

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Birokrasi merupakan suatu istilah yang sangat populer dalam menggambarkan pemerintah dengan seluruh jajarannya. birokrasi dalam hal ini di definisikan sebagai lembaga yang memiliki kemampuan dalam menunjang sistematika atau roda penggerak organisasi. Birokrasi merupakan cikal bakal dari segala bentuk tindakan rasional didalam sebuah organisasi, hal tersebut merupakan salah satu bentuk kemampuan dari penataan secara formal yang dimiliki oleh birokrasi. Birokrasi juga dimaksudkan sebagai sistem organisasi yang terstruktur secara hierarkis dan berdasar pada aturan yang rasional. dengan demikian, tujuan dari adanya birokrasi dimaksudkan untuk mencapai efisiensi dan keteraturan dalam pelaksanaan dan pembagian tugas dalam suatu organisasi. Dengan adanya tingkatan dalam organisasi, setiap posisi atau jabatan memiliki wewenang dan tanggung jawab yang jelas, hal tersebut memungkinkan dalam memudahkan proses komunikasi, perintah, dan pengambilan keputusan yang sistematis. Secara garis besar, birokrasi juga dijadikan sebagai sarana atau alat dalam mengkonstruksikan segala tindakan rasional pemerintahan dalam menunjang kebutuhan dan kepentingan masyarakat. (Max Weber, 1947)

Birokrasi pemerintahan dalam pelayanan publik tidak terlepas dari perilaku atau tindakan-tindakan rasional birokrasi itu sendiri, perilaku yang dimaksud dalam hal ini ialah perilaku para birokrat dalam menjalankan segala aktivitas-aktivitas pemerintahan, dimana segala tindakannya telah di atur dan di tata secara rasional dalam menjalankan aktivitas tersebut, tidak hanya itu para birokrat juga dituntut untuk melaksanakan aktivitas-aktivitas tersebut dengan penuh rasa tanggung jawab dan berasas pada kepentingan-kepentingan masyarakat. Hal ini sesuai dengan amanat Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 yang mengatur tentang prinsip, hak, kewajiban, standar, serta pengawasan dalam

penyelenggaraan pelayanan publik oleh Pemerintah, BUMN, BUMD, dan pihak lain yang terkait. Tujuannya adalah untuk memastikan bahwa masyarakat mendapatkan layanan yang transparan, akuntabel, dan berkualitas. (UU No. 25 Tahun 2009).

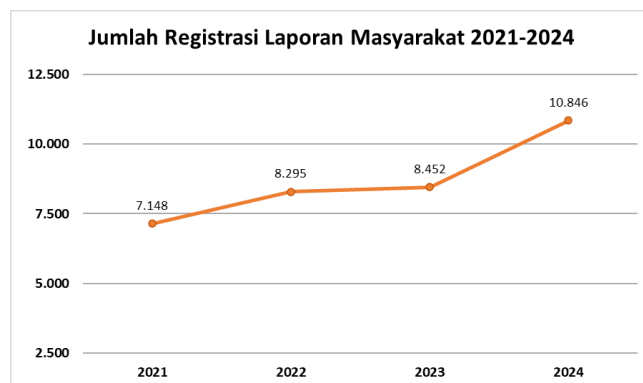
Pelaksanaan fungsi birokrasi pemerintahan sebagai pelayanan publik tidak lepas andil oleh sikap individual birokrat, hal ini sesuai dengan landasan normatif yang kuat dalam Undang-Undang Nomor 5 Tahun 2014 tentang Aparatur Sipil Negara (ASN), khususnya pada Pasal 4 yang mengatur nilai dasar ASN yang dituntut untuk memiliki kesadaran dalam menjunjung tinggi nilai profesionalitas, akuntabilitas, integritas, netralitas, yang senantiasa berorientasi pada pelayanan publik. Nilai-nilai tersebut menunjukkan bahwa setiap birokrat tidak hanya dituntut untuk bekerja berdasarkan aturan dan struktur birokrasi yang rasional, tetapi juga harus memiliki sikap dan perilaku yang mencerminkan etika dan empati dalam pelayanan, tanggung jawab moral, serta komitmen dalam melayani kepentingan masyarakat. Dengan demikian, birokrat sebagai sarana dalam pelayanan publik dituntut untuk dapat menyeimbangkan antara kewenangan dan tanggung jawab yang dimiliki, sehingga fungsi-fungsi yang dijalankannya dapat memperkokoh kedudukannya. (UU No. 5 Tahun 2014).

