

**PERILAKU APARAT DALAM PELAYANAN PUBLIK DI
KANTOR DINAS KEPENDUDUKAN DAN CATATAN SIPIL
KABUPATEN SELAYAR**

SKRIPSI
Untuk memenuhi Persyaratan
mencapai derajat Sarjana S-1
Program Studi Ilmu Pemerintahan



WD - 6 - 09
Sasrul
Lily
Hendri
SKR - 509
EMW
P

Oleh
Andi Eljunaedi
E 121 02 026

FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS HASANUDDIN
MAKASSAR

2009

LEMBARAN PENGESAHAN

Skripsi

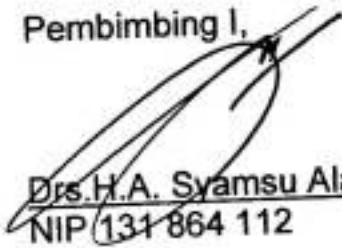
PERILAKU APARAT DALAM PELAYANAN PUBLIK DI KANTOR DINAS KEPENDUDUKAN DAN CATATAN SIPIL KABUPATEN SELAYAR

yang dipersiapkan dan disusun oleh
Andi Eljunaedi
E121 02 026

telah dipertahankan di depan panitia ujian skripsi
pada tanggal 28 Mei 2009
dan dinyatakan telah memenuhi syarat

Menyetujui :

Pembimbing I,


Drs. H.A. Syamsu Alam, M.Si
NIP.131 864 112


Pembimbing II,


Drs. Abdul Salam Muchtar
NIP.131 577 005

Menyetujui:


Ketua Jurusan Ilmu Politik
Ilmu Pemerintahan
Dr. Armin Arsyad, M.Si
NIP. 131 961 985

Ketua Program Studi
Ilmu Pemerintahan


Drs. H.A. Syamsu Alam, M.Si
NIP 131 864 112

LEMBARAN PENERIMAAN

Skripsi

PERILAKU APARAT DALAM PELAYANAN PUBLIK DI KANTOR DINAS
KEPENDUDUKAN DAN CATATAN SIPIL KABUPATEN SELAYAR

yang dipersiapkan dan disusun oleh
Andi Eljunaedi
E 121 02 026

telah diperbaiki
dan dinyatakan telah memenuhi syarat oleh panitia ujian skripsi
pada Program Studi Ilmu Pemerintahan
Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Hasanuddin

Makassar, 1 Juni 2009

Menyetujui :

PANITIA UJIAN

Ketua : Drs. H.Andi Syamsu Alam, M.Si
Sekretaris : Andi Lukman, S.P
Anggota : Dra. Hj.Nurlina, M.Si
Anggota : Drs. Andi .M.Rusli, M.si
Anggota : Drs. Abdul Salam Muchtar
Pembimbing I : Drs. H.Andi Syamsu Alam, M.Si
Pembimbing II : Drs. Abdul Salam Muchtar

(.....)
(.....)
(.....)
(.....)
(.....)
(.....)
(.....)

KATA PENGANTAR


Assalamu Alaikum Wr. Wb.

Syukur Alhamdulillah, penulis panjatkan kehadiran Tuhan Yang Maha Esa, karena hanya dengan Rahmat, Taufik dan Hidayah-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini tepat pada waktunya sebagai salah satu syarat untuk menyelesaikan studi Program Sarjana Ilmu Pemerintahan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Hasanuddin.

Dalam proses penulisan skripsi ini tidak sedikit tantangan dan hambatan yang penulis hadapi mulai dari penyusunan proposal penelitian, pelaksanaan penelitian di lapangan, sampai pada penulisan akhir penelitian, namun berkat usaha maksimal penulis serta bantuan dan bimbingan dari berbagai pihak, maka semua hambatan yang dihadapi dapat teratasi. Oleh karena itu, melalui kesempatan ini perkenankanlah penulis untuk menyampaikan ungkapan terima kasih yang setinggi-tingginya kepada:

1. Bapak Prof. Dr. dr. Idrus A. Paturusi, Sp. B, Sp. B.O, selaku Rektor Universitas Hasanuddin beserta stafnya.
2. Bapak Dr. Deddy Tikson, Ph.D selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Hasanuddin beserta Para Pembantu Dekan dan para stafnya.
3. Bapak Dr. Armin Arsyad, M.Si selaku Ketua Jurusan Ilmu Politik dan Ilmu Pemerintahan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Hasanuddin.

4. Drs.H.A.Syamsu Alam, M.Si selaku Ketua Program Studi Ilmu Pemerintahan Universitas Hasanuddin.
5. Drs.H.A.Syamsu Alam, M.Si dan Drs.Abdul Salam Muchtar, masing-masing sebagai Pembimbing I dan Pembimbing II atas bimbingan dan bantuan moril yang telah diberikan mulai dari pengembangan minat terhadap permasalahan penelitian, pelaksanaan, sampai pada penulisan skripsi ini.
6. Para Dosen beserta para staf Jurusan Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Hasanuddin yang senantiasa memberikan motivasi serta pengetahuan dan pelayanan yang baik kepada penulis.
7. Bapak Nur Ali SH selaku Kepala Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Selayar beserta para stafnya yang bersedia memberikan fasilitas, informasi, dan data-data kepada penulis selama kegiatan penelitian.
8. Kedua Orang Tua tercinta (Akhmad S dan Raja Bone) yang senantiasa mendoakan dan membesarkan penulis dengan penuh kasih sayang, hingga penulis dapat mencapai cita-cita.
9. Kepada Istri tercinta (Irmawati A.Md) yang telah memberikan motivasi dalam penyelesaian penulisan skripsi ini.
10. Kepada saudara-saudari penulis (Nur Kamar S.Kel, Andi Murtia SE, Nur Astina C. S.Pd) yang tercinta dan senantiasa memberikan bantuan baik materill maupun moril.



11. Semua rekan-rekan Mahasiswa Ilmu Pemerintahan khususnya angkatan 2002 dan rekan-rekan yang tidak sempat disebutkan namanya satu per satu yang telah memberikan bantuan dan motivasi kepada penulis.

Akhirnya kepada semua pihak yang telah turut memberikan andilnya dalam proses penyelesaian penyusunan karya ilmiah ini. Semoga karya ilmiah yang sangat sederhana ini dapat bermanfaat bagi perkembangan ilmu pengetahuan di masa yang akan datang. Akhir kata, semoga Tuhan senantiasa melimpahkan Rahmat dan Hidayah-nya kepada kita semua. Amin.

Makassar, 23 Maret 2009

Penulis

INTISARI

Andi Eljunaedi, Perilaku Aparat Dalam Pelayanan Publik Di Kantor Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Selayar, (dibimbing oleh Drs.H.A.Syamsu Alam, M.Si dan Drs.Abdul Salam Muchtar.

Pokok permasalahan yang dirumuskan dalam penelitian ini adalah :1. Bagaimana persepsi masyarakat terhadap perilaku aparat dalam pelayanan publik dalam hal ini adalah penerbitan Kartu Tanda Penduduk, Kartu Keluarga, Akta Kelahiran dan Akta Kematian di Kantor Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Selayar, 2. Faktor apa yang mempengaruhi perilaku aparat dalam penerbitan Kartu Tanda Penduduk, Kartu Keluarga, Akta Kelahiran dan Akta Kematian di Kantor Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Selayar.

Penelitian ini bertujuan ; 1) Untuk mengetahui perilaku aparat dalam penerbitan Kartu Tanda Penduduk, Kartu Keluarga, Akta Kelahiran dan Akta Kematian di Kantor Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Selayar, 2) Untuk mengidentifikasi faktor-faktor apa yang berpengaruh terhadap perilaku aparat dalam penerbitan Kartu Tanda Penduduk, Kartu Keluarga, Akta Kelahiran dan Akta Kematian di Kantor Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Selayar.

Penelitian ini bersifat deskriptif. Data penelitian ini terdiri dari data primer dan data sekunder yang diperoleh dengan menggunakan teknik studi lapang, wawancara, kepustakaan, dan observasi. Data yang telah diperoleh dianalisis dengan menggunakan tabel frekuensi dan persentase.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa perilaku aparat dalam memberikan pelayanan publik khususnya dalam penerbitan Kartu Tanda Penduduk, Kartu Keluarga, Akta Kelahiran dan Akta Kematian di Kantor Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Selayar tergolong cukup baik. Sedangkan faktor-faktor yang berpengaruh terhadap perilaku aparat dalam memberikan pelayanan khususnya dalam pengurusan Kartu Tanda Penduduk, Kartu Keluarga, Pencatatan Kelahiran dan Kematian di Kantor Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Selayar terdiri dari : Pertama : Karakteristik Individu yang terdiri dari golongan kepangkatan, tingkat pendidikan, dan tingkat pengalaman. Kedua : Karakteristik birokrasi yang terdiri dari hierarki, spesialisasi, dan impersonal.

ABSTRACT

Andi Eljunaedi, Government Officer Behavior In Public Service In The Office On Duty Demography and Civil Note Selayar Regency, (Guided by Drs. H. A. Syamsu Alam, M.Si and Drs. Abdul Salam Muchtar).

Where the shoe pinches that formulated in research this is the : 1. How society perception to government officer behaviour in publication of resident sign card, family card and birth record-keeping and death in office on duty demography and civil note Selayar Regency, 2. What factor that influence behaviour of card publication government officer resident sign, family card and birth record-keeping and death in office on duty demography and civil note Selayar Regency.

This research bent on : 1.) to know government officer behaviour in publication of resident sign card, family card and birth record-keeping and death in office on duty demography and civil note Selayar Regency, 2) For identification any factors that have an effect on to government officer behaviour in publication of resident sign card, family card and birth record-keeping and death in office on duty demography and civil note Selayar Regency.

This research has the character of descriptive. This research data consist of primary data and sekunder data that obtained by using spacious study technique, interview, bibliography, and observation. Data that has been obtained analysed by using frequency tables and percentage.

Has research indicates that government officer behaviour in giving service specially ,in management of resident sign card, family card, birth record-keeping and death in office on duty demography and civil note Selayar Regency still must improves it's service quality.

Where as factors that have an effect on to government officer behaviour in giving service specially in management of resident sign card, family card, birth record-keeping and death in office on duty demography and civil note Selayar Regency consist of : first : individual characteristic that consist of rank group, education level, and experience level. Second : bureaucracy characteristic that consist of hierarchy, specialization and impersonal.

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PENGESAHAN	ii
HALAMAN PENERIMAAN	iii
KATA PENGANTAR	iv
ABSTRAK	vii
DAFTAR ISI	ix
DAFTAR TABEL	xii
BAB I. PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang	1
B. Rumusan Masalah	4
C. Tujuan dan Manfaat Penelitian	5
D. Kerangka Konseptual	6
E. Metode Penelitian	9
F. Defenisi Operasional.....	12
BAB II. TINJAUAN PUSTAKA	
A. Defenisi	17
1. Perilaku.....	17
2. Aparat	20
3. Pelayanan Publik	21
B. Perilaku Aparat dalam Pelayanan Publik	26

BAB III. GAMBARAN UMUM LOKASI PENELITIAN

A. Kondisi Geografis	29
B. Keadaan Penduduk	30
C. Sarana dan Prasarana Kerja	33
D. Organisasi dan Tata Kerja	35
1. Susunan Organisasi.....	36
2. Tata Kerja (Uraian Tugas Pokok dan Fungsi).....	38
E. Keputusan Bupati Selayar No.170 Tahun 2002 Tentang Penerbitan Kartu Tanda Penduduk dan Kartu Keluarga	48
F. Keputusan Bupati Selayar No.20 Tahun 2007 Tentang Pemberian Akta Kelahiran	49
G. Keadaan Pegawai	50

BAB IV. HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Perilaku Aparat dalam Pelayanan Publik	53
1. Karakteristik Responden	54
2. Indikator Perilaku Aparat dalam Pelayanan Publik.....	57
3. Deskripsi Perilaku Aparat dalam Pelayanan Publik.....	62
B. Persepsi Masyarakat Terhadap Pelayanan Aparat	64
C. Faktor-Faktor Yang Berpengaruh Terhadap Pelayanan Publik	70

BAB V. KESIMPULAN DAN SARAN

A. Kesimpulan	79
B. Saran-Saran	81

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN – LAMPIRAN

DAFTAR TABEL

No.	Teks	Hal
1.	Jumlah Penduduk Kabupaten Selayar Tahun 2008	31
2.	Jumlah Penduduk Yang Memperoleh Pelayanan Publik	32
3.	Jumlah Penduduk Kecamatan Benteng yang Memperoleh Pelayanan Publik	33
4.	Keadaan Sarana dan Prasarana Kerja Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Selayar	34
5.	Keadaan Sarana dan Prasarana Kerja Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Selayar dalam Penerbitan KTP, KK, Akta Kelahiran dan Akta Kematian	34
6.	Keadaan Pegawai Menurut Golongan Ruang dalam Lingkup Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Selayar	50
7.	Keadaan Pegawai Menurut Tingkat Pendidikan dalam Lingkup Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Selayar	51
8.	Keadaan Pegawai Menurut Masa Kerja dalam Lingkup Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Selayar	51
9.	Distribusi Responden Menurut Golongan Kepangkatan	55
10.	Distribusi Responden Menurut Tingkat Pendidikan	56
11.	Distribusi Responden Menurut Masa Kerja	57
12.	Distribusi Responden (masyarakat) Tentang Perlakuan Aparat Dalam Memberikan Pelayanan	58

13.	Distribusi Responden (Aparat) Terhadap Cara Mengkoordinasi dan Mengarahkan Serta Mempercepat Proses Pelayanan	60
14.	Distribusi Responden Terhadap Pelaksanaan Tugas -Tugas dan Tanggung Jawab	61
15.	Distribusi Responden (masyarakat) Terhadap Pelayanan Publik	64
16.	Distribusi Responden (Masyarakat) Terhadap Penyuluhan Yang Dilaksanakan Oleh Aparat	68
17.	Perilaku Aparat Menurut Golongan Kepangkatan	71
18.	Perilaku Aparat Menurut Tingkat Pendidikan	72
19.	Perilaku Aparat Menurut Masa Kerjanya	73
20.	Persepsi Aparat Terhadap Dasar Pembagian Tugas	76
21.	Persepsi Masyarakat Terhadap Pemberian Pelayanan Istimewa Kepada Golongan Masyarakat Tertentu	77

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Peranan pemerintah dalam meningkatkan kesejahteraan umum terutama dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat umum atau warga negara merupakan suatu keharusan dan bersifat mutlak. Sebab itu pelaksanaannya oleh aparat pemerintah yang diberi wewenang harus cukup bijak dan terampil yang terletak pada kemampuan aparatur pemerintah dalam melaksanakan tugas dan tanggung jawabnya sebagai abdi negara dan abdi masyarakat. Untuk itu aparatur pemerintah dituntut untuk memberikan pelayanan secara professional dan berlanjut agar dapat menimbulkan citra positif dan perasaan puas dalam diri masyarakat.

Walaupun peran pemerintah mengalami berbagai perubahan, namun pada pokoknya tugas pemerintah adalah memberikan pelayanan yang terbaik kepada masyarakat. Tugas pelayanan pemerintah sangat relevan dengan pencapaian tujuan nasional sebagaimana tercantum dalam alinea ke-empat Pembukaan Undang-Undang Dasar 1945 :

1. Melindungi segenap bangsa Indonesia dan tumpah darah Indonesia,
2. Memajukan kesejahteraan umum,
3. Mencerdaskan kehidupan bangsa
4. Ikut melaksanakan ketertiban dunia yang berdasarkan kemerdekaan, perdamaian abadi dan keadilan sosial.

Berdasarkan Undang-Undang Republik Indonesia No.12 Tahun 2008 (Jo, Undang-Undang Republik Indonesia No.32 Tahun 2004) tentang pemerintahan daerah mengandung konsekuensi perlunya aparaturnya pemerintah yang kuat sehingga keberadaan pemerintah daerah diharapkan mampu memainkan peranannya sebagai pelaksana sekaligus sebagai pengawas jalannya pemerintahan, pembangunan dan pelayanan kepada masyarakat atas nama kepala daerah dengan dibantu oleh wakil kepala daerah. Dalam Undang-Undang Republik Indonesia No. 12 Tahun 2008, pasal 14 ayat 1, menyatakan bahwa salah satu urusan wajib yang menjadi kewenangan pemerintah daerah yaitu pelayanan kependudukan dan catatan sipil. Undang-undang Dasar Republik Indonesia tahun 1945 pasal 26 ayat 2 menjelaskan bahwa penduduk adalah warga negara Indonesia dan orang asing yang bertempat tinggal di Indonesia, sedangkan dalam ayat 1 dikemukakan bahwa yang menjadi warga negara Indonesia ialah orang-orang bangsa Indonesia asli dan orang-orang bangsa lain yang disahkan dengan Undang-Undang sebagai warga negara, sama halnya dengan bunyi pasal 2 Undang-Undang Republik Indonesia No. 12 tahun 2006 tentang kewarganegaraan Republik Indonesia.

Undang-Undang Republik Indonesia No.12 Tahun 2008 pasal 2 ayat 2 dan 3 mengandung konsekuensi bahwa pemerintah memiliki kewenangan untuk menjalankan otonomi seluas-luasnya untuk mengatur dan mengurus sendiri urusan pemerintahan berdasarkan asas otonomi dan tugas pembantuan. Keleluasaan otonomi mencakup kewenangan yang utuh dalam penyelenggaraan pemerintahan melalui perencanaan, pelaksanaan,

pengawasan, pengendalian dan evaluasi.

