

**PERILAKU APARATUR DALAM PELAYANAN ADMINISTRASI
KEPENDUDUKAN DI KANTOR DINAS KEPENDUDUKAN DAN
CATATAN SIPIL KABUPATEN BANTAENG**

SKRIPSI

Untuk memenuhi sebagai persyaratan

Untuk mencapai derajat Sarjana S-1

Program Studi Ilmu Pemerintahan



SIGIT TRI PUTRA SYAMSIR

E12115505

FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK

UNIVERSITAS HASANUDDIN

MAKASSAR

2018



LEMBARAN PENGESAHAN

**PERILAKU APARATUR DALAM PELAYANAN ADMINISTRASI
KEPENDUDUKAN DI KANTOR DINAS KEPENDUDUKAN DAN
CATATAN SIPIL KABUPATEN BANTAENG**

Yang disiapkan dan disusun oleh

SIGIT TRI PUTRA SYAMSIR

E12115505

Telah dipertahankan di depan panitia ujian skripsi
Pada tanggal tanggal 31 Desember 2018
Dan dinyatakan telah memenuhi syarat

Menyetujui :

Pembimbing I



Dr. H. M. Rusli, M.Si
NIP. 19640727 199103 1001

Pembimbing II



Dr. A. Lukman Irwan, M.Si
NIP.19790106 200501 1001

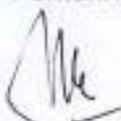
Mengetahui,

Pt. Ketua Departemen Ilmu Politik
dan Pemerintahan FISIP Unhas



Sukri, S.IP, M.Si
641231 198903 1027

Ketua Program Studi Ilmu
Pemerintahan



Dr. Nurlinah, M.Si
NIP. 19630912 198702 2001



LEMBARAN PENGESAHAN

SKRIPSI

**PERILAKU APARATUR DALAM PELAYANAN ADMINISTRASI
KEPENDUDUKAN DI KANTOR DINAS KEPENDUDUKAN DAN
CATATAN SIPIL KABUPATEN BANTAENG**

Yang dipersiapkan dan di susun oleh

SIGIT TRI PUTRA SYAMSIR

E12115505

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, pada hari Senin, tanggal 31 Desember 2018

Menyetujui,

PANITIA UJIAN :

Ketua	: Dr. A. H. M. Rusli, M.Si	(.....)
Sekretaris	: Dr. A. Lukman Irwan, M.Si	(.....)
Anggota	: Dr. Nurlinah, M.Si	(.....)
Anggota	: Dr. Jayadi Nas, M.Si	(.....)
Anggota	: Rahmatullah, S. IP, M.Si	(.....)
Pembimbing I	: Dr. A. H. M. Rusli, M.Si	(.....)
Pembimbing II	: Dr. A. Lukman Irwan, M.Si	(.....)



KATA PENGANTAR

Assalamualaikum Warahmatullahi Wabarakatuh

Puji syukur penulis panjatkan atas kehadiran ALLAH SWT yang telah memberikan penulis kesehatan, kesempatan sehingga bisa menyelesaikan Skripsi ini dengan tepat waktu dengan judul **“PERILAKU APARATUR DALAM PELAYANAN ADMINISTRASI KEPENDUDUKAN DI KANTOR DINAS KEPENDUDUKAN DAN CATATAN SIPIL KABUPATEN BANTAENG”** sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar sarjana pada Program Studi Ilmu Pemerintahan FISIP Universitas Hasanuddin. dan tak lupa pula penulis kirimkan shalawat beserta salam atas junjungan Nabi Muhammad SAW, yang telah membawa kami semua dari alam yang gelap menuju alam yang terang menerang seperti yang kita rasakan sekarang.

Dalam Kesempatan kali ini, penulis menyampaikan rasa terima kasih dan penghargaan yang setinggi-tingginya kepada orang tua penulis, Ayahanda **Syamsir, S.Sos.,S.IP** dan Ibunda **Andi Isnawati, S.Pd** dengan penuh kasih sayang, serta ketulusan hati tanpa pamrih memberikan bantuan materil dan moril, selalu memberi semangat, berkat kekuatan doa luar biasa yang setiap saat beliau haturkan kepada

agar selalu mencapai kemudahan disegala urusan, diberi tan dan perlindungan oleh Allah SWT.



Skripsi ini tidak selesai tanpa bantuan dari berbagai pihak dan oleh karena itu maka melalui kesempatan ini penulis menghaturkan terima kasih kepada :

1. Ibu Prof. Dr. Dwia Aries Tina Pulubuhu, MA, selaku Rektor Universitas Hasanuddin yang telah memberikan kesempatan kepada penulis untuk menempuh pendidikan Strata Satu (S1) di Universitas Hasanuddin.
2. Bapak Prof. Dr. Armin Arsyad, M.Si, selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Hasanuddin beserta seluruh stafnya yang telah memberikan proses pembelajaran.
3. Bapak Dr. Phil. Sukri, S.IP, M.Si , selaku Plt. Ketua Departemen Ilmu Politik dan Pemerintahan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Hasanuddin.
4. Ibu Dr. Hj. Nurlinah, M.Si selaku ketua prodi ilmu pemerintahan fakultas ilmu sosial dan Ilmu pilitik dan seluruh staf pegawai di lingkungan Prodi Ilmu Pemerintahan
5. Bapak Dr. H. A. M. Rusli, M.Si, selaku pembimbing I yang telah meluangkan waktu untuk membimbing penulis dari awal proposal hingga skripsi ini selesai
6. Bapak Dr. A. Lukman Irwan S.IP, M.Si, selaku Pembimbing II

penulis serta sebagai Penasehat Akademik (PA) penulis selama menempuh pendidikan di Universitas Hasanuddin yang telah rela



mengorbankan waktunya untuk membimbing penulis, memberi arahan, saran, dan kritikan terhadap penyusunan skripsi ini .

7. Para tim penguji yang telah banyak memberikan masukan dan saran dalam upaya penyempurnaan skripsi ini.
8. Seluruh Staf Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik yang telah memberikan ilmu, nasehat, melayani urusan administrasi dan bantuan lainnya.
9. Seluruh Dosen Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik: Prof.Dr.H. Juanda Nawawi, M.Si, Prof. Dr. H. A. Gau Kadir, MA, Prof. Dr. Rasyid Thaha, M.Si, Prof. Dr. Hj. Rabina Yunus, M.Si, Dr. H. A. Samsu Alam, M.Si, Dr. Hj. Nurlinah, M.Si, Dr. H. A. M. Rusli, M.Si, H. Suhardiman, S.Sos, M.Sos, Dr. A. Lukman Irwan, S.IP, M.Si, Rahmatullah, S.IP, M.Si, Andi Murfhi, S. IP, M.Si, Dr. Jayadi Nas, S.Sos, M.Si, Dr. Indar Arifin, M.Si, Hariyanto,S.IP, MA, Ashar Prawitno, S.IP, M.Si
10. Seluruh informan penulis yakni Kepala Sub. Bidang Umum dan Kepegawaian Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kab. Bantaeng, Kepala Bidang Pelayanan Pendaftaran Penduduk Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kab. Bantaeng, Kepala Bidang Pemanfaatan Data dan Inovasi Pelayanan Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kab. Bantaeng, Pegawai Kependudukan (KTP dan KK), Perwakilan Masyarakat Pengurus KTP dan KK, Staf Pegawai Kecamatan Bantaeng, Staf Pegawai



Kecamatan Bissappu, serta semua yang terlibat dalam pengumpulan data maupun informasi kepada penulis

11. Kepada Saudara kandung Penulis yang sangat dicintai dan disayangi Sadly Riskinanda Syamsir, SH, Hilman Hari Wijaya Syamsir, S.IP, dan Zulfan Syafghan Aditya Syamsir, terima kasih telah memberikan motivasi, yang selalu memberi semangat, dukungan dan materiil serta senantiasa mengalungkan doa dari dulu hingga saat ini yang tiada hentinya.
12. Kepada Zarindah Family yang sangat disayangi yaitu, A. Hera Virgayanti, A. Heni Wahyuningsih, A. Khadir Akram, S. Sos, Ummu Sam, Syesaria Taurina, Putri Tasya Juliana, Resky Aulia, yang selalu penulis rindukan setiap saat.
13. Kepada Semua Squad yang sangat disayangi yaitu, Ulfa Eka Putri, Yudi Setia Budi, Muhammad Abdi Rasak, Ramadhan Takbir, yang selalu penulis rindukan setiap saat.
14. Kepada Nekad Traveler yang sangat disayangi yaitu, A. Husnul Haerana, Indah Nurul Istiqomah, Agung Ramadhan Putra, Nurul, Nur Febrianti, Riswan Winardianto, Nuraisyah Haris, Vivi Alvionita Asrul, Fifi Ramli, Fahril Pamungkas, Anggun Regitasari, Devi Ayu Abrianti, yang selalu penulis rindukan setiap saat.

Kepada Pakuliah Palsu yang sangat disayangi yaitu, Akbar Sumitro, Tino, Tahir, Feri, Idam, Ammad, Eva, Anto, Wowo, yang selalu penulis rindukan setiap saat.



16. Kepada Sahabat dan Saudara seperjuangan penulis semasa bersekolah di SDN Inpres Teladan Merpati, SMP Negeri 1 Bantaeng dan SMA Negeri 2 Bantaeng yang telah memberikan banyak bantuan dan yang tak pernah mengeluh dikalah penulis meminta bantuan,
17. Kepada Saudaraku tak sekandung penulis yang dipelopori oleh Muh. Fachrul Arifin selaku Ketua Angkatan, Ica, Fika, Ilo, Tahir, Batara, Nuge, Risda, Mita, Alya, Dedi, Dela, Eka, Nunu, Jannah, Eva, Feri, Hasbi, Ismet, Mirna, Pia, Warda, Yusran, Zatriana, Ipos, Kurni, Anto, yang telah menemani selama kurang lebih 3 tahun suka maupun duka di kampus tercinta Universitas Hasanuddin. Semoga tetap menjaga persaudaranya (FEDERASI 15)
18. Teman-teman Kementerian Advokastra Periode 2017-2018, Muhammad Nawir, Alfiani Juni Jalil, Al Barsan Fahmi, Esti, Heril, Niaw, Ummu Aiman, Ross, Wahid, atas kerjasamanya menyukkseskan kegiatan Advokastra
19. Keluarga Besar Himpunan Mahasiswa Ilmu Pemerintahan (HIMAPEM) FISIP Unhas, Terima kasih atas ilmu, pengalaman, kesempatan berkarya, kebersamaan dan kekeluargaan yang telah diberikan. Jayalah Himapemku, Jayalah Himapem kita.



20. Terima kasih Volkgeist (2010), Enlightenment (2011), Fraternity (2012), Lebensraum (2013), Fidelitas (2014) yang telah banyak membimbing penulis selama ber-Himapem dan adik-adik saya di Himapem Federasi (2015), Verenigen (2016), Kaizen (2017) saya ucapkan semoga bisa menjaga nama baik Himapem kedepanya dan besar harapan penulis agar Himapem semakin sukses dan berprestasi kedepanya, tetap merdeka militan sampai kapan pun
21. Teman-teman KKN reguler gelombang 99 kabupaten Bantaeng, Muhammad Alif, Hany, Yuskarani Dwi Iestari, Terimakasih atas semangat yang diberikan sehingga penulis dalam menyelesaikan tugas akhir ini dan terkhusus bullyannya juga dan terakhir terima kasih banyak atas kesabarannya menghadapi penulis yang pakbal ini selama pelepasan sampai penarikan KKN reguler gelombang 99 kabupaten Bantaeng
22. Teman-temanku yang selalu membatuku suka maupun duka, Yudi, Wahyudin, Bayu Wirawan, Syahrul Soltan, Dutuk, Boll, Rama, Kifli, Syahru Ramadhan, Mulya
23. Semua pihak yang tidak dapat penulis sebutkan satu persatu, yang telah memberikan dukungan dan bantuan kepada penulis.



Akhir kata, penulis mengucapkan permohonan maaf atas segala kekurangan dan kekhilafan. Terima Kasih, *Wassalamu Alaikum Warahmatullahi Wabarakatuh*.

Makassar, 31 Desember 2018

DAFTAR ISI

Halaman Sampul	i
Halaman Pengesahan	ii
Lembar Pengesahan	iii
Kata Pengantar	iv
Daftar Isi	X
Daftar Tabel	xi
Daftar Matriks	xii
Daftar Gambar	viii
Abstrak	xiv
Abstract	xv
Bab I Pendahuluan	1
1.1. Latar Belakang	1
1.2. Rumusan Masalah	6
1.3. Tujuan Penelitian	6
1.4. Manfaat Penelitian	6
Bab II Tinjauan Pustaka	8
2.1. Konsep Perilaku Birokrasi	8
2.2. Dimensi Perilaku Birokrasi	10
2.2.1. Kepedulian	11
2.2.2. Kedisiplinan	12
2.2.3. Tanggung jawab	13
2.3. Faktor-faktor yang mempengaruhi Perilaku Birokrasi	14
2.3.1. Kepemimpinan	15
2.3.2. Kompetensi	18
2.3.3. Penghargaan	23
2.3.4. Fasilitas Kerja	25
Konsep Pelayanan Administrasi Kartu Tanda Penduduk (KTP) dan KK	26
Konsep Ilmu Pemerintahan	31
Konsep E-Government dan E-Governance	32



2.6.1. Konsep E-Government	32
2.6.2. Konsep E-Governance	34
2.7. Kerangka Konsep	38
Bab III Metode Penelitian	40
3.1. Lokasi dan Waktu Penelitian	40
3.2. Tipe Penelitian	40
3.3. Jenis Data Penelitian	40
3.4. Teknik Pengumpulan Data	42
3.5. Definisi Operasional	43
3.6. Teknik Analisi Data	45
Bab IV Hasil Penelitian dan Pembahasan	46
4.1. Gambaran Umum Kabupaten Bantaeng	46
4.1.1. Sejarah Kabupaten Bantaeng	46
4.1.2. Kondisi Geografis Kabupaten Bantaeng	54
4.1.3. Penduduk	58
4.1.4. Tenaga Kerja	59
4.1.5. Sosial	61
4.2. Hasil Penelitian Perilaku Aparatur dalam Pelayanan Administrasi Kependudukan Pada Kantor Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil	67
4.2.1. Kepedulian	67
4.2.2. Kedisiplinan	73
4.2.3. Tanggungjawab	83
4.2.4. Faktor-faktor yang mempengaruhi Aparat dalam pelayanan Administrasi Kependudukan Pada Kantor Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil	86
Bab V Penutup	93
5.1. Kesimpulan	93
Lampiran	94
Daftar Pustaka	95
Lampiran-Lampiran	95



DAFTAR TABEL

Tabel 1. Luas Wilayah Menurut Kecamatan di Kabupaten Bantaeng	56
Tabel 2. Jumlah penduduk dan laju pertumbuhan penduduk di Kabupaten Bantaeng	59
Tabel 3. Jumlah Penduduk Berumur 15 Tahun Keatas Menurut JenisKegiatan Selama Seminggu yang lalu dan Jenis Kelamin di Kabupaten Bantaeng	60
Tabel 4. Persentase Penduduk Usia 7-24 Tahun Mneurut Jenis Kelamin, Kelompok Umur Sekolah, dan Partisipasi Sekolah di Kabupaten Bantaeng Tahun 2016	62
Tabel 5. Jumlah Fasilitas Kesehatan Menurut Kecamatan di Kabupaten Bantaeng 2016	64
Tabel 6. Presentase Kedisiplinan Pegawai kependudukan dan catatan sipil kabupaten bantaeng	78



DAFTAR MATRIKS

Matriks 1. Hasil Wawancara Tentang Perilaku aparatur (Kepedulian) Di kantor Catatan Sipil Kabupaten Bantaeng	72
Matriks 2. Hasil Wawancara (Kedisiplinan) Di kantor Catatan Sipil Kabupaten Bantaeng	80
Matriks 3. Hasil Wawancara (Tanggungjawab) Di kantor Catatan Sipil Kabupaten Bantaeng	85



DAFTAR GAMBAR

Gambar 1 Kerangka Konsep	39
Gambar 2 Luas Wilayah menurut Kecamatan di Kabupaten Bantaeng	56
Gambar 3 Peta Administrasi Kabupaten Bantaeng 2015	57



Abstrak

Sigit Tri Putra Syamsir, Nomor Induk Mahasiswa **E12115505**, Program Studi Ilmu Pemerintahan, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Hasanuddin menyusun Skripsi dengan judul *Perilaku Aparatur dalam Pelayanan Administrasi Kependudukan di kantor Dinas Kependudukan dan catatan Sipil Kabupaten Bantaeng*, di bawah bimbingan Bapak Dr. H. A. M. Rusli, M.Si sebagai pembimbing I dan Bapak A. Lukman Irwan, S.IP. M,Si sebagai pembimbing II.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui Perilaku Aparatur dalam Pelayanan Administrasi Kependudukan di kantor Dinas Kependudukan dan catatan Sipil Kabupaten Bantaeng, serta faktor-faktor yang mempengaruhinya, untuk mencapai tujuan tersebut, digunakanlah metode penelitian kualitatif dengan menggunakan data secara deskriptif. Teknik pengumpulan data digunakan dengan cara observasi, wawancara, serta dokumen dan arsip dengan menggunakan teknik analisis deskriptif kualitatif.

Hasil penelitian menunjukkan : Perilaku birokrasi pemerintahan dalam pelayanan administrasi melalui kepedulian, kedisiplinan dan tanggungjawab belum diterapkan secara optimal. Aparat dituntut untuk memiliki kepedulian dalam tanggap terhadap keinginan masyarakat, memberikan kenyamanan dalam pelayanan administrasi dan peka terhadap perubahan lingkungan kerja. Aparat dituntut memiliki kedisiplinan dalam ketaatan pada aturan dan kehadiran tepat waktu. Kepemimpinan, kompetensi, penghargaan dan fasilitas kerja merupakan faktor-faktor yang mempengaruhi perilaku birokrasi pemerintahan dalam pelayanan administrasi. Faktor kepemimpinan berupa gaya kepemimpinan instruksi, konsultasi, partisipasi dan delegasi kurang memberi pengaruh pada perilaku birokrasi, faktor kompetensi berupa pengetahuan, keterampilan, pengalaman dan sikap penguasaan yang masih rendah dalam mempengaruhi perilaku birokrasi, pemberian penghargaan yang jarang diterapkan berupa pengakuan, pujian, promosi jabatan dan insentif yang kurang mempengaruhi perilaku birokrasi, demikian pula dengan faktor fasilitas kerja berupa sarana, prasarana, alat dan perlengkapan kerja yang tidak mendukung mempengaruhi perilaku birokrasi aparat

Kata Kunci : Perilaku, Aparatur, Dinas Kependudukan



Abstract

Sigit Tri Putra Syamsir, Student Registration Number E12115505, Government Science Study Program, Faculty of Social and Political Sciences, Hasanuddin University compiled a Thesis with the title Apparatus Behavior in Population Administration Services in the Bantaeng District Population and Civil Service Office, under the guidance of Dr. H. A. M. Rusli, M.Si as the first mentor and Mr. A. Lukman Irwan, S.IP. M, Si as counselor II.

This study aims to determine the Apparatus Behavior in Population Administration Services in the Bantaeng District Population and Civil Service office, as well as the factors that influence it, to achieve these objectives, qualitative research methods are used by using descriptive data. Data collection techniques are used by means of observation, interviews, and documents and archives using qualitative descriptive analysis techniques.

The results showed: The behavior of government bureaucracy in administrative services through caring, discipline and responsibility has not been implemented optimally. The apparatus is required to have care in responding to the wishes of the community, providing comfort in administrative services and being sensitive to changes in the work environment. Officials are required to have discipline in compliance with rules and attendance on time. Leadership, competence, rewards and work facilities are factors that influence the behavior of government bureaucracies in administrative services. Leadership factors in the form of instruction leadership style, consultation, participation and delegation have less influence on bureaucratic behavior, competency factors in the form of knowledge, skills, experience and attitudes that are still low in influencing bureaucratic behavior, giving awards that are rarely applied in the form of recognition, praise, promotion and incentives that do not affect bureaucratic behavior, as well as work facilities in the form of facilities, infrastructure, tools and work equipment that do not support influencing bureaucratic behavior of the apparatus

Keywords: Behavior, Apparatus, Population Service



BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Pemerintah dengan seluruh jajarannya yang secara populer dikenal dengan istilah birokrasi, memegang peranan yang dominan dalam mengambil langkah-langkah guna mewujudkan proses administrasi negara sebagai wahana mencapai tujuan nasional. Dominannya, posisi dan peran birokrasi pemerintah dalam kehidupan suatu masyarakat bangsa menuntut agar birokrasi tersebut mampu mengemban misi, menyelenggarakan fungsi dan menjalankan semua aktivitas yang menjadi tanggung jawabnya dengan tingkat efisiensi, efektivitas yang mungkin dibarengi dengan orientasi pelayanan, bukan orientasi kekuasaan, dan menampilkan perilaku yang fungsional.

Birokrasi pemerintahan dalam pelayanan administrasi tidak terlepas andil perilaku birokrasi yang secara langsung menentukan wujud pelayanan administrasi yang diterapkan oleh Pemerintah. Seperti yang sering ditemukan di tengah masyarakat, khususnya pada kegiatan pelayanan administrasi yang dilakukan di kantor kependudukan dan catatan sipil, ada yang berhasil menerapkan pelayanan administrasi secara optimal dan adapula yang belum optimal dalam memberikan pelayanan administrasi kepada masyarakat.

Kesuksesan suatu organisasi dalam memberikan pelayanan administrasi yang optimal kepada masyarakat, tidak terlepas dari birokrasi suatu organisasi. seperti halnya fenomena yang



peneliti temukan pada kasus yang ada di Dinas Kependudukan Catatan Sipil Kabupaten Bantaeng, masyarakat sering mengeluhkan terkait dengan pelayanan administrasi yang tidak memuaskan atau tidak sesuai dengan harapan dari Standar Operasional Pekerjaan (SOP), seperti masyarakat mengeluhkan kegiatan pelayanan administrasi dalam pengurusan Kartu Keluarga (KK) dan Kartu Tanda Penduduk (E-KTP) yang pelayanan administrasinya kurang sederhana, pelayanannya kurang jelas dan pasti, layanan yang tidak aman, kurang terbuka, tidak efisien, tidak ekonomis dan diskriminatif (tidak adil merata).

Memang di birokrasi manapun tidak ada yang kebal dari penyakit birokrasi yang tentunya sangat bervariasi, dan dirasakan sangat sulit untuk dapat menyembuhkan penyakit tersebut. Hal ini adalah sebagai suatu tantangan dan sekaligus tuntutan bagi birokrasi pemerintah kedepan. Tantangan yang harus dihadapi bukan hanya oleh birokrasi pemerintah yang kemungkinan menderita penyakit birokrasi seperti gaya managerial para pejabat, kurangnya pengetahuan dan keterampilan para petugas pelaksana, melanggar norma-norma hukum dan peraturan yang berlaku dan lain-lain akan tetapi tantangan juga dari seluruh masyarakat yang mengalami perubahan dalam berbagai bidang seperti bidang politik, ekonomi, ilmu pengetahuan, teknologi dan sosial. Kedepannya tuntutan masyarakat akan semakin meningkat kepada birokrasi yang

semakin terbuka, transparan, produktif dan mampu memberikan peningkatan mutu pelayanannya. Dalam situasi yang demikian,



maka kinerja birokrasi aparatur negara harus benar-benar bertindak demi kepentingan bangsa dan negara agar dalam menyelenggarakan fungsinya, birokrasi berpegang pada berbagai peraturan perundang-undangan yang berlaku.

Thoha (2003:45) mengatakan, “Di Indonesia jika ada bahasan tentang birokrasi maka persepsi orang tidak lain adalah birokrasi pemerintah. Kadang-kadang dipakai pula pada istilah administrasi pemerintahan. Administrasi publik yang di kenal sekarang ini merupakan produk dari masyarakat feodal yang tumbuh di negara-negara Eropa”.

Zauhar (1996:4) mengatakan, “Pada sisi lain terdapat pandangan yang menganggap birokrasi pemerintah sering menunjukkan gejala yang kurang menyenangkan, yang elitis, yang terlalu menyenangi sikap otoritas dan kurang komunikasi dengan masyarakat”. Deskripsi birokrasi sebagaimana tersebut di atas jelas sangat jauh dan bertentangan dengan prinsip-prinsip etika dan paradigma baru birokrasi modern yang demokratis. Dalam paradigma birokrasi pemerintahan baru, yang menekankan terhadap kepercayaan sehingga melahirkan suatu masyarakat yang tinggi tingkat kepercayaannya, akan mampu membuat lembaga pemerintah lebih demokratis. Pemerintah seperti ini akan menciptakan suasana bekerja yang lebih fleksibel dan berbasiskan pada orientasi kelompok kerja dengan lebih memberikan tanggung jawab yang

pada tatanan organisasi yang paling bawah. Lembaga pemerintah ini akan memperlakukan masyarakat sebagai masyarakat dari



orang-orang dewasa yang bisa dipercaya untuk memberikan kontribusi pelayanan kepada masyarakat.

Perubahan paradigma ini membawa pengaruh yang besar sekali dalam tata kehidupan pemerintahan. Salah satu pengaruhnya antara lain ialah ditempatkannya rakyat pada posisi yang utama dalam mengukur keberhasilan pelayanan birokrasi pemerintahan. Manajemen pemerintahan tidak lagi berorientasi pada aspek pemerintahan (government) akan tetapi beralih kepada aspek tata pemerintahan (governance). Eastern Regional Organization for Public Administration (EROPA) dan United Nations Development Programme (UNDP) ketika menyelenggarakan General Assemble Meeting di Manila tahun 1988 yang lalu menslogankan adanya perubahan paradigma from government to governance. Perubahan aspek ini menandakan bahwa orientasi kekuasaan seperti yang disinggung di atas tidak lagi berpusat pada penguasa yang mengemudikan pemerintahan itu, melainkan pada proses dimana rakyat memegang peran utamanya dalam menata pemerintahan. Pelayanan terbaik kepada rakyat menjadi sesuatu yang tidak bisa lagi dihindari. Peran pemerintah melalui kebijakan-kebijakan publiknya sangat penting dalam memfasilitasi terjadinya mekanisme pasar yang benar sehingga penyimpangan-penyimpangan yang terjadi di dalam pasar dapat dihindari. Oleh karena itu, upaya-upaya perwujudan

in good governance dapat dimulai dengan membangun landasan partisipasi penyelenggaraan negara dan bersamaan dengan itu



dilakukan upaya pembenahan penyelenggaraan pemerintahan sehingga dapat terwujud good government. Upaya pembenahan penyelenggaraan pemerintahan dengan meningkatkan kinerja birokrasi pemerintahan harus terus ditata, untuk memenuhi tuntutan dan harapan masyarakat.

Berdasarkan pengamatan awal yang dilakukan oleh penulis, masyarakat, dan berbagai sumber lainnya melihat bahwa masih terdapat nepotisme dalam prosedur pelayanan administrasi kependudukan di kabupaten bantaeng khususnya pada pelayanan yang paling padat yakni pelayanan Kartu Tanda Penduduk (E-KTP). Beberapa lainnya menjelaskan terkait sikap aparat yang kurang profesional dalam menjalankan tugas dalam pelayanan administrasi kependudukan tersebut. Beberapa informasi tersebut menggambarkan bahwa administrasi kependudukan khususnya di Kabupaten bantaeng masih tidak lepas dari berbagai bentuk perilaku aparat.

Selain itu hasil observasi dan interview awal yang dilakukan oleh penulis juga menunjukkan bahwa beberapa masyarakat cenderung masih kurang puas dengan pelayanan administrasi kependudukan saat ini yang dianggap masih kurang profesional dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat.

Berdasarkan uraian di atas, peneliti tertarik untuk meneliti dengan memilih judul: “Perilaku Aparat dalam Pelayanan Administrasi kependudukan pada Kantor dinas kependudukan dan sipil kabupaten bantaeng”



1.2. Rumusan Masalah

Untuk memberikan arah yang jelas tentang pembahasan atau analisa yang dilakukan dalam proposal penelitian ini maka peneliti mengemukakan beberapa rumusan masalah :

1. Bagaimana perilaku aparat dalam pelayanan E-KTP di kabupaten bantaeng?
2. Faktor-faktor apa yang mempengaruhi perilaku Aparat dalam E-KTP di kabupaten bantaeng?

1.3. Tujuan Penelitian

1. Untuk menggambarkan perilaku aparat dalam pelayanan E-KTP di kabupaten bantaeng
2. Untuk menggambarkan faktor-faktor yang mempengaruhi perilaku aparat dalam pelayanan E-KTP di kabupaten bantaeng

1.4. Manfaat Penelitian

1. Dapat memberikan bahan masukan kepada pemerintah setempat mengenai perilaku aparat dalam pelayanan E-KTP di kabupaten bantaeng
2. Dapat bermanfaat bagi pengembangan disiplin ilmu pengetahuan pada umumnya dan ilmu pemerintahan khususnya.



3. Lebih mengembangkan cakrawala berpikir penulis dan menerapkan hasil pendidikan yang diperoleh di Kampus Universitas Hasanuddin.



BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

Sebagai titik tolak atau landasan berfikir dalam menyoroti atau memecahkan permasalahan perlu adanya pedoman teoritis yang dapat membantu. Untuk itu perlu disusun kerangka teori yang memuat pokok-pokok pikiran yang menggambarkan dari sudut mana masalah tersebut disoroti. Selanjutnya teori merupakan serangkaian asumsi, konsep, konstruksi, definisi, dan proposisi untuk menerangkan suatu fenomena sosial secara sistematis dengan cara merumuskan hubungan antara konsep.

Berdasarkan rumusan masalah diatas maka penulis akan mengemukakan teori, konsep, pendapat, gagasan yang akan dijadikan titik tolak landasan berfikir dalam penelitian ini.

2.1. Konsep Perilaku Birokrasi

Berdasarkan etimologi kata perilaku birokrasi (bureacracy behavior) berasal dari dua kata yaitu perilaku dan birokrasi. Perilaku artinya perbuatan atau tindakan yang merespon seseorang untuk berbuat sesuatu secara sadar dalam mewujudkan tujuannya. Sedangkan birokrasi artinya kantor atau meja yang dimiliki oleh orang yang berkuasa atau dengan kata lain birokrasi artinya orang yang berkuasa di belakang meja.

Menurut Thoha (2005) pengertian perilaku birokrasi pada dasarnya merupakan hasil interaksi birokrasi sebagai kumpulan



individu dengan lingkungannya. Perilaku birokrasi sangat menentukan pencapaian hasil maksimal dalam rangka pencapaian tujuan organisasi. Perilaku birokrasi tidak terlepas dari perilaku manusia yang mempunyai fungsi untuk berinteraksi antara satu individu dengan individu lainnya dalam lingkungannya.

Setiap perilaku birokrasi tidak terlepas dari karakteristik individu yang bersesuaian dengan birokrasi yang dijalankannya. Atas dasar ini maka Thoha (2005) mengemukakan pandangannya bahwa perilaku birokrasi adalah substansi dasar dari perbuatan dan tindakan seseorang dalam menjalankan pekerjaannya sesuai dengan bidang kerja yang ditekuni. Ini berarti perilaku merupakan inti dari orang yang menjalankan birokrasi, sedangkan birokrasi adalah aktivitas dari hasil kerja orang-orang yang memiliki perilaku.

Robbins (2008) mendefinisikan perilaku birokrasi sebagai bidang studi yang menyelidiki pengaruh yang dimiliki individu, kelompok, dan struktur terhadap perilaku dalam organisasi, yang bertujuan meningkatkan keefektifan suatu organisasi. Sedangkan Davis (1989) berpendapat bahwa perilaku birokrasi adalah telaah dan penerapan sikap dan tindakan seseorang yang dapat diamati serta dipelajari bagaimana seseorang bekerja mewujudkan tujuan organisasi organisasi.

Berdasarkan pendapat di atas dapat dikemukakan bahwa perilaku organisasi adalah suatu studi yang dilakukan secara sistematis terhadap sikap dan tindakan individu dan kelompok dalam mewujudkan tujuan



organisasi. Perilaku birokrasi yang baik menghasilkan hasil kerja yang optimal mewujudkan tujuan organisasi.

Hasil yang diinginkan dari setiap perilaku birokrasi adalah kualitas layanan dan kinerja. Winardi (2004) menyatakan perilaku birokrasi yang berkaitan dengan performa, yaitu perilaku yang langsung berkaitan dengan tugas pekerjaan, dan yang perlu dilaksanakan guna mencapai tujuan. Seperti halnya perilaku birokrasi yang ditunjukkan oleh aparatur dalam melaksanakan pekerjaan memberikan pelayanan administrasi kepada masyarakat.

2.2. Dimensi Perilaku Birokrasi

Menurut Thoha (2005) perilaku birokrasi timbul sebagai akibat interaksi antar karakteristik individu dengan karakteristik birokrasi. Wujud dari perpaduan antara karakteristik perilaku dan birokrasi menghasilkan sebuah sikap dan tindakan yang dibutuhkan oleh organisasi.

Menurut Siagian (2008) ada enam dimensi perilaku birokrasi secara umum yaitu kepemimpinan, kepekaan, kepedulian, kedisiplinan, tanggungjawab, keadilan dan netralitas. Dimensi perilaku ini sangat mempengaruhi dan menentukan aktivitas kerja yang dilakukan oleh aparatur birokrasi.

Thoha (2008) mengemukakan bahwa wujud dimensi perilaku birokrasi sebagai sikap dan tindakan dalam memberikan pelayanan

administrasi, meliputi tiga dimensi yaitu kepedulian, kedisiplinan dan tanggungjawab kerja. Ketiga dimensi ini menentukan keberhasilan suatu



pekerjaan yang dilakukan oleh aparatur dalam mengembang tugas pelayanan administrasi kepada publik. Lebih jelasnya diuraikan sebagai berikut:

2.2.1. Kepedulian

Kepedulian berkaitan dengan daya tanggap dan menanggapi apa yang menjadi keluhan maupun kebutuhan masyarakat yang dilayani. Aparatur yang peduli adalah perilaku birokrasi yang mempunyai daya tanggap yang tinggi dan cepat menanggapi apa yang menjadi keluhan dan kebutuhan dari masyarakat.

Masih sering dijumpai dalam memberikan pelayanan administrasi aparat pemerintahan masih menunjukkan perilaku tidak peduli sebagai orientasi kekuasaan yang dianut oleh aparat birokrasi. Orientasi kekuasaan ini sering menjelma dalam sikap yang masih menonjolkan pandangan bahwa dialah yang dibutuhkan orang lain, sehingga memunculkan perilaku membiarkan seseorang yang membutuhkan pelayanan administrasi menunggu atau mengulur waktu penyelesaian pemberian pelayanan administrasi atau bahkan menyuruh orang tersebut kembali pada waktu yang lain, padahal sebenarnya pelayanan administrasi dapat diberikan pada hari itu. Widodo (2001) menyatakan kepedualian dalam perilaku birokrasi adalah aparat yang cepat memahami apa yang menjadi tuntutan

ik dan berusaha semaksimal mungkin memenuhinya, tidak suka unda-nunda waktu, memperpanjang jalur pelayanan administrasi



atau mengutamakan prosedur tetapi mengabaikan substansi pelayanan administrasi.

2.2.2. Kedisiplinan

Kedisiplinan merupakan perekat utama dalam membentuk dan mengembangkan perilaku birokrasi. Fredrich (1951) menyatakan bahwa melalui kedisiplinan dari perilaku birokrasi akan terwujud keharmonisan kerja yang dinamis dalam mencapai suatu tujuan. Keharmonisan kerja dibingkai berdasarkan aturan, kelayakan dan kepantasan untuk mewujudkan suatu kegiatan layanan yang berkualitas dan memuaskan.

Menyikapi pentingnya pandangan tentang kedisiplinan dalam perilaku birokrasi, Semil (2005) menyatakan bahwa mengembang suatu kemampuan menjalankan kedisiplinan sebagai perwujudan perilaku birokrasi berarti telah mampu mengarahkan semua tindakan dalam mencapai tujuan organisasi. Yaris (2005) menyatakan kedisiplinan merupakan prinsip yang dimiliki oleh orang yang memiliki perilaku birokrasi yang selalu mematuhi aturan, memiliki kepantasan dalam menjalankan aktivitasnya dan representatif terhadap kewenangan dalam mengembang kepemimpinan organisasi. Memajukan suatu organisasi dalam bingkai birokrasi, kedisiplinan merupakan perwujudan perilaku birokrasi yang sangat konstruktif

untuk mewujudkan keselarasan kegiatan dalam mencapai tujuan organisasi. Hart (2005) menyatakan ciri dari kedisiplinan sebagai



perwujudan perilaku birokrasi yaitu: 1) selalu mengembang kemampuan untuk taat terhadap aturan kerja yang mendorong untuk senantiasa menunjukkan kerajinan, kehadiran dan kepatuhan dalam menjalankan tugas pokok dan fungsinya; 2) mengembangkan kelayakan representatif dengan menunjukkan konsep diri melalui kepribadian yang konsisten dengan komitmen dan tegas dalam kebenaran; dan 3) memiliki kepantasan dalam kepribadian dan suritauladan untuk mengembang tugas dengan baik.

Surich (2008) menyatakan bahwa kedisiplinan merupakan perwujudan perilaku birokrasi yang selalu mematuhi aturan kerja, mengembangkan kelayakan kerja dan selalu menunjukkan kepantasan mengembangkan kemampuannya untuk mencapai tujuan organisasi. Gebrald (2007) menyatakan kedisiplinan menjadi prasyarat utama dalam melakukan perwujudan perilaku birokrasi yang dipimpin dalam mencapai tujuan organisasi.

Berdasarkan uraian tersebut di atas, dipahami bahwa kedisiplinan kerja merupakan unsur penting dalam menentukan dan mengembangkan perilaku birokrasi untuk menjalankan aktivitas pelayanan administrasi dalam mewujudkan kualitas pelayanan administrasi yang memuaskan dalam suatu organisasi.

2.2.3. Tanggung jawab



Tanggung jawab adalah kesadaran manusia akan tingkah laku perbuatannya yang disengaja ataupun tidak disengaja untuk

melakukan kewajibannya. Kewajiban merupakan sesuatu yang dibedakan terhadap seseorang. Oleh karena itu orang yang bertanggung jawab dapat memperoleh kebahagiaan, sebab ia dapat menunaikan kewajibannya. Kebahagiaan tersebut dapat dirasakan oleh dirinya atau oleh orang lain. Tanggung jawab akan semakin melekat pada diri seseorang apabila tingkah laku dan perbuatan yang wajib dilakukan terhadap orang lain atas dasar pengabdian (Thoaha, 2008).

Aparat sebagai birokrat berkedudukan sebagai abdi negara dan abdi masyarakat, wajib bersikap melayani dan mempertanggung jawabkan perbuatannya kepada masyarakat. Bentuk pertanggung jawaban pegawai terhadap masyarakat dapat berupa pelayanan administrasi prima, ditandai oleh sikap perilaku yang baik serta fasilitas pelayanan administrasi yang memadai dan hasil pelayanan administrasi yang memuaskan. Hasil pelayanan administrasi tersebut berupa penyelesaian pekerjaan yang tuntas, teliti, terjamin dan tak kalah pentingnya adalah pelayanan administrasi tersebut tidak berpihak, karena dilandasi oleh rasa tanggungjawab dan pengabdian.

2.3. Faktor-faktor yang Mempengaruhi Perilaku Birokrasi

Faktor-faktor yang mempengaruhi perilaku birokrasi dalam pelayanan administrasi, menurut Dwiyanto (2009) ditentukan oleh kepemimpinan organisasi, kompetensi aparatur, pemberian anggaran dan ketersediaan fasilitas kerja. Faktor-faktor ini menjadi pendukung dan penghambat terhadap keberhasilan perilaku



birokrasi untuk mewujudkan optimalisasi layanan sebagai salah satu tujuan organisasi. Berikut diuraikan faktor yang mempengaruhi perilaku birokrasi terdiri atas:

2.3.1. Kepemimpinan

Menurut Gibson (2010) kepemimpinan organisasi merupakan faktor penting dalam menentukan perilaku birokrasi. Kepemimpinan yang kuat memberi dukungan besar terhadap perilaku aparatur untuk memberikan prestasi birokrasi. Sebaliknya kepemimpinan yang lemah merupakan faktor kelemahan yang mempengaruhi perilaku birokrasi tidak mampu berkembang dan maju dalam mewujudkan tujuan organisasi.

Thoha (2005:48) membedakan definisi pemimpin dengan kepemimpinan. Pimpinan adalah hak setiap orang untuk menjadi pemimpin, baik memimpin dirinya sendiri, keluarga, kelompok masyarakat atau organisasi. Sedangkan kepemimpinan adalah hak seseorang untuk memimpin karena diangkat berdasarkan kesepakatan dari hasil keputusan berdasarkan aturan. Jadi kepemimpinan cenderung bersifat pengangkatan seseorang berdasarkan jabatan yang diakui oleh aturan yang mengikat untuk memimpin dalam rangka mengarahkan, menggerakkan dan mempengaruhi bawahannya untuk mencapai tujuan bersama.

Robbins (2008) menyatakan bahwa kepemimpinan organisasi merupakan inti dari manajemen SDM dalam mencapai tujuan.



Keberadaan kepemimpinan dalam suatu organisasi sangat menentukan dilihat dari aspek pengambilan keputusan (decision maker). Hasil pengambilan keputusan dari kepemimpinan organisasi tergantung pada karakteristik kepemimpinan seorang pemimpin.

Robbins (2008) menyatakan karakteristik kepemimpinan organisasi dilihat dari empat aspek yaitu perilaku, sifat, gaya dan tipe. Diantara karakteristik kepemimpinan tersebut sangat diperlukan dalam melakukan pembinaan, pengarahan, pengkoordinasian dan pengawasan bawahannya untuk mencapai tujuan organisasi. Salah satu karakteristik kepemimpinan dalam penelitian ini adalah gaya kepemimpinan.

Menurut Makawimbang (2009) bahwa gaya kepemimpinan dibedakan atas gaya otokratis (otoriter), kepemimpinan demokratis dan kepemimpinan kendali bebas. Gaya kepemimpinan otokratis merupakan gaya kepemimpinan yang menempatkan kekuasaan di tangan satu orang pemimpin yang paling berkuasa. Gaya kepemimpinan demokratis menempatkan kepemimpinan yang didominasi oleh perlindungan dan penyelamatan dengan mengembangkan hubungan yang saling menghormati dan menghargai sesama manusia. Dan gaya kepemimpinan kendali bebas yaitu gaya perilaku pimpinan yang selalu melakukan motivasi

u menggerakkan bawahannya dalam mengambil keputusan.



Memahami pentingnya gaya kepemimpinan dalam suatu organisasi, setiap pimpinan dilihat gaya kepemimpinannya tidak terlepas dari enam aspek. Goleman (2005) menyatakan bahwa ada enam aspek penting kepemimpinan dalam mengarahkan bawahannya, membawa dan mempengaruhi bawahannya untuk mencapai tujuan organisasi. Keenam gaya kepemimpinan tersebut meliputi:

- Gaya paksaan yaitu seorang pemimpin harus mampu memaksa bawahannya untuk menjalankan segala perintahnya mencapai tujuan organisasi.
- Gaya otokrasi yaitu seorang pemimpin yang mampu melibatkan diri dalam segala aktivitas yang dikerjakan bersama dengan mengajak bawahannya.
- Gaya afiliasi yaitu seorang pemimpin mampu mengembangkan berbagai kebebasan dalam bekerja bersama dengan bawahannya.
- Gaya demokrasi yaitu seorang pemimpin senantiasa mengambil keputusan demokratis dengan mendengarkan dan melibatkan bawahannya mengemukakan pendapat.
- Gaya kecepatan yaitu seorang pemimpin harus cepat mengambil tindakan dalam mewujudkan tujuan organisasi.



- Gaya pelatih yaitu seorang pemimpin harus mampu melatih dan mendidik bawahannya untuk bersama mewujudkan tujuan organisasi.

Batasan kepemimpinan adalah suatu pengertian yang bersifat umum bahwa istilah ini memberikan definisi tentang makna gaya kepemimpinan yang cenderung dilihat dari sosok pemimpin di dalam memimpin berdasarkan gaya paksaan, otokrasi, afiliasi, demokrasi, kecepatan dan pelatih.

2.3.2. Kompetensi

Donald (2008) menyatakan bahwa filosofi penting dari perilaku birokrasi adalah perbaikan dan peningkatan kompetensi aparatur. Kompetensi merupakan faktor yang menentukan keberhasilan atau gagalnya seseorang dalam mengembangkan perilaku birokrasinya. Kompetensi aparatur ditentukan oleh pengetahuan, keterampilan, pengalaman dan penguasaan kerja yang menjadikan aparatur mampu mengembangkan perilaku birokrasi yang baik, sedangkan kompetensi aparatur yang memiliki pengetahuan yang rendah, tidak terampil, tidak berpengalaman dan tidak cakap mempengaruhi seseorang sulit mengembangkan perilaku birokrasinya.

Kompetensi menjadi bagian penting dari keberhasilan sumber daya manusia dalam mewujudkan tujuan perusahaan. Kompetensi berasal dari kata competent yang berarti mampu sepadan dengan ability atau kemampuan. Kompetensi ini berkaitan dengan



potensi yang dimiliki individu sumber daya manusia dalam berperilaku dan bertindak untuk mencapai tujuannya (Walker, 2007).

Teori pemecahan masalah atau problem solve yang dikemukakan oleh Silvatore (2007) bahwa rendahnya kualitas SDM menjadi masalah bagi perusahaan dan salah satu solusi pemecahan masalah adalah peningkatan kompetensi individu SDM. Ini menunjukkan bahwa dalam perusahaan kompetensi individu SDM berperan penting untuk pencapaian tujuan perusahaan. Kompetensi SDM yang profesional menjadi solusi dalam pemecahan masalah individu dan perusahaan SDM.

Teori orientasi kualitas yang dikemukakan oleh Stonner (2007) menguraikan interpretasi kompetensi yang menyatakan bahwa setiap individu yang berkompentensi tidak terlepas dari orientasi kualitas. Orientasi kualitas selalu mengutamakan hasil kerja yang terbaik dari kerja keras tanpa kenal lelah. Semakin banyak tantangan kerja semakin menciptakan peluang untuk mewujudkan orientasi kualitas. Teori orientasi kualitas ini berkaitan dengan permasalahan kompetensi individu.

Teori kemampuan terpadu yang dikemukakan Gully (2008) bahwa kemampuan terpadu seseorang diukur dari orientasi kualitas, kemampuan dalam memecahkan masalah, terampil dalam

ncanaan, mau bekerja tim dan mandiri. Penilaian lain dari suatu keberhasilan perusahaan terletak pada adanya tim kerja. Tim kerja



menjadi salah satu aspek yang menentukan perusahaan mampu berkembang dan maju. Teori tim kerja yang dikemukakan oleh Stefhani (2006) bahwa perusahaan yang kuat ada pada tim kerja yang memiliki kompetensi. Menilai kompetensi tim dapat dilihat dari profesionalisme kerja dengan menempatkan orang-orang yang berkompeten sesuai dengan bidangnya yang memiliki statemen tim yang kuat adalah tim yang profesional di bidangnya.

Profesionalisme kerja dari individu yang berkompeten dalam suatu perusahaan, tercermin pada kemandirian kerja. Teori kemandirian (independence theory) yang dikembangkan oleh Koch (2007) menyatakan bahwa individu yang handal dan profesional merupakan kompetensi kemandirian. Kemandirian adalah wujud inisiatif dan perilaku yang mampu berdiri di atas kompetensi yang dimilikinya.

Individu yang mandiri dalam suatu perusahaan selalu menghasilkan orang-orang yang berkompetensi berdasarkan karyanya. Teori kreasi menurut Valhindano (2006) bahwa cerminan kompetensi seseorang terlihat pada kemampuan kreasi yang bermanfaat dan berguna. Tentunya menilai kreasi seseorang sama dengan menilai kompetensi yang dimiliki oleh individu SDM.

Kompetensi sumber daya manusia berdasarkan teori sudut pandang kompetensi yang dikemukakan oleh Donald (2007) yang menyatakan bahwa sudut pandang kompetensi pada dasarnya adalah



pengenalan tentang kompetensi sumber daya manusia dengan memperkenalkan konsep "KSEA" bahwa setiap pengembangan diri yang dimiliki manusia diamati atau dilihat dari empat sisi sudut pandang yang berbentuk intgrasi yaitu pengetahuan (knowledge), keterampilan (skill), pengalaman kerja (experience), dan sikap (attitude).

Teori di atas disebut dengan windows focus theory from Donald dengan konsep KSEA (Knowledge, Skill, Experience, Attitude). Fokus atau inti teori jendela ini adalah kompetensi sumber daya manusia.

Setiap individu sumber daya manusia yang memiliki pengetahuan ditunjang dengan keterampilan merupakan sumber daya manusia yang handal. Sumber daya manusia yang memiliki keterampilan ditunjang dengan pengalaman kerja yang matang merupakan sumber daya manusia yang kapabilitas. Sumber daya manusia yang memiliki pengalaman kerja dengan sikap yang tinggi, akan menjadi sumber daya manusia yang profesional. Demikian halnya sumber daya manusia yang memiliki sikap tinggi dengan berbagai multi-disiplin pengetahuan yang ditekuni akan menjadi sumber daya manusia yang cerdas.

Memahami teori kerja tersebut di atas, ini relevan dengan teori dinamika yang dikemukakan Rothwell (2007). Teori ini menjelaskan

va dalam diri manusia terdapat dinamika perilaku dan tindakan k rajin dan malas. Biasanya individu yang memiliki tingkat



kerajinan berarti memiliki potensi dinamika kerja yang tinggi. Sebaliknya bila memiliki tingkat kemalasan berarti dinamika kerja rendah. Pengertian dinamika kerja adalah perubahan yang menentukan potensi seseorang berhasrat atau tidak dalam menghadapi pekerjaan.

Menurut Thierauf (2008) pemahaman mengenai kompetensi individu mempunyai keterkaitan dengan teori kerja. Teori ini menjelaskan bahwa setiap pekerjaan memerlukan orang-orang yang berkompentensi di bidangnya. Artinya, antara aktivitas kerja dan kompetensi menjadi satu kesatuan dalam menghasilkan penilaian tentang pekerjaan.

Pandangan tentang kompetensi juga dikemukakan oleh Roger dalam Harijaya (2010) yang memperkenalkan konsep siklus pengembangan diri. Pada intinya bahwa setiap sumber daya manusia yang berkembang dan maju, tidak terlepas dari empat unsur yang saling berkaitan yaitu unsur pengetahuan sesuai latar belakang pendidikan, keterampilan sesuai dengan tingkat keahlian, pengalaman kerja sesuai masa kerja dan sikap sesuai dengan penguasaan kerja.

Kompetensi dilihat dari orientasi kualitas tercermin dari empat aspek yaitu pengetahuan, keterampilan, pengalaman dan penguasaan kerja. Harry (2011) menyatakan untuk melihat orientasi kualitask

petensi individu sumber daya manusia dinilai dari pengetahuan a yang dipahami sesuai dengan tingkat pendidikan yang dimiliki,



keterampilan dari berbagai diklat pelatihan yang diikuti, pengalaman dari masa kerja yang dilalui dan penguasaan kerja berdasarkan ketekunan yang dimiliki.

Gully (2008) menyatakan bahwa unsur yang membangun kompetensi berupa pengetahuan kerja, keterampilan, pengalaman dan sikap dalam penguasaan kerja. Semakin tinggi pengetahuan kerja seseorang semakin terampil dalam mengembangkan kreativitas kerja sesuai tingkat pengalaman dan sikap penguasaan pada bidang kerja yang ditekuni.

2.3.3. Penghargaan

Mangkunegara (2008) menyatakan bahwa penghargaan merupakan salah satu faktor yang mempengaruhi perilaku birokrasi. Penghargaan dan pengakuan merupakan aspek penting dalam implementasi perilaku birokrasi. Setiap orang senang mendapatkan pujian, pengakuan, prestasi kebanggaan dalam bekerja, karena itu setiap pekerjaan yang mendapatkan penghargaan mempengaruhi perbaikan perilaku birokrasi seseorang. Sebaliknya organisasi yang jarang memberikan penghargaan mempengaruhi moral dan mental aparatur untuk berperilaku positif dalam menjalankan aktivitas kerjanya. Penghargaan pada dasarnya merupakan sifat mendasar manusia yang dimiliki oleh setiap individu organisasi, karena itu sifat inilah yang

menjadi penggerak manusia untuk melakukan suatu perubahan-perubahan dalam dirinya yang timbul dari dalam atau dari



luar diri manusia yang melahirkan adanya suatu motivasi. Setiap manusia mempunyai motivasi terhadap apa yang dilakukan, karena mengharapkan adanya pengakuan dan pujian, promosi, tanda jasa dan mutasi. Bentuk penghargaan tersebut pada dasarnya merupakan penghormatan yang diberikan oleh orang lain sebagai bentuk penghargaan atas aktivitas yang dibuatnya yang ditentukan oleh latar belakang pendidikan, pengalaman kerja, disiplin kerja dan pangkat/golongan (Mangkunegara, 2008).

Nisbith (2003) penghargaan sebagai bentuk motivasi yang sangat diharapkan oleh individu organisasi dalam melaksanakan aktivitas kerjanya. Tidak satupun dari individu organisasi yang melakukan aktivitas kerja tidak memerlukan adanya pengakuan/pujian atas hasil kerja yang dicapai, promosi kerja dan pemberian tanda jasa serta mutasi kerja atas apa yang telah dilakukan dalam mencapai tujuan organisasi. Pemberian penghargaan tersebut ditentukan oleh latar belakang pendidikan, pengalaman kerja, disiplin kerja dan pangkat/golongan yang dimiliki oleh sumber daya manusia, sehingga layak untuk dipromosikan.

Setiap perusahaan atau instansi harus mampu menempatkan sumber daya manusianya pada posisi yang tepat yaitu menempatkan mereka dalam posisi yang sesuai dengan disiplin ilmu, kemampuan,

ampilan dan keahlian seorang sumber daya manusia. Justru sesungguhnya penempatan sumber daya manusia pada posisi yang



tepat adalah masalah yang sangat penting, namun kenyataannya masih banyak juga yang mengabaikan masalah ini.

2.3.4. Fasilitas Kerja

Davis (2009) menyatakan bahwa salah satu faktor yang menentukan perilaku birokrasi dalam bekerja adalah ketersediaan fasilitas kerja meliputi fasilitas sarana dan prasarana yang tersedia dan lengkap untuk menjalankan atau melakukan aktivitas kerja dalam memberikan pelayanan administrasi. Ketersediaan fasilitas kerja yang cukup dan lengkap sangat membantu mental aparatur dalam menghadapi pekerjaan yang dijalankannya. Sedangkan fasilitas yang kurang tersedia dan lengkap mempengaruhi atau melemahkan semangat aparatur untuk mampu mengembangkan perilaku birokrasi yang baik dalam menjalankan pekerjaannya. Sering mengeluh, protes dan tidak memiliki inovatif dikarenakan fasilitas kerja yang tidak tersedia dan tidak mendukung.

Keberhasilan manajemen organisasi dapat diterapkan dengan baik dalam mewujudkan tujuan organisasi tidak terlepas dari peranan sarana dan prasarana yang tersedia dan mendukung. Stuggard (2009) menyatakan bahwa keberadaan fasilitas kerja sebagai alat dan fasilitas yang mendukung terwujudnya proses keberhasilan organisasi. Fasilitas kerja menjadi penting dan utama dalam beraktivitas untuk mewujudkan

organisasi.



Memahami keberadaan fasilitas kerja menjadi suatu yang sangat penting dan perlu dipertimbangkan oleh setiap organisasi agar dapat digunakan dan dimanfaatkan oleh sumber daya manusia dalam menjalankan tugas pokok dan fungsi mewujudkan tujuan organisasi. Tidak dapat dipungkiri bahwa keberhasilan suatu organisasi tidak terlepas dari andil fasilitas kerja yang tersedia dan lengkap untuk menunjang proses aktivitas kerja. Ndraha (2010) menyatakan bahwa fasilitas kerja menjadi penting untuk diadakan dan disediakan untuk menunjang keberhasilan organisasi mewujudkan tujuannya.

Arti penting fasilitas kerja dalam suatu organisasi adalah urgen, vital dan menentukan keberhasilan suatu organisasi. Helen (2013) menyatakan fasilitas kerja diperlukan untuk lima hal yaitu: 1) sebagai alat untuk memperlancar proses beraktivitas; 2) sebagai perlengkapan yang menunjang aktivitas mudah dilaksanakan; 3) sebagai media atau wadah yang mendukung aktivitas kerja dan 4) sebagai fasilitas kerja yang penting dan diperlukan.

2.4. Konsep Pelayanan administrasi Kartu Tanda Penduduk (E-KTP) dan Kartu Keluarga

Pelayanan administrasi Kartu Tanda Penduduk (E-KTP) dan Kartu Keluarga (KK) merupakan salah satu bentuk pelayanan administrasi pemerintah kepada masyarakat sebagai pelaksanaan tugas umum

ntahan. E-KTP dan KK merupakan bentuk implementasi taran penduduk yang diselenggarakan oleh pemerintah. E-KTP



dan KK sebenarnya merupakan tanda bukti bahwa warga negara yang bersangkutan telah terdaftar sebagai penduduk pada suatu wilayah tertentu dalam negara kesatuan Republik Indonesia.

Hal ini berarti jenis kartu tersebut merupakan bagian dari sistem informasi kependudukan yang diselenggarakan oleh pemerintah. Penyelenggaraan informasi kependudukan yang diselenggarakan oleh pemerintah. Penyelenggaraan informasi kependudukan ini didasari oleh berbagai bentuk kebijakan publik, baik berupa undang-undang, Keputusan Presiden, Keputusan Menteri maupun berbagai Peraturan Daerah.

Ditinjau dari aspek yuridis, E-KTP dan KK mengandung arti yang utuh yang menunjuk satu barang atau benda sebagai tanda pengenal identitas diri seseorang. E-KTP dan KK dipergunakan oleh pemerintah dalam mengadministrasikan penduduk guna mengetahui identitas warga masyarakat sekaligus memberikan status kewarganegaraan.

Berdasarkan penjelasan di atas, dapat digambarkan bahwa E-KTP dan KK adalah merupakan suatu benda yang dibutuhkan oleh masyarakat dan pemerintah. Dihubungkan dengan konsep pelayanan administrasi umum, memberikan pelayanan administrasi E-KTP dan KK menjadi salah satu kewajiban pemerintah yang merupakan bagian dari pelayanan administrasi publik. Sebagai pelayanan administrasi publik,

urusan tidak terlepas dari aspek-aspek pelayanan administrasi itu sendiri, dimana di dalamnya terdapat kewajiban pemerintah



mengorganisasikan dirinya memberikan pelayanan administrasi sebaik-baiknya guna memberi layanan kebutuhan masyarakat.

Perilaku birokrasi dalam pelayanan administrasi ini tidak lepas dari faktor-faktor yang mempengaruhinya, yaitu nilai-nilai, sikap, persepsi, motivasi, struktur, organisasi, peran aparat dalam organisasi tersebut, teknologi yang digunakan dan lingkungan. Oleh karena itu, faktor-faktor itu sendiri menjadi hal yang penting dalam penelitian mengenai perilaku birokrasi khususnya dalam kasus pelayanan administrasi E-KTP dan KK. Dalam pelayanan administrasi E-KTP dan KK sebagai pelayanan administrasi publik, tidak terlepas dari beberapa hal dasar yang perlu dipahami dalam meningkatkan kepuasan masyarakat sebagai pelanggan sebagaimana diungkapkan Sanapiah (2000) sebagai berikut:

- a. Memahami hakekat kepuasan total pelanggan masyarakat yang dilayani.
- b. Menjadikan kualitas sebagai tujuan utama dalam pelayanan administrasi.
- c. Membangun kualitas layanan dalam proses yang tidak sekali jadi.
- d. Menerapkan filosofi, berbicara berdasarkan fakta
- e. Menjalin kemitraan baik internal maupun eksternal.

Dengan demikian pelayanan administrasi E-KTP dan KK sebagai pelayanan yang berorientasi kepada kepuasan masyarakat diharapkan berkesinambungan akan meningkatkan partisipasi dan dukungan



masyarakat kepada birokrasi pemerintah. Dengan terbitnya serta lancarnya pelayanan administrasi E-KTP dan KK, sehingga memuaskan masyarakat memiliki kecenderungan tingginya dukungan kepada birokrasi sehingga semua program dapat berjalan dengan baik. Dengan demikian keberadaan birokrasi pemerintah bukan hanya karena adanya dukungan formal legalistik tetapi eksistensinya didukung dan dibutuhkan oleh masyarakat. Prosedur dan tata cara penerbitan E-KTP dan KK diuraikan sebagai berikut :

1. Persyaratan Pembuatan Kartu Tanda Penduduk (E-KTP) baru
 - a. Surat Pengantar dari RT/RW dan Kelurahan/Desa
 - b. Kartu Keluarga
 - c. E-KTP dan KK yang telah habis masa berlakunya
 - d. Pas foto ukuran 3 x 4 cm sebanyak 3 lembar dengan tampak wajah meliputi 70% bidang foto dan latar belakang putih.
2. Perpanjangan Kartu Tanda Penduduk:
 - a. Surat Pengantar dari RT/RW dan Kelurahan/Desa
 - b. Kartu Keluarga
 - c. E-KTP dan KK yang telah habis masa berlakunya
 - d. Pas foto ukuran 3 x 4 cm sebanyak 3 lembar dengan tampak wajah meliputi 70% bidang foto dan latar belakang putih.
3. Perbaikan E-KTP dan KK

- a. Surat Pengantar dari RT/RW dan Kelurahan/Desa
- b. Kartu Keluarga



- c. E-KTP dan KK yang telah habis masa berlakunya
- d. Pas foto ukuran 3 x 4 cm sebanyak 3 lembar dengan tampak wajah meliputi 70% bidang foto dan latar belakang putih.
- e. Surat Keterangan hilang dari Kepolisian bagi mereka yang kehilangan E-KTP dan KK.
 - a. Bentuk masukan, b. Formulir Kartu Tanda Penduduk (model FS-01), c. Bentuk keluaran kartu tanda penduduk.

4. Prosedur:

- a. Masing-masing Penduduk/Pemohon berkewajiban
- b. Mengisi permohonan E-KTP dan KK
- c. Melampirkan persyaratan yang dibutuhkan
- d. Membayar biaya pembuatan E-KTP dan KK formulir di Kantor Desa/ Lurah.
- e. Masing-masing Desa, Kelurahan berkewajiban
- f. Mengumumkan kepada penduduk diwilayahnya tentang berlakunya E-KTP dan KK baru (E-KTP dan KK Nasional)

5. Prosedur Pengurusan Kartu Keluarga

- a. Surat Pengantar dari RT/RW dan Kelurahan/Desa
- b. Buku Nikah

6. Alur Pembuatan KK dan E-KTP

1. Membawa Persyaratan yang ditetapkan

Mengambil nomor antrian

Menemui pegawai pelayanan KK dan E-KTP



4. mengikuti arahan pegawai pelayanan KK dan E-KTP

2.5. Konsep Ilmu Pemerintahan

Secara etimologi kata pemerintah berasal dari kata “perintah” yang kemudian mendapat imbuhan “pe” menjadi kata “pemerintah” yang berarti badan atau organ elit yang melakukan pekerjaan mengurus suatu negara. sedangkan dalam arti sempit pemerintah berarti perkumpulan orang yang memiliki kebijakan tersendiri mengelolah, memanager, serta mengatur jalannya suatu proses atau sistem pemerintahan. Atau dapat juga berarti sekumpulan orang yang secara bersama-sama memikul tanggung jawab terbatas untuk menggunakan kekuasaan.

Istilah pemerintah diartikan dengan perbuatan (cara, hal urusan dan sebagainya) memerintah. (Sri Soemantri, 1976 : 17). Dalam kata dasar “perintah” paling sedikit ada empat unsur penting yang terkandung didalamnya, yaitu sebagai berikut :

- a. Ada dua pihak, yaitu yang memerintah disebut pemerintah dan yang diperintah disebut rakyat atau masyarakat.
- b. Pihak yang mewakili kewenangannya dan legitimasi untuk mengatur dan mengurus rakyatnya.
- c. Hak yang diperintah memiliki keharusan untuk taat kepada pemerintah yang sah.



- d. Antara pihak yang memerintah terdapat hubungan timbal balik.

2.6. Konsep E-Government dan E-Governance

2.6.1. Konsep E-Government

Menurut Keppres No. 20 Tahun 2006 E-government adalah pemanfaatan teknologi informasi dan komunikasi dalam proses pemerintahan untuk meningkatkan efisiensi, efektifitas, transparasi, dan akuntabilitas penyelenggaraan pemerintahan. Konsep e-government secara teoritik dipahami sebagai upaya untuk membangun hubungan yang baik antara pemerintah, masyarakat dan swasta hingga dapat menjadi lebih efisien, efektif dan transparan yang kesemuanya itu dapat dicapai dengan reformasi birokrasi baik itu pembenahan kelembagaan, sumberdaya manusia dan sistem. Penggunaan TIK dapat mempermudah masyarakat untuk mengakses informasi untuk meningkatkan transparasi dan akuntabilitas di instansi pemerintah, juga memperluas partisipasi publik. Pendayagunaan e-government bertujuan untuk mendukung terwujudnya pemerintahan yang baik. (Ade Gunawan, Budi Yuwono, 2007). Tiga element utama pada e-government:

- a. Masyarakat

Masyarakat melalui penerapan e-government dapat dengan mudah memperoleh akses informasi yang



bermanfaat terkait dengan potensi wilayah, kependudukan, dan pengembangan.

b. Operator

Operator berperan dibidang operasional dan bertugas mengoperasikan sistem informasi yang digunakan dalam penyelenggaraan pelayanan pemerintah di e-goverment agar masyarakat dapat dilayani dengan baik.

c. Pengambil keputusan (pemerintah)

Pengambil keputusan dalam hal ini adalah pemerintah. Pemerintah berperan dalam mengambil keputusan dalam pemilihan sistem yang baik.

Sedangkan pola pendekatan dan interaksi yang terhubung menggunakan e-goverment bisa dibagi sebagai berikut :

a. Government to Citizen (G2C)

Fokus utama dari kategori ini adalah hubungan antara pemerintah dan masyarakat. Misi dari e-goverment adalah menyediakan dukungan untuk masyarakat dimanapun dan kapanpun dengan melakukan layanan online seperti melakukan layanan pencari kerja secara online, mencari detail dari departemen atau memungkinkan masyarakat untuk berpartisipasi dalam proses pembuatan keputusan seperti pemilu.



b. Government to Business (G2B)

Fokus utama adalah seluruh transaksi elektronik antara pemerintah dan organisasi bisnis. Bisnis sama seperti masyarakat melakukan transaksi dengan pemerintah, seperti membayar pajak reklame, air atau administrasi

c. Government to Government (G2G)

Fokus utama dari kategori ini adalah hubungan antara pemerintah itu sendiri (internal organisasi), atau antara pemerintah, agensi pemerintah atau fasilitas komunikasi antara kantor pemerintah yang berbeda lokasi.

d. Government to Employees (G2E)

Fokus utama dari kategori ini adalah produktivitas dari pemerintah dan para pegawainya agar mampu menyusun interaksi yang lebih efektif kedepannya. Layanan G2E termasuk informasi dalam aturan pemerintah, kebijakan dan hak sipil.

2.6.2. Konsep E-Governance

E-governance terdiri dari dua elemen penting yaitu “governance” sebagai konsep utama dan “electronic” atau ICTs (Information and Communication Technologies) sebagai alat untuk meningkatkan proses governance. Governance atau pemerintahan adalah suatu proses dimana organisasi non-pemerintah terus bertambah dalam penyelenggaraan pemerintahan (terutama proses pembuatan kebijakan dan



penyelenggaraan pelayanan publik) secara simultan berkolerasi antar level governance baik lokal, nasional, regional maupun global. Sehingga konsep governance bersifat multi aktor, multi level serta multi arah dalam transfer wewenang. Jadi E-governance dapat diartikan sebagai penggunaan ICTs dalam proses governance dimana terdapat banyak sektor yang terlibat (tidak hanya sektor publik tapi juga sektor privat dan sektor non-pemerintah) serta terjadi antar level governance yang berbeda (level internasional, regional 1, nasional, regional 2 dan local) dalam dimensi horizontal dan vertikal. E-governance mempunyai ruang lingkup yang cukup luas yaitu mencakup banyak sektor dan level yang saling berkolaborasi, sehingga banyak jenis penelitian mengenai e-governance yang sebelumnya banyak terkonsentrasi pada sektor publik saja yang biasa disebut dengan e-government.

Misalnya pada sektor publik, bagaimana ICTs digunakan oleh pemerintah pusat untuk mengkoordinasikan pemerintah pusat daerah dalam melaksanakan proses pemerintahan dibidang tertentu (kesehatan, pendidikan, dll). Atau bagaimana ICTs digunakan oleh sektor publik dalam melaksanakan fungsinya sebagai penyelenggara pelayanan publik seperti mendistribusikan informasi mengenai pemerintahan, melaksanakan komunikasi dengan masyarakat. Pada proses desentralisasi, bagaimana ICTs digunakan oleh pemerintah daerah untuk meningkatkan



pelayanan publik terhadap masyarakat lokal. Penelitian ini telah banyak dilakukan yang disebut dengan e-government.

Sedangkan penelitian pada sektor no-pemerintah, seperti bagaimana lembaga swadaya masyarakat menggunakan ICTs untuk memfasilitasi masyarakat untuk ikut serta berpartisipasi dalam pelaksanaan kebijakan tertentu. Ditingkat internasional, bagaimana ICTs digunakan untuk mengkoordinasikan aktor yang terlibat dalam membuat kebijakan internasional tertentu dalam isu tertentu. Secara umum penggunaan ICTs yang dimaksud adalah penggunaan aplikasi internet seperti website, e-mail, mailing list, dan sebagainya yang dapat digunakan untuk menyebarkan informasi kepada sektor-sektor yang terlibat, menyelenggraakan pelayanan publik kepada sektor yang terkait dan berkomunikasi antar sektor secara elektronik. Masyarakat dapat menerima banyak informasi lebih vepat dan efisien serta dapat berinteraksi dengan pemerintah maupun sektor lainnya yang tidak terbatas oleh waktu dan jarak dibanding dengan sebelumnya. Tanpa ICTs proses governance sulit atau lamban untuk terwujud. Sehingga ICTs berpotensi untuk meningkatkan pelayan publik yang merupakan fungsi e-goverment dan meningkatkan kesempatan kepada masyarakat untuk berpartisipasi yang merupakan tujuan dari e-demokrasi. Tiga pelaku utama di dalam e-governance :



a. Government

Yaitu sebagai penentu kebijakan-kebijakan yang akan ditaati bersama. Pemerintah memegang peranan penting di dalam pemberian izin, kebijakan, pemantauan, dan menjalankan aspirasi masyarakat, serta mewakili daerah atau negara bersangkutan dalam bekerjasama dengan pelaku ketiga Bisnis/Interest Group/swasta maupun dengan pemerintah lainnya (baik dalam satu negara maupun negara lainnya).

b. Citizen

Adalah kelompok pelaku kedua yang berperan sebagai pemantau di dalam jalannya pemerintahan, pemberi kritik dan saran kepada pemerintah, penikmat fasilitas publik yang disediakan pemerintah bersama bisnis, dan menjadi SDM yang diperlukan baik dalam instansi pemerintahan maupun lingkungan swasta atau bisnis.

c. Business/Interest Group

Di dalam kategori ini terdapat kelompok, perorangan, organisasi, yang terlibat di dalam kegiatan bisnis, industri, penjualan, dan pembelian, dan distribusi.



2.7. Kerangka Konsep

Birokrasi pemerintahan dalam pelayanan administrasi tidak terlepas andil perilaku birokrasi yang secara langsung menentukan wujud pelayanan administrasi yang diterapkan oleh Pemerintah. Seperti yang sering ditemukan di tengah masyarakat, khususnya pada kegiatan pelayanan administrasi yang dilakukan di kantor kependudukan dan catatan sipil, ada yang berhasil menerapkan pelayanan administrasi secara optimal dan adapula yang belum optimal dalam memberikan pelayanan administrasi kepada masyarakat.

Kesuksesan suatu organisasi dalam memberikan pelayanan administrasi yang optimal kepada masyarakat, tidak terlepas dari perilaku birokrasi suatu organisasi. seperti halnya fenomena yang peneliti temukan pada kasus yang ada di Dinas Kependudukan Catatan Sipil Kabupaten Bantaeng, masyarakat sering mengeluhkan terkait dengan pelayanan administrasi yang tidak memuaskan atau tidak sesuai dengan harapan dari Standar Operasional Pekerjaan (SOP), seperti masyarakat mengeluhkan kegiatan pelayanan administrasi dalam pengurusan Kartu Keluarga (KK) dan Kartu Tanda Penduduk (E-KTP) yang pelayanan administrasinya kurang sederhana, pelayanannya kurang jelas dan pasti, layanan yang tidak aman, kurang terbuka, tidak efisien, tidak ekonomis dan diskriminatif (tidak adil merata).



Ada beberapa hal pokok yang menjadi kerangka konseptual penellitian yang akan dilakukan, untuk mengetahui bagaimana

alur berfikir peneliti dalam menjelaskan permasalahan penelitian maka dibuatlah kerangka konseptual sebagai berikut :

Bagan 1 Kerangka Konsep