Pemberian pelayanan publik oleh aparatur pemerintah kepada masyarakat sebenarnya merupakan salah satu bentuk implikasi dari fungsi aparat negara sebagai pelayan bagi masyarakat. Penyelenggaraan pelayanan publik oleh aparatur pemerintah kepada masyarakat selayaknya telah diadopsi sebagai kewajiban oleh aparatur pemerintah. Sehingga dalam melakukan pemenuhan fungsi aparat negara sebagai pelayan masyarakat, posisi aparatur pemerintah dalam proses pelayanan publik disadari oleh aparatur sebagai salah satu posisi yang sangat penting dan strategis dalam menentukan sejauh mana masyarakat dalam mendapatkan pelayanan publik yang layak dan berkualitas.

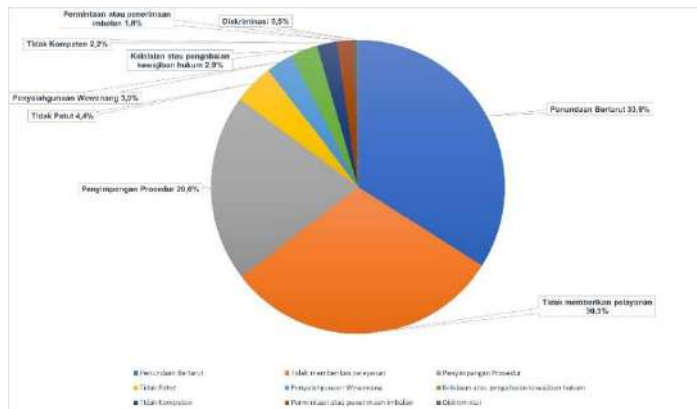
Pentingnya pelayanan publik yang layak dan berkualitas dapat dilihat melalui efek yang terjadi di berbagai aspek kehidupan sosial dan ekonomi masyarakat, misalnya kemampuan pemerintah dalam meningkatkan produktivitas masyarakat dan pengembangan

ekonomi. Dengan mengefisienkan waktu, tidak bertele-tele, serta kepastian biaya dalam pengurusan dokumen dan perizinan. Dengan adanya pelayanan yang efektif, efisien dan bertanggungjawab, masyarakat dapat merasakan manfaat nyata dari keberadaan pemerintah dalam kehidupan sehari-hari. Oleh karena itu, peningkatan kualitas pelayanan publik harus menjadi prioritas utama dalam upaya menciptakan pemerintahan yang profesional, responsif, bertanggungjawab, dan berorientasi pada kepentingan masyarakat.

Namun, pada realitasnya kualitas pelayanan publik di Indonesia masih terbilang rendah hingga saat ini. Hal ini ditandai dengan masih ditemukannya berbagai bentuk malaadministrasi yang seringkali terjadi dalam praktik pelayanan publik, sehingga sampai pada detik ini hal tersebut masih terus menjadi trending topik di berbagai media massa. Sebagaimana yang didefinisikan oleh lembaga Ombudsman Republik Indonesia, Malaadministrasi merupakan segala tindakan yang bertentangan dengan hukum dan norma etika dalam pelaksanaan administrasi pelayanan publik. (Ombudsman RI, 2021).



Gambar 1. Jumlah Registrasi Laporan Masyarakat 2021-2024
Sumber: Ombudsman RI



Gambar 2. Jenis Malaadministrasi 2024

Sumber: Ombudsman RI

Berdasarkan data laporan tahunan Ombudsman RI sepanjang tahun 2021-2024, jumlah aduan masyarakat terus mengalami peningkatan setiap tahunnya. Tercatat pada tahun 2024 terdapat 10.846 aduan, jumlah ini meningkat cukup pesat dari tahun-tahun sebelumnya, yakni dengan jumlah pelapor sebesar 8.452. Sedangkan dominan bentuk malaadministrasi yang terjadi berupa penundaan berlarut sebanyak 33,9%, tidak memberikan pelayanan sebanyak 30,3%, penyimpangan prosedur sebanyak 20,6%, tidak patut sebanyak 4,4%, penyalahgunaan wewenang sebanyak 3,0%, kelalaian atau pengabaian kewajiban hukum sebanyak 2,9%, tidak kompeten sebanyak 2,2%, permintaan atau penerimaan imbalan sebanyak 1,8% dan diskriminasi sebanyak 0,5%. (Ombudsman RI, 2025).