Demikian signifikannya aparat pemerintah dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat maka tuntutan ke arah efektivitas pelayanan publik diharapkan lebih besar dalam rangka meningkatkan kesejahteraan masyarakat, meskipun dalam kenyataannya belumlah berjalan optimal sebagaimana yang diharapkan selama ini. Melemahnya kepercayaan masyarakat terhadap kemampuan aparat pemerintah dalam menyelesaikan persoalan yang dihadapi oleh masyarakat dengan baik, merupakan implikasi dari penyelewengan - penyelewengan yang berlangsung selama ini.

Salah satu bentuk pelayanan kependudukan dan catatan sipil yang utama yaitu pembuatan Kartu Tanda Penduduk, Kartu Keluarga, Pencatatan Kelahiran, dan Kematian, dimana kesemuanya itu merupakan satu hal yang sangat penting bagi masyarakat, misalnya untuk mencari pekerjaan harus melampirkan Kartu Tanda Penduduk..

Dari berbagai isu yang muncul ternyata hak pelayanan yang diterima oleh sebagian masyarakat atau perorangan terasa belum dapat memenuhi harapan semua pihak baik dari kalangan masyarakat umum maupun dari kalangan pemerintah sendiri. Dari hasil pengamatan empirik menunjukkan kurang adanya keselarasan aparat pemerintah terhadap tugas dan tanggungjawabnya sebagai abdi masyarakat. Adanya pengorganisasian tugas pelayanan yang belum sesuai dengan prosedur sehingga terjadi kesimpangsiuran penanganan tugas, tumpang tindih atau tercecernya suatu tugas karena tidak ada yang menangani. Selain itu adanya sikap pilih kasih

dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat umum.

Dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat selama ini masih sering muncul keluhan dari masyarakat dengan adanya pungutan biaya diluar ketentuan, atau berbelit-belitnya prosedur serta lamanya waktu pelayanan yang diberikan. Belum lagi ditambah sikap para petugas yang kurang ramah.

Dengan mengacu pada kondisi pelayanan publik seperti yang dikemukakan di atas maka dapatlah dikemukakan bahwa penilaian masyarakat terhadap perilaku aparat dalam pelayanan publik belum sepenuhnya dapat menimbulkan citra positif dan perasaan puas bagi masyarakat sebagai unsur yang mendapatkan pelayanan. Keadaan ini mengharuskan adanya langkah kongkrit dan strategis untuk meningkatkan mutu pelayanan. Dengan latar belakang pemikiran tersebut menjadi dasar bagi peneliti untuk mengungkap dan mengkaji lebih jauh mengenai :

"Perilaku Aparat Dalam Pelayanan Publik Di Kantor Dinas Kependudukan Dan Catatan Sipil Kabupaten Selayar "

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian latar belakang di atas serta untuk menghindari meluasnya pembahasan, penulis membatasi dengan rumusan masalah sebagai berikut :

1. Bagaimana persepsi masyarakat terhadap perilaku aparat dalam penerbitan Kartu Tanda Penduduk, Kartu Keluarga, Akte Kelahiran dan Akte Kematian di Kantor Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil

Kabupaten Selayar.

2. Faktor apa yang mempengaruhi perilaku aparat dalam penerbitan Kartu Tanda Penduduk, Kartu Keluarga, Akte Kelahiran dan Akte Kematian di Kantor Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Selayar?

C. Tujuan dan Manfaat Penelitian

1. Tujuan penelitian

- a. Untuk mengetahui perilaku aparat dalam penerbitan Kartu Tanda Penduduk, Kartu Keluarga, Akte Kelahiran dan Akte Kematian di Kantor Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Selayar.
- b. Untuk mengetahui faktor yang berpengaruh terhadap perilaku aparat dalam penerbitan Kartu Tanda Penduduk, Kartu Keluarga, Akte Kelahiran dan Akte Kematian di Kantor Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Selayar?

2. Manfaat Penelitian

Suatu penelitian dianggap baik jika dari hasil penelitian tersebut dapat memberikan manfaat bagi kita semua yang membutuhkan informasi mengenai apa yang kita teliti. Oleh karena itu penulis berharap dari penelitian ini nantinya dapat :

- a. Hasil penelitian ini diharapkan dapat bermanfaat bagi perkembangan khasanah ilmu pemerintahan terutama kajian tentang birokrasi.
- b. Diharapkan dapat bermanfaat bagi aparatur yang bertugas di bidang pelayanan umum, serta dapat menjadi masukan dalam menetapkan

kebijakan teknis operasional dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat.

- c. Agar masyarakat dapat mengetahui kejelasan aturan dan memperoleh pelayanan yang maksimal dari aparat pemerintah.

D. Kerangka Konseptual

Perilaku aparat birokrasi dalam melaksanakan pelayanan kepada masyarakat adalah segala kebiasaan, aktivitas dan tindakan aparat pemerintah dalam memberikan pelayanan umum kepada masyarakat sebagai fungsi utama dari eksistensi birokrasi.

Kelancaran penyelenggaraan tugas pemerintah dalam pembangunan nasional sangat tergantung pada kesempurnaan aparat negara khususnya pegawai negeri. Oleh karena itu dalam rangka mencapai tujuan pembangunan yakni mewujudkan masyarakat madani yang taat hukum, demokratis, adil dan makmur diperlukan pegawai negeri yang merupakan unsur aparat negara yang bertugas sebagai abdi negara dan abdi masyarakat yang harus menyelenggarakan pelayanan secara adil dan merata kepada masyarakat dengan dilandasi kesetiaan dan ketaatan kepada segala norma dan aturan yang berlaku.

Perilaku aparat birokrasi pada hakekatnya merupakan hasil interaksi antara individu-individu dengan organisasinya. Oleh karena itu, untuk memahami perilaku aparat sebaiknya terlebih dahulu perlu diketahui individu-individu pendukung organisasi tersebut. Apabila individu dalam hal

ini pegawai negeri sipil dibawa dalam suatu tatanan atau lingkungan semisal birokrasi ini, maka golongan kepangkatan, pendidikan dan pengalaman akan dibawa serta kedalam organisasi tersebut, ini disebut karakteristik individu. Sedangkan birokrasi yang dipergunakan sebagai lingkungan organisasi dari individu tersebut juga mempunyai karakteristik tersendiri yaitu hierarki, formal, spesialisasi dan impersonal. Jika karakteristik individu berinteraksi dengan karakteristik birokrasi tersebut, maka timbullah perilaku aparat birokrasi.

Sebagai organisasi yang berfungsi sebagai pelayanan, maka birokrasi menuntut adanya perilaku tertentu dari aparatnya demi tercapainya tujuan organisasi tersebut.

Perilaku aparat birokrasi pemerintah dapat dipengaruhi oleh golongan kepangkatan, tingkat pendidikan, tingkat pengalaman aparat. Selain itu juga dapat dipengaruhi oleh karakteristik birokrasi yang terdiri dari hierarki, formal, spesialisasi dan impersonal. Sementara karakteristik diluar karakteristik diatas akan mempengaruhi perilaku aparat birokrasi pemerintah dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat.

Untuk mengetahui sejauh mana pengaruh faktor-faktor tersebut terhadap perilaku aparat birokrasi pemerintah dalam memberikan pelayanan masyarakat dapat dilihat dari beberapa indikator perilaku aparat birokrasi.

Indikator tersebut adalah :

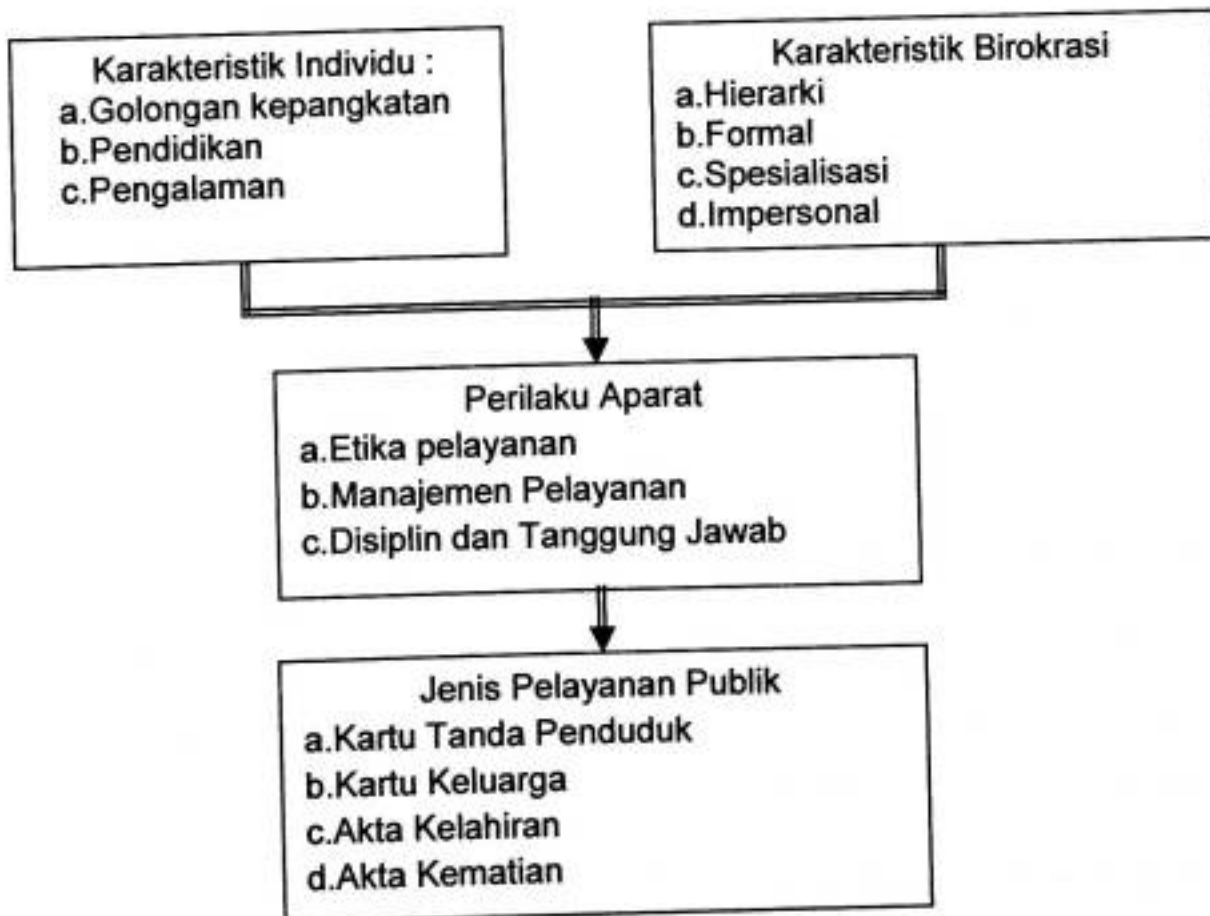
1. Etika pelayanan aparat birokrasi, dalam hal ini adalah perilaku aparat ketika melayani masyarakat, dan perilaku dalam menanggapi keluhan

dan kesulitan masyarakat yang dilayani.

2. Manajemen pelayanan aparat birokrasi. Unsur manajemen yang tercakup di dalamnya adalah cara menkoordinasikan, mengarahkan dan mempercepat proses pelayanan.
3. Disiplin dan tanggung jawab. Dalam hal ini adalah disiplin terhadap waktu serta pelaksanaan tugas-tugas yang menjadi tanggung jawabnya,

Secara skematis, kerangka konseptual yang digunakan dalam penelitian dapat dilihat dari gambar dibawah ini :

SKEMA KERANGKA PIKIR





E. Metode Penelitian

1. Lokasi Penelitian

Penelitian ini dilaksanakan di Kantor Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Selayar dengan jumlah pegawai sebanyak 49 orang yang terdiri dari 26 pegawai negeri sipil dan 23 tenaga honorer.

2. Tipe dan Dasar Penelitian

Tipe penelitian yang digunakan adalah deskriptif yang dimaksudkan dapat memberikan gambaran dan kejelasan mengenai objek yang diteliti yaitu bagaimana perilaku aparat dalam pelayanan publik khususnya dalam pembuatan Kartu Tanda Penduduk, Kartu Keluarga, Akte Kelahiran, dan Akte Kematian di Kantor Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Selayar. Sedangkan dasar penelitian, penulis menggunakan dasar penelitian survey, yaitu mengadakan penelitian untuk mengumpulkan data dari beberapa individu yang dianggap dapat mewakili populasi secara keseluruhan.

3. Populasi dan Sampel

Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh aparat pemerintah yang berada di kantor Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Selayar yang menjalankan fungsi pelayanan serta warga masyarakat yang berdomisili di sekitar tempat itu dan telah memperoleh pelayanan.

Adapun teknik penarikan sampel dalam penelitian ini menggunakan teknik Non-Probability Sampel dengan Purposive Sampel dari unit-unit

populasi yang dianggap sebagai informan kunci Sampel dalam penelitian ini adalah aparat pemerintah yang berada di kantor Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Selayar yang berada pada bagian-bagian strategis dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat yaitu bidang kependudukan dan bidang akte catatan sipil.

Dalam menentukan lokasi atau kelurahan yang dijadikan sumber data, peneliti menggunakan tahap dimana kelurahan ditentukan berdasarkan letak geografisnya yang artinya kelurahan dilihat pada kategori jauh dekatnya dari Kantor Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Selayar.

Untuk memperoleh data guna kepentingan penelitian ini maka diperlukan informan dan responden yang memahami dan memiliki kaitan dengan masalah penelitian yaitu :

I. Informan

Kepala Dinas	: 1 orang
Sekretaris	: 1 orang
Jumlah Informan	: 2 orang

II. Responden

Adapun responden dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

a) Aparat Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil

Kepala Bidang	: 3 orang
Staf kantor	: 8 orang
Jumlah	: 11 orang

- b) Selain responden diatas untuk mengetahui persepsi masyarakat terhadap perilaku aparat dalam memberikan pelayanan publik maka peneliti mengambil responden dari unsur masyarakat yang pernah memperoleh pelayanan yaitu sebanyak 50 orang yang dipilih secara purposive sampling.

3. Teknik Pengumpulan Data

Untuk mendapatkan data sekunder dan data primer yang akurat maka penulis menggunakan teknik pengumpulan data sebagai berikut :

a. Studi Kepustakaan (*Library Research*)

Yaitu penelitian dimaksudkan untuk memperoleh landasan teori sebagai perangkat analisis dalam pemecahan masalah melalui literatur, peraturan perundang-undangan dan dokumen lainnya yang berkaitan dengan topik penelitian ini.

b. Studi Lapang (*Field Research*)

Studi lapang ditempuh dengan cara sebagai berikut :

- Observasi, yaitu mengadakan pengamatan langsung terhadap objek (lokasi penelitian)
- Wawancara (*interview*), yaitu mengadakan tanya jawab langsung dengan menggunakan pedoman wawancara untuk memperoleh keterangan yang diperlukan.
- Kuesioner, yaitu daftar pertanyaan yang diberikan kepada responden untuk memperoleh data yang diperlukan.

responden untuk memperoleh data yang diperlukan.

4. Analisis Data

Data dan informasi yang diperoleh dari hasil penelitian ini akan dianalisis secara kualitatif dengan dukungan data kuantitatif yang berupa angka-angka dengan menggunakan tabel frekuensi dari variabel-variabel yang merupakan indikator penelitian. Beberapa jawaban yang relevan akan diberikan nilai dengan bobot tertinggi 4 dan terendah 1. Dari jumlah skor setiap pertanyaan yang diajukan dibagi jumlah responden untuk mendapatkan nilai rata-rata (n). Rata-rata skor yang merupakan hasil tersebut digolongkan menjadi :

1. Rata-rata > 3 : baik
2. Rata-rata 2-3 : sedang
3. Rata-rata < 2 : kurang baik

F. Defenisi Operasional

Defenisi operasional adalah indikator-indikator yang dipakai untuk menjawab masalah dengan mengacu pada batasan yang dibuat untuk mengoperasionalkan konsep-konsep atau variabel-variabel penelitian. Demi tercapainya kesamaan pengertian dalam penelitian ini, maka berikut dikemukakan beberapa defenisi operasional yang meliputi :

1. Perilaku dalam hal ini adalah tindakan nyata yang dilakukan secara berulang-ulang atau kebiasaan yang pada umumnya dalam situasi normal.

Untuk keperluan analisis data, maka ada beberapa variabel yang memerlukan penentuan kriteria objektif, adapun indikatornya adalah :

➤ Etika pelayanan

Aparat bersikap adil, non diskriminatif (tidak membeda-bedakan latar belakang sosial, agama dan ekonomi), proaktif (terlibat langsung dalam proses pelayanan), ramah dan terbuka (transparansi) dalam melayani dan menanggapi kesulitan dan keluhan dari masyarakat.

➤ Manajemen pelayanan

Aparat koordinatif dan aktif dalam mengarahkan serta mempercepat proses pelayanan.

➤ Disiplin dan tanggung jawab aparat

Aparat taat terhadap waktu kerja serta melaksanakan semua tugas yang menjadi tanggung jawabnya.

2. Persepsi adalah merupakan suatu proses yang didahului oleh penginderaan, sedangkan penginderaan adalah merupakan suatu proses diterimanya stimulasi oleh individu melalui alat penerima yaitu alat indera. Dalam hal ini persepsi adalah tanggapan atau respon yang beragam dari masyarakat.

a. Masyarakat adalah keseluruhan kelompok sosial yang ada di Kabupaten Selayar yang membutuhkan pelayanan.

b. Pelayanan masyarakat adalah proses pemenuhan kebutuhan masyarakat melalui aktivitas aparat birokrasi pemerintah dalam memberikan pelayanan.

