola pergaulannya. Hal tersebut juga bermakna yaitu peranan bisa memilih apakah yang diperbuatnya untuk warga dan peluang yang diberikan warga untuknya. Peranan merupakan hal yang penting dikarenakan memberi pengaturan atas tindakan individu. Peranan mengakibatkan batasan yang bisa memprediksi tindakan individu lainnya. Individu yang berkaitan bisa beradaptasi atas tindakannya terhadap tindakan yang lainnya di kelompok. Relasi sosial di masyarakat adalah relasi atau hubungan diantara peran individu pada masyarakat. Peranan ini diatur dalam norma yang ada. Contohnya, norma sopan memberi kehendak supaya laki—laki jika berjalan dengan perempuan, harus di bagian luar.²⁰

Peranan mencakup 3 hal, yakni:

- a. Peranan mencakup norma yang direlasikan terhadap posisi individu di masyarakat. Peranannya ini berarti serangkaian aturan yang memberi bimbingan individu dalam berkehidupan bermasyarakat.

²⁰ *Ibid.*, hlm. 211.

- b. Peranan adalah konsep terkait hal yang bisa dilaksanakan seseorang di masyarakat yang merupakan organisasi.
- c. Peranan pun bisa disebut sebagai seseorang yang penting untuk tatanan sosial masyarakatnya.

3. Dasar Pelapisan Sosial

Dasar atau kriteria yang umumnya dipakai dalam mengklasifikasikan anggota masyarakatnya pada pelapisan di masyarakat, yakni:²¹

1) Ukuran Kekayaan

Adalah dasar yang terbanyak dipakai di pelapisan sosial masyarakat. Individu yang memiliki aset banyak bisa dikategorikan ke pelapisan tinggi serta yang memiliki aset tidak banyak diklasifikasikan di lapisan yang bawah.

2) Ukuran kekuasaan

Seseorang yang mempunyai kekuasaan ataupun wewenang yang paling besar terhadap suatu jabatan, maka ia bisa berada pada pelapisan tinggi. Kekuasaan adalah sisi lain di luar seseorang ataupun kelompok, kekuasaan umumnya memiliki orientasi terhadap suatu kedudukan individu untuk memposisikan suatu jabatan tertinggi di masyarakat, makin besar kekuasaan yang diperoleh berarti makin besar pula penghargaan yang diberikan masyarakat.

²¹ Basrowi. 2005, *Pengantar Sosiologi*, Ghalia Indonesia, Bogor, hlm. 60.

3) Ukuran kehormatan

Individu yang disegani serta dihormati, memperoleh posisi paling tinggi, ukuran macam ini seringkali ditemukan di masyarakat tradisional. Umumnya masyarakat itu merupakan golongan yang sudah tua atau sudah mengerahkan jasanya, sehingga ukuran yang dipakai tidak didasarkan atas sebanyak apa kekayaan ataupun tingginya pendidikan, melainkan fokus di segi implementasinya yang baik, sikap serta tindakan yang bijaksana serta berwibawa di masyarakat, dan seringkali individu dengan kekayaan atau yang kurang memiliki kekayaan akan serupa di mata masyarakat tersebut.

4) Ukuran Ilmu Pengetahuan

Ilmu pengetahuan pun dijadikan tolak ukur penentuan pelapisan sosial teratas yang digunakan masyarakat dalam menghargai ilmu pengetahuan yang dikuasainya, makin tinggi ilmunya berarti individu itu makin tinggi juga mendapatkan tempat teratas.

Fenomena kekuasaan, karena hampir keseluruhan individu mempunyai motivasi agar memiliki kekuasaan di skala yang kecil hingga besar, namun tidak semua bisa menjadi seorang pemimpin, terdapat mekanisme aturan di masyarakat terkait kekuasaan tersebut, tiap individu maupun kelompok masyarakat tentu memiliki pengukuran terkait idealisme diberadakkannya unsur kekuasaan di masyarakat, setidaknya penguasa ini dianggap merupakan seorang figur yang bisa memimpin, memberi pengaturan, serta menjadi perwakilan atas aspirasi kelompoknya. Tidak bisa

figur ini disamaratakan dengan tiap anggota kelompok, seseorang akan mempercayai kekuasaannya tersebut setidaknya di satu individu atau lebih yang dianggap mampu memimpin orang banyak, terkait bagaimana tahapan penguasaan tersebut berada di masyarakat, apa dari pemilihan atau ada unsur pemaksaan, hal tersebut merupakan permasalahan lainnya.²²