Dalam hal maladministrasi, provinsi Sulawesi Selatan menjadi salah satu provinsi yang termasuk dalam kategori 5 besar nasional dengan laporan dugaan malaadministrasi tertinggi di Indonesia berdasarkan Ombudsman RI. Sepanjang tahun 2024 Ombudsman Perwakilan provinsi Sulawesi Selatan menerima sebanyak 398 aduan laporan masyarakat mengenai layanan publik. Dari jumlah tersebut, instansi yang paling banyak dilaporkan yakni Pemerintah Daerah (Pemda). Berangkat dari jumlah keluhan atau aduan yang tinggi dari masyarakat, mengharuskan Pemerintah setempat untuk terus meningkatkan profesionalisme dan kapasitasnya dalam

memberikan layanan yang efektif, layak, efisien, dan bertanggungjawab kepada masyarakat. (Ombudsman RI, 2024).



Gambar 3. Data instansi terlapor terbanyak perwakilan Sulawesi Selatan tahun 2024

Sumber: Ombudsman RI

Merujuk pada data instansi terlapor yang paling tinggi, sebanyak 398 aduan laporan masyarakat mengenai layanan publik Pemerintah Daerah (Pemda). peneliti kemudian menjadikan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Disdukcapil) Kabupaten Maros untuk dijadikan sebagai objek penelitian, Dinas ini merupakan salah satu instansi pemerintah daerah yang berada di wilayah perwakilan Sulawesi Selatan. Disdukcapil dipandang sebagai instansi yang bersentuhan langsung dengan masyarakat dan menjadi salah satu pusat sarang dari patologi birokrasi pada instansi pemerintahan daerah.

Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Disdukcapil) adalah perangkat daerah yang bertugas untuk melaksanakan fungsi pelayanan publik, dalam hal ini mengelola administrasi kependudukan dan pencatatan sipil di tingkat provinsi, kabupaten, atau kota. E-KTP, kartu keluarga, akta kelahiran, surat keterangan mati dan lain sebagainya merupakan bentuk pelayanan publik yang dapat dijumpai di dinas kependudukan dan catatan sipil, khususnya dalam pengelolaan administrasi kependudukan. Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Disdukcapil) merupakan lembaga pemerintah yang memiliki peran strategis dalam administrasi kependudukan dan pencatatan sipil. Fungsi utama Disdukcapil tidak hanya sebatas penerbitan dokumen kependudukan, tetapi juga mencakup pengelolaan data kependudukan, pengawasan administrasi kependudukan, hingga

peningkatan kesadaran masyarakat tentang pentingnya identitas resmi.

Dalam proses pelaksanaan pelayanan publik, perilaku kerja dan budaya malas-malasan yang dilakukan oleh aparat birokrasi merupakan salah satu urgensi atau permasalahan yang sangat lazim kita temui di lingkungan kerja aparat birokrasi, hal ini merupakan salah satu bentuk perilaku yang tidak dapat di pertanggungjawabkan oleh aparat pelaksana pelayanan publik. Fenomena tersebut tidak terlepas dari beberapa aspek kehidupan birokrasi yang menganggap posisi rakyat yang lebih rendah dalam proses penyelenggaraan pemerintahan. Fenomena tumpang tindih antar lembaga yang menyebabkan kesulitan dalam memisahkan kedudukan dan wewenang antar instansi juga menjadi faktor yang sangat krusial, sehingga memicu sikap ketidak-profesionalitas dan kekurangan nilai moral yang tertanam dalam individu sumber daya aparatur. Oleh karena itu, dari fenomena ini dapat menjadi pemicu adanya sifat formalisme dan simbolisme dalam pelaksanaan fungsi birokrasi pemerintahan.