Untuk mengetahui persepsi masyarakat terhadap perilaku aparat birokrasi dalam memberikan pelayanan dilihat pada indikator pelayanan administrasi berupa pemberian pelayanan berbagai surat keterangan dan perizinan yang dibutuhkan oleh masyarakat, indikator ini terdiri dari 3 sub indikator yaitu perlakuan yang sopan, ramah dan adil dari aparat, perlakuan yang mencerminkan kemudahan dan keterbukaan serta kepuasan masyarakat akan pelayanan.

3. Faktor-faktor yang mempengaruhi perilaku aparat birokrasi dalam pelayanan masyarakat adalah :

1. Karakteristik individu

- Golongan kepangkatan aparat adalah kedudukan yang menunjukkan tingkatan seorang aparat dalam rangkaian susunan kepegawaian didasarkan pada kualifikasi pendidikan dan masa kerja. Dalam hal ini dikenal golongan Ia, Ib, Ic, Id, IIa, IIb, IIc, IId, IIIa, IIIb, IIIc, IIId, dan IVa, IVb, IVc, dan IVd.
- Tingkat pendidikan aparat adalah jenjang pendidikan formal yang telah dijalani atau ditamatkan.
- Tingkat pengalaman aparat adalah masa kerja aparat yang telah dijalani sejak diangkat menjadi pegawai negeri yang dihitung dengan tahun.

2. Karakteristik birokrasi

- Hierarki adalah prinsip birokrasi yang mengatur tata hubungan formal antara atasan dan bawahan berdasarkan tangga-tangga

jabatan dalam organisasi.

- Spesialisasi adalah prinsip birokrasi yang menghendaki adanya pembagian tugas dalam organisasi yang didasarkan atas pendidikan dan keahlian yang terlatih.
- Impersonal adalah prinsip birokrasi yang menghendaki adanya cara kerja yang tidak didasarkan atas hubungan pribadi, kelompok atau golongan.

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

Perilaku manusia merupakan kajian multi disiplin ilmu pengetahuan, maksudnya bahwa pengkajian tentang perilaku menyangkut berbagai aspek ilmu pengetahuan. Hal ini karena perilaku itu sendiri merupakan refleksi dari berbagai macam segi, baik fisik maupun non fisik. Diantara cabang-cabang ilmu pengetahuan yang dimaksud meliputi psikologi, sosiologi dan antropologi. Ketiga disiplin ilmu inilah yang memberikan konsepsi dasar tentang perilaku termasuk berbagai faktor yang mempengaruhinya, dan bentuk tindakan nyata dalam kehidupan masyarakat sehari-hari. Disini menunjukkan adanya koherensi, karena perilaku manusia sangat dominan dipengaruhi oleh berbagai aspek antara lain :

a. Aspek kejiwaan (kajian psikologi)

Psikologi adalah ilmu yang berkenaan dengan usaha untuk mengukur, menjelaskan dan kadang-kadang mengubah perilaku manusia.

b. Aspek sosial kemasyarakatan (kajian sosiologi)

Sosiologi adalah ilmu yang mempelajari sistem sosial dimana para individu memainkan peranannya. Artinya sosiologi itu mempelajari manusia dalam hubungannya dengan manusia lain.

c. Aspek kebudayaan (kajian antropologi)

Antropologi adalah ilmu yang mempelajari masyarakat untuk mengetahui seluk beluk manusia dan aktivitasnya.



d. Aspek pengaturan (kajian politik / pemerintahan)

Ilmu politik mempelajari perilaku individu dalam kelompok dalam suatu lingkungan politik / pemerintahan.

Berkaitan erat dengan uraian tersebut diatas, dengan tetap mengacu pada cabang-cabang ilmu pengetahuan yang mengkajinya serta relevansinya dengan bahasan dalam penelitian ini, yaitu tentang perilaku aparat birokrasi pemerintah, berikut ini akan dijelaskan pengertian tentang perilaku beserta komponen-komponen yang berkaitan dengannya.

A. PENGERTIAN

1. Pengertian Perilaku

Sistem nilai budaya merupakan suatu rangkaian dari konsepsi-konsepsi abstrak yang hidup dalam pikiran sebagian besar warga masyarakat mengenai apa yang dianggap penting dan berharga, dan sebaliknya mengenai apa yang dianggap remeh dan kurang berharga dalam hidupnya. Dari sistem nilai budaya ini, terdapatlah pola-pola perikelakuan atau ketatalakuan yang sekaligus merupakan pengatur, pengendali serta pemberi arah cara-cara bertingkah laku.

Lahirnya pola-pola kelakuan sebagaimana tersebut diatas membuktikan bahwa kebudayaan masyarakat tersusun dari kebiasaan tingkah laku masyarakat. Dengan kata lain, bahwa kebudayaan merupakan tingkah laku yang berpola. Hal tersebut relevan dengan ungkapan Talcot Parson, bahwa "manusia adalah makhluk yang aktif,

kreatif dan evaluatif dalam memilih diantara berbagai alternatif tindakan dalam usaha mencapai tujuan-tujuannya"¹.

Begitu pentingnya perilaku seseorang dalam kehidupan masyarakat untuk mencapai tujuan hidupnya, termasuk kelompok dan masyarakatnya, Karl Manheim dalam suatu kajiannya mengatakan :

" Manusia dalam kehidupan dunia ini tidak akan membawa konsekuensi yang lebih jauh sekiranya tidak memiliki suatu kualitas yang fundamental yang tidak dimiliki oleh binatang. Kualitas tersebut fleksibilitas perilakunya "² .

Perilaku itu sendiri adalah sesuatu yang sangat kompleks dan merupakan resultance dari berbagai macam aspek internal maupun eksternal, psikologis maupun fisik. Perilaku tidak berdiri sendiri melainkan selalu berkaitan dengan faktor-faktor yang lain. Sebagaimana yang dikemukakan Gibson dalam teori perilakunya, bahwa pada intinya faktor-faktor yang mempengaruhi perilaku dibedakan menjadi tiga, yaitu fisiologis, psikologis dan lingkungan"³.

Selain itu, Karl Manheim mengemukakan bahwa :

" Pola perilaku adalah suatu hubungan yang nyata antar rangsangan (stimuli) dan tanggapan (response), yang menyebabkan organisme bereaksi dengan cara yang sama bila rangsangan tertentu terjadi. Suatu pola perilaku dapat bersifat naluriyah dalam arti, dibawa sejak lahir atau bersifat kebiasaan dalam arti diperoleh kemudian, sebagaimana hasil dari pergaulan hidup bermasyarakat"⁴ .

Senada dengan pendapat Karl Manheim tersebut diatas relevan dengan pembahasan skripsi ini, maka kajian teoritis pelaku mengacu pula pada pendapat J.B.Watson yang memusatkan perhatian pada

1 Alimuddin (penyadur) 1985, Sosiologi Ilmu Pengetahuan Berparadigma Ganda, CV. Rajawali, Jakarta, hal : 83

2 Karl Menheim, 1987, Sosiologi Sistematis, PT. Bina Aksara, Jakarta, Hal 8

3 Alfarid, Tahun XX, 1992, Kepemimpinan Birokrasi Pemerintah di Surakarta, Forum, hal.121.

hubungan rangsangan (stimulus) dan tingkah laku balasannya (response), ia mengatakan bahwa :

- " Setiap tingkah laku pada hakekatnya merupakan tanggapan atau balasan (response) terhadap rangsangan (stimulus), karena itu rangsangan sangat mempengaruhi tingkah laku. Teori yang mementingkan hubungan rangsangan dan tingkah laku balasan disebut teori rangsangan balas (stimulus-response theory)"⁵ .

Menurut teori diatas, tingkah laku sangat tergantung pada perubahan rangsang-rangsang tertentu yaitu, ketika rangsang-rangsang tersebut menunjukkan suatu perubahan nyata dirasakan oleh tubuh, baik secara fisik maupun psikis. Rangsang-rangsang itu sendiri dapat berupa peristiwa, pernyataan lisan atau tertulis, simbol dan arti-arti yang merupakan unsur dari lingkungan. Proses ini berkaitan erat dengan paham interaksi simbolis yang ditegaskan oleh R.B. Burns. Ia mengatakan bahwa :

- " Paham interaksi simbolis melibatkan tiga pikiran dasar. Yang pertama, manusia memberi respon terhadap lingkungan dengan dasar adanya arti-arti yaitu unsur-unsur dari lingkungan yang bekerja pada mereka sebagai individu-individu. Yang kedua, arti-arti semacam itu merupakan hasil dari interaksi sosial. Dan yang ketiga, arti-arti sosial / cultural ini dimodifikasikan melalui interpretasi individu dalam batas-batas interaksi bersama ini"⁶ .

Disamping teori diatas, untuk keperluan pembahasan skripsi ini lebih penulis juga mengacu kepada Sarlito W.S. yang mengidentifikasi perilaku itu sebagai reaksi-reaksi psikologis.

Namun untuk pembahasan dalam skripsi ini lebih mengacu pada pendapat Miftah Thoha yang mengatakan perilaku merupakan suatu

5 WS Sarwono, 1984, Teori-Teori Psikologi Sosial, Gajahmada Universitas City Press, Yogyakarta, hal. 13
6 Eddy (pengolahan bahasa), 1993, Konsep Dini Teori, Pengukuran, Perkembangan dan Perilaku, Penerbit Arcan, Jakarta, hal 16.

fungsi dari interaksi antara seorang individu dengan lingkungannya, hal ini merupakan formula psikologi, yang mempunyai kandungan pengertian bahwa perilaku seseorang itu tidak hanya ditentukan oleh dirinya sendiri, melainkan ditentukan sampai seberapa jauh interaksi antara dirinya dengan lingkungannya. Namun demikian, penulis cenderung memakai istilah perilaku dengan pertimbangan bahwa skripsi ini dibahas dengan pendekatan sosiologi dan pemerintahan.

Berdasarkan pendekatan tersebut, komponen-komponen perilaku itu sendiri dapat dibagi ke dalam tiga bagian, yaitu :

1. Komponen kognitif (pengetahuan) ; yaitu suatu yang berharga dalam kehidupan manusia, karena dengan pengetahuan, manusia dapat membedakan sesuatu yang baik dan buruk serta cukup yang berpengaruh terhadap perkembangan kualitas hidup seseorang.
2. Komponen afektif (sikap); keadaan diri seseorang yang dapat menjadi tenaga pendorong dalam bertingkah laku dan bertindak yang disertai dengan perasaan-perasaan tertentu dalam menghadapi objek tertentu yang berada di luar dirinya.
3. Komponen Psikomotor (tindakan); yaitu tindakan nyata atau kongkrit berupa perbuatan terhadap situasi atau rangsangan yang berasal dari luar.

2. Aparat

Aparat adalah individu-individu sebagai pegawai negeri yang mengabdikan dan bekerja pada negara dan masyarakat, sedangkan

Pegawai Negeri Sipil adalah unsur aparat negara, abdi negara dan abdi masyarakat.

Sementara pengertian aparat dalam kamus besar Bahasa Indonesia adalah 1. alat; 2. Badan; 3. Instansi; pegawai negeri; alat negara / pemerintah.

Dalam Undang-Undang Kepegawaian No.43 Tahun 1999 tentang perubahan atas Undang-Undang No.8 Tahun 1974 tentang Pokok-Pokok Kepegawaian adalah sebagai berikut :

:"Pegawai Negeri adalah setiap warga negara republik indonesia yang telah memenuhi syarat yang ditentukan, diangkat oleh pejabat yang berwenang dan diserahi tugas dalam suatu jabatan negeri, atau diserahi tugas negara lainnya, dan digaji berdasarkan perundang-undangan yang berlaku"⁷.

Dalam Undang-Undang ini dijelaskan pula bahwa :

" Sebagai unsur aparat negara mengandung pengertian bahwa Pegawai Negeri Sipil sebagai aparat negara secara keseluruhan. Pegawai negeri sipil sebagai abdi negara mengandung pengertian bahwa Pegawai Negeri Sipil yang melaksanakan tugas-tugas negara dan mendahulukan kepentingan negara di atas kepentingan pribadi dan golongan sebagai abdi masyarakat mengandung pengertian bahwa dalam melaksanakan tugas Pegawai Negeri Sipil harus tetap berusaha melayani kepentingan masyarakat dan memperlancar segala urusan anggota masyarakat"⁸.

3. Pelayanan Publik

Administrasi yang berasal dari istilah administration (bahasa inggris) mengandung berbagai makna dan pengertian mulai dari yang paling sempit sampai yang paling luas yang semuanya sekaligus dapat ditemukan dalam suatu lingkungan tertentu yang disebut organisasi.

7 Undang-undang Kepegawaian No.43 tahun 1999 tentang perubahan atas undang-undang no. 8 tahun 1974 tentang pokok-pokok kepegawaian

8 Undang-undang Kepegawaian No.43 tahun 1999 tentang perubahan atas undang-undang no. 8 tahun 1974

The Liang Gie dalam ilmu administrasi memberikan pengertian administrasi yaitu : perkataan "administrasi" berasal dari bahasa latin administrate, suatu kata kerja yang berarti melayani, membantu untuk memenuhi"⁹.

Sedangkan pengertian administrasi menurut Dr.S.P.Siagian, MPA yaitu " Keseluruhan proses kerja sama antara dua orang manusia atau lebih yang didasarkan atas rasionalisme tertentu untuk mencapai tujuan yang telah ditentukan sebelumnya"¹⁰.

Sedangkan pengertian administrasi dalam arti sempit adalah seperti yang dikemukakan oleh Prof.Dr.H.Bochari Zainun, MPA, yaitu " urusan yang bersangkutan paut dengan tulis menulis atau tata usaha (pekerjaan kantor)"¹¹.

Dari berbagai defenisi administrasi diatas yang disebut juga pelayanan oleh beberapa ahli, Drs. H.AS. Moenir memberikan rumusan pelayanan :

" Sebagai suatu proses pemenuhan kebutuhan melalui aktivitas orang lain yang secara langsung. Sedangkan aktivitas yang dimaksudkannya adalah suatu proses penggunaan akal pikiran, panca indera dan anggota badan atau tanpa alat bantuan yang dilakukan oleh seseorang untuk mendapatkan sesuatu yang diinginkan baik dalam bentuk barang maupun jasa"¹².

Selanjutnya Moenir memberikan pengertian tentang pelayanan umum adalah :

" Sebagai kegiatan yang dilakukan oleh seseorang atas sekelompok orang dengan landasan faktor material melalui

9 Drs. Moekijat, 1992, Pokok-Pokok Pengertian Administrasi Manajemen dan Kepemimpinan, Mandar Maju, Bandung, hal 1.

10 Moekijat, Op Cit.

11 Prof. Dr. H. Bochari Zainun, MPA, 1995, Administrasi dan Manajemen Kepegawalan Pemerintah Negara

sistem, prosedur dan metode tertentu dalam rangka memenuhi kepentingan orang lain sesuai dengan haknya"¹³.

Adapun menurut Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 tahun 2004 yang dimaksud pelayanan publik adalah segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima pelayanan maupun pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan. Dalam keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2004 menyatakan bahwa hakikat pelayanan publik adalah pemberian pelayanan prima kepada masyarakat yang merupakan perwujudan kewajiban aparatur pemerintah sebagai abdi masyarakat.

Dalam organisasi pemerintah negara Indonesia jelas kedudukan dan fungsi pelayanan yang dilakukan oleh setiap sekretariat organisasi baik pemerintah maupun organisasi kemasyarakatan yang merupakan infrastruktur dari pemerintah negara Indonesia. Disamping itu tujuan dibentuknya pemerintahan adalah untuk menjaga suatu sistem ketertiban di dalam mana masyarakat bisa menjalani kehidupannya secara wajar.

Pemerintahan modern dengan kata lain pada hakekatnya adalah proses pelayanan kepada masyarakat. Pemerintah tidaklah diadakan untuk melayani dirinya sendiri tetapi untuk melayani masyarakat, menciptakan kondisi yang memungkinkan setiap anggota

masyarakat mengembangkan kemampuannya dan kreativitasnya mencapai tujuan bersama.

Dengan demikian dapat dikatakan bahwa hakikat dari pelayanan publik itu adalah :

1. Meningkatkan mutu dan produktivitas pelaksanaan tugas dan fungsi instansi pemerintah di bidang pelayanan umum.
2. Mendorong upaya mengaktifkan suatu sistem dan tatalaksana pelayanan sehingga pelayanan umum dapat dilaksanakan secara lebih berdaya guna dan berhasil guna.
3. Mendorong tumbuhnya kreatifitas, prakarsa, dan peran serta masyarakat dalam pembangunan serta dapat meningkatkan kesejahteraan masyarakat secara luas.

Untuk dapat memberikan pelayanan umum yang memuaskan bagi masyarakat, maka dalam penyelenggaraan pelayanan harus memenuhi asas-asas pelayanan sebagai berikut :

a. **Transparansi**

Bersifat terbuka, mudah dan dapat diakses oleh semua pihak yang membutuhkan dan disediakan secara memadai serta mudah dimengerti.

b. **Akuntabilitas**

Dapat dipertanggungjawabkan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.

c. Kondisional

Sesuai dengan kondisi dan kemampuan pemberi dan penerima pelayanan dengan tetap berpegang pada prinsip efisiensi dan efektivitas.

d. Partisipatif

Mendorong peran serta masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik dengan memperhatikan aspirasi dan harapan masyarakat.

e. Kesamaan Hak

Tidak diskriminatif dalam arti tidak membedakan suku, ras, agama, dan status ekonomi.

f. Keseimbangan Hak dan Kewajiban

Pemberi dan penerima pelayanan publik harus memenuhi hak dan kewajiban masing-masing pihak.

Dalam organisasi pemerintah negara Indonesia jelas kedudukan dan fungsi pelayanan yang dilakukan oleh setiap sekretariat organisasi baik pemerintah, maupun organisasi kemasyarakatan yang memerlukan infrastruktur dari pemerintah negara Indonesia. Disamping itu tujuan dibentuknya pemerintahan adalah untuk menjaga suatu sistem ketertiban didalam mana masyarakat bisa menjalani kehidupannya secara wajar. Pemerintahan modern dengan kata lain pada hakekatnya adalah pelayanan kepada masyarakat. Pemerintah tidaklah diadakan untuk melayani dirinya sendiri tetapi

untuk melayani masyarakat, menciptakan kondisi yang memungkinkan setiap anggota masyarakat mengembangkan kemampuannya dan kreatifitasnya untuk mencapai tujuan bersama.


B. PERILAKU APARAT DALAM PELAYANAN PUBLIK

Seperti yang kita ketahui bersama dengan memahami pengertian dan pandangan oleh beberapa ahli, bahwa aparat adalah merupakan individu-individu sebagai pegawai negeri yang bekerja dan mengabdikan pada suatu unit organisasi yang berfungsi sebagai pelayanan masyarakat. Maka individu-individu sebagai pelaku-pelaku di dalam birokrasi kiranya memiliki perilaku-perilaku tertentu sesuai dengan pola atau karakteristik yang dimiliki organisasi birokrasi untuk mencapai suatu tujuan.

Birokrasi yang dimaksudkan disini adalah birokrasi pemerintah, sehingga yang akan difokuskan dalam pembahasan ini adalah perilaku aparat birokrasi pemerintah dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. Yaitu bentuk perilaku yang diperlihatkan aparat pemerintah dalam menjalankan birokrasi, yang ditentukan oleh sejauh mana interaksi antara aparat pemerintah sebagai individu-individu dengan organisasi tersebut. Seperti yang dinyatakan oleh Miftah Thoha bahwa " Perilaku aparat adalah suatu fungsi dari interaksi antara seorang individu dengan lingkungannya"¹⁴.

Oleh karena itu untuk memahami perilaku aparat sebaiknya diketahui terlebih dahulu individu-individu sebagai pendukung organisasi

14 Miftah Thoha, 1995, Perilaku Organisasi, CV Rajawali Pers, Jakarta, hal 30.



tersebut. Kita menyadari bahwa aparat itu adalah individu-individu sebagai aparat pemerintah, abdi negara dan abdi masyarakat. Seorang administrator adalah seorang abdi (Servant) bukan sebagai seorang tuan (Master). Ada kecenderungan bahwa abdi masyarakat dibalikkan menjadi masyarakat menjadi abdi negara.

Dalam pola kepemimpinan dan kepemimpinan Pancasila Drs.A.W.Wijaya mengungkapkan tentang aparat itu sebagai berikut : " Pada hakekatnya seorang administrator itu bukanlah seorang penguasa, ia adalah pengayom dan bukan seorang tuan (master) melainkan seorang hamba (servant)¹⁵ .

Sementara itu ada kecenderungan bahwa abdi masyarakat dibalikkan menjadi abdi negara. Masih banyak kejadian-kejadian perilaku aparat yang melawan hukum, bertentangan dengan etika dan moral, misalnya melakukan perbuatan memperkaya diri sendiri dengan merugikan orang lain dan masyarakat.

Kalau memahami peranan aparat maka tugas-tugas yang dibebankan kepada aparat akan lebih tertib, sehingga tidak akan terjadi penyimpangan atau penyelewengan. Dalam pemerintahan di Indonesia, aparat diharapkan mampu bersikap netral dan objektif dalam melaksanakan tugas-tugas sebagai instrumen (aparatur) birokrasi dapat bersifat apolitis dan sepenuhnya menjadi kepentingan umum (public interest) yang bersifat langsung dan secara eksplisit ditetapkan konstitusi.

15 Drs. A.W. Wijaya, 1999, *Etika Administrasi Negara*, PT. Bina Aksara, Jakarta, hal 25.

Secara umum nilai-nilai suatu etika pemerintah yang perlu menjadi pedoman dan perlu dipraktekkan secara operasional, seperti yang diungkapkan oleh Prof.Dr.H.A.W.Widjaja antara lain :

- a. Aparatur pemerintah wajib mengabdikan kepada kepentingan umum
- b. Aparatur pemerintah adalah motor penggerak "head" dan "heart" bagi kehidupan masyarakat, bangsa dan negara
- c. Aparatur pemerintah harus berdiri ditengah-tengah, bersikap terbuka dan tidak memihak (mediator)
- d. Aparatur pemerintah harus jujur, bersih dan berwibawa
- e. Aparatur pemerintah harus bersifat diskresif, bisa membedakan mana yang rahasia dan mana yang tidak rahasia, mana yang penting dan mana yang tidak penting
- f. Aparatur pemerintah harus selalu bijaksana dan sebagai pengayom¹⁶

Berbagai sifat psikis, kepribadian (jati diri), harga diri, kejujuran yang diisyaratkan oleh teori sifat pada hakikatnya merupakan kode etik berperilaku bagi siapapun yang akan bertugas sebagai aparat pemerintah. Etika profesi perlu dipegang teguh bahwa aparat negara adalah abdi negara dan abdi masyarakat. Selain daripada itu dalam menjalankan tugas dan fungsinya sebagai aparatur, aparat tersebut perlu meningkatkan diri sebagai profesional.

16 Drs. A.W. Wijaja, 1999, Etika Administrasi Negara, PT. Bina Aksara, Jakarta, hal 72.

BAB III

GAMBARAN UMUM LOKASI PENELITIAN

A. Kondisi Geografis

Kabupaten Selayar merupakan salah satu kabupaten di Propinsi Sulawesi Selatan dan terletak di bagian Selatan Pulau Sulawesi dan membentang di sepanjang Selat Makassar dan Laut Flores. Ibukota Kabupaten Selayar yang meliputi pusat kegiatan pemerintahan berada di Kecamatan Benteng sebagai Kecamatan Kota, sekitar 230 km dari Kota Makassar dan dapat ditempuh selama 6 sampai 7 jam dengan kendaraan darat (bus/mobil) yang kemudian dilanjutkan dengan naik feri selama 2 jam.

Wilayah Kabupaten Selayar terletak pada posisi $5^{\circ} 42' - 7^{\circ} 35'$ lintang selatan dan $125^{\circ} 15' - 122^{\circ} 30'$ bujur timur di ujung pulau Sulawesi. Luas wilayah mencakup $22.326,69 \text{ km}^2$ yaitu $1.188,28 \text{ km}^2$ luas daratan (5,32 %) dan $21.138,41 \text{ km}^2$ luas lautan (94,68%), yang terdiri dari pulau besar dan pulau-pulau kecil dengan 123 buah yang letaknya tersebar satu sama lainnya dipisahkan oleh selat dan laut bebas.

Kabupaten Selayar memiliki kekhususan, yakni satu-satunya kabupaten yang seluruh wilayahnya terpisah dari daratan Sulawesi Selatan dan lebih dari itu wilayah Kabupaten Selayar terdiri dari gugusan pulau-pulau dengan batas-batas sebagai berikut :

- Sebelah Utara berbatasan dengan Kabupaten Bulukumba
- Sebelah Selatan berbatasan dengan Propinsi Nusa Tenggara Timur
- Sebelah Timur berbatasan dengan Propinsi Sulawesi Tenggara
- Sebelah Barat berbatasan dengan laut Flores dan Selat Makassar.

Secara administrasi Kabupaten Selayar terdiri dari 11 kecamatan yaitu Kecamatan Bontomatene, Bontomanai, Benteng, Bontoharu, Bontosikuyu, Pasimasunggu, Taka Bonerate, Pasimarannu, Pasilambena, Pasimasunggu Timur dan Kecamatan Buki.

B. Keadaan Penduduk

Masyarakat yang mendiami suatu wilayah dalam batas administratif pemerintahan tertentu adalah penduduk suatu daerah yang batas-batasnya ditentukan oleh peraturan perundang-undangan yang berlaku. Dari aspek pelayanan, jumlah dan persebaran penduduk dari setiap wilayah sangat berpengaruh terhadap pelayanan aparat birokrasi pemerintahan terhadap kebutuhan masyarakat pada setiap wilayah atau daerah tertentu.

Jumlah penduduk Kabupaten Selayar tercatat sebanyak 129.939 orang yang terdiri dari 68.614 orang laki-laki dan sebanyak 61.325 orang perempuan dengan rasio jenis kelamin sebesar 89,99 %. Penduduk Kabupaten Selayar kebanyakan adalah petani dengan hasil utamanya adalah hortikultura atau sayuran dan buah-buahan. Penduduk Kabupaten Selayar mayoritas agama islam. Untuk lebih jelasnya, perlu dilihat

keadaan penduduk Kabupaten Selayar seperti yang terlihat pada tabel di bawah ini :

TABEL III.1
Jumlah Penduduk Kabupaten Selayar Tahun 2008

No	Kecamatan	Penduduk		Jumlah
		Laki-laki	Perempuan	
1	Bontomatene	9364	5288	14.652
2	Bontomanai	7385	5741	13.126
3	Benteng	10.653	11.911	22.564
4	Bontoharu	6417	6830	13.247
5	Bontosikuyu	7962	7181	15.143
6	Pasimasunggu	3814	3614	7428
7	Taka Bonerate	5479	6279	11.758
8	Pasimarannu	5391	4348	9739
9	Pasilambena	4758	2860	7618
10	Pasimasunggu Timur	4176	3583	7759
11	Buki	3215	3690	6905
Jumlah		68.614	61.325	129.939

Sumber : Bidang Kependudukan Kabupaten Selayar 2008

Untuk mengetahui jumlah penduduk yang pernah memperoleh atau melakukan pengurusan pelayanan dokumen kependudukan dalam hal ini penerbitan Kartu Tanda Penduduk, Kartu Keluarga, Akta Kelahiran dan Akta Kematian secara jelas dapat dilihat pada tabel di bawah ini :

TABEL III.2
Jumlah Penduduk Yang Memperoleh Pelayanan Publik

No	Kecamatan	Jenis Pelayanan			
		KTP	KK	Akte Kelahiran	Akte Kematian
1	Bontomatene	2713	947	298	-
2	Bontomanai	2031	596	234	-
3	Benteng	3444	1279	323	-
4	Bontoharu	1462	841	112	-
5	Bontosikuyu	1064	443	126	-
6	Pasimasunggu	1027	167	131	-
7	Taka Bonerate	1186	211	144	-
8	Pasimarannu	778	184	98	-
9	Pasilambena	788	166	87	-
10	Pasimasunggu Timur	892	192	98	-
11	Buki	1325	285	103	-
	Jumlah	16.710	5311	1754	-

Sumber : Bidang Kependudukan Kabupaten Selayar 2008

Dari tabel di atas khusus untuk pelayanan akte kematian masih kosong karena sampai berakhirnya penelitian belum ada yang melapor atau mengurus untuk penerbitan akte kematian.

Untuk menghindari meluasnya pembahasan maka dari ke 11 kecamatan tersebut diatas, peneliti membatasi pada 1 kecamatan saja yaitu Kecamatan Benteng, dimana kecamatan tersebut ditentukan berdasarkan letak geografisnya yang artinya dilihat pada kategori jauh dekatnya dari Kantor Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Selayar. Banyaknya penduduk di Kecamatan Benteng yang menempati wilayah Kecamatan mulai dari tingkat Kelurahan sampai pada tingkat RW dan RT menunjukkan bahwa di Kecamatan Benteng terdapat banyak wilayah yang telah ditempati oleh masyarakat. Untuk lebih jelasnya tentang jumlah penduduk yang telah memperoleh pelayanan

kependudukan seperti Kartu Tanda Penduduk, Kartu Keluarga, Akta Kelahiran dan Akta Kematian pada masing-masing Kelurahan, RW dan RT di Kecamatan Benteng dapat dilihat pada berikut ini.

TABEL III.3
Jumlah Penduduk Kecamatan Benteng yang Memperoleh Pelayanan Publik

No	Kelurahan	Banyaknya		Pelayanan			
		RT	RW	KTP	KK	Akta Kelahiran	Akta Kematian
1	Kel.Benteng	5	9	1073	391	117	-
2	Kel.Benteng Utara	7	16	1454	512	131	-
3	Kel.Benteng Selatan	4	8	917	376	75	-
Jumlah		16	33	3444	1279	323	-

Sumber : Data Sekunder Kecamatan Benteng, 2008

C. Sarana dan Prasarana Kerja

Untuk mendukung kelancaran pelaksanaan tugas pokok dan fungsi atau kewenangan, Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Selayar memiliki sejumlah sarana kerja sebagaimana yang disajikan pada tabel berikut ini:

TABEL III.4
Keadaan Sarana dan Prasarana Kerja Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Selayar

Sarana dan Prasarana Kerja	Jumlah	Keterangan
Meja dan Kursi Kerja	32 Set	Baik
Komputer	12 unit	Baik
Mesin Tik	8 Buah	Baik
Printer	12 Buah	Baik
Lemari Arsip	15 Buah	Baik
Meja Kursi Tamu	8 Buah	Baik
Mobil Dinas	1 Buah	Baik
Motor Dinas	2 Buah	Baik

Sumber : Data Sekunder Dispenduk Kab.Selayar, 2008

Sedangkan sarana dan prasarana kerja untuk memberikan pelayanan mengenai kependudukan seperti penerbitan Kartu Tanda Penduduk, Kartu Keluarga, Akta Kelahiran dan Akta Kematian dapat dilihat pada tabel dibawah ini :

TABEL III.5
Keadaan Sarana dan Prasarana Kerja Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Selayar dalam Penerbitan KTP, KK, Akta Kelahiran dan Akta Kematian

Sarana Kerja	Jumlah	Keterangan
Meja Kerja	5 Buah	Baik
Kursi Kerja	5 Buah	Baik
Kursi untuk warga layanan	8 Buah	Baik
Komputer	4 Buah	Baik
Printer	4 Buah	Baik
Lemari Arsip	2 Buah	Baik
Mesin Press	1 Buah	Baik
Alat Pemotong	1 Buah	Baik
Scanner	1 Buah	Baik
Kamera	1 Buah	Baik

Sumber : Data Sekunder Dispenduk Kab.Selayar, 2008



D. Organisasi dan Tata Kerja

Dalam rangka peningkatan dan penyelenggaraan pemerintahan serta pelaksanaan pembangunan di Kabupaten Selayar secara berdaya guna, maka pemerintah Kabupaten Selayar dengan berdasar kepada sejumlah peraturan dan perundang-undangan yang mengatur tentang organisasi pemerintahan, antara lain :

- " 1. Undang-undang Nomor 29 tahun 1959 tentang Pembentukan daerah-Daerah Tingkat II di Sulawesi (Lembaran Negara Republik Indonesia tahun 1959 Nomor 74, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 1822);
2. Undang-undang Nomor 8 Tahun 1974 Tentang Pokok-Pokok Kepegawaian (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1974 Nomor 55, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 3041) sebagaimana telah diubah dengan Undang-Undang Nomor 43 tahun 1999 (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1999) Nomor 196, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 3890);
3. Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 79 Tahun 2005 Tentang Pedoman Pembinaan dan Pengawasan Penyelenggaraan Pemerintahan Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2005 Nomor 165 Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4593);
4. Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 38 Tahun 2007 Tentang Pembagian Urusan Pemerintahan antara Pemerintah, Pemerintahan Daerah Provinsi dan Pemerintahan Daerah Kabupaten / Kota (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2007 Nomor 82, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4737);¹⁷

Berdasarkan sejumlah perundang-undangan diatas, maka Pemerintah Kabupaten Selayar mengeluarkan Peraturan Daerah dan Peraturan Bupati yang mengatur tentang Organisasi dan Tata Kerja Perangkat Daerah Kabupaten Selayar yang terdiri dari :

- * 1. Peraturan Daerah Nomor 01 Tahun 2006 tentang Pembentukan, Susunan Organisasi dan Tata Kerja Sekretariat Daerah dan Sekretariat Dewan Perwakilan Rakyat Daerah Kabupaten Selayar;
2. Peraturan Daerah Nomor 02 Tahun 2006 tentang Pembentukan, Susunan Organisasi dan Tata Kerja Dinas-Dinas Daerah Kabupaten Selayar;
3. Peraturan Daerah Nomor 03 Tahun 2006 tentang Pembentukan, Susunan Organisasi dan Tata Kerja Lembaga Teknis Daerah Kabupaten Selayar;
4. Peraturan Daerah Nomor 05 Tahun 2006 tentang Pembentukan, Susunan Organisasi dan Tata Kerja Kecamatan dan Kelurahan Kabupaten Selayar;
5. Peraturan Daerah No. 3 Tahun 2008 Tentang Pembentukan, Susunan Organisasi dan Tata Kerja Perangkat Daerah Kabupaten Selayar.
6. Peraturan Bupati Selayar Nomor 24 tahun 2006 tentang Tugas Pokok dan Fungsi Organisasi, Kepala Dinas, Bagian, Bidang, Sub Bagian dan Seksi Pada Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Selayar¹⁸

Dari beberapa Peraturan Daerah dan Peraturan Bupati yang mengatur tentang Susunan Organisasi dan Tata Kerja Sekretariat Daerah dan Sekretariat Dewan Perwakilan Rakyat Daerah Kabupaten Selayar di atas, maka dalam penelitian ini penulis akan membatasi atau mengkhususkan Susunan Organisasi dan Tata Kerja pada Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Selayar, sebagai sampel dalam penelitian ini dan untuk mengetahui struktur organisasi Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil kabupaten Selayar dapat dilihat pada lampiran.

1. Susunan Organisasi

Secara umum organisasi dapat diartikan sebagai kelompok orang yang dipersatukan dalam suatu wadah untuk bekerjasama

berdasarkan tugas, wewenang dan tanggungjawab tertentu yang diharapkan dapat mewujudkan tujuan tertentu yang telah ditetapkan sebelumnya. " Organisasi adalah suatu sistem usaha-usaha kerjasama yang dilakukan oleh dua orang atau lebih (Chaster I. Barnad). "¹⁹ Sedangkan dalam kamus administrasi yang dikutip oleh Drs. Soekarno K. " Organisasi adalah suatu sistem usaha kerjasama daripada sekelompok orang untuk mencapai tujuan. "²⁰

Dari beberapa rumusan di atas menunjukkan bahwa dalam setiap organisasi senantiasa terdapat 3 unsur pokok yaitu :

1. Hubungan diantara orang-orang.
2. Antara hubungan tersebut berlangsung suatu bentuk kerjasama yang didasari guna mencapai sasaran tertentu.
3. Kerjasama dimaksud berdasarkan hal-hal kebijaksanaan-kebijaksanaan, tugas-tugas wewenang dan tanggungjawab tertentu.

Dengan melihat ketiga unsur diatas, maka dapat disimpulkan bahwa organisasi itu merupakan wadah atau tempat dimana dilaksanakan suatu kegiatan, kemudian susunan organisasi dimaksudkan untuk memperjelas tugas masing-masing pelaksana serta batas-batas wewenang dan tanggung jawab.

Sehubungan dengan hal tersebut diatas, maka berdasarkan Peraturan Daerah Kabupaten Selayar Nomor 3 Tahun 2008 tentang Pembentukan, Susunan Organisasi dan Tata Kerja Perangkat Daerah Kabupaten Selayar maka Susunan Organisasi Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Selayar adalah sebagai berikut :

19 Drs. Soekarno K., 1986, Dasar-Dasar Manajemen, Miswar, Jakarta, Hal 81
20 Drs. Soekarno K., Loc Cit

- a. Kepala Dinas
- b. Sekretaris, terdiri dari :
 - 1. Sub Bagian Umum dan Kepegawaian
 - 2. Sub Bagian Hukum dan Perencanaan
 - 3. Sub Bagian Keuangan
- c. Bidang Pendaftaran Penduduk terdiri dari
 - 1. Seksi Pendaftaran Pindah Datang Penduduk
 - 2. Seksi Pelayanan Penerbitan Dokumen Kependudukan (KK,KTP dan Biodata Penduduk)
- d. Bidang Pencatatan Sipil terdiri dari
 - 1. Seksi Pencatatan Kelahiran, Pengesahan Anak dan Pengakuan Anak
 - 2. Seksi Pencatatan Perkawinan, Perceraian dan Kematian
- e. Bidang Pengelolaan Sistem Informasi Administrasi Kependudukan (SIAK), terdiri dari :
 - 1. Seksi Pengelolaan database SIAK
 - 2. Seksi Pengolahan Laporan Informasi Kependudukan
- f. Kelompok Jabatan Fungsional
- g. UPTD

2. Tata Kerja (Uraian Tugas Pokok dan Fungsi)

Berdasarkan Peraturan Bupati Selayar Nomor 24 Tahun 2006 tentang Tugas Pokok dan Fungsi Organisasi, Kepala Dinas, Bagian, Bidang, Sub Bagian dan Seksi Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Selayar. Adapun tugas pokok dan fungsinya sebagai berikut :

- a. **Kepala Dinas**
Tugas Pokok : Bab IV pasal 6
 Kepala Dinas mempunyai tugas pokok membantu Bupati di Bidang Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Selayar
- Fungsi** : Bab IV pasal 7
 Dalam menyelenggarakan tugas pokok tersebut dalam pasal 3, Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil mempunyai fungsi :
 - 1. Pembinaan umum, pembinaan teknis, pemberdayaan sosial ekonomi masyarakat dan penyuluhan

2. Pemanfaatan, pengawasan dan penegakan peraturan Perundang-Undangan
3. Pelaksanaan koordinasi perangkat daerah dalam penyusunan program, pelaksanaan dan pengawasan program
4. Pelaksanaan tugas lain yang diperintahkan pimpinan

b. Bagian Tata Usaha

Kedudukan : Bab IV Pasal 8

1. Bagian tata usaha adalah unsur pelayanan teknis administratif di lingkungan Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil
2. Bagian tata usaha dipimpin oleh seorang kepala yang disebut Kepala Bagian Tata Usaha yang berkedudukan dibawah dan bertanggung jawab kepada Kepala Dinas

Tugas Pokok : Bab IV pasal 9

Kepala Bagian Tata Usaha mempunyai tugas pokok melaksanakan sebagian fungsi Kepala Dinas di Bidang Kependudukan dan Catatan Sipil

Fungsi : Bab IV pasal 10

Dalam menyelenggarakan tugas pokok tersebut pada pasal 9, Kepala Bagian Tata Usaha mempunyai fungsi :

1. Pelayanan staf baik teknik maupun administratif kepada Kepala Dinas dan seluruh satuan organisasi di lingkungan dinas
2. Pelaksanaan organisasi perumusan program baik kegiatan rutin maupun kegiatan pembangunan
3. Pelaksanaan administrasi penyusunan rancangan peraturan daerah dan Keputusan Bupati yang berkaitan dengan tugas dibidang Kependudukan dan Catatan Sipil
4. Pelaksanaan proses dalam administrasi rangka penegakan peraturan Perundang-Undangan di Bidang Kependudukan dan Catatan Sipil
5. Pelaksanaan administrasi ketatausahaan, perlengkapan, kerumahtanggaan,

- pengelolaan dokumentasi, kearsipan dan keputakaan
6. Pelaksanaan tugas lain yang diperintahkan pimpinan.

c. Bidang Kependudukan

a. Kedudukan : Bab IV Pasal 11

1. Bidang kependudukan adalah unsur pelaksana teknis di bidang administrasi kependudukan
2. Bidang kependudukan dipimpin oleh seorang kepala yang disebut Kepala Bidang Kependudukan yang berkedudukan di bawah dan bertanggung jawab kepada Kepala Dinas

b. Tugas pokok : Bab IV pasal 12

Kepala Bidang Kependudukan mempunyai tugas pokok :

1. Melaksanakan pengelolaan data kependudukan
2. Memberikan informasi kependudukan
3. Melaksanakan tugas lain yang diperintahkan pimpinan

c. Fungsi : Bab IV pasal 13

Dalam menyelenggarakan tugas pokok tersebut pada pasal 12, Kepala Bidang Kependudukan mempunyai fungsi :

1. Pembangunan dan pengoperasian SIAK secara terpadu
2. Pemberian dukungan perencanaan pembangunan kependudukan secara nasional, regional dan lokal
3. Pemberian pelayanan pemenuhan hak setiap orang di bidang administrasi kependudukan
4. Peningkatan kesadaran penduduk akan kewajibannya untuk berperan serta dalam pelaksanaan administrasi kependudukan
5. Pemberian dukungan terhadap pembangunan sistem administrasi kependudukan serta peningkatan dan pemberian pelayanan kepada publik
6. Pelaksanaan pendaftaran penduduk dan pengelolaan informasi kependudukan

7. Pelaksanaan tugas lain yang diperintahkan pimpinan

d. Bidang Akte Catatan Sipil

a. Kedudukan : Bab IV pasal 14

1. Bidang akte catatan sipil adalah unsur pelaksana teknis di bidang akte catatan sipil
2. Bidang akte catatan sipil dipimpin oleh seorang kepala yang disebut kepala bidang akte dan catatan sipil yang berkedudukan di bawah dan bertanggung jawab kepada kepala dinas

b. Tugas pokok : Bab IV pasal 15

Kepala bidang akte catatan sipil mempunyai tugas pokok melaksanakan sebagian fungsi dinas kependudukan dan catatan sipil di bidang penyiapan administrasi, pengelolaan dalam pelayanan catatan sipil

c. Fungsi : Bab IV pasal 16

Dalam menyelenggarakan tugas pokok tersebut pada pasal 15, kepala bidang akte catatan sipil mempunyai fungsi:

1. Perencanaan dan pelaksanaan administrasi catatan sipil di daerah
2. Perencanaan dan pelaksanaan kegiatan pengelolaan data catatan sipil
3. Perencanaan dan pelaksanaan informasi catatan sipil
4. Pelaksanaan tugas lain yang diperintahkan oleh pimpinan

e. Bidang Data dan Laporan

a. kedudukan : Bab IV pasal 20

1. Bidang data dan laporan adalah unsur pelaksana teknis di bidang data dan laporan
2. Bidang data dan laporan dipimpin oleh seorang kepala yang disebut kepala bidang data dan laporan yang berkedudukan dan bertanggung jawab kepada kepala dinas

b. Tugas pokok : Bab IV pasal 21

Kepala bidang data dan laporan mempunyai tugas pokok melaksanakan pengelolaan data dan pelaporan kependudukan dan catatan sipil

- c. Fungsi : Bab IV pasal 22
dalam menyelenggarakan tugas pokok tersebut pada pasal 21, kepala bidang data dan laporan mempunyai fungsi :
1. Pelaksanaan pengelolaan data dan pelaporan kependudukan dan catatan sipil
 2. Pelaksanaan pelayanan informasi kependudukan dan catatan sipil
 3. Pelaksanaan pendataan, pelaporan dan evaluasi program kependudukan
 4. Pelaksanaan tugas lain yang diperintahkan pimpinan
- f. **Sub Bagian Umum dan Keuangan**
- a. Kedudukan : Bab IV pasal 23
1. Sub bagian umum dan keuangan adalah sub unit dari bagian tata usaha
 2. Sub bagian umum dan keuangan dipimpin oleh seorang kepala yang disebut kepala sub bagian umum dan keuangan yang berkedudukan di bawah dan bertanggungjawab kepada kepala bagian tata usaha
- b. Tugas Pokok : Bab IV pasal 24
Kepala sub bagian umum dan keuangan mempunyai tugas pokok melaksanakan sebagian fungsi kepala bagian tata usaha yaitu menyelenggarakan kegiatan surat menyurat, rumah tangga dan perlengkapan serta penyusunan anggaran
- c. Fungsi : Bab IV pasal 25
Dalam menyelenggarakan tugas pokok tersebut pada pasal 2, kepala sub bagian umum dan keuangan mempunyai fungsi :
1. Penyusunan rencana kegiatan sub bagian umum dan keuangan
 2. Pengelolaan surat masuk dan keluar
 3. Pelaksanaan kegiatan rumah tangga dan perlengkapan
 4. Pengelolaan penyusunan anggaran dan evaluasi pertanggungjawaban pemegang kas
 5. Pelaksanaan tugas lain yang diperintahkan pimpinan

g. Sub Bagian Hukum dan Kepegawaian

a. Kedudukan : Bab IV pasal 26

1. Sub bagian hukum dan kepegawaian adalah sub unit dari bagian tata usaha
2. Sub bagian hukum dan kepegawaian dipimpin oleh seorang kepala yang disebut kepala sub bagian hukum dan kepegawaian yang berkedudukan di bawah dan bertanggung jawab kepada kepala bagian tata usaha

b. Tugas pokok : Bab IV pasal 27

Kepala sub bagian hukum dan kepegawaian mempunyai tugas pokok melaksanakan sebagian fungsi dari kepala bagian tata usaha, yaitu memberikan pertimbangan hukum dan menyelenggarakan administrasi kepegawaian.

c. Fungsi : Bab IV pasal 28

Dalam menyelenggarakan tugas pokok tersebut pada pasal 27, kepala sub bagian hukum dan kepegawaian mempunyai fungsi:

1. Penyusunan rencana kegiatan sub bagian hukum dan kepegawaian
2. Penginventarisasian, penataan dan analisa peraturan perundang-undangan yang relevan sebagai rujukan pelaksanaan tugas kedinasan
3. Pengajuan pertimbangan hukum menurut kebutuhan
4. Penyusunan data kepegawaian, rencana informasi, daftar urut kepangkatan, kenaikan gaji berkala, kenaikan pangkat dan pemensiunan.

h. Seksi pendaftaran dan Mutasi Penduduk

a. Kedudukan : Bab IV pasal 29

1. Seksi pendaftaran dan mutasi penduduk adalah sub unit dari bidang kependudukan
2. Seksi pendaftaran dan mutasi penduduk dipimpin oleh seorang kepala yang disebut kepala seksi pendaftaran dan mutasi penduduk yang berkedudukan di bawah dan bertanggungjawab kepada kepala bidang kependudukan

b. Tugas pokok : Bab IV pasal 30

Kepala seksi pendaftaran dan mutasi penduduk mempunyai tugas pokok :

1. Melaksanakan / menyelenggarakan pendaftaran penduduk, perpindahan dan kedatangan penduduk
2. Melaksanakan administrasi kependudukan
3. Melaksanakan / menyelenggarakan sistem aplikasi dan teknologi serta manual
4. Melaksanakan tugas lain yang diperintahkan pimpinan.

i. Seksi Administrasi Kependudukan dan KTP

a. Kedudukan : Bab IV pasal 31

1. Seksi administrasi kependudukan dan KTP adalah sub unit dari bidang kependudukan
2. Seksi administrasi kependudukan dan KTP dipimpin oleh seorang kepala yang disebut kepala seksi administrasi kependudukan dan KTP yang berkedudukan di bawah dan bertanggungjawab kepada kepala bidang kependudukan.

b. Tugas pokok : Bab IV pasal 32

Kepala seksi administrasi kependudukan dan KTP mempunyai tugas :

1. Melaksanakan / menyelenggarakan administrasi kependudukan
2. Merencanakan dan melaksanakan pengelolaan data kependudukan
3. Merencanakan dan melaksanakan informasi kependudukan
4. Melaksanakan tugas lain yang diperintahkan pimpinan.

j. Seksi kelahiran, Pengesahan dan Pengakuan Anak

a. Kedudukan : Bab IV pasal 33

1. Seksi kelahiran, pengesahan dan pengakuan anak adalah sub unit dari bidang akte catatan sipil
2. Seksi kelahiran, pengesahan dan pengakuan anak dipimpin oleh seorang kepala yang disebut kepala seksi kelahiran, pengesahan dan pengakuan anak yang berkedudukan di bawah dan bertanggung jawab kepada kepala bidang akte catatan sipil.



- b. Tugas pokok : Bab IV pasal 34
Kepala seksi kelahiran, pengesahan dan pengakuan anak mempunyai tugas :
1. Merencanakan dan melaksanakan administrasi catatan sipil di daerah dalam bidang kelahiran, pengesahan dan pengakuan anak
 2. Merencanakan dan melaksanakan kegiatan pengelolaan data catatan sipil dalam bidang kelahiran dan pengakuan anak
 3. Merencanakan dan melaksanakan informasi catatan sipil dalam bidang kelahiran, pengesahan dan pengakuan anak
 4. Melaksanakan tugas lain yang diperintahkan oleh pimpinan

k. Seksi Perkawinan, Perceraian dan Kematian

- a. Kedudukan : Bab IV pasal 35
1. Seksi perkawinan, perceraian dan kematian adalah sub unit dari bidang akte catatan sipil
 2. Seksi perkawinan, perceraian dan kematian dipimpin oleh seorang kepala yang disebut kepala seksi perkawinan, perceraian dan kematian yang berkedudukan di bawah dan bertanggung jawab kepada kepala bidang akte catatan sipil.

- b. Tugas pokok : Bab IV pasal 36
Kepala seksi perkawinan, perceraian dan kematian mempunyai tugas :
1. Merencanakan dan melaksanakan administrasi catatan sipil di daerah dalam bidang perkawinan, perceraian dan kematian
 2. Merencanakan dan melaksanakan kegiatan pengelolaan data catatan sipil dalam bidang perkawinan, perceraian dan kematian
 3. Merencanakan dan melaksanakan informasi catatan sipil dalam bidang perkawinan, perceraian dan kematian
 4. Melaksanakan tugas lain yang diperintahkan oleh pimpinan.

I. Seksi Pendataan

a. Kedudukan : Bab IV pasal 41

1. Seksi pendataan adalah sub unit dari bidang data dan laporan
2. Seksi pendataan dipimpin oleh seorang kepala yang disebut kepala seksi pendataan yang berkedudukan dibawah dan bertanggung jawab kepada kepala bidang data dan laporan

b. Tugas pokok : Bab IV pasal 42

Kepala seksi pendataan mempunyai tugas :

1. Merumuskan dan melaksanakan pendataan
2. Membuat laporan hasil pelaksanaan pendataan
3. Menyebarkan informasi tentang hasil pelaksanaan pendataan
4. Melaksanakan tugas lain yang diperintahkan pimpinan

m. Seksi Evaluasi dan Laporan

a. Kedudukan : Bab IV pasal 43

1. Seksi evaluasi dan laporan adalah sub unit dari bidang data dan laporan
2. Seksi evaluasi dan laporan dipimpin oleh seorang kepala yang disebut kepala seksi evaluasi dan laporan yang berkedudukan dibawah dan bertanggung jawab kepada kepala bidang data dan laporan

b. Tugas pokok : Bab IV pasal 44

Kepala seksi evaluasi dan laporan mempunyai tugas :

1. Mengevaluasi pelaksanaan program kependudukan dan catatan sipil
2. Membuat laporan hasil pelaksanaan program kependudukan dan catatan sipil
3. Mengevaluasi hasil pelaksanaan pendataan program kependudukan dan catatan sipil
4. Melaksanakan tugas lain yang diperintahkan pimpinan.

n. Kelompok Jabatan Fungsional

a. Kedudukan : Bab IV pasal 45

Kelompok jabatan fungsional terdiri atas sejumlah tenaga fungsional yang dipimpin oleh seorang tenaga fungsional senior selaku ketua

- kelompok yang ditetapkan dengan keputusan bupati
- b. Tugas pokok : Kelompok jabatan fungsional adalah petugas yang ditempatkan di desa dan kecamatan yang mempunyai tugas menyelenggarakan kegiatan penyuluhan, pembinaan institusi dan tugas lain yang diberikan oleh kepala dinas kependudukan dan catatan sipil yang berkedudukan dibawah dan bertanggung jawab kepada kepala dinas

o. Unit Pelaksana Teknis Dinas

- a. Kedudukan : Bab IV pasal 46
UPTD adalah unsur pelaksana teknis dinas yang dipimpin oleh seorang kepala dan bertanggung jawab kepada kepala dinas dan dalam pelaksanaan tugasnya berada di bawah koordinasi Camat di wilayah UPTD
- b. Tugas pokok : Unit pelaksana teknis dinas mempunyai tugas :
1. Melaksanakan pendaftaran penduduk bagi WNA/WNI yang berdomisili sementara maupun yang tinggal tetap.
 2. Melaksanakan pendaftaran/mutasi penduduk pindah, datang, kelahiran dan kematian
 3. Melaksanakan sosialisasi terhadap penyelenggaraan administrasi kependudukan di tingkat wilayah kerjanya.
 4. Melaksanakan kegiatan koordinasi dengan semua pihak yang terkait dalam rangka mendukung kelancaran pelaksanaan tugas-tugas dinas kependudukan dan catatan sipil kabupaten selayar
 5. Mempersiapkan rencana kegiatan operasional dinas kependudukan dan catatan sipil kabupaten selayar yang ada di wilayah kerjanya
 6. Mengumpulkan data dan informasi masalah-masalah dalam pelaksanaan kependudukan dan catatan sipil dalam pertemuan berkala
 7. Menyampaikan laporan yang telah dilaksanakan kepada kepala dinas
 8. Melakukan tugas lain yang diperintahkan pimpinan.

E. Keputusan Bupati Selayar No 170 Tahun 2002 Tentang Penerbitan Kartu Tanda Penduduk dan Kartu Keluarga.

Berdasarkan Keputusan Bupati Selayar No 170 Tahun 2002 tentang retribusi atau biaya untuk penerbitan Kartu Tanda Penduduk dan Kartu Keluarga memutuskan untuk penerbitan Kartu Tanda Penduduk dan Kartu Keluarga secara gratis.

Persyaratan / tata cara untuk mendapatkan Kartu Tanda Penduduk yaitu :

1. Penduduk yang ingin mendapatkan Kartu Tanda Penduduk harus berusia 17 Tahun keatas atau belum berusia 17 Tahun namun sudah menikah dengan melampirkan surat pengantar dari kelurahan/desa, foto copy kartu keluarga atau buku akta nikah.
2. Melampirkan pasfoto warna ukuran 3 x 4 cm sebanyak 2 lembar.
3. Mengisi formulir / biodata permohonan yang telah disediakan.

Persyaratan / tata cara untuk mendapatkan Kartu Keluarga yaitu :

1. Melampirkan Foto Copy Buku Nikah / Kutipan Akta Perkawinan bagi penduduk yang sudah menikah.
2. Melampirkan Foto Copy Suami istri dan Kutipan Akta Kelahiran
3. Melampirkan Foto Copy Ijazah Terakhir bagi yang memiliki.
4. Mengisi formulir permohonan KK yang berisi data keluarga dan biodata setiap anggota keluarga.

Khusus bagi penduduk yang berada di kepulauan, mereka cukup mengisi formulir yang disediakan oleh pemerintah kecamatan dan desa yang

kemudian berkasnya akan dikirim ke Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Selayar untuk diproses.

F. Keputusan Bupati Selayar No 20 Tahun 2007 Tentang Pemberian Akta Kelahiran.

Berdasarkan Keputusan Bupati Selayar No.20 Tahun 2007 tentang pemberian akta kelahiran secara gratis terhadap anak yang baru lahir sampai dengan 60 hari. Setiap kelahiran anak sampai dengan 60 hari, kepada orang tua anak diwajibkan melaporkan ke instansi pelaksana pendaftaran penduduk. Berdasarkan laporan kelahiran anak yang dikuatkan dengan surat kelahiran dari rumah sakit /puskesmas, maka Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil menerbitkan akta kelahiran yang bersangkutan.

Keputusan yang mengatur tentang akta kematian masih dalam tahap rancangan, dan sampai berakhirnya penelitian belum ada yang melapor ke Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Selayar untuk mendapatkan akta kematian.

Aturan yang mengatur tentang Tentang Prosedur dan Tata Cara Pelayanan Dokumen Kependudukan juga masih dalam tahap pembahasan dan untuk mendapatkan dokumen kependudukan seperti KTP, KK, Akta kelahiran dan Kematian, yang bersangkutan harus ke Kantor Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Selayar.

F. Keadaan Pegawai

Dalam setiap organisasi, pegawai atau sumber daya manusia adalah merupakan faktor yang sangat penting dalam menunjang kelancaran dan suksesnya suatu roda kegiatan organisasi dalam mencapai tujuan yang telah ditentukan sebelumnya, untuk itulah berikut ini ditampilkan keadaan pegawai Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Selayar :

TABEL III.6
Keadaan Pegawai Menurut Golongan Ruang Dalam Lingkup Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Selayar

Golongan Kepangkatan	Frekuensi	Persentase
IV	3	11,54
III	15	57,69
II	8	30,77
I	0	0
Jumlah	26	100,00

Sumber : Bagian Kepegawaian Dikenduk Kab.Selayar, 2008

Dari data tabel III.6 menunjukkan bahwa golongan ruang dalam lingkup Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Selayar bisa digolongkan cenderung sedang dimana proporsi tertinggi 57,69% pegawai yang memiliki golongan ruang III, menyusul 30,77% yang memiliki golongan ruang II, dan 11,54% yang memiliki golongan ruang IV.

TABEL III.7
Keadaan Pegawai Menurut Tingkat Pendidikan dalam
Lingkup Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Selayar

Tingkat Pendidikan	Frekuensi	Persentase
Pasca Sarjana (S.2)	0	0
Sarjana (S.1)	6	23,08
D.III	6	23,08
SLTA	9	34,61
SLTP	5	19,23
SD	0	0
Jumlah	26	100,00

Sumber : Bagian Kepegawaian Dispenduk Kab.Selayar, 2008

Dari tabel III.7 dapat dilihat tingkat pendidikan yang bervariasi dan menunjukkan bahwa tingkat pendidikan dalam lingkungan Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Selayar cenderung rendah dengan terdapatnya 53,84% pegawai yang memiliki tingkat pendidikan SLTA dan SLTP, sementara 46,16% pegawai yang memiliki tingkat pendidikan D.III dan S1.

TABEL III.8
Keadaan Pegawai Menurut Masa Kerja dalam
Lingkup Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Selayar

Masa kerja	Frekuensi	Persentase
1 -5 Tahun	2	7,69
6 - 10 Tahun	10	38,46
11 - 15 Tahun	9	34,62
16 - 20 Tahun	5	19,23
Jumlah	26	100,00

Sumber : Bagian Kepegawaian Dispenduk Kab.Selayar, 2008

Data tabel III.8 menunjukkan proporsi tertinggi 38,46% pegawai yang memiliki masa kerja 6 - 10 tahun, menyusul 34,62% pegawai yang memiliki masa kerja 11-15 tahun, sementara pegawai yang memiliki masa kerja 16-20 tahun 19,23% dan proporsi terendah 7,69% pegawai

yang memiliki masa kerja 1-5 tahun. Sehingga dengan demikian dapat disimpulkan bahwa masa kerja dalam lingkungan Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Selayar termasuk kategori sedang.

BAB IV

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Perilaku Aparat dalam Pelayanan Publik di Kantor Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Selayar

Sebagaimana rumusan psikologi, perilaku merupakan suatu fungsi dari interaksi antara seorang individu dengan lingkungannya. Hal ini menunjukkan bahwa perilaku seorang individu tidak hanya ditentukan oleh dirinya sendiri, tetapi juga ditentukan sampai seberapa jauh interaksi antara dirinya dengan lingkungannya. Dengan demikian karena aparat adalah individu-individu yang melakukan interaksi dalam suatu lingkungan organisasi, maka perilaku aparat pada hakekatnya adalah hasil interaksi antara individu-individu dengan lingkungan yang disebut birokrasi.

Aparat pemerintah adalah pelaku pelayanan masyarakat di Indonesia yang di dalamnya terdapat kelompok yang dominan, baik dalam hal peran layanannya maupun dalam hal jumlahnya, yaitu pegawai negeri sipil. Dengan tegas dinyatakan bahwa pegawai negeri sipil disamping selaku unsur aparatur negara, juga sebagai abdi negara dan abdi masyarakat. Oleh karena itu, aparat pemerintah yang berfungsi sebagai pemberi layanan kepada masyarakat, memerlukan perilaku-perilaku tertentu yang sesuai dengan nilai-nilai dan norma-norma serta ketentuan-ketentuan yang berlaku dalam berperilaku. Hal ini berarti aparat pemerintah yang bertugas di dalam memberikan pelayanan kepada

masyarakat haruslah memiliki perilaku-perilaku yang baik terhadap etika, manajemen serta disiplin dan tanggungjawab dalam melaksanakan tugas pelayanannya kepada masyarakat agar pelayanan yang dihasilkan diharapkan dapat memenuhi kebutuhan dan memuaskan bagi masyarakat sebagai unsur yang dilayani.

1. Karakteristik Aparat Birokrasi

Karakteristik responden yang dimaksudkan disini adalah ciri-ciri yang meliputi : golongan kepangkatan, tingkat pendidikan, dan pengalaman kerja. Disamping itu, sekaligus dikemukakan pula indikator-indikator perilaku aparat birokrasi.

a. Golongan Kepangkatan

Golongan kepangkatan adalah kedudukan yang menunjukkan seorang aparat birokrat dalam rangkaian susunan kepegawaian sebagai suatu hasil penghargaan terhadap peningkatan pengabdianya (dedikasi) dalam menjalankan tugas sebagai aparat pemerintah. Dari hasil pengolahan data yang telah dilakukan, terdapat tingkat golongan kepangkatan yang tidak dimiliki responden yaitu golongan I.

Untuk lebih jelasnya dapat kita lihat pada tabel IV.1 di bawah ini:

Tabel IV.1
Distribusi Responden Menurut Golongan Kepangkatan

Golongan Kepangkatan	Frekuensi	Persentase
IV a	1	9,1
III b	4	36,36
III a	3	27,27
II b	3	27,27
Jumlah	11	100,00

Sumber : Olahan data primer, Februari 2009

Data pada tabel IV.1 menunjukkan bahwa responden dengan golongan kepangkatan III b memiliki jumlah lebih banyak (36,36%) disusul golongan III a dan II b yang berjumlah sama 27,27% dan terakhir golongan IV a sebanyak 9,1%.

b. Tingkat Pendidikan

Pendidikan adalah suatu proses untuk membina kepribadian mengembangkan kemampuan seseorang, baik jasmani maupun rohani yang berlangsung seumur hidup di dalam maupun diluar sekolah dalam rangka peningkatan kualitas seseorang. Pendidikan seseorang biasanya dapat diukur dari tingkat pendidikan formal yang dimaksudkan adalah SD, SLTP, SLTA dan Perguruan Tinggi S.1

Untuk melihat tingkat pendidikan aparat birokrat responden dapat kita lihat pada distribusi responden menurut tingkat pendidikan yang disajikan pada tabel IV.2 berikut ini :

Tabel IV.2
Distribusi Responden Menurut Tingkat Pendidikan

Pendidikan	Frekuensi	Persentase
S1	4	36,36
D III	3	27,27
SLTA	3	27,27
SLTP	1	9,1
Jumlah	11	100,00

Sumber : Olahan Data Primer, Februari 2009

Dari tabel di atas menunjukkan bahwa responden yang memiliki tingkat pendidikan Sarjana (S1) memiliki proporsi tertinggi 36,36%, disusul sarjana muda (D III) dan SLTA masing-masing memiliki tingkat pendidikan 27,27%, dan terakhir SLTP sebanyak 9,1%, sedangkan SD tidak ada.

c. Tingkat Pengalaman

Pengalaman adalah proses pengetahuan yang dimiliki seseorang melalui kontak kesadaran dengan suatu yang nyata atau tidak nyata, dijalani dan dirasakan dalam suatu kurun waktu tertentu.

Pengalaman aparat dikaitkan dengan masa kerja aparat birokrasi. Aparat birokrasi yang memiliki masa kerja lebih lama tentunya diharapkan dapat lebih baik perilakunya dibandingkan dengan aparat birokrasi yang belum memiliki pengalaman yang cukup lama. Untuk melihat masa kerja aparat birokrasi dapat kita lihat pada tabel dibawah ini :

Tabel IV.3
Distribusi Responden Menurut Masa Kerja

Masa Kerja	Frekuensi	Persentase
1 - 5 Tahun	2	18,18
6 - 10 Tahun	5	45,45
11 - 15 Tahun	3	27,27
16 - 20 Tahun	1	9,1
Jumlah	11	100,00

Sumber : Olahan Data Primer, Februari 2009

Data dari tabel IV.3 menunjukkan bahwa responden yang memiliki masa kerja 6-10 tahun memiliki proporsi tertinggi (45,45%), sedangkan masa kerja 11-15 tahun 27,27%, menyusul pegawai yang masa kerjanya 1-5 tahun 18,18%, dan proporsi terendah masa kerja 16-20 tahun sebanyak 9,1%. Salah satu faktor yang menyebabkan dominannya responden yang memiliki masa kerja 6-10 tahun karena hampir seluruh jabatan kepala bagian diduduki oleh responden yang memiliki tingkat pendidikan sarjana(S1) dan sarjana muda (D III).

2. Indikator Perilaku Aparat Dalam Pelayanan Publik

Berdasarkan uraian pada bagian awal, hasil penelitian ini akan dianalisis dengan melihat perilaku aparat dalam pelayanan publik di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Selayar melalui tiga indikator. Ketiga indikator tersebut adalah :

a. Etika Pelayanan Aparat Birokrasi

Etika pelayanan aparat birokrasi adalah salah satu aspek penting dalam perilaku aparat birokrasi yang menyangkut moralitas dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat, moralitas yang

dimaksudkan disini termasuk didalamnya antara lain perlakuan non diskriminatif dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat, menanggapi keluhan dan kesulitan warga dalam memperoleh layanan, atau mengeluarkan kata-kata yang nadanya mengarah kepada permintaan sesuatu agar proses pelayanan warga berjalan lancar dan lain-lain.

Untuk dapat mengetahui bentuk perlakuan aparat dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat dapat kita lihat pada tabel dibawah ini :

Tabel IV.4
Distribusi Responden (masyarakat) Tentang Perlakuan Aparat Dalam Memberikan Pelayanan

n = 50

Perlakuan Aparat	i	f	%	i x f
Menanyakan keperluannya dengan sikap wajar dan tidak diskriminatif	4	32	64,00	128
Mengajaknya duduk dengan sikap ramah dan tidak diskriminatif	3	15	30,00	45
Menunda perkenalan dengan alasan sibuk	2	3	6,00	6
Tidak memberikan reaksi dan bersikap acuh	1	0	0	0
Jumlah		50	100,00	179
Skor rata-rata = $179/50 = 3,58$				

Sumber : Olahan Data Primer, Februari 2009

Dengan melihat tabel IV.4, dapat diketahui (64,00%) aparat menanyakan keperluannya dengan sikap wajar dan tidak diskriminatif, menyusul 30,00% aparat mengajaknya duduk dengan sikap ramah dan tidak diskriminatif, dan 6,00% aparat menunda pertemuan dengan alasan sibuk, sementara perlakuan tidak memberikan reaksi dan bersikap acuh tidak menjadi bagian perlakuan aparat. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa aparat cenderung memperlakukan sama kepada setiap warga yang mengharapkan pelayanan dari aparat tanpa bersikap diskriminatif.

b. Manajemen Pelayanan Aparat Birokrasi

Manajemen pelayanan aparat birokrasi adalah suatu proses kegiatan yang terorganisir secara langsung guna memenuhi kebutuhan masyarakat secara tertib dan lancar serta memuaskan pihak yang dilayani. Manajemen pelayanan aparat dapat kita lihat antara lain menyangkut cara memproses pelayanan dan mengkoordinasikan. Untuk dapat melihat manajemen pelayanan aparat birokrasi dapat kita lihat pada tabel IV.5

Tabel IV.5
Distribusi responden (aparatus) Terhadap Cara Mengkoordinasi dan
Mengarahkan Serta Mempercepat Proses Pelayanan
n = 11

Cara	i	f	%	i x f
Melakukan pertemuan informal setiap waktu untuk mengarahkan proses semua jenis pelayanan	4	7	63,63	28
Melakukan pertemuan formal untuk mengarahkan proses pelayanan tertentu saja	3	3	27,27	9
Mencari tahu ada tidaknya keluhan masyarakat	2	1	9,1	2
Menyerahkan seluruh tanggung jawab koordinasi kepada pihak lain atau bawahan	1	0	0	0
Jumlah		11	100,00	39
Skor rata-rata = $39/11 = 3,54$				

Sumber : Olahan Data Primer, Februari 2009

Dari tabel IV.5 diatas terdapat 63,63% responden melakukan pertemuan informal setiap waktu untuk mengarahkan proses semua jenis pelayanan, menyusul 27,27% responden melakukan pertemuan formal untuk mengarahkan proses pelayanan tertentu saja, sementara 9,1% responden mencari tahu ada tidaknya keluhan masyarakat.

c. Disiplin dan Tanggung Jawab Aparatus

Disiplin dan tanggung jawab aparat adalah merupakan faktor yang sangat penting yang harus dimiliki oleh aparat dalam menjalankan tugas dan tanggung jawabnya. Sebagai abdi negara dan abdi masyarakat, disiplin dan tanggung jawab mengandung pengertian bahwa aparat berperilaku dengan mentaati semua aturan-aturan dan

kebijaksanaan-kebijaksanaan yang ada, baik tertulis maupun tidak tertulis dengan didasari oleh sikap loyalitas dan dedikasi yang tinggi terhadap tugasnya dalam melayani masyarakat.

Dari hasil pengamatan tentang kedisiplinan terhadap waktu tiba di kantor proporsi tertinggi (63,63%) responden berada pada pukul 07.30 sampai 08.30 sedangkan responden yang tiba di kantor antara pukul 06.30 sampai 07.30 sebanyak 36,37% responden, sedangkan responden yang tiba pukul 08.30 – 09.30 tidak ada. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa responden tepat waktu dalam menjalankan aktivitasnya.

Tabel IV.6.
Distribusi Responden Terhadap Pelaksanaan Tugas-Tugas dan Tanggung Jawab

n = 11

Pelaksanaan	i	f	%	i x f
Semuanya	4	5	45,45	20
Sebagian besar	3	4	36,36	12
Sebagian kecil	2	2	18,18	4
Tidak ada	1	0	0	0
Jumlah		11	100,00	36
Skor rata-rata = $36/11 = 3,27$				

Sumber : Olahan data Primer, Februari 2009

Dari tabel IV.6. dapat diketahui bahwa pelaksanaan tugas-tugas dan tanggung jawab terdapat proporsi tertinggi (45,45%) responden yang melaksanakan semua tugas-tugas dan tanggung jawab, menyusul 36,36% responden yang melaksanakan sebagian besar tugas-tugas dan tanggung jawab sementara 18,18% responden melaksanakan hanya sebagian kecil, sementara tidak ada responden

yang menjawab tidak melaksanakan tugas dan tanggung jawabnya sama sekali. Dari sini data diatas dapat disimpulkan bahwa aparat sudah memahami dan tugas-tugas dan tanggung jawabnya.

3. Deskripsi Perilaku Aparat dalam Pelayanan Publik di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Selayar

Deskripsi perilaku aparat pemerintah dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat akan dibahas dalam beberapa indikator, yang pada gilirannya dapat memberikan gambaran yang jelas tentang perilaku aparat pemerintah dalam pelayanan publik di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Selayar. Untuk dapat mengetahui tingkatan perilaku aparat pemerintah dalam pelayanan masyarakat disajikan sebagai berikut:

- Ket :
1. Rata-rata > 3 : baik
 2. Rata-rata 2-3 : sedang
 3. Rata-rata < 2 : kurang baik

Etika Pelayanan Aparat Birokrasi

Dengan mencermati data dari tabel IV.4 menunjukkan bahwa etika pelayanan aparat menunjukkan bahwa hasil skor rata-ratanya adalah 3,45, dengan demikian skor yang dicapai berada pada tingkat perilaku baik yaitu skor > 3 .

Manajemen Pelayanan Aparat Birokrasi

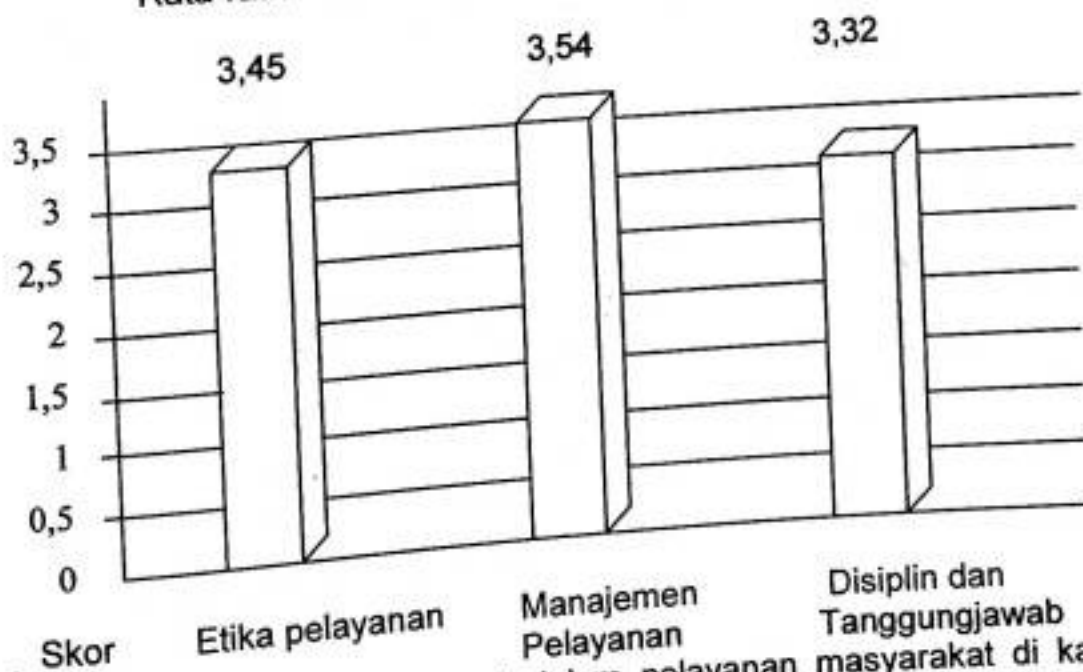
Data dari tabel IV.5 menunjukkan bahwa manajemen pelayanan aparat birokrasi pada umumnya masuk dalam kategori baik. Hal ini didasarkan pada hasil akhir dari skor rata-rata yaitu 3,54.

Disiplin dan Tanggung Jawab Aparat

Berdasarkan hasil pengolahan data tabel IV.6 dapat diketahui bahwa perilaku disiplin dan tanggung jawab responden pada umumnya berada pada tingkat perilaku baik, hal ini didasarkan pada hasil akhir dari skor rata-rata yaitu 3,32.

Untuk memudahkan pembaca dalam memahami pemaparan diatas, maka data tersebut dapat ditampilkan dalam bentuk grafik berikut :

Ket :
Rata-rata > 3 : baik
Rata-rata 2-3 : sedang
Rata-rata < 2 : kurang baik



Gambar IV.1 : Perilaku aparat dalam pelayanan masyarakat di kantor Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Selayar

Dari hasil pembahasan masing-masing indikator perilaku aparat birokrasi di atas maka secara keseluruhan perilaku aparat birokrasi pemerintah dalam pelayanan masyarakat di kantor Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Selayar tergolong baik.

B. Persepsi Masyarakat Terhadap Pelayanan Publik di Kantor Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Selayar

1. Pelayanan publik yaitu berupa pemberian pelayanan berbagai jenis surat keterangan yang dibutuhkan oleh masyarakat. Indikator ini terdiri dari 3 sub indikator yaitu perlakuan yang sopan, ramah dan adil dari aparat, perlakuan yang mencerminkan kemudahan dan keterbukaan, serta kepuasan masyarakat akan pelayanan publik.

Dari sekian pertanyaan yang diajukan diperoleh jawaban responden untuk masing-masing sub indikator seperti yang disajikan pada tabel IV.7 berikut ini :

Tabel IV.7
Distribusi Responden (masyarakat) Terhadap Pelayanan Publik

Pelayanan publik		Baik (>3)	Sedang (2-3)	Kurang (<2)	Jumlah
Perlakuan sopan, ramah dan adil	F	33	17	0	50
	%	66,00	34,00	0	100,00
Kemudahan dan keterbukaan pelayanan	F	26	22	2	50
	%	52,00	44,00	4,00	100,00
Kepuasan masyarakat	F	25	19	6	50
	%	50,00	38,00	12,00	100,00

Sumber : Olahan data primer, Februari 2009

a) Perlakuan sopan ramah dan adil dari aparat

Dengan mencermati tabel IV.7 diketahui jawaban responden dominasi tertinggi 66,00% dengan kategori baik, menyusul 34,00% responden dengan kategori sedang, sedangkan kategori kurang tidak dimiliki oleh jawaban responden. Kenyataan ini menunjukkan bahwa perlakuan sopan, ramah dan adil yang dirasakan oleh masyarakat dalam memperoleh pelayanan sudah cukup baik namun perlu ditingkatkan untuk mencapai realitas optimal sehingga semua masyarakat memperoleh perlakuan yang sopan, ramah dan adil dalam pelayanan publik.

b) Kemudahan dan Keterbukaan Pelayanan

Untuk sub indikator ini yaitu kemudahan dan keterbukaan pelayanan diperoleh jawaban tertinggi 52,00% dengan kategori baik, menyusul 44,00% menyatakan sedang, sedangkan sisanya 4,00% memberikan jawaban dengan kategori kurang. Realitas ini menunjukkan bahwa masyarakat yang menyatakan atau merasakan kemudahan dan keterbukaan dalam pelayanan publik tergolong baik, namun masih perlu peningkatan 48,00% sehingga semua masyarakat mendapatkan kemudahan dan keterbukaan tanpa kecuali dalam pelayanan publik.

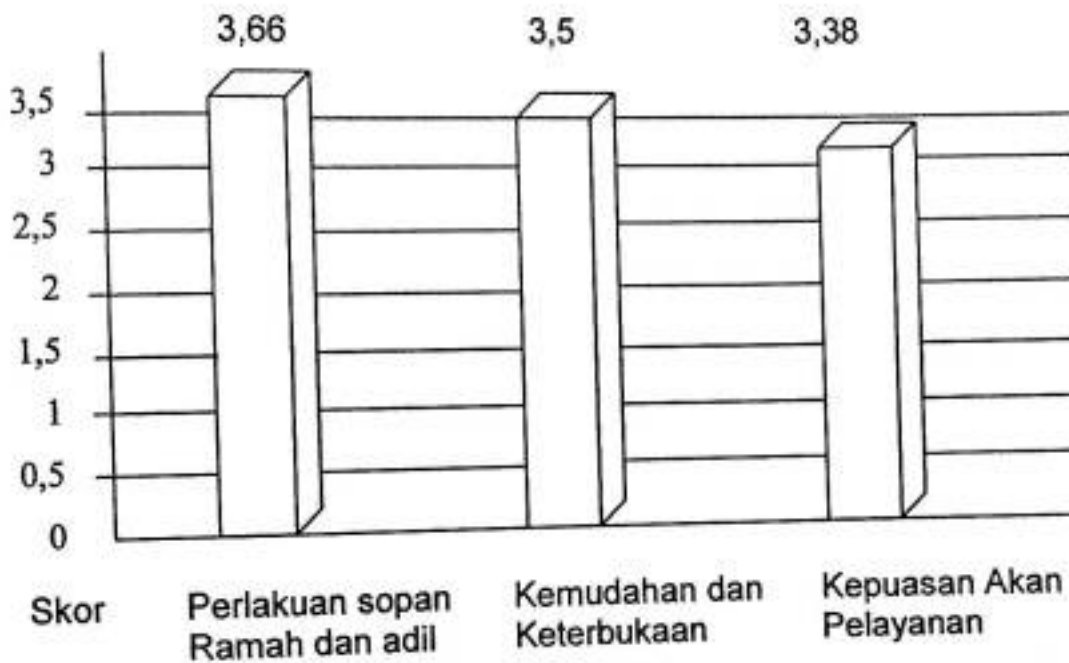
c) Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan dari Aparat

Dari tabel IV.7 menunjukkan bahwa kepuasan masyarakat akan pelayanan publik pada umumnya 50,00% responden menyatakan baik/puas sedangkan sisanya 38,00% menyatakan sedang dan menyusul 12,00% menyatakan kurang. Hal ini menunjukkan bahwa tingkat kepuasan masyarakat akan pelayanan publik masih sedang dan dibutuhkan peningkatan sebesar 50,00% sehingga mencapai realitas optimal.

Dari hasil pengolahan data ketiga sub indikator pelayanan publik maka diperoleh nilai skor rata-rata untuk semua sub indikator sebesar 3.5 (kategori baik). Kenyataan ini menunjukkan bahwa masyarakat berpendapat bahwa pelayanan publik oleh aparat di kantor dinas kependudukan dan catatan sipil kabupaten selayar sepenuhnya memperlihatkan perlakuan yang sesuai dengan fungsi dan peran sebagai abdi negara dan abdi masyarakat dalam memberikan pelayanan yang memuaskan. Namun demikian masih diperlukan upaya-upaya peningkatan yang lebih sempurna dan professional dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat (pelayanan prima).

Untuk lebih jelasnya tentang ketiga sub indikator diatas dapat dilihat pada gambar dibawah ini :

Ket : Rata-rata > 3 : baik
 Rata-rata 2-3 : sedang
 Rata-rata < 2 : kurang baik



Gambar IV.2 : Persepsi masyarakat akan pelayanan di kantor Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Selayar

2. Penyuluhan / Pemberian Informasi Kepada Masyarakat Tentang Peraturan Perundang-Undangan Dan Kebijakan Pemerintah.

Penyuluhan / pemberian informasi kepada masyarakat tentang peraturan perundang-undangan dan kebijakan pemerintah. Indikator ini terdiri dari 3 (tiga) sub indikator yaitu : frekuensi/rutinitas penyuluhan; cara atau metode penyuluhan; dan kepuasan masyarakat akan penyuluhan oleh aparat pemerintah. Untuk dapat mengetahui tanggapan masyarakat terhadap penyuluhan/pemberian informasi oleh aparat pemerintah dapat kita lihat pada tabel IV.8. dibawah ini.

Tabel IV.8.
Distribusi Responden (Masyarakat) Terhadap Penyuluhan yang dilaksanakan oleh aparat

Penyuluhan		Baik (>3)	Sedang (2-3)	Kurang (<2)	Jumlah
Frekuensi/rutinitas penyuluhan	F	19	31	0	50
	%	38	62	0	100,00
Cara dan metode	F	16	34	0	50
	%	32	68	0	100,00
Kepuasan Masyarakat akan Penyuluhan	F	15	32	3	50
	%	30	64	6	100,00

Sumber : Olahan data Primer ,Februari 2009

- a) Dari data tabel IV.8 diketahui pada umumnya (62%) responden menunjukkan frekuensi/rutinitas aparat dengan kategori sedang, menyusul 38% responden menyatakan baik, sedangkan pernyataan kurang tidak dimiliki oleh responden. Sehingga dapat dikatakan frekuensi/rutinitas penyuluhan aparat pemerintah tergolong sedang, tentunya masih sangat jauh dari harapan dan masih perlu peningkatan sehingga mencapai realitas optimal dalam penyuluhan.
- b) Untuk sub indikator ini yaitu cara atau metode dalam memberikan penyuluhan kepada masyarakat sehingga masyarakat dapat memahami lebih mudah materi penyuluhan yang telah disampaikan oleh aparat pemerintah. Dengan melihat tabel diatas diketahui pada umumnya (68%) responden menyatakan akan cara atau metode penyuluhan sedang, sedangkan sisanya 32% responden menyatakan akan cara atau metode penyuluhan baik. Hal ini menunjukkan bahwa cara atau metode yang digunakan oleh

aparat dalam memberikan penyuluhan masih sangat sederhana dengan kategori sedang.

- c) Dari tabel IV.8. di atas untuk sub indikator kepuasan masyarakat akan penyuluhan/pemberian informasi terhadap peraturan perundang-undangan atau kebijaksanaan pemerintah kepada masyarakat diperoleh data dominasi tertinggi (64%) responden menyatakan kepuasannya sedang menyusul 30% responden menyatakan baik, sedangkan sisanya 6% responden menyatakan kurang. Sehingga dapat dikatakan bahwa kepuasan masyarakat akan penyuluhan/pemberian informasi tentang peraturan perundang-undangan/kebijaksanaan pemerintah kepada masyarakat adalah kategori sedang.
- d) Dari hasil pengolahan data pada tabel IV.8. di atas diperoleh nilai skor rata-rata dari semua sub indikator penyuluhan/pemberian informasi tentang peraturan perundang-undangan/kebijaksanaan pemerintah sebesar 2,21 (kategori sedang). Kenyataan ini menunjukkan masyarakat belum merasa puas akan penyuluhan/pemberian informasi tentang peraturan perundang-undangan/kebijaksanaan pemerintah kepada masyarakat.

C. Faktor-Faktor yang Berpengaruh Terhadap Perilaku Aparat dalam Pelayanan Publik di Kantor Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Selayar

Faktor-faktor yang berpengaruh terhadap perilaku aparat birokrasi dapat kita lihat sejauh mana pengaruh karakteristik individu yang meliputi ; Golongan kepangkatan, tingkat pendidikan, pengalaman kerja, dengan karakteristik birokrasi yang meliputi hierarki, formal, spesialisasi dan impersonal terhadap perilaku aparat birokrasi pemerintah dalam pelayanan masyarakat di Kantor Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Selayar

1. Pengaruh Karakteristik Responden

a. Golongan Kepangkatan

Secara teoritis golongan kepangkatan terdapat hubungan dengan tingkat pengabdian dan tanggung jawab aparat birokrasi terhadap tugas-tugasnya, sehingga golongan kepangkatan dapat mempengaruhi perilaku aparat birokrasi pemerintah dalam pelayanan masyarakat. Semakin tinggi golongan kepangkatan seorang aparat birokrasi cenderung akan dapat mempengaruhi aparat berperilaku baik , demikian pula sebaliknya. Untuk dapat mengetahui pengaruh golongan kepangkatan terhadap perilaku aparat birokrasi dapat kita lihat pada penyebaran responden pada tabel IV.9,10 dan 11.

Tabel. IV.9.
Perilaku Aparat menurut Golongan Kepangkatan

Golongan Kepangkatan		Perilaku			Jumlah
		Baik	Sedang	Kurang	
VI a	F	1	0	0	1
	%	100	0	0	100
III b	F	3	1	0	4
	%	75	25	0	100
III a	F	3	0	0	3
	%	100	0	0	100
II b	F	2	1	0	3
	%	66,67	33,33	0	100

Sumber : Olahan data Primer , Februari 2009

Dari data tabel IV.9 dapat diketahui bahwa golongan kepangkatan tidak mempengaruhi perilaku aparat, hal ini dapat dilihat dari tidak adanya peningkatan skor perilaku sesuai dengan semakin tingginya golongan kepangkatan.

b. Tingkat Pendidikan

Tingkat pendidikan seorang aparat birokrasi yang memiliki kemampuan dan kepribadian yang memadai cenderung dapat diharapkan berperilaku baik dalam menjalankan tugas-tugas pelayanan kepada masyarakat.

Untuk mengetahui perilaku responden terhadap tingkat pendidikan dapat di lihat pada tabel IV.10.

Tabel. IV.10
Perilaku Aparat menurut Tingkat Pendidikan

Tingkat Pendidikan		Perilaku			Jumlah
		Baik	Sedang	Kurang	
S1	F	3	1	0	4
	%	75	25	0	100
D III	F	3	0	0	3
	%	100	0	0	100
SLTA	F	2	1	0	3
	%	66,67	33,33	0	100
SLTP	F	0	1	0	1
	%	0	100	0	100


Sumber : Olahan Data Primer, Februari 2009

Dengan melihat data tabel IV.10 dapat dikatakan semakin tinggi tingkat pendidikan seorang aparat, cenderung perilaku aparat birokrasinya lebih baik dengan proporsi tertinggi (100%) responden yang memiliki tingkat pendidikan (DIII) dan Sarjana (S1) 75%, serta 66,67% berpendidikan SLTA.

c. Tingkat Pengalaman

Pengalaman aparat birokrasi yang dikaitkan dengan aparat memiliki perilaku aparat birokrasi yang lebih baik jika dibandingkan dengan aparat yang belum memiliki masa kerja yang cukup lama.

Untuk mengetahui perilaku aparat birokrasi responden dapat kita lihat pada tabel berikut ini.



Tabel .IV.11
Perilaku Aparat menurut Masa Kerjanya

Masa Kerja		Perilaku			Jumlah
		Baik	Sedang	Kurang	
16 - 20 Tahun	F	1	0	0	1
	%	100	0	0	100
11 - 15 Tahun	F	2	1	0	3
	%	66,67	33,33	0	100
6 - 10 Tahun	F	3	2	0	5
	%	60	40	0	100
1 - 5 Tahun	F	1	1	0	2
	%	50	50	0	100

Sumber : Olahan Data Primer, Februari 2009

Dari data tabel IV.11 pada umumnya (100%) responden berperilaku baik yang memiliki masa kerja 16-20 tahun, sedangkan masa kerja 11-15 tahun hanya 66,67% responden. Menyusul 60% yang memiliki masa kerja 6-10 tahun dan proporsi terendah yang memiliki masa kerja 1-5 tahun, sehingga dengan demikian dapat dikatakan bahwa semakin tinggi masa kerja seorang aparat, cenderung memiliki perilaku baik pula.

2. Pengaruh Karakteristik Birokrasi

a. Hierarki

Hierarki adalah suatu tata hubungan formal antara atasan dan bawahan yang lahir akibat terbentuknya susunan organisasi dan tangga-tangga jabatan dengan melalui sejumlah tingkatan pertanggungjawaban yang satu sama lain saling berhubungan dan saling terkait.

Dalam setiap organisasi selalu ada jenjang jabatan atau tanggungjawab masing-masing baik pimpinan maupun bawahan,

sehingga terbuka kemungkinan terjadinya pendelegasian wewenang dari jabatan tingkat atas ke tingkat bawah.

Sebanyak 54,54% responden memiliki persepsi bahwa pendelegasian wewenang dilakukan apabila tugas tersebut tidak bersifat prinsipil. Selanjutnya 18,18% responden yang menganggap bahwa pendelegasian wewenang itu dapat dilakukan apabila bawahan sedang kekurangan pekerjaan dan bawahan dianggap dapat melaksanakannya. Adapun yang menganggap bahwa pendelegasian wewenang itu dapat dilakukan apabila berhalangan agar pelayanan dapat dipercepat sebanyak 9,09%. Memperhatikan rangkaian persepsi tersebut maka dapat disimpulkan bahwa pada umumnya responden menganut prinsip hierarki yang cukup fleksibel (tidak kaku).

b. Formal

Formal artinya bahwa aparat dalam melaksanakan tugasnya harus senantiasa mengacu kepada peraturan perundang-undangan yang telah digariskan khususnya dalam peraturan atau ketentuan administrasi pelayanan masyarakat.

Pada situasi inilah perilaku birokrasi aparat terkesan kaku, lamban, bahkan terkadang membebani masyarakat antara lain dengan banyaknya persyaratan yang harus dipenuhi dan banyaknya biaya yang harus dikeluarkan.

Pertanyaan tentang bagaimana seharusnya aparat memperlakukan peraturan dan ketentuan itu, maka diperoleh beberapa persepsi responden yang dikemukakan sebagai berikut :

Sebanyak 63,63% responden yang memiliki persepsi bahwa prosedur dan syarat pelayanan dapat saja disederhanakan dan dipermudah, meskipun biaya administrasinya tetap sesuai dengan ketentuan, sementara itu sebanyak 27,27% responden yang beranggapan bahwa baik prosedur, syarat pelayanan maupun biaya administrasinya harus tetap dipenuhi sesuai dengan ketentuan yang berlaku. Dan sisanya 9,09% responden yang beranggapan bahwa prosedur dan syarat pelayanan dapat saja disederhanakan atau dipermudah tetapi biaya administrasinya lebih dari ketentuan yang berlaku.

Memperhatikan rangkaian persepsi tersebut, maka dapat disimpulkan bahwa pada umumnya responden menganut prinsip formal yang fleksibel (tidak kaku). Hal itu ditunjukkan dengan adanya prosedur dan syarat pelayanan birokrasi kepada masyarakat.

c. Spesialisasi

Karakteristik birokrasi yang tak kalah pentingnya adalah spesialisasi. Spesialisasi adalah prinsip yang menghendaki adanya pembagian tugas dikalangan aparat atas dasar keahlian yang

terlatih dibidangnya. Dari pertanyaan tentang atas dasar apa sebaiknya seorang aparat ditempatkan untuk tugas tertentu, diperoleh beberapa persepsi responden yang akan dikemukakan pada tabel IV.12 berikut ini :

Tabel IV.12
Persepsi Aparat Terhadap Dasar Pembagian Tugas

Dasar Pembagian Tugas	Frekuensi	Persentase
Pengalaman dan keahlian	7	53,85
Prestasi dan pendidikan	4	36,36
Kedekatan dan fasilitas	0	0
Keinginan aparat	0	0
Jumlah	11	100,00

Sumber : Olahan data primer, Februari 2009

Dari tabel IV.12 diatas, maka dapat disimpulkan bahwa pada umumnya (53,85% + 36,36%) responden menganut prinsip pembagian tugas yang terspesialisasi (cukup baik). Indikasinya adalah persentase kumulatif pembagian tugas atas dasar pengalaman dan keahlian serta atas dasar prestasi dan pendidikan (100%).

d. Impersonal

Impersonal adalah prinsip birokrasi yang menghendaki adanya cara kerja yang tidak didasarkan atas hubungan pribadi, kelompok ataupun golongan dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. Ini berarti bahwa aparat birokrasi dalam memberikan pelayanan istimewa kepada golongan masyarakat tertentu saja.

Untuk mengetahui persepsi responden terhadap pemberian pelayanan istimewa kepada golongan masyarakat tertentu dan mendiskreditkan kelompok masyarakat tertentu dapat diuraikan berikut ini :

Tabel IV.13
Persepsi masyarakat Terhadap Pemberian Pelayanan Istimewa Kepada Golongan Masyarakat Tertentu

Pelayanan Istimewa	Frekuensi	Persentase
Tidak wajar	48	96,00
Kurang wajar	2	4,00
Wajar	0	0
Jumlah	50	100,00

Sumber : Olahan data primer, Februari 2009

Data pada tabel IV.13 dengan jelas memperlihatkan bahwa pada umumnya (81,81%) responden memandang bahwa pemberian pelayanan istimewa kepada masyarakat tertentu adalah tidak wajar. sementara (18,18%) responden memandang kurang wajar dan tidak ada yang mengatakan wajar.

Dikalangan responden sendiri terdapat beberapa macam alasan sehubungan dengan prinsip impersonal ini. Responden yang menganggap bahwa pemberian pelayanan istimewa itu tidak wajar pada umumnya beralasan karena masyarakat berhak mendapat pelayanan yang sama tanpa memandang latar belakang sosialnya dan sebagainya, sementara yang menganggap kurang wajar pada umumnya menyatakan bahwa pemberian pelayanan istimewa dapat saja dilakukan sepanjang masih memenuhi prosedur dan syarat pelayanan.

Dari hasil penelitian menunjukkan bahwa pada umumnya perilaku aparat dalam Penerbitan Kartu Tanda Penduduk, Kartu Keluarga dan Pencatatan Kelahiran dan Kematian di Kantor Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Selayar adalah baik. Hal ini dapat dilihat dari beberapa indikator yang terdiri dari etika pelayanan aparat, manajemen aparat serta disiplin dan tanggungjawab. Sedangkan persepsi masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan oleh aparat yang menggunakan indikator pelayanan dengan berbagai surat keterangan seperti KTP, KK, Akta Kematian dan Akta Kelahiran serta penyuluhan/penyampaian informasi tentang peraturan perundang-undangan/kebijaksanaan pemerintah menunjukkan bahwa pelayanan yang diberikan oleh aparat cenderung baik.

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

A. Kesimpulan

Berdasarkan uraian pembahasan di depan, maka dapat disimpulkan bahwa :

1. Persepsi masyarakat terhadap perilaku aparat dalam pemberian pelayanan publik di Kantor Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Selayar tergolong baik, hal ini ditunjukkan dari hasil penelitian sebagai berikut :
 - a. Perlakuan sopan, ramah dan adil dapat dikategorikan baik dengan perolehan skor rata-rata 3,6
 - b. Kemudahan dan keterbukaan pelayanan dapat dikatakan baik dengan melihat hasil akhir dari skor rata-rata 3,48
 - c. Kepuasan masyarakat akan pelayanan administrasi dianggap baik, dengan mengacu pada skor rata-rata 3,38
2. Faktor-faktor yang mempengaruhi perilaku aparat dalam pelayanan publik kabupaten selayar :
 - a. Karakteristik individu terdiri dari golongan kepangkatan, tingkat pendidikan dan pengalaman.
Dari hasil penelitian menunjukkan bahwa tingkat pendidikan dan pengalaman turut berpengaruh terhadap perilaku aparat dalam penerbitan kartu tanda penduduk, kartu keluarga, akta kelahiran

dan akta kematian di Kantor Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Selayar, hal ini dapat dilihat antara lain dari semakin tinggi tingkat pendidikan yang dimiliki, cenderung memiliki kemampuan dan kepribadian yang memadai pula, aparat yang memiliki masa kerja yang cukup lama juga cenderung memiliki perilaku yang lebih baik.

- b. Karakteristik birokrasi terdiri dari hierarki, formal, spesialisasi dan impersonal.

Dari kedua karakteristik tersebut diatas saling mempengaruhi dalam berinteraksi sehingga melahirkan perilaku aparat birokrasi pemerintah dalam pelayanan publik di Kantor Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Selayar. Hal itu dapat dilihat melalui persepsi aparat yang sebagian besar menganut prinsip-prinsip birokrasi tersebut. Kecenderungannya adalah bahwa pada umumnya aparat birokrasi di Kantor Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Selayar menganut prinsip hierarki dan formalistik yang fleksibel sehingga tidak terkesan kaku. Sementara itu, prinsip spesialisasi dan impersonal cenderung dianut dengan kuat.

B. Saran-Saran

Adapun saran-saran yang ingin dikemukakan penulis adalah :

1. Secara umum guna mewujudkan suatu perilaku aparat pemerintah yang baik, maka perlu ditingkatkan etika dan manajemen pelayanan yang disertai dengan disiplin dan rasa tanggung jawab yang tinggi dari aparat, khususnya untuk aparat di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Selayar agar perilaku aparat harus senantiasa tetap dijaga dan lebih ditingkatkan.
2. Secara umum setiap pelaksanaan pelayanan terhadap masyarakat perlu adanya pengetahuan yang lebih terhadap budaya yang ada di daerah setempat, hal ini dikarenakan tidak semua sikap dan tindakan yang kita anggap baik sesuai dengan teori dianggap baik pula oleh masyarakat.

DAFTAR PUSTAKA

- Alimuddin (penyadur) 1985, Sosiologi Ilmu Pengetahuan Berparadigma Ganda, CV. Rajawali, Jakarta
- Suryanto, Sutopo, 2003, Pelayanan Prima, Lembaga Administrasi Negara : Jakarta.
- Bungin, Burhan.,2001, Metodologi Penelitian Sosial : Format-Format Kuantitatif dan Kualitatif. Airlangga University Press : Surabaya.
- Moekijat, Drs., 1992, Pokok-Pokok Pengertian Administrasi Manajemen dan Kepemimpinan, Mandar Maju, Bandung
- Moenir,H.A.S., 2000, Manajemen Pelayanan Umum Di Indoenesia, PT. Bina Aksara, Jakarta
- Wijaja, H.A.W.Prof.Drs., 1999, Etika Administrasi Negara, PT. Bina Aksara, Jakarta
- Soekarno, Drs.,1986, Dasar-Dasar Manajemen, Miswar, Jakarta
- Eddy (Pengolahan Bahasa), 1993, Konsep Diri - Teori, Pengukuran, Perkembangan dan Perilaku, Arcan, Jakarta.
- Menheim Karl, 1987, Sosiologi Sistematis, PT. Bina Aksara, Jakarta
- Thoha, Miftah 1995, Perilaku Organisasi, CV Rajawali Pers, Jakarta
- Nasir, Moh.,1988, Metode Penelitian. Ghalia Indonesia : Jakarta.
- Nurcholis, Hanif.,2005, Teori dan Praktek Otonomi Daerah. Grasindo : Jakarta.
- Ratminto, dan Atik Septi Winarsih.,2005, Manajemen Pelayanan. Pustaka Pelajar : Yogyakarta.
- Salusu, J, 2005, Pengambilan Keputusan strategik Untuk Organisasi Publik dan Organisasi Non Prifit, Grasindo.
- WS Sarwono, 1984, Teori-Teori Fsikologi Sosial, Gajahmada Universitas City Press, Yogyakarta

PERATURAN PERUNDANG-UNDANGAN

Amandemen Undang-Undang Pemerintahan Daerah 2008 (UU RI No.12 Tahun 2008). Sinar Grafika : Jakarta.

Keputusan Menteri Pemberdayaan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2004 Tentang Pelayanan Publik.

Undang-Undang Kepegawaian No.43 Tahun 1999 tentang perubahan atas Undang-Undang No. 8 Tahun 1974 tentang Pokok-Pokok Kepegawaian

Undang-Undang Dasar Republik Indonesia dan Perubahannya, 2007, PT. Tangga Pustaka : Jakarta.

Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 29 Tahun 1959 Tentang Pembentukan Daerah-Daerah Tingkat II di Sulawesi (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1959 Nomor 74, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 1822).

Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 43 Tahun 1999 yang merupakan hasil perubahan dari Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 8 Tahun 1974 Tentang Pokok Kepegawaian..

Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 12 Tahun 2006 Tentang Kewarganegaraan Republik Indonesia, Kawan Pustaka : Depok.

Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 12 Tahun 2008 yang merupakan hasil perubahan dari Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 32 Tahun 2004 Tentang Pemerintahan Daerah.

Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 79 Tahun 2005 Tentang Pedoman Pembinaan dan Pengawasan Penyelenggaraan Pemerintahan Daerah

Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 38 Tahun 2007 Tentang Pembagian Urusan Pemerintahan antara Pemerintah, Pemerintahan Daerah Provinsi dan Pemerintahan Daerah Kabupaten / Kota.

Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 41 Tahun 2007 Tentang Organisasi Perangkat Daerah.

Peraturan Daerah No. 3 Tahun 2008 Tentang Pembentukan, Susunan Organisasi dan Tata Kerja Perangkat Daerah Kabupaten Selayar sebagai hasil perubahan dari Peraturan Daerah No.5 Tahun 2006.

Keputusan Bupati Selayar No 170 Tahun 2002 Tentang Penerbitan Kartu Tanda Penduduk dan Kartu Keluarga.

Keputusan Bupati Selayar No 20 Tahun 2007 Tentang Pemberian Akta Kelahiran.