Analisis berikut memiliki aspek penting yaitu Weber menentang adanya reduksi stratifikasi menjadi berbagai faktor perekonomian, tapi mengamatinya dengan sifat multidimensional. Sehingga, stratifikasi masyarakat didasarkan atas status, ekonomi, maupun kekuasaan. Pengimplikasian yang didapatkan yaitu seseorang bisa memosisikan jenjang yang tinggi di suatu dimensi stratifikasinya itu serta ada di posisi atau jenjang yang rendah di dimensi lain. Hal tersebut memberi kemungkinan analisis yang lebih mendalam terkait stratifikasi sosial dengan yang dimungkinkan dari stratifikasi yang direduksi (yang dilaksanakan oleh Marxis). Hanya untuk beragam variasi di kondisi perekonomian individu.²³

Mengawali melalui kelas, Weber memiliki kesetiaan untuk berorientasi atas perilaku yang mengungkapkan kelas tidaklah sama dengan komunitas. Hal tersebut berarti, kelas merupakan sekumpulan individu yang terkadang berperilaku didasarkan atas kondisi yang dirasakan bersamaan. Weber

²² Saripudin, Didin, 2005, *Mobilitas dan Perubahan Sosial*, Masagi Foundation, Bandung, hlm. 56.

²³ George Ritzer, 2010, *Sociologycal Theory 8th Edition*, Diterjemahkan oleh Winda Adeputri Djohar (dkk), 2012, Pustaka Pelajar, Yogyakarta, hlm. 217.

mengungkapkan yakni situasi kelas tertentu ada saat terpenuhinya situasi atau kondisi. Pertama, sekumpulan individu yang memiliki penyebab yang serupa dalam kesempatan kehidupannya. Kedua, komponen itu dijelaskan dengan rinci dari kepentingan perekonomian dalam memiliki barang maupun peluang agar bisa menghasilkan. Ketiga, dijelaskan kondisi komoditasnya atau pasar pekerja. Konsep “kelas” berpacu terhadap tiap kelompok individu yang diperoleh pada situasi kelas yang serupa atau sama. Sehingga, kelas tidaklah suatu komunitas namun hanya kumpulan individu yang ada di kondisi perekonomian yang sepadan.²⁴

Tidak sama dengan kelas, status berpacu pada komunitas, kelompok status yaitu suatu komunitas dalam sehari-hari, walaupun mungkin tidak ada situasi status yang diberi definisi dari Weber yakni tiap komponen dalam berkehidupan manusia yang ditentukan dari taksiran sosial yang spesifik, negatif atau positif atas kehormatannya. Status berkaitan terhadap *lifestyle* yakni pengonsumsi produk, namun kelas berkaitan dengan produksi ekonomi. Individu yang ada di posisi puncak dalam hierarki status memiliki perbedaan gaya hidup dengan seseorang yang ada di posisi bawah. Pada masalah ini, *lifestyle* yang sering dikaitkan dengan situasi kelas. Namun, kelas maupun status tidak memiliki kaitan.

Weber dengan tegas menganalisis terkait pendapat Karl Marx mengenai kelas sosial yaitu di kelas umumnya terdapat berbagai konflik dan

²⁴ *Ibid.*, hlm. 217.

biasanya sedikit yang memperoleh status kehormatan dari kelompok lainnya, dikarenakan pengaruh dari sistem perekonomian dengan sifatnya yang kompetitif dan banyak atau sedikitnya kelas ini memiliki keterlibatan di perjuangan kelas sosial diantara satu sama lainnya serta satu perjuangan yang melewati batas ekonominya bisa ada di sistem politik yang memiliki kepentingan individu.²⁵

B. Pelayanan Publik

1. Pengertian Pelayanan Publik

Masyarakat yang mencakup kumpulan individu memerlukan suatu pelayanan, walaupun layanan publik ini tidak dapat dilepaskan di administrasi yang telah diatur negara, pelayanan publik merupakan seluruh aktivitas melayani yang dilakukan pihak yang menyelenggarakan layanan publik sebagai usaha memenuhi kebutuhan yang menerima layanannya itu ataupun melaksanakannya sesuai dengan kebijakan aturan UU.²⁶

Menurut B.Linois, dalam buku etika publik definisi pelayanan publik adalah “semua kegiatan yang pemenuhannya harus dijamin, diatur, dan juga diawasi oleh pemerintah, karena diperlukan untuk perwujudan dan perkembangan kesaling-tergantungan sosial, dan pada hakikatnya, perwujudannya sulit terlaksana tanpa campur tangan kekuatan pemerintah.”²⁷

Mengacu terhadap putusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara No. 63 Tahun 2003, definisi dari pelayanan umum adalah : Segala bentuk

²⁵ Thomas F. O’dea, 1996, *Sosiologi Agama*, PT.Raja Garindo Persada, Yogyakarta, hlm. 35

²⁶ Nina Rahmayanty, 2013, *Manajemen Pelayanan Prima*, PT Graha Ilmu., Yogyakarta, hlm. 85.

²⁷ Haryatmoko, 2011, *Etika Publik*, PT Gramedia Pustaka Utama., Jakarta, hlm. 13.

pelayanan yang dilaksanakan oleh instansi pemerintah di pusat, di daerah, dan di lingkungan Badan Usaha Milik Negara atau Badan Usaha Milik Daerah dalam bentuk barang dan atau jasa, baik dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan. Sementara berdasarkan Bab 1 Pasal 1 Ayat 1 Undang-undang No. 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, yang dimaksud dengan pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/ atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik.

Pendapat oleh Ratminto dan Atik Septi Winarsih definisi dari pelayanan publik ataupun umum yaitu:

“Pelayanan Publik atau pelayanan umum dapat didefinisikan sebagai segala bentuk jasa pelayanan, baik dalam bentuk barang publik maupun jasa publik yang pada prinsipnya menjadi tanggung jawab dan dilaksanakan oleh instansi pemerintah di pusat, di daerah, dan di lingkungan Badan Usaha Milik Negara atau Badan Usaha Milik Daerah, dalam upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan.”²⁸

Dari pengertian layanan publik tersebut, maka kesimpulannya yaitu pelayanan umum atau publik adalah seluruh wujud layanan yang disediakan dari pemerintahan baik kelembagaan pemerintahan tersebut atau juga dari kelembagaan non-pemerintah dalam pemenuhan keperluan warganya

²⁸ Ratminto, Atik Septi Winarsih. 2007, *Manajemen Pelayanan*, Pustaka Belajar, Yogyakarta, hlm. 4-5.

ataupun menjalankan ketentuan yang sudah ada melalui sarana serta perlengkapan dengan adanya proses atau prosedur kerja demi memberi suatu layanan berbentuk jasa maupun barang.

2. Asas, Prinsip, dan Standar Pelayanan Publik

Pelayanan publik dilaksanakan dalam memberi rasa puas untuk pemakai jasanya, sehingga yang menyelenggarakan ini memerlukan asas pelayanan. Hal ini berarti, saat memberi layanan bagi publik, pihak yang menyediakan layanan perlu memperhatikan asas layanan publik.

Asas-asas pelayanan publik berdasarkan Keputusan Menpan No. 63 Tahun 2003 yakni :

- a. **Transparansi.** Memiliki keterbukaan, kemudahan mengaksesnya bagi individu yang memerlukannya serta disajikan dengan mumpuni dan bisa dipahami dengan mudah.
- b. **Akuntabilitas.** Bisa diberikan tanggung jawabnya selaras terhadap kebijakan peraturan perundang-undangan.
- c. **Kondisional.** Selaras terhadap situasi maupun keterampilan pemberi serta penerima layanan yang memiliki pegangan prinsip efisiensi serta efektif.
- d. **Partisipatif.** Mendukung peran masyarakat pada terselenggarakannya layanan publik yang memperhatikan aspirasi, kebutuhan, serta keinginan masyarakatnya.

- e. Kesamaan Hak. Tidak adanya diskriminatif yang membedakan gender, suku, agama, status perekonomian, ras, dll.
- f. Keselarasan Hak serta Kewajiban. Pemberi maupun penerima layanan publik perlu terpenuhi atas hak maupun kewajibannya.

Pada aktivitas layanan pun diatur terkait prinsip pelayanannya yang merupakan pedoman guna menunjang berlangsungnya aktivitas. Ada pula prinsip layanan publik berdasarkan MENPAN No.63/ KEP/M.Pan/ 7/ 2003 yakni :

- a. Kesederhanaan. Tidak rumit dalam memberi pelayanan publik, memiliki kemudahan untuk dimengerti serta dalam pelaksanaannya pun mudah.
- b. Kejelasan. 1) syarat teknis serta administratif layanan umum; 2) komponen pejabat dengan kewenangan serta tanggung jawab memberi layanan maupun penyelesaian masalah di pelaksanaan layanan publik; 3) rincian biaya layanannya serta tahapan membayarnya.
- c. Kepastian waktu. Pelayanan publik bisa diselesaikan di jangka waktu yang sudah ditetapkan.
- d. Akurasi. Produk dari layanan publik perlu diterima secara sah, benar, dan tepat.
- e. Keamanan. Tahapan serta proses dalam memberi pelayanannya menciptakan keamanan serta hukum yang pasti.

- f. Tanggung jawab. Pihak yang menyelenggarakan ataupun pejabat yang memiliki tanggung jawab atas terselenggarakannya suatu pelayanan maupun penyelesaian masalah publik.
- g. Sarana serta prasarana bekerja yang lengkap. Sarana maupun prasarana dalam bekerja harus memadai dan juga tersedianya teknologi, telekomunikasi dan informatika.
- h. Kemudahan akses. Lokasi sarana maupun prasarana dalam memberi layanan yang mumpuni, memiliki kemudahan diakses bagi warga serta bisa mengimplementasikan teknologi telekomunikasi dan informasi.
- i. Disiplin, ramah, dan sopan. Individu yang memberikan layanan perlu memiliki kedisiplinan, keramahan, kesopanan serta kesantunan dan juga memberi layanan secara ikhlas.
- j. Kenyamanan. Tempat dalam memberikan layanan perlu teratur, tertib dan diberikan ruang tunggu dengan kebersihan, kenyamanan, serta kerapiannya yang terjaga. Lingkungannya pun lengkap dengan fasilitas penunjang layanannya, mencakup toilet, parkir, tempat ibadah, dll.

Tiap pihak yang menyelenggarakan layanan publik perlu mempunyai standarisasi pelayanan yang merupakan penjaminan kepastian untuk pemberi dalam melaksanakan tugas maupun fungsi serta penerima layanan saat tahapan mengajukan permohonan. Standarisasi pelayanan adalah ukuran yang ditetapkan pada pelaksanaan pelayanan umum yang

merupakan acuan yang harus dipatuhi serta dilakukan bagi pihak yang menyelenggarakan pelayanan serta menjadi acuan untuk penerima layanan ketika mengajukan permohonan, dan alat mengontrol masyarakat maupun penerima layanan berdasarkan hasil kerja pihak yang menyelenggarakan pelayanan.

Maka dari itu, harus diciptakan serta ditentukan standarisasi pelayanan yang selaras terhadap jenis, sifat, serta karakteristik layanan itu, dan memperhatikan keperluan maupun situasi lingkungan pada penyusunannya itu melibatkan warga dan aparat birokrasi agar memperoleh saran maupun masukan, menciptakan rasa peduli serta komitmen dalam peningkatan kualitas pelayanan.

Standar Pelayanan Publik berdasarkan Keputusan Menteri PAN Nomor 63/KEP/M.PAN/7/2003, setidaknya mencakup:

1) Prosedur Pelayanan

Prosedur pelayanan untuk pemberi serta penerima layanannya yang juga mencakup aduan.

2) Waktu penyelesaian

Waktu penyelesaian yang sudah ditentukan dari awal saat mengajukan permohonan hingga terselesaikan termasuk aduan.

3) Biaya pelayanan

Biaya pelayanan serta rincian yang ditentukan pada pelaksanaan memberi pelayanan.

4) Produk pelayanan

Hasil layanan yang diperoleh selaras terhadap ketentuan yang sudah ada.

5) Sarana dan Prasarana

Tersedianya sarana maupun prasarana layanan yang mumpuni dari pihak yang menyelenggarakan pelayanan publik.

6) Kompetensi petugas pelayanan

Kompetensi atau keterampilan pegawai pelayanan perlu ditentukan sesuai didasarkan atas kecakapan, kemampuan, pengetahuan, perilaku, serta sikap yang diperlukan.²⁹

3. Jenis Pelayanan Publik

Hadirnya beragam pelayanan publik karena terdapat kepentingan, kepentingan itu beragam wujudnya maka pelayanan umum yang dilaksanakan pun juga bermacam-macam.

Pendapat oleh Hardiyansyah, jenis dari pelayanan umum yang disediakan pemerintahan diklasifikasikan ke dalam tiga bagian atau kelompok, yakni:

²⁹ Ratminto, Atik Septi Winarsih. 2007, *Manajemen Pelayanan*, Pustaka Belajar, Yogyakarta, hlm. 23.

a. Pelayanan administratif

Pelayanan administratif yaitu layanan yang menyediakan beragam dokumen yang dibutuhkan masyarakat, contohnya: membuat KTP, Akta Kematian, STNK, IMB, BPKB, Akta Kelahiran, Sertifikat Tanah, dll.

b. Pelayanan Barang

Pelayanan barang yakni suatu layanan yang memperoleh beragam bentuk barang atau produk yang merupakan keperluan masyarakat, contohnya: tenaga listrik, air bersih, jaringan seluler.

c. Pelayanan Jasa

Pelayanan jasa yaitu layanan yang memperoleh beragam jasa yang diperlukan umum, yakni: pemeliharaan kesehatan, pendidikan tinggi maupun menengah, jasa pos, persampahan, transportasi, sanitasi lingkungan, dll.³⁰

Pendapat lainnya diungkapkan dari Lembaga Administrasi Negara yakni :

a. Pelayanan pemerintahan merupakan jenis layanan bagi warga yang berkenaan terhadap tugas dasar pemerintah, yakni layanan SIM, perpajakan, perizinan, imigrasi, KTP, dll.

b. Pelayanan pembangunan merupakan suatu layanan bagi warga yang berkenaan terhadap menyediakan sarana maupun prasarana dalam memberi fasilitas untuk warga. Pelayanannya mencakup pelabuhan, jembatan, jalan, dll.

³⁰ Hardiyansyah, 2011, *Kualitas Pelayanan Publik*, Gava Media, Yogyakarta, hlm. 23.

- c. Pelayanan utilitas yaitu suatu layanan yang berkenaan terhadap utilitas atau kebutuhan warga yakni air, transportasi, listrik, telepon.
- d. Pelayanan sandang, pangan serta papan yakni suatu layanan yang menyajikan bahan keperluan pokok bagi warga serta keperluan rumah tangga, yakni minyak, gula, beras, tekstil, dll.
- e. Pelayanan kemasyarakatan yaitu suatu layanan yang diamati melalui sifat serta kepentingannya yang difokuskan terhadap aktivitas sosial masyarakat, yakni penjara, pendidikan, kesehatan, ketenagakerjaan, dll.³¹

Berdasarkan pendapat itu, jenis layanan di Kantor Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Jeneponto masuk pada kategori layanan administratif.

4. Unsur-unsur Pelayanan Publik

Pelayanan umum bermakna jasa layanan yang memiliki beragam unsur. Unsur dalam proses melayani publik dibutuhkan supaya bisa menunjang dalam memberi pelayanan.

Atep Adya Bharata mengungkapkan opininya yakni ada beragam unsur penting pada proses layanan publik, yakni:

³¹ Lembaga Administrasi Negara, 2004, *System Administrasi Negara Republic Indonesia (SANKRI)* Buku 3, LAN, Jakarta, hlm. 185.

- a. Penyedia layanan, yakni pihak yang bisa memberi pelayanan pada pelanggan, yakni pelayanan yang berbentuk penyediaan serta penyerahan barang (*goods*) maupun jasa (*services*).
- b. Penerima layanan, yakni pelanggan atau konsumen yang memperoleh layanannya tersebut.
- c. Jenis layanan, yakni pelayanan yang bisa disediakan pihak yang memberi layanan untuk pihak yang memerlukan layanan itu.
- d. Kepuasan pelanggan, saat memberi layanan maka pihak yang menyediakan layanan perlu berpacu terhadap tujuannya, yakni kepuasan konsumen. Hal tersebut penting dilaksanakan dikarenakan tingkatan kepuasan yang didapatkan bagi konsumen umumnya memiliki kaitan terhadap standarisasi kualitas barang maupun jasanya yang dinikmati.³²

Kemudian, Kasmir mengungkapkan karakteristik pelayanan umum yang baik yakni mempunyai beragam unsur mencakup:

- a. Adanya pegawai yang baik;
- b. Adanya sarana serta prasarana yang menunjang;
- c. Memiliki rasa tanggung jawab untuk tiap pelanggan dari awal sampai terselesaikan;
- d. Bisa memberi pelayanan dengan tepat dan juga cepat;

³² Atep Adya Barata, 2003, *Dasar-Dasar Pelayanan Prima*, Elex Media Kompetindo, Jakarta, hlm. 11.

- e. Bisa berinteraksi;
- f. Memberi penjaminan kerahasiaan tiap transaksinya;
- g. Mempunyai kemampuan serta pengetahuan yang baik;
- h. Berupaya paham akan keperluan pelanggannya;
- i. Bisa memberi rasa kepercayaan untuk pelanggannya.

5. Kualitas Pelayanan Publik

Kualitas pelayanan yaitu seluruh wujud kegiatan yang dilaksanakan industri demi terpenuhinya keinginan pelanggan. Layanan dimaknai yaitu jasa yang diberikan pemilik jasa yakni kecepatan, kemudahan, relasi, keterampilan serata ramah tamahnya yang ditampilkan dari sikap maupun sifat saat memberi layanan guna kepuasan pelanggan. Kualitas dari pelayanan bisa diamati melalui perbandingan pandangan tiap pelanggan terhadap pelayanan yang didapatkan dan pelayanan yang diinginkan pada atribut pelayanan suatu industri. Kualitas pelayanan merupakan ukuran sebaik apa tingkatan pelayanan yang diberi bisa selaras terhadap keinginan konsumennya.³³

Manajemen layanan umum yang disediakan aparat pemerintah diartikan yaitu seluruh aktivitas mengelola layanan dari instansi pemerintahan maupun badan hukum lainnya milik pemerintah untuk warga selaras terhadap wewenangnya, baik layanan yang diberi dengan langsung ataupun

³³ Fandy Tjiptono, 2012, *Service Management Mewujudkan Layanan Prima*, C.V Andi Offset., Yogyakarta, hlm. 74.

tidak dari suatu kebijakannya. Sesuai dengan perkembangan penyelenggaraan Negara serta sebagai usaha menciptakan layanan, paradigma layanan umum memiliki perkembangan yang berfokus dalam mengelola pelayanan dengan orientasinya terhadap kepuasan konsumen, yang memiliki karakteristik, yakni:

- a. Lebih fokus pada fungsi pengaturannya, dari beragam kebijakan yang memberi fasilitas untuk mengembangkan kesempatan yang kondusif bagi aktivitas layanan oleh masyarakat.
- b. Lebih fokus terhadap memberdayakan warga, maka warga mempunyai rasa kepemilikan yang tinggi terkait fasilitas layanan yang sudah diciptakan bersama-sama.
- c. Mengaplikasikan sistem kompetisi untuk menyediakan layanan umum tertentu.
- d. Memiliki fokus terhadap tercapainya tujuan, target, visi maupun visi dengan berorientasi.
- e. Mengedepankan harapan masyarakat.
- f. Pada suatu hal, pemerintahan memiliki peran dalam mendapatkan suatu pendapatan terhadap aktivitas layanan yang dilakukan.
- g. Mencegah adanya masalah dalam melayani.
- h. Mengedepankan desentralisasi ketika melayani.
- i. Mengimplementasikan sistem market saat memberi pelayanan.

Kualitas pelayanan bisa diamati melalui lima dimensi, yakni: empati, jaminan, kehandalan, berwujud, dan ketanggapan. Tiap dimensinya mempunyai berbagai indikator, yakni:

a. Dimensi *Tangible* (berwujud), mencakup indikator :

- 1) Penampilan pegawai saat memberi pelayanan bagi konsumen. Penampilan yaitu wujud citra diri yang dicerminkan terhadap individu serta merupakan sarana interaksi diri dengan individu lainnya. Penampilan yang menarik merupakan kunci kesuksesan untuk bekerja, khususnya bidang pekerjaan yang memiliki hubungan dengan orang banyak. Misalnya mempunyai *inner beauty* yang bagus, pengontrolan diri yang baik, memperhatikan ekspresinya, bahasa tubuh, dll.
- 2) Kenyamanan tempat melaksanakan pelayanan. Kenyamanan yakni lingkungan layanannya perlu teratur, tertib dan adanya ruang tunggu dengan kenyamanannya yang memanfaatkan AC supaya konsumen merasa nyaman saat melaksanakan pelayanan itu, rapi, bersih, lingkungan sehat, indah, dan ditunjang dengan fasilitas penunjang lainnya.
- 3) Kemudahan saat tahapan pelayanan. Kemudahan dalam memberi pelayanan yakni konsumen yang memiliki akses yang mudah saat mengurus kebutuhannya di kantor pelayanan tersebut, lalu

kemudahan tempatnya maupun sarana dan prasarana serta penunjang lainnya.

- 4) Pegawai yang disiplin saat memberi pelayanan. Kedisiplinan yakni pegawai pelayanan memiliki kedisiplinan ketika memberikan pelayanannya untuk konsumen. Misalnya, mengerjakan kebutuhan konsumen layanan secara tepat waktu serta tidak membuat konsumen menunggu sangat lama.
- 5) Pemakaian alat bantu ketika melayani. Pemakaian alat bantu ini diperlukan guna melancarkan kegiatan melayani. Alat bantu yang dipakai misalnya komputer serta perangkat lainnya yaitu kamera guna kebutuhan foto KTP.

b. Dimensi *Reability* (Kehandalan), mencakup indikator :

- 1) Kecermatan pegawai saat memberi pelayanan. Kecermatan ataupun ketelitiannya dibutuhkan supaya meminimalisir kesalahan yang mungkin terjadi saat memberi pelayanannya tersebut.
- 2) Mempunyai standarisasi pelayanan secara jelas. Saat melaksanakan pelayanan umum, maka pihak yang menyediakan pelayanan perlu memiliki standar dalam melayani yang jelas mencakup waktu layanan, prosedur, biaya, sarana prasarana, produk layanan, serta keterampilan pegawai pelayanan.
- 3) Keterampilan memakai alat bantu pelayanan. Keterampilan petugas saat memakai alat bantu yang ada sangat diperlukan supaya

memberi kemudahan bagi pengguna layanan ketika melaksanakan proses pelayanan.

- 4) Keahlian pegawai memakai alat bantu pelayanan. Keahlian bermakna hal yang dikuasainya. Keahlian adalah bagian yang perlu dikuasai petugas saat melayani supaya pelayanannya tersebut bisa berlangsung secara lancar.

c. Dimensi *Responsiveness* (Respon/Ketanggapan), meliputi:

- 1) Merespon tiap konsumen. Merespon bermakna tanggap. Sikap tanggap diperlukan supaya pengguna atau konsumen layanan merasakan kesenangan serta dihargai saat pegawai pelayanannya itu memberi sikap tanggap pada pengguna pelayanan.
- 2) Pelayanan secara tepat serta cepat. Pengguna pelayanan bisa merasakan kesenangan saat pegawai mengerjakan hal yang dibutuhkan pengguna secara tepat dan cepat. Tepat berarti pegawai memberi layanan yang sesuai terhadap kebutuhan penggunanya.
- 3) Pegawai melaksanakan pelayanan sesuai dengan waktu yang sudah ditentukan. Apabila tugas dilaksanakan secara tepat waktu sehingga penggunanya tidak akan menunggu begitu lama. Waktu yang tepat berarti sesuai terhadap standar pelayanan umum yang sudah ditentukan tiap-tiap penyedia layanan.
- 4) Respon keluhan konsumen. Tiap penyedia pelayanan umum dalam memberi respon aduan pelanggannya. Umumnya aduan atau

keluhan yang terjadi apabila pegawainya tidak melakukan tugasnya secara benar.

d. Dimensi *Assurance* (Jaminan), mencakup indikator :

- 1) Jaminan tepat waktu pelayanan. Penjaminan atas ketepatan waktu dibutuhkan bagi konsumen supaya pengguna atau konsumen memiliki keyakinan terhadap waktu yang dijanjikannya.
- 2) Penjaminan biaya yang pasti. Penjaminan biaya ini umumnya ada di standar pelayanan publik tiap penyedia pelayanan.

e. Dimensi *Emphaty* (Empati), terdiri atas indikator :

- 1) Mengutamakan kepentingan konsumen. Prioritas yaitu konsumen. Pegawai hendaknya mengutamakan kepentingan konsumen dibandingkan kepentingan individu.
- 2) Melayani dengan sopan, santun serta ramah. Ramah maupun sopan dari pegawai ini dibutuhkan saat memberi pelayanan supaya pengguna merasakan kesenangan dan merasa dihargai saat pegawai bersikap sopan serta ramah.
- 3) Tidak diskriminasi. Saat memberi pelayanan, maka pegawai tidak diperkenankan mendiskriminasi atau membedakan penggunanya yang memiliki kepentingan di kantor pelayanan itu. Semua perlu diberi pelayanan yang sama sesuai terhadap nomor antri yang ada.
- 4) Melayani serta menghargai tiap konsumen. Menghargai ketika memberi pelayanan serupa dengan kesopanan. Sikap menghargai

ini bisa dilaksanakan melalui sapaan dan senyum yang diberikan kepada konsumen, serta bertanya keperluan yang diinginkan dan memberi penjelasan.³⁴

Lehtinen membagi dimensi kualitas jasa ke dalam tiga, yakni: *interactive quality* yang berkaitan dengan kontak personalnya, *physical quality* berkenaan dengan fasilitas fisik yang mendukung kualitas jasa dan *corporate quality* yang melibatkan *image* perusahaan. Menurut Babacus dan Boller, dimensi kualitas jasa diklasifikasikan ke dalam dua, yakni: kualitas teknik serta fungsionalnya. Kualitas teknik yaitu hal yang diperoleh konsumen, sementara kualitas fungsionalnya berpacu terhadap cara mereka memperoleh jasa layanannya itu.³⁵

6. Faktor-faktor yang Memengaruhi Pelayanan

Pelayanan yang benar bisa menciptakan rasa puas untuk masyarakat. Pelayanan yang maksimal bisa memberi peningkatan *image* organisasi dan citra organisasi di pandangan masyarakat akan mengalami peningkatan. Terdapat citra organisasi yang baik, sehingga segala hal yang dilaksanakan organisasi bisa dianggap baik juga. Pendapat oleh Kasmir, faktor yang bisa memberi pengaruhnya dalam pelayanan yakni:

“Faktor utama yang memengaruhi pelayanan adalah sumber daya

³⁴ Hardiyansyah, 2011, *Kualitas Pelayanan Publik*, Gava Media, Yogyakarta, hlm. 46-47.

³⁵ Astrid Lavenia Siwu, 2010, “*Kinerja Aparat Desa Dalam Penyelenggaraan Pelayanan Surat Keterangan Tidak Mampu (SKTM) di Desa Motoling I Kecamatan Motoling Kabupaten Minahasa Selatan*”, Skripsi, Sarjana Ilmu Politik, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Sam Ratulangi, hlm. 10-11.

manusia. Artinya peranan manusia (karyawan) yang melayani masyarakat merupakan faktor utama karena hanya dengan manusialah pelanggan dapat berkomunikasi secara langsung dan terbuka.”³⁶

Pendapat oleh Atep Adya Barata, kualitas pelayanan diklasifikasikan ke dalam dua bagian, yakni pelayanan eksternal maupun internal. Tiap bagiannya itu diberi pengaruh dari beragam faktor yang penting, yakni:

- a. Faktor yang memberi pengaruh pada kualitas layanan internal yakni komunikasi pegawai organisasi, adalah pola manajemen dasar organisasi, tersedianya fasilitas penunjang, pengembangan SDM, iklim kerja serta kesesuaiannya terhadap relasi kerja, maupun pola intensif.
- b. Faktor yang memberi pengaruh pada kualitas layanan eksternal, yakni pola layanan serta proses penyediaan pelayanan, pola layanan pendistribusian jasa, pola pelayanan penjualan jasa, serta pola pelayanan ketika menyampaikan jasanya.³⁷

Pendapat oleh Vincent Gaspersz, ada faktor yang bisa memberi pengaruh pandangan serta harapan konsumen pada pelayanan, yakni:

- a. Keperluan serta kemauan yang berkenaan terhadap hal yang dirasakannya saat melaksanakan transaksi bersama industri;
- b. Pengalaman lampau saat memakai jasa dari industri;

³⁶ Kasmir, 2006, *Manajemen Perbankan*, Kencana Prenada Media Group, Jakarta, hlm. 3.

³⁷ Atep Adya Barata, 2003, *Dasar-Dasar Pelayanan Prima*, Elex Media Kompetindo, Jakarta, hlm. 37.

- c. Pengalaman rekan-rekannya, yang mana menceritakan terkait kualitas layanan yang diperolehnya;
- d. Interaksi dari iklan serta marketing pun memberi pengaruh pada pandangan konsumen terhadap jasa yang diperolehnya.

Mengacu pada pemaparan itu, maka kesimpulannya yakni dalam peningkatan kualitas pelayanan terdapat berbagai faktor yang memengaruhi, seperti sumber daya manusianya, kesadaran, peraturan, organisasi, keterampilannya, sarana pelayannya, dan pengalaman pelanggan. Di samping itu, faktor eksternal maupun internal juga penting serta memiliki pengaruh untuk mewujudkan pelayanan dengan kualitas yang tinggi.

C. Standar Operasional Prosedur (SOP) Pembuatan KTP-el

Berdasarkan pada Peraturan Presiden Nomor 96 Tahun 2018 tentang Persyaratan dan Tata Cara Pendaftaran Penduduk dan Pencatatan Sipil Pasal 15 yang menjelaskan bahwa syarat penerbitan KTP-el bagi penduduk WNI adalah telah berusia 17 (tujuh belas) tahun, sudah kawin, atau pernah kawin, dan terdaftar dalam kartu keluarga. Jika persyaratan tersebut telah terpenuhi maka penduduk yang ingin membuat KTP-el bisa mendatangi kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil yang ada di kabupaten tempat tinggal.

Saat datang ke kantor Disdukcapil, penduduk yang ingin membuat KTP-el harus membawa fotokopi KK, sukut pindah dari kota asalnya, serta sukut pindah dari luar negeri, dan juga surat ini perlu diterbitkan dari Instansi

Pelaksana untuk WNI yang datang dari luar negeri dikarenakan pindah. KTP

Elektronik (KTP-el) dibuat melalui proses, yakni:

1. Kunjungi kantor Disdukcapil dan membawakan fotocopy KK
2. Mengambil nomor antre, menunggu panggilan dari petugasnya
3. Petugas akan meng-input informasi serta foto pemohonnya dengan digital. Pastikan dan bandingkan data pemohon dengan data di KTP;
4. Berikan tanda tangan pada alat perekam tanda tangan
5. Menunggu proses mencetaknya yakni 2 minggu. Jika KTP-el selesai dicetak pemohon akan diberitahu dan dapat diambil di kantor Disdukcapil.