Dalam proses penyelenggaraan pelayanan publik kepada masyarakat, Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Pemerintah Kabupaten Maros diharapkan mampu memberikan mutu pelayanan yang layak dan responsif kepada masyarakat secara menyeluruh tanpa adanya tindakan diskriminasi. pada dasarnya masyarakat berharap lembaga ini mampu memberikan pelayanan administrasi kependudukan yang cepat, mudah, tepat, transparan dan bertanggungjawab. Masyarakat menginginkan DISDUKCAPIL menjadi institusi yang responsif terhadap kebutuhan mereka, khususnya dalam pengurusan dokumen penting seperti E-KTP, Kartu Keluarga, Akta Kelahiran, Akta Kematian, dan dokumen kependudukan lainnya yang sangat menentukan akses terhadap hak-hak sosial, ekonomi, dan hukum. Terlepas dari harapan tersebut, masyarakat berharap agar aparat DISDUKCAPIL memiliki sikap ramah, sopan, dan humanis dalam memberikan pelayanan. Pelayanan yang tidak berbelit-belit, bebas dari diskriminasi, serta tidak mempersulit masyarakat menjadi tuntutan utama. Hal ini menunjukkan bahwa masyarakat tidak hanya menilai kualitas

pelayanan dari segi kecepatan dan ketepatan, tetapi juga dari perilaku aparat yang mencerminkan kepedulian dan empati. Masyarakat juga mengharapkan adanya kepastian hukum, kejelasan prosedur, dan responsivitas terhadap kendala dalam setiap pelayanan.

Namun, banyaknya pengunjung/masyarakat yang terus melakukan pendaftaran kependudukan atau catatan sipil pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Maros tentu saja membawa dampak signifikan terhadap kualitas pelayanan yang diberikan oleh aparat. Ketika antrian terus bertambah, proses administrasi akan menjadi lebih lambat sehingga menyebabkan waktu tunggu yang semakin lama bagi masyarakat. Selain itu, kondisi pelayanan yang terburu-buru untuk memenuhi permintaan tinggi bisa mengurangi kualitas interaksi antara petugas dan masyarakat, yang dapat mengakibatkan rasa ketidakpedulian, kurangnya tanggung jawab atas hasil pekerjaan, dan ketidakdisiplinan yang dapat terjadi akibat hal tersebut. Yang kemudian mendorong masyarakat untuk merasa kurang puas dan menurunnya kepercayaan publik terhadap instansi terkait.

Penelitian terdahulu yang dijadikan acuan oleh peneliti dalam penelitian ini yang pertama adalah skripsi oleh Emilya Gusmita Program Studi Ilmu Administrasi Negara Tahun 2022 yang berjudul “Analisis Perilaku Birokrasi Aparatur Sipil Negara (ASN) pada Kantor Camat Danau Kerinci Barat Kabupaten Kerinci” dalam penelitian ini membahas mengenai perilaku Birokrasi ASN Pada Kantor Camat Danau Kerinci Barat Kabupaten Kerinci. Kemudian peneliti mengemukakan bahwa kepedulian ASN terhadap masyarakat yang berurusan di Kantor Camat Danau Kerinci Barat Kabupaten Kerinci, diperlakukan dengan adil oleh petugas dan mendapat perhatian dari ASN Kantor Camat Danau Kerinci Barat Kabupaten Kerinci. Kedisiplinan ASN dalam menjalankan tugas di Kantor Camat Danau Kerinci Barat Kabupaten Kerinci sudah berjalan dengan baik, dan terakhir ASN telah sangat bertanggungjawab dalam melaksanakan pekerjaan secara efektif dan efisien.

Penelitian kedua adalah Jurnal penelitian oleh Nursam dan Nasmita program studi Ilmu Pemerintahan Tahun 2024 yang berjudul “Perilaku Aparatur Desa Dalam Memberikan Pelayanan Publik Di Kantor Desa Ogolali Kabupaten Tolitoli” dalam penelitian ini membahas mengenai analisis dan pendeskripsian secara mendalam terkait perilaku aparatur Desa Ogolali, Kecamatan Dampal Utara, Kabupaten Tolitoli, dalam penyelenggaraan pelayanan publik. Kemudian peneliti mengemukakan bahwa perilaku aparatur Desa Ogolali belum menunjukkan kinerja yang optimal.

Penelitian Terakhir adalah jurnal penelitian oleh Juharni, Abd. Rauf, dan Andi Musfirah Program Studi Ilmu Administrasi Negara Tahun 2023 yang berjudