

SKRIPSI

PERILAKU APARATUR DALAM PELAYANAN ADMINISTRASI
KEPENDUDUKAN DI DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN
SIPIL KABUPATEN SIDRAP

Disusun dan diajukan oleh:

ANDI SITI NURSIANA

E051201039



DEPARTEMEN ILMU PEMERINTAHAN
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK

UNIVERSITAS HASANUDDIN

MAKASSAR

2024

LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI

**PERILAKU APARATUR DALAM PELAYANAN ADMINSTRASI
KEPENDUDUKAN DI DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN
SIPIK KABUPATEN SIDRAP**

Yang disusun dan diajukan oleh:

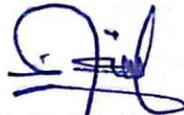
Andi Siti Nursiana

E051201039

Yang akan dipertahankan dihadapan Panitia ujian yang dibentuk dalam rangka Penyelesaian Studi Program Sarjana Studi Ilmu Pemerintahan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Hasanuddin dan dinyatakan telah memenuhi syarat kelulusan

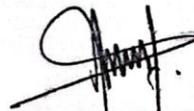
Menyetujui

Pembimbing I



Dr. H.A.M. Rusli, M.Si
NIP 196407271991011001

Pembimbing II



Saharuddin, S.IP. M.Si
NIP 199604032022043001

Mengetahui:

Ketua Departemen Ilmu Pemerintahan

Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik

Universitas Hasanuddin



Dr. Af Lukman Irvan, S.IP., M.Si
NIP 197901062005011001

PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

Yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Andi Siti Nursiana

NIM : E051201039

Program Studi : Ilmu Pemerintahan

Jenjang : S1

Menyatakan dengan ini bahwa karya tulis yang berjudul:

**PERILAKU APARATUR DALAM PELAYANAN ADMNISTRASI
KEPENDUDUKAN DI DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL
KABUPATEN SIDRAP**

Adalah karya tulisan saya sendiri dan bukan merupakan pengambil alihan tulisan orang lain, bahwa skripsi yang saya tulis ini benar-benar merupakan hasil karya saya sendiri.

Apabila dikemudian hari terbukti atau dapat dibuktikan bahwa Sebagian atau keseluruhan skripsi saya ini hanya karya orang lain, maka saya bersedia menerima sanksi atas perbuatan tersebut.

Makassar, 28 Juni 2024

Yang membuat pernyataan



Andi Siti Nursiana

KATA PENGANTAR

Bismillahirrahmanirrahim.

Assalamu'alaikum Warahmatullahi Wabarakatuh

Segala puji dan syukur penulis panjatkan kehadirat Allah SWT atas berkat Rahmat serta Hidayah-Nya sehingga penulis masih diberikan ilmu, inspirasi, kesehatan dan keselamatan dalam menyelesaikan Skripsi ini yang berjudul "Perilaku Aparatur dalam pelayanan administrasi Kependudukan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sidrap" yang merupakan salah satu persyaratan dalam menyelesaikan program studi Strata Satu (S1) untuk mendapatkan gelar Sarjana pada Program Studi Ilmu Pemerintahan, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Hasanuddin Makassar.

Selama penulisan skripsi ini penulis menghadapi berbagai tantangan akan tetapi semuanya itu dapat terselesaikan dengan baik. Penulis menyadari bahwa terselesaikannya skripsi ini tidak terlepas dari bantuan, bimbingan, dan pengarahan dari berbagai pihak baik dalam bentuk moril maupun material. Dalam kesempatan ini, penulis akan menyampaikan terima kasih dan permohonan maaf yang sebesar-besarnya kepada semua pihak yang terlibat langsung dalam proses pembuatan skripsi ini dikarenakan tanpa bantuan, arahan, dan bimbingan dari banyak pihak, skripsi ini tidak akan terlaksana dengan baik.

Ucapan terima kasih yang terkhusus untuk mama saya Sitti Saenab (almh) Kepada pintu surgaku yang selama hidupnya senantiasa memberikan

doa yang luar biasa dan selalu mencurahkan kasih sayang yang tiada henti. Terima kasih sudah mengantarkan penulis berada ditempat ini, walaupun pada akhirnya kau tak bisa melihat penulis berada di posisi saat ini. Tidak ada yang bisa menggantikan posisimu dihidup kami selamanya. Sampai bertemu kembali di surganya Allah SWT. Dan kepada ayah penulis Andi Surahman cinta pertama penulis yang biasa saya panggil etta. Terima kasih atas semua hasil tetesan keringatnya hingga penulis bisa berada dititik ini, terima kasih untuk semua doa dan dukungannya. Terima kasih sudah selalu ada dan menjadi pendengar atas semua keluh kesah penulis selama penyusunan skripsi ini. Sehat selalu dan hiduplah lebih lama lagi.

Melalui kesempatan ini, penulis juga menyampaikan terima kasih kepada:

1. Bapak Prof. Dr. Ir. Jamaluddin Jompa, M. Sc selaku Rektor Universitas Hasanuddin, yang telah memberikan kesempatan untuk dapat belajar di program studi Ilmu Pemerintahan.
2. Bapak Prof. Dr. Phil. Sukri, M.Si. selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, yang telah memberikan pelayanan akademik dan administratif tingkat fakultas selama mengikuti perkuliahan.
3. Bapak Dr. A. Lukman Irwan, S.IP., M.Si, selaku Ketua Departemen Program Studi Ilmu Pemerintahan, yang telah memberikan pelayanan akademik dan administratif selama mengikuti perkuliahan.

4. Bapak Dr. H. A. M. Rusli, M.Si. selaku Pembimbing I, yang selalu memberikan arahan dan bimbingan dalam penyusunan skripsi, serta terima kasih atas semua ilmu yang telah diberikan selama proses perkuliahan hingga proses penyusunan skripsi ini.
5. Bapak Saharuddin, S.IP., M.Si., selaku kakak tingkat sekaligus pembimbing II, yang selalu memberikan dorongan, arahan dan bimbingan sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan baik. Terima kasih atas semua ilmu yang telah diberikan kepada penulis mulai dari proses perkuliahan hingga penyusunan skripsi ini, semoga sehat dan sukses selalu.
6. Seluruh dosen Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik yang telah memberikan ilmu pengetahuan selama penulis menempuh pendidikan di jurusan Ilmu Pemerintahan.
7. Seluruh tata usaha serta staf pegawai Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik yang telah banyak membantu dalam kelancaran pembuatan surat-surat dan berbagai pelayanan administrasi lainnya.
8. Kepala Dinas dan Pegawai Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sidrap yang sudah membantu penulis dalam memberikan data dan informasi yang diperlukan selama penulis melakukan penelitian.
9. Adik penulis, Andi Muhammad Alif dan Andi Sri Rahmawati yang menjadi alasan penulis agar bisa menyelesaikan studi dengan baik. Terima kasih atas semua doa dan bantuannya kepada penulis selama proses

penyusunan skripsi ini semoga kalian selalu sehat dan dimudahkan segala urusannya.

10. Kepada Ayah Ahmad dan Bunda Eky yang sudah menjadi orang tua kedua bagi penulis. Terima Kasih atas semua doa dan semangat yang tak hentinya diberikan kepada penulis selama perkuliahan hingga proses penyusunan skripsi ini, teruntuk bunda eky terima kasih sudah mendengar keluh kesah penulis dan selalu memberikan dorongan dan motivasi untuk penulis hingga penulis bisa berada di posisi saat ini. Semoga kalian selalu diberikan kesehatan dan rezeki yang tiada hentinya.
11. Kepada sepupu kesayangan penulis (Zafran, Naufal dan Zayyan) yang selalu menghibur penulis dengan tingkah lucunya dan menjadi penyemaangat penulis selama proses penyusunan skripsi ini.
12. Kepada seluruh keluarga besar penulis yang tidak bisa disebutkan satu-persatu yang selalu memberikan dukungan dan doa kepada penulis sehingga dapat menyelesaikan studi dengan baik.
13. Saudara-saudari seperjuangan Maintiendrai 2020 (Dadang, Ricky, Rifky, Lucky, Zacky, Fiqri, Ambar, Hanafi, Adnan, Ariman, Agum, Wisnu, Salma, Aurel, Billy, Selvi, Iin, Mala, Muthe, Pute, Pitti, Naftha dan Rara) yang telah menemani hari-hari penulis selama perkuliahan. Serta Terima Kasih

atas segala kisah suka dan duka yang telah dilalui bersama semoga pertemanan ini abadi selamanya.

14. Saudari seperjuangan penulis Salmawati, yang sudah menjadi partner terbaik penulis yang selalu menemani dalam keadaan suka maupun duka, terima kasih selalu senantiasa mendengar keluh kesah hidup penulis, memberikan dukungan, motivasi, dan ikut andil dalam perjuangan penulis dari proses perkuliahan sampai dengan proses penyusunan skripsi ini. Terima Kasih atas perjuangan bersama selama ini hingga semua dapat terselesaikan dengan baik, semoga pertemanan ini kekal abadi.
15. Saudari tak sedarah penulis Billiyawati & Aurelia yang sudah menemani penulis selama menempuh dunia perkuliahan. Terima kasih sudah memberikan dukungan maupun bantuan kepada penulis selama proses penyusunan skripsi ini, terima kasih telah menjadi bagian perjalanan penulis.
16. Teman-teman Himpunan Mahasiswa Ilmu Pemerintahan (HIMAPEM), yang telah memberikan banyak pengalaman dan pelajaran kepada penulis dalam menempuh dunia perkuliahan.
17. Teman-teman angkatan 2020 jurusan Ilmu Pemerintahan serta seluruh mahasiswa Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, yang tidak bisa penulis sebutkan namanya satu persatu, ucapan terimakasih yang sebesar-

besarnya atas segala dukungan dan semangat yang telah diberikan kepada penulis.

18. Teman-Teman KKNT Pengembangan Produk Lokal Gelombang 111 Posko Tumampua (Virna, Dhanu, Lucky, Virgo, Acha dan Anggi) yang menjadi teman sekaligus saudara yang menyenangkan selama KKN berlangsung. Terima Kasih atas segala support yang diberikan kepada penulis, dimanapun kalian semoga sukses selalu dan semoga pertemanan ini kekal abadi selamanya.

19. Terakhir, terima kasih untuk diri sendiri karena telah mampu berjuang sejauh ini. Mampu mengendalikan diri dari berbagai tekanan serta keadaan, terima kasih tidak memutuskan untuk tidak menyerah sesulit apapun kondisinya. Berbahagialah selalu dimanapun kamu berada. Apapun kurang dan lebihnya mari merayakan diri sendiri.

Akhir kata penulis berharap semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi siapa saja yang membacanya, dan penulis sadar bahwa terdapat banyak kekurangan dan kekeliruan dalam penulisan karya ilmiah ini, oleh karena itu penulis memohon maaf dan menghargai semua saran dan kritikan yang sifatnya membangun dari setiap pihak yang membaca skripsi ini. Semoga Allah SWT senantiasa memberikan keberkahan-Nya kepada kita semua. Aamiin

Makassar, 28 Juni 2024

Penulis

DAFTAR ISI

SKRIPSI	i
HALAMAN PENGESAHAN	ii
LEMBARAN PENERIMAAN	iii
PERNYATAAN KEASLIAN	iv
KATA PENGANTAR	v
DAFTAR ISI	xi
DAFTAR GAMBAR	xiv
DAFTAR TABEL	xv
ABSTRAK	xvi
ABSTRACT	xvii
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	12
1.3 Tujuan Penelitian	13
1.4 Manfaat Penelitian	13
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	15
2.1 Konsep Perilaku Birokrasi	15
2.2 Dimensi Perilaku Birokrasi	18
2.3 Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Perilaku Birokrasi	22
2.4 Konsep Pelayanan Administrasi e-KTP	27
2.5 Konsep Kualitas Pelayanan	29
2.6 Prinsip-Prinsip Pelayanan Publik	30

2.7 Definisi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil	32
2.8 Kerangka Konsep.....	35
BAB III METODE PENELITIAN.....	37
3.1 Pendekatan dan Jenis Penelitian	37
3.2 Lokasi dan Waktu Penelitian	38
3.3 Tipe Penelitian.....	39
3.4 Informan Penelitian.....	39
3.5 Teknik Pengumpulan Data	40
3.6 Sumber Data	42
3.7 Fokus Penelitian	43
3.8 Analisis Data.....	45
BAB IV GAMBARAN UMUM DAN HASIL PENELITIAN	47
4.1. Gambaran umum lokasi penelitian	47
4.1.1. Gambaran umum Kabupaten Sidrap	47
4.1.2. Gambaran umum Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sidrap	58
4.2. Hasil dan pembahasan perilaku aparatur dalam pelayanan administrasi kependudukan E-KTP di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sidrap	75
4.2.1. Kepedulian.....	76
4.2.2. Kedisiplinan	84
4.2.3. Tanggung jawab	91
4.3. Faktor yang mempengaruhi perilaku aparatur dalam	

pelayanan administrasi kependudukan E-KTP di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sidrap	98
4.3.1. Faktor Pendukung	98
4.3.2. Faktor Penghambat	106
BAB V PENUTUP	118
5.1. Kesimpulan	118
5.2. Saran	121
DAFTAR PUSTAKA	123
LAMPIRAN-LAMPIRAN	126

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Keluhan Masyarakat Sebagai Pengguna Layanan.....	9
Gambar 4.1 Struktur organisasi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sidrap.....	63
Gambar 4.2 Alur penanganan pengaduan	79
Gambar 4.3. From pengaduan pelayanan pengaduan online masyarakat Kabupaten Sidrap.....	81
Gambar 4.4 Daftar Hadir pegawai Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sidrap.....	87
Gambar 4.5 Ruang tunggu pelayanan Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sidrap.....	111
Gambar 4.6 Website Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sidrap.....	112

DAFTAR TABEL

Tabel 4.1. Luas wilayah menurut kecamatan di Kabupaten Sidrap	55
Tabel 4.2. Jumlah penduduk Kabupaten Sidrap perjenis kelamin perkecamatan semester 1 Tahun 2023.....	56
Tabel 4.3 Standar Pelayanan E-KTP	73
Tabel 4.4 Jumlah penduduk wajib KTP Kabupaten Sidrap perjenis kelamin perkecamatan semester 1 Tahun 2023.....	74
Tabel 4.5 Jumlah pegawai menurut golongan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sidrap Tahun 2024	94
Tabel 4.6 Jumlah kendaraan, Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sidrap.....	115
Tabel 4.7 Jumlah perlengkapan elektronik pelayanan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sidrap Tahun 2023.....	115

ABSTRAK

Andi Siti Nursiana, Nomor Induk Mahasiswa E051201039, Departemen Ilmu Pemerintahan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Hasanuddin, Menyusun skripsi dengan judul: “**Perilaku Aparatur dalam Pelayanan Administrasi Kependudukan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sidrap**”, dibawah bimbingan Dr. H. A. M. Rusli, M.Si. dan Saharuddin, S.IP., M.Si.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui perilaku aparatur dalam pelayanan administrasi kependudukan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sidrap serta faktor-faktor yang mempengaruhinya.

Jenis penelitian yang digunakan adalah penelitian kualitatif. Adapun lokasi penelitian ini yaitu Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sidrap. Sementara jenis data yang digunakan adalah data primer dan data sekunder. Teknik pengumpulan data yang digunakan adalah observasi, wawancara, studi kepustakaan, dan dokumentasi. Teknik analisis data yang digunakan adalah analisis kualitatif.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa Perilaku Aparatur Dalam Pelayanan Administrasi Kependudukan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sidrap menggunakan pendekatan teori yang dikemukakan oleh Miftha Thoha (2008), yang terdiri kepedulian, kedisiplinan dan tanggung jawab, telah berjalan dengan cukup baik akan tetapi masih perlu untuk ditingkatkan terutama pada kedisiplinan dalam menjalankan tupoksinya sebagai pemberi layanan ke masyarakat. Sementara faktor-faktor yang mempengaruhi terdiri dari faktor pendukung dan faktor penghambat. Faktor pendukung yaitu kepemimpinan dan penghargaan sedangkan faktor penghambat yaitu Kompetensi dan fasilitas kerja.

Kata Kunci: Perilaku Aparatur, Pelayanan Administrasi Kependudukan dan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sidrap

ABSTRACT

Andi Siti Nursiana, Student Identification Number E051201039, Department of Government Science, Faculty of Social and Political Sciences, Hasanuddin University, Prepared a thesis with the title: "**Apparatus Behavior in Population Administration Services at the Sidrap Regency Population and Civil Registration Service**", under the guidance of Dr. H. A. M. Rusli, M.Sc. and Saharuddin, S.IP., M.Si.

This research aims to determine the behavior of officials in population administration services at the Population and Civil Registration Service of Sidrap Regency and the factors that influence it.

The type of research used is qualitative research. The location of this research is the Sidrap Regency Population and Civil Registration Service. Meanwhile, the types of data used are primary data and secondary data. The data collection techniques used were observation, interviews, literature study and documentation. The data analysis technique used is qualitative analysis.

The results of the research show that the behavior of officials in Population Administration Services at the Population and Civil Registration Service of Sidrap Regency using the theoretical approach proposed by Miftha Thoha (2008), which consists of concern, discipline and responsibility, has worked quite well but still needs to be improved. especially on discipline in carrying out its main duties as a service provider to the community. Meanwhile, the influencing factors consist of supporting factors and inhibiting factors. Supporting factors are leadership and appreciation, while inhibiting factors are competence and work facilities

Keywords: Apparatus Behavior, Population Administration Services and Population and Civil Registration Services of Sidrap Regency

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar belakang

Pembukaan Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia tahun 1945 yang telah di amandemen secara tegas mengamanatkan bahwa tujuan didirikan Negara Republik Indonesia, yaitu adalah untuk memajukan kesejahteraan umum dan mencerdaskan kehidupan bangsa. Dalam amanat tersebut mengandung makna bahwa negara memiliki kewajiban dan tanggungjawab yang besar untuk rakyatnya untuk memenuhi kebutuhan setiap warga negara melalui suatu sistem pemerintahan yang mendukung terciptanya penyelenggaraan pelayanan yang berkualitas dalam rangka memenuhi kebutuhan dasar dan hak sipil setiap warga negara atas barang publik, jasa publik dan pelayanan administratif.

Dalam era globalisasi saat ini salah satu tantangan besar yang di hadapi pemerintah khususnya pemerintah daerah adalah bagaimana menampilkan Aparatur Sipil Negara yang profesionalisme, memiliki perilaku yang baik dan memenuhi aspirasi masyarakat, tantangan tersebut merupakan hal yang cukup beralasan mengingat secara empirik masyarakat di daerah menginginkan aparat pemerintah dalam menjalankan tugasnya dapat bekerja secara optimal yang akhirnya dapat memberikan pelayanan yang baik terhadap masyarakat. Aparatur pemerintah,

harus mampu dan bisa memberikan pelayanan yang terbaik dan mampu berorientasi pada kebutuhan dan kepuasan penerima layanan. Dalam menjalankan tugasnya keberadaan birokrasi pemerintahan menjadi suatu yang tidak bisa ditawar-tawar lagi dan mereka akan selalu menentukan aktifitas mereka (Kumorotomo dan Margono, 1994). Dimensi perilaku birokrasi 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.

Pelayanan Publik Menurut Undang-Undang RI No. 25 tahun 2009 tentang pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik. Pelayanan yang baik adalah pelayanan yang mampu menyeimbangkan antara harapan para pengguna jasa publik dengan penerima layanan tersebut. Dengan begitu tidak akan terjadi kesenjangan antara harapan Masyarakat dan pelayanan yang diterima.

Menurut Lewis dan Gilman (dalam Hayat 2017:21) menyatakan bahwa pelayanan publik adalah kepercayaan publik. Pelayanan publik dilaksanakan secara bertanggungjawab dan sesuai dengan ketentuan dan peraturan yang ada. Pelayanan masyarakat menjadi hal yang paling penting karena berhubungan dengan komunitas masyarakat yang sangat banyak. Dalam hal ini negara sebagai sebuah organisasi harus memainkan perannya sebagai institusi terdepan yang berhubungan dengan pelayanan kepada masyarakat. Dalam hal ini pelayanan masyarakat merupakan pelaksanaan tugas-tugas pemerintah secara langsung memenuhi kebutuhan dan kepentingan masyarakat. Namun yang terjadi saat ini munculnya fenomena birokrasi pemerintah dalam melaksanakan kegiatan pelayanan masyarakat yang sering diartikan dalam konotasi yang berbeda oleh masyarakat. Birokrasi lebih cenderung dinilai oleh masyarakat adalah sebuah proses pelayanan yang sangat berbelit-belit dan panjang ketika masyarakat berurusan dengan aparatur pemerintah. Maka dalam hal ini birokrasi yang cenderung dinilai adanya pemborosan aparatur dan tidak efisien serta lambat dalam pemenuhan kebutuhan masyarakat.

Hal ini bisa dilihat di dalam realitanya hingga saat ini kualitas pelayanan publik secara umum masih dapat dikatakan kurang baik, sehingga hal ini berdampak kepada menurunnya tingkat kepercayaan masyarakat kepada pemerintah. Hal ini salah satunya dipengaruhi oleh pihak pemberi layanan, oleh karena itu baik

buruknya kualitas jasa/layanan tergantung pada kemampuan penyedia jasa/layanan dalam memenuhi harapan pelanggan secara konsisten dan berakhir pada persepsi pelanggan. Ini berarti bahwa citra kualitas yang baik bukanlah berdasarkan sudut pandang penyelenggara atau penyedia jasa/layanan, tetapi harus dilihat dari sudut pandang atau persepsi pelanggan. Perilaku Aparatur memiliki keterkaitan yang erat dengan kualitas pelayanan yang diberikan oleh suatu organisasi. Perilaku aparaturnya atau pegawai memiliki peran kunci dalam menentukan kualitas pelayanan yang diberikan oleh suatu organisasi. Perilaku yang baik dari aparaturnya dapat meningkatkan kualitas pelayanan, sedangkan perilaku yang kurang dapat berdampak negatif terhadap kualitas pelayanan yang diberikan maupun penilaian terhadap kepuasan pelanggan. Hal ini sesuai dengan prinsip dasar dalam manajemen layanan dan organisasi.

Pelaksanaan pelayanan administrasi pada era transparansi dan desentralisasi pemerintah harus bersikap responsif terhadap tuntutan masyarakat. Aparat sebagai orang yang melayani masyarakat, harus lebih mengedepankan fungsinya agar dapat memenangkan hati publik dan meraih kredibilitas. Dengan kepercayaan publik, pemerintah akan mendapat dukungan sepenuhnya sehingga penyelenggaraan pemerintahan, pelayanan masyarakat, dan pembangunan daerah akan lebih mudah dengan adanya peran serta masyarakat secara aktif sesuai dengan

kemampuannya. Oleh sebab itu penyelenggaraan pelayanan publik harus memberikan kualitas yang terbaik. Peningkatan pelayanan dalam penyelenggaraan pemerintah dititik beratkan pada upaya-upaya mempermudah pelayanan, mempercepat pelayanan, memperpendek birokrasi, transparansi, dan adanya kepastian dalam pelayanan.

Semakin bertambah warga negara akan semakin meningkat pula masalah yang akan ditangani oleh pemerintahan. Hal ini berupa diberikannya pelayanan public yang terbaik bagi masyarakat. Dapat melalui instansi yang terkait seperti Pemerintahan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil yang sangat berusaha membangun demi terwujudnya ketertiban dalam mengurus administrasi Kependudukan dalam skala nasional. Dalam membangun ketertiban dalam pengurusan administrasi kependudukan pelayanan harus memberikan kualitas pelayanan yang baik. Kualitas publik selalu mengedapankan kepentingan masyarakat sebagai pelanggan, namun selama ini masyarakat beranggapan bahwa pelayanan yang diberikan oleh aparatur pemerintah kepada masyarakat cenderung kurang baik dan tidak berkualitas. Pada kenyataannya penyelenggaraan pelayanan publik yang dilakukan oleh pemerintah masih dihadapkan pada pelayanan yang belum efektif dan efisien serta kualitas sumber daya manusia yang belum memadai dan masih banyaknya pengaduan dari masyarakat baik secara langsung maupun tidak langsung, seperti

melalui media massa yang menuntut peningkatan kualitas pelayanan publik.

Peningkatan kualitas pelayanan publik adalah salah satu isu yang sangat penting. Hal ini terjadi karena disatu sisi tuntutan masyarakat terhadap kualitas pelayanan semakin besar sementara praktek penyelenggara pelayanan tidak mengalami perubahan yang berarti. Masyarakat setiap waktu menuntut pelayanan publik yang berkualitas, meskipun tuntutan tersebut sering tidak sesuai dengan harapan karena pelayanan publik yang terjadi selama ini masih berbelit-belit, lambat, mahal, dan melelahkan. Pemerintah sebagai penyedia layanan publik yang dibutuhkan oleh masyarakat harus bertanggung jawab dan terus berupaya untuk memberikan pelayanan yang terbaik demi peningkatan pelayanan publik. Disisi lain kepuasan masyarakat adalah tolak ukur dari keberhasilan pelayanan publik yang diberikan oleh penyedia layanan publik, oleh sebab itu pelayanan publik harus difokuskan pada pemenuhan kebutuhan masyarakat secara maksimal baik dari segi kualitas maupun kuantitasnya.

Pemerintah Kabupaten Sidenreng Rappang yang merupakan bagian dari organisasi pemerintahan Republik Indonesia mempunyai struktur pemerintahan Negara dari tingkat paling tinggi yakni presiden dan tingkat paling rendah yakni Rukun Warga dan Rukun Tetangga. Pemerintah Kabupaten Sidenreng Rappang terletak di tingkat pemerintahan daerah di bawah provinsi dan

merupakan salah satu dari banyak kabupaten di Indonesia yang memiliki fungsi administrasi dan otonomi tertentu dalam mengelola urusan pemerintahan di tingkat lokal. Di tingkat terendah, RW dan RT berperan sebagai unit pemerintahan terdepan yang berhubungan langsung dengan masyarakat. Seperti halnya kabupaten-kabupaten lain di Indonesia, Kabupaten Sidrap memiliki beberapa dinas yang bertanggung jawab atas berbagai bidang pelayanan dan pembangunan di tingkat kabupaten salah satunya adalah Dinas Kependudukan dan Pencatatan sipil.

Dinas Kependudukan dan Pencatatan sipil Kabupaten Sidenreng Rappang merupakan salah satu pelaksana pelayanan administrasi publik di wilayah Kabupaten Sidrap. Pelayanan kependudukan ini meliputi pendaftaran penduduk dan pencatatan sipil. Pendaftaran penduduk meliputi pembuatan Kartu Keluarga (KK), Kartu Tanda Penduduk Elektronik (E-KTP), surat pindah, dan Kartu Identitas Anak (KIA), sedangkan pencatatan sipil meliputi pembuatan kutipan akta kelahiran, kutipan akta kematian, kutipan akta perceraian, pencatatan pengakuan anak dan pengesahan anak, pencatatan perubahan nama, dan pencatatan perubahan kewarganegaraan.

Pemerintah Kabupaten Sidrap harusnya memberikan pelayanan yang baik pada masyarakat, namun jika dilihat dalam realitanya, diperoleh fakta bahwa kualitas pelayanan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sidrap masih perlu

ditingkatkan lagi, belum maksimal kualitas pelayanan yang diberikan Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sidrap khususnya dalam pelayanan pembuatan e-KTP, masih banyak keluhan-keluhan masyarakat terkait pelayanan yang diberikan. Hal ini ditandai masih adanya berbagai keluhan masyarakat yang disampaikan melalui media massa. Seperti menyangkut prosedur dan mekanisme pelayanan yang berbelit-belit, tidak transparan masih melekat sifat kolusif, kurang informatif, terbatas fasilitas dan sarana pelayanan.

Suatu pelayanan dinilai memuaskan bila pelayanan tersebut dapat memenuhi kebutuhan dan harapan pelanggan. Apabila pelanggan tidak puas terhadap suatu pelayanan yang disediakan, maka pelayanan tersebut dapat dipastikan tidak efektif dan efisien. Hal ini dipengaruhi oleh bagaimana perilaku birokrasi dalam menjalankan tugasnya, dan hal ini bisa dilihat dari bagaimana kepemimpinan, kompetensi, penghargaan serta fasilitas kerja yang dimiliki hal ini sehubungan dengan yang disampaikan oleh Dwiyanto (2009).

Pelayanan Disdukcapil Sidrap Dianggap Buruk, Pemohon Ngaku Dibentak

24 Juli 2023, 20:21 - Daerah



Suasana pelayanan di Disdukcapil Sidrap

- atmhy_ 16 mg 3

kalaupun ada orang dalam atau tidak kita kasi uang tidak selesai selesai itu

Balas
- other_people_need_it_too 16 mg 1

1 thn saya baru jadi KTP ku 🤔🤔

Balas
- queenoe 16 mg 3

Blanko habis terus alasannya, blanko itu form, cuma kertas, semiskin itu kah negara biar blanko selalu habis

Balas
- sofyan_afandhi 16 mg 9

Lelahnya pekerjaan Harus selalu senyum. Resiko karirnya ASN. Utamakan pelayan yg ramah bukan marah2. 😊😊

Balas

Warga di Sidrap Ngeluh 5 Tahun Bolak-balik Urus KTP Tak Selesai

Muclis Abduh - detikSulsel

Selasa, 25 Jul 2023 19:28 WIB

BAGIKAN



Komentar



- Agustiani B 2 ulasan

★★★★★ setahun lalu

Lama banget nunggunya

2
- PALIMAI SUKA 2 ulasan

★★★★★ setahun lalu

Pelayanannya bagus, tapi perlu ditingkatkan

2

Gambar 1.1 Keluhan Masyarakat Sebagai Pengguna Layanan

Dalam pelaksanaan pelayanan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil terdapat berbagai permasalahan sebagai berikut :

1. Proses Pelayanan yang lambat dan memakan waktu yang lumayan lama dan tidak sesuai dengan jangka waktu yang terdapat dalam standar pelayanan. Jika dilihat secara umum dalam standar pelayanan, pemerintah menargetkan jangka waktu yang dibutuhkan

sekitar 14-30 hari kerja untuk menyelesaikan proses penerbitan e-KTP setelah permohonan dan persyaratan yang diperlukan telah lengkap terpenuhi. Namun dalam realitanya masih ada masyarakat yang mengeluh terkait proses pelayanan di Disdukcapil dikarenakan penerbitan e-KTP yang terhitung lama melebihi standar pelayanan yang telah ditentukan.

2. Sikap kurang ramah atau tidak professional dari petugas pelayanan. Hal ini dapat menjadi penghambat dalam memberikan pelayanan yang baik kepada masyarakat, namun begitu masih banyak dijumpai dilapangan terkait adanya petugas pelayanan yang bersikap kurang professional kepada pengguna layanan, bahkan ada yang mengaku dibentak oleh petugas pelayanan saat mengurus di Disdukcapil.
3. Kurangnya respon balik dan tindak lanjut dari instansi terkait terhadap keluhan masyarakat yang ada di social media. Hal ini bisa dilihat banyaknya keluhan masyarakat di sosial media namun tidak ada tanggapan dari instansi yang terkait.
4. Masih ada oknum-oknum tertentu yang memberikan prioritas atau memproses permohonan dari keluarga atau kerabat dekat lebih cepat daripada yang lain.

Dari permasalahan-permasalahan tersebut tentunya melanggar standar pelayanan yang telah ditetapkan sebelumnya serta prinsip-prinsip pelayanan publik yang disebutkan dalam Kepmenpan No. 63 Tahun 2003. Yang kemudian secara spesifik diuraikan (Winarsih, A. S & Ratminto, 2011) hal ini sangat berpengaruh terhadap penilaian

pengguna layanan terkait tingkat kepuasan mereka dalam proses pelayanan. Salah satu pelaksana pelayanan publik, Disdukcapil Kabupaten Sidrap juga dituntut untuk memberikan pelayanan yang berkualitas sesuai dengan harapan dan keinginan masyarakat Sidrap. Perilaku birokrasi merupakan tolak ukur utama tercapainya pelayanan publik yang efektif, dan merupakan suatu penilaian terhadap kinerja pemerintah yang paling kasat mata. Masyarakat dapat menilai langsung kinerja pemerintah berdasarkan pelayanan yang diterimanya baik secara langsung maupun tidak langsung. Para pelayan publik baik dari jabatan struktural yang paling tertinggi sampai paling bawah bahkan sampai staff loket pelayanan pun memiliki tanggungjawab yang besar terhadap publik, dan tentunya sikap dan perilaku mereka kepada publik juga merupakan penentu keberhasilan mereka kepada masyarakat sebagai konsumen pelayanan, karena selama ini jika mendengar kata “perilaku birokrasi” telah termindset dalam pikiran masyarakat bahwa mereka akan menghadapi perilaku pelayanan yang prosedurnya sangat rumit, cenderung berbelit-belit, tidak adanya kepastian waktu yang konsisten serta pemungutan biaya liar yang tidak sesuai dan selalunya mengatasnamakan “biaya administrasi” sedangkan dalam Undang-Undang Nomor 25 tahun 2009 menyatakan bahwa pelayanan prima adalah pelayanan yang cepat, mudah, pasti, murah, dan akuntabel. Tentunya hal ini telah membuat masyarakat semakin malas dan enggan dalam mengurus dokumen perizinan

yang sangat penting peranannya.

Pelayanan yang berkualitas perlu didukung dengan sikap dan perilaku yang baik dari aparat pemerintah pemberi layanan. Untuk itu dalam memberikan sebuah pelayanan aparat pemerintah memerlukan etika sebagai dasar dan pedoman dalam bertindak. Etika pemerintahan diperuntukan bagi para aparatur pemerintah yang dituntut untuk mematuhi nilai dan moral yang berlaku sesuai dengan tugas dan tanggungjawabnya. Banyak asumsi yang digunakan yaitu bahwa rendahnya kualitas pelayanan publik merupakan akibat dari rendahnya pemahaman aparatur pemerintah daerah dalam mengimplementasikan kebijakan yang sesuai dengan pedoman dan ketentuan yang telah ditetapkan, sehingga menyebabkan rendahnya efektivitas birokrasi pemerintah daerah. Selain itu, peneliti ingin pula mengkaji tanggapan masyarakat terhadap berbagai perilaku aparat birokrasi berkaitan dengan pelaksanaan pelayanan yang diberikan, sehingga tidak terjadi kesenjangan antara harapan dan mutu pelayanan yang diberikan. Berdasarkan latar belakang yang telah di paparkan oleh peneliti diatas, maka peneliti tertarik untuk meneliti **Perilaku Aparatur dalam Pelayanan Administrasi Kependudukan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sidrap.**

1.2. Rumusan Masalah

Berdasarkan pada latar belakang yang telah dipaparkan di atas, maka rumusan masalah dari penelitian

ini adalah:

1. Bagaimana perilaku aparat dalam pelayanan E-KTP di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sidrap?
2. Apa saja faktor yang mempengaruhi perilaku aparat dalam pelayanan E-KTP di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sidrap?

2.1. Tujuan Penelitian

Berdasarkan pada rumusan masalah diatas, maka tujuan dari penelitian ini adalah:

1. Untuk mengetahui perilaku aparat dalam pelayanan E-KTP di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sidrap.
3. Untuk mengetahui faktor yang mempengaruhi perilaku aparat dalam pelayanan E-KTP di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sidrap.

3.1. Manfaat Penelitian

Manfaat yang diharapkan dalam penelitian ini adalah:

1. Manfaat Teoritis

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan sumbangsih akademik bagi pengembangan ilmu pengetahuan khususnya bagi disiplin ilmu pemerintahan terkait dengan Perilaku Aparatur dalam Pelayanan E-KTP di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sidrap.

2. Manfaat Praktis

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan

sumbangsih nyata bagi pelayan yang diberikan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sidrap, sehingga penilain dari hasil penelitian peneliti khususnya terhadap terapan atau pelaksanaan tingkat kepuasan masyarakat dalam penelitian ini dapat dijadikan bahan perbaikan pelayanan dimasa yang akan mendatang.

3. Manfaat Metodologis

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan nilai tambah, kemudian bisa di bandingkan dengan penelitian ilmiah lainnya, terutama yang berkaitan dengan Perilaku Aparatur dalam Pelayanan E-KTP di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sidrap.

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

Tinjauan pustaka merupakan penjabaran mengenai konsep dan teori-teori yang digunakan untuk memperjelas dan menganalisis masalah penelitian secara lebih mendalam. Sehingga dapat mempermudah memahami realitas yang ada. Konsep dan teori-teori tersebut digunakan sebagai analisis terhadap masalah yang terjadi bersumber dari buku atau referensi lainnya.

Dalam membahas dan mengkaji masalah pada penelitian ini, penulis membutuhkan landasan konsep yang kokoh untuk mendukung penelitian ini. Landasan konsep tersebut digunakan sebagai instrumen analisis terhadap permasalahan yang diangkat.

2.1. Konsep Perilaku Birokrasi

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

Birokrasi merupakan organisasi pemerintahan yang memiliki kemampuan besar dalam menggerakkan suatu organisasi karena birokrasi ditata secara formal untuk melahirkan tindakan rasional

dalam sebuah organisasi sedangkan yang memegang peranan dalam *decision making* (Penetapan Kebijakan) sehari-hari adalah para birokrat. Oleh karena itu, para pejabat birokrasi harus mampu berpikir secara kompleks, sistematis, rasional di dalam menjalankan berbagai macam fungsi dan tugas negara. 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. Sedangkan (Davis, 1989) berpendapat bahwa perilaku organisasi adalah telaah dan penerapan pengetahuan tentang bagaimana orang-orang bertindak di dalam organisasi. Dalam organisasi, hasil yang diinginkan dari setiap perilaku adalah performanya sebagaimana (Winardi, 2004) menyatakan bahwa, perilaku yang berkaitan dengan performa, yaitu perilaku yang langsung berkaitan dengan tugas-tugas pekerjaan, dan yang perlu dilaksanakan guna mencapai sasaran-sasaran sesuatu tugas.

Perilaku birokrasi tercermin dari perilaku manusia birokrat, dimana seperangkat perbuatan individu kemudian menjelma menjadi perilaku kelompok, dan akhirnya menjadi representasi

perilaku organisasi yang kemudian dimaknai sebagai perilaku birokrasi. Perilaku birokrasi menurut (Ndraha, 2003) terbentuk dari interaksi antara karakteristik individu, dan karakteristik birokrasi (organisasi) atau lebih spesifik lagi antara struktur dan aktor (pejabat). Dalam hubungannya dengan pemerintah, perilaku birokrasi lebih ditekankan pada pemberian pelayanan yang ditampilkan oleh orang-orang dalam organisasi untuk mencapai tujuan pemerintah. Perilaku birokrasi pada hakekatnya merupakan hasil interaksi antara individu-individu dengan organisasinya. Oleh karena itu untuk memahami perilaku birokrasi sebaiknya diketahui terlebih dahulu individu-individu yang mendukung organisasi itu. Individu membawa ke dalam tatanan birokrasi, kemampuan, kepercayaan pribadi, pengharapan, kebutuhan, dan pengalaman, dan sebagainya. Ini semua merupakan karakteristik individu, dan karakteristik ini akan memasuki lingkungan baru, misalnya birokrasi. Adapun birokrasi yang dipergunakan sebagai suatu sistem untuk merasionalkan organisasi itu juga mempunyai karakteristik sendiri. Jika karakteristik individu berinteraksi dengan karakteristik birokrasi tersebut, maka timbullah perilaku birokrasi. Suatu birokrasi merupakan suatu organisasi yang memiliki struktur dan prosedur dalam mencapai tujuannya.

Konsep perilaku birokrasi, fokus yang diamati dalam penelitian ini adalah faktor yang mempengaruhi perilaku birokrasi. Konsep ini mengacu pada pendapat Siagian (2008 : 45) bahwa

perilaku birokrasi dipengaruhi oleh faktor kepemimpinan, kompetensi, penghargaan dan fasilitas kerja sebagai faktor pendukung dan penghambat keberhasilan pelayanan administrasi. Berarti perilaku birokrasi tidak terlepas dari faktor yang mendukung dan menghambat dalam melaksanakan kegiatan pelayanan administrasi.

2.2. Dimensi Perilaku Birokrasi

Menurut Thoha (dalam Putra,2016:89) 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 (2008:114) 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:

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. Dimensi Kepedulian dalam perilaku birokrasi mengacu pada sejauh mana aparat birokrat atau pegawai pemerintahan memiliki perhatian dan tanggungjawab terhadap kepentingan masyarakat serta tugas-tugas pelayanan publik. Kepedulian dalam perilaku birokrasi bukan hanya tentang pemahaman dan kesadaran terhadap kebutuhan masyarakat, tetapi juga tentang komitmen untuk bertindak sesuai dengan prinsip-prinsip moral dan etika pelayanan publik. Widodo (2001) menyatakan kepedualian dalam perilaku birokrasi adalah aparat yang cepat memahami apa yang menjadi tuntutan publik dan berusaha semaksimal mungkin memenuhinya, tidak suka menunda-nunda waktu, memperpanjang jalur pelayanan administrasi atau mengutamakan prosedur tetapi mengabaikan substansi pelayanan administrasi.

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.

Jadi dapat disimpulkan 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. Pentingnya Kedisiplinan dalam perilaku birokrasi adalah untuk

menciptakan lingkungan kerja yang teratur, efisien, dan dapat diandalkan. Kedisiplinan yang baik membantu memastikan bahwa pelayanan publik dan tugas administratif dapat dilaksanakan dengan baik sesuai dengan prinsip-prinsip tata kelola yang baik.

3. Tanggungjawab

Tanggungjawab dalam perilaku birokrasi mencakup kewajiban dan kesadaran individu atau kelompok dalam melaksanakan tugas dan fungsi mereka secara efektif, etis, dan memenuhi kepentingan masyarakat. Selain itu, tanggungjawab adalah kesadaran manusia akan tingkah laku dan perbuatannya yang disengaja ataupun tidak disengaja untuk melakukan kewajibannya. Kewajiban merupakan sesuatu yang dibedakan terhadap seseorang. Oleh karena itu orang yang bertanggungjawab dapat memperoleh kebahagiaan, sebab ia dapat menunaikan kewajibannya. Kebahagiaan tersebut dapat dirasakan oleh dirinya atau oleh orang lain. Tanggungjawab akan semakin melekat pada diri seseorang apabila tingkah laku dan perbuatan yang wajib dilakukan terhadap orang lain atas dasar pengabdian.

Aparat sebagai birokrat berkedudukan sebagai abdi negara dan abdi masyarakat, wajib bersikap melayani dan mempertanggung jawabkan perbuatannya kepada masyarakat. Bentuk pertanggungjawaban 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 merujuk pada berbagai kondisi, elemen, atau keadaan yang dapat membentuk cara pegawai atau organisasi birokrasi bertindak dan berinteraksi. Hal ini dapat mencakup sejumlah variabel yang dapat mempengaruhi kebijakan, praktik, dan budaya di dalam sebuah organisasi birokrasi. Adapun menurut Dwiyanto (2009) faktor-faktor yang mempengaruhi perilaku birokrasi dalam pelayanan pelayanan Administrasi adalah ditentukan oleh kepemimpinan organisasi, kompetensi aparatur, pemberian penghargaan dan ketersediaan fasilitas kerja. Faktor-faktor ini menjadi faktor pendukung dan penghambat terhadap keberhasilan perilaku birokrasi untuk mewujudkan optimalisasi layanan sebagai salah satu tujuan organisasi. Berikut dijelaskan faktor yang mempengaruhi perilaku birokrasi terdiri atas:

1. Kepemimpinan

Menurut Gibson dalam Stamsir (2018:128) 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.

Sedangkan menurut Thoha dalam Suryani (2016:54) 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 dalam Kahar et al (2019:69) 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 dalam Syamsir (2018:70) menyatakan karakteristik kepemimpinan organisasi dilihat dari empat aspek yaitu perilaku, sifat, gaya dan tipe. Diantara karakteristik kepemimpinan tersebut sangat diperlukan dalam melakukan pembinaan, pengarahannya, pengkoordinasian dan pengawasan bawahannya untuk mencapai tujuan organisasi. Salah satu karakteristik kepemimpinan dalam penelitian ini adalah gaya kepemimpinan. Menurut Makawimbang (2009:192) 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.

2. Kompetensi

Donald dalam Syamsir (2018:71) 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 kata *ability* atau kemampuan. Kompetensi ini berkaitan dengan potensi yang dimiliki individu sumber daya manusia dalam berperilaku dan bertindak untuk mencapai tujuannya (Sedarmayanti, 2017).

3. Penghargaan

Menurut Gibson (dalam Syamsir, 2018:84) 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.

Menurut Mursyidin (2019:166) 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.

4. Fasilitas Kerja

Menurut Putra dan Pratiwi (2015:214) 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 (2009:89) 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 tujuan organisasi.

2.4. Konsep Pelayanan Administrasi E-KTP

Kartu Tanda Penduduk selanjutnya disingkat KTP dalam Pasal 1 angka 14 Undang-Undang No. 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan adalah identitas resmi penduduk sebagai bukti diri yang diterbitkan oleh instansi pelaksana yang berlaku di seluruh wilayah Negara Kesatuan Republik Indonesia. KTP Elektronik (e-KTP) merupakan salah satu program nasional yang harus dilaksanakan oleh pemerintah di setiap daerah, karena pelaksanaan e-KTP dipandang sangat relevan dengan rencana pemerintah dalam upaya menciptakan pelayanan publik yang berkualitas dan berbasis teknologi untuk mendapatkan hasil data kependudukan yang lebih tepat dan akurat. e-KTP merupakan program yang telah dibuat oleh pemerintah melalui Kemendagri (Kementerian Dalam Negeri) sejak tahun 2006, tetapi baru ditetapkan dan dilaksanakan pada tahun 2009 lalu dengan berdasarkan undang-undang dan peraturan presiden.

Dalam Pasal 8 Keputusan Menteri Dalam Negeri No. 54 Tahun 1999 diterangkan bahwa:

1. Penduduk WNI yang telah berusia 60 (enam puluh) tahun diberikan KTP yang berlaku seumur hidup.
2. KTP seumur hidup harus dilakukan penggantian, apabila

penduduk yang bersangkutan pindah tempat tinggal.

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 KTP. Dalam pelayanan administrasi KTP sebagai pelayanan administrasi publik, tidak terlepas dari beberapa hal dasar yang perlu dipahami dalam meningkatkan kepuasan masyarakat sebagai pelanggan sebagai berikut:

1. Memahami hakekat kepuasan total pelanggan masyarakat yang dilayani.
2. Menjadikan kualitas sebagai tujuan utama dalam pelayanan administrasi.
3. Membangun kualitas layanan dalam proses yang tidak sekali jadi.
4. Menerapkan filosofi, berbicara berdasarkan fakta.
5. Menjalin kemitraan baik internal maupun eksternal.

Dengan demikian pelayanan administrasi KTP sebagai perilaku yang berorientasi kepada kepuasan masyarakat diharapkan secara berkesinambungan akan meningkatkan partisipasi dan dukungan masyarakat kepada birokrasi pemerintah. Dengan terbitnya serta lancarnya pelayanan administrasi KTP 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.

2.5. Konsep Kualitas Pelayanan

Kualitas pada dasarnya merupakan kata yang menyangkut arti relatif karena bersifat abstrak, kualitas dapat digunakan untuk menilai atau menentukan tingkat penyesuaian suatu hal terhadap persyaratan atau spesifikasinya. Bila persyaratan atau spesifikasi itu terpenuhi berarti kualitas sesuatu hal yang dimaksud dapat dikatakan baik, sebaliknya jika persyaratan tidak terpenuhi maka dapat dikatakan tidak baik. Dengan demikian, untuk menentukan kualitas diperlukan indikator. Kualitas menurut Fandy Tjiptono (dalam Harbani Pasolong 2013:132) adalah (1) kesesuaian dengan persyaratan atau tuntutan, (2) kecocokan pemakaian, (3) perbaikan atau penyempurnaan keberlanjutan, (4) bebas dari kerusakan, (5) pemenuhan kebutuhan pelanggan semenjak awal dan setiap saat, (6) melakukan segala sesuatu secara benar semenjak awal, (7) sesuatu yang bisa membahagiakan pelanggan. Selain itu Lovelock dalam Fandy Tjiptono (2005:59) menyatakan bahwa kualitas pelayanan adalah keunggulan yang diharapkan dan pengendalian atas tingkat keunggulan tersebut untuk memenuhi harapan pelanggan. Kualitas pelayanan adalah suatu kondisi yang

berhubungan dengan seberapa jauh pihak penyedia jasa dapat memberikan pelayanan yang sesuai dengan harapan pelanggannya.

Kualitas pelayanan merupakan kunci utama bagi seluruh instansi dalam mencapai tujuan organisasi serta menjamin kelangsungan hidup organisasi tersebut. Pelayanan publik perlu memperhatikan kebutuhan pelanggan. Kebutuhan pelanggan dapat terpenuhi jika pelayanan publik dapat memberikan pelayanan dengan memenuhi indikator pelayanan yang baik. Fandy Tjiptono dan Gregorius Chandra (2005:115) menyebutkan bahwa terdapat beberapa manfaat yang dapat diperoleh sebuah perusahaan dengan adanya kualitas pelayanan, yaitu:

1. Kualitas berhubungan erat dengan kepuasan pelanggan
2. Perusahaan dapat meningkatkan pangsa pasarnya melalui pemenuhan kualitas yang bersifat *customer-driven*
3. Kualitas dapat mengurangi biaya

Berdasarkan beberapa definisi diatas dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan merupakan suatu tindakan yang dilakukan oleh pihak perusahaan berupa hal yang tidak berwujud namun masih dapat dirasakan oleh konsumen.

2.6. Prinsip-Prinsip Pelayanan Publik

Prinsip pelayanan publik, penyelenggaraan pelayanan publik juga harus memenuhi beberapa prinsip pelayanan sebagaimana yang disebutkan dalam Kepmenpan No. 63 Tahun 2003. Hal ini

kemudian secara spesifik diuraikan (Winarsih, A. S & Ratminto, 2011) yang menyatakan bahwa penyelenggaraan pelayanan publik harus memenuhi beberapa prinsip sebagai berikut:

- a. Kesederhanaan Prosedur pelayanan publik tidak berbelit- belit, mudah di pahami dan mudah dilaksanakan.
- b. Kejelasan. Kejelasan ini mencakup kejelasan dalam hal:
 1. Persyaratan teknis dan administratif pelayanan publik.
 2. Unit kerja / pejabat yang berwenang dan bertanggung jawab dalam memberikan pelayanan dan penyelesaian keluhan/persoalan/sengketa/ dalam pelayanan publik
 3. Rincian pelayanan publik dan tata cara pelayanan.
- c. Kepastian waktu pelaksanaan pelayanan publik dapat diselesaikan dalam kurun waktu yang telah ditentukan.
- d. Akurasi Produk pelayanan publik diterima dengan benar, tepat dan sah.
- e. Keamanan proses dan produk pelayanan publik memberikan rasa aman dan kepastian hukum.
- f. Tanggung jawab pimpinan penyelenggara pelayanan publik atau pejabat yang ditunjuk bertanggung jawab atas penyelenggaraan pelayanan dan penyelesaian keluhan/persoalan dalam pelaksanaan pelayanan publik.
- g. Kelengkapan sarana dan prasarana tersedianya sarana dan prasarana kerja, peralatan kerja dan pendukung lainnya yang memadai termasuk penyediaan sarana teknologi telekomunikasi

dan informatika (telematika).

- h. Kemudahan akses tempat dan lokasi serta sarana pelayanan yang memadai, mudah dijangkau oleh masyarakat, dan dapat memanfaatkan teknologi telekomunikasi dan informatika.
- i. Kedisiplinan, kesopanan dan keramahan pemberi pelayanan harus bersikap disiplin, sopan dan santun, ramah, serta memberikan pelayanan dengan ikhlas.
- j. Kenyamanan lingkungan pelayanan harus tertib, teratur, disediakan ruang tunggu yang nyaman, bersih, rapi, lingkungan yang indah dan sehat serta dilengkapi dengan fasilitas pendukung pelayanan, seperti parkir, toilet, tempat ibadah dan lain-lain.

Dari uraian yang telah dijelaskan, dapat disimpulkan bahwa pelayanan publik adalah bentuk pelayanan yang dilakukan oleh pemerintah baik yang berupa barang maupun jasa guna memenuhi kebutuhan masyarakat ataupun dalam rangka pelaksanaan peraturan perundang-undangan dengan berpedoman pada asas dan prinsip pelayanan.

2.7. Definisi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil

Menurut sejarah, Lembaga Catatan Sipil di Indonesia merupakan peninggalan dari Pemerintah Penjajah Belanda yang dikenal dengan nama "*Burgerlijjk Stand*" atau yang dikenal dengan singkatan B.S. yang artinya Catatan Kependudukan atau Lembaga Catatan Sipil. Lembaga Catatan Sipil adalah suatu lembaga yang bertujuan mengadakan pendaftaran, pencatatan, serta pembukuan yang

selengkap-lengkapnya dan sejelas-jelasnya, serta memberi kepastian hukum yang sebesar-besarnya atas peristiwa kelahiran, pengakuan perkawinan dan kematian. Jadi, catatan sipil mempunyai pengertian sebagai suatu lembaga yang di tugasi untuk memelihara daftar-daftar atau catatan-catatan guna pembuktian status atau peristiwa penting bagi warga seperti kelahiran perkawinan dan kematian.

Sejak Indonesia merdeka belum pernah mengalami peninjauan kembali untuk diubah/disesuaikan dengan perkembangan hukum dalam masyarakat kemudian atas dasar Instruksi Presidium Kabinet Ampera Nomor 31/U/IN/12/1996 tanggal 27 Desember 1966, membawa perkembangan baru bagi dunia dan catatan sipil di Indonesia. Kantor Catatan Sipil diseluruh Indonesia dinyatakan terbuka bagi seluruh penduduk. Peraturan catatan sipil berkembang lebih lanjut dengan dikeluarkannya Keputusan Presiden Nomor 12 Tahun 1983 Tentang Penataan dan Peningkatan Pembinaan Penyelenggaraan Catatan Sipil dengan melakukan Pembaharuan Kantor Catatan Sipil sampai Ke Kotamadya/Kabupaten Daerah Tingkat II Seluruh Indonesia.

Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Disdukcapil) adalah lembaga pemerintah yang bertanggung jawab untuk mengelola data kependudukan dan pendaftaran sipil di suatu wilayah. Berdasarkan fungsinya dalam administrasi pemerintahan, Disdukcapil sebagai Lembaga yang bertanggung jawab untuk :Pencatatan Sipil: Mencatat peristiwa-peristiwa penting dalam kehidupan penduduk, seperti

kelahiran, perkawinan, perceraian, dan kematian.

1. Pendaftaran Penduduk : Mendaftarkan penduduk secara resmi dan menyediakan dokumen identitas resmi seperti Kartu Keluarga, Kartu Tanda Penduduk (KTP), dan akta-akta resmi lainnya.
2. Pemuktahiran Data: Menjaga dan memutakhirkan data kependudukan secara teratur untuk mencerminkan perubahan status dan peristiwa kehidupan.
3. Pelayanan Administrasi Kependudukan: Memberikan layanan terkait administrasi kependudukan, seperti penerbitan dokumen, perubahan status, dan bantuan terkait administrasi lainnya.

Dalam Peraturan Menteri Dalam Negeri Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2020 Tentang Pedoman Nomenklatur Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil di Provinsi dan Kabupaten/Kota Menjelaskan bahwa Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil yang selanjutnya disingkat Disdukcapil adalah Perangkat Daerah yang membidangi urusan Administrasi Kependudukan di provinsi atau kabupaten/kota. Di bidang kependudukan telah ditetapkan kebijakan yang bersifat nasional sebagaimana tertuang dalam Undang-undang Nomor 24 Tahun 2013 dan Undang- Undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan yang secara efektif harus diberlakukan pada tahun 2014 Administrasi Kependudukan sebagai suatu sistem diharapkan dapat diselenggarakan sebagai bagian dari Penyelenggaraan Administrasi Negara dengan Sistem Informasi Administrasi Kependudukan.

2.8. 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 Sidrap, masyarakat sering mengeluhkan terkait dengan pelayanan administrasi yang tidak memuaskan atau tidak sesuai dengan harapan dari Standar Operasional Prosedur (SOP), seperti masyarakat mengeluhkan kegiatan pelayanan administrasi dalam pengurusan 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).

Kerangka Pikir Penelitian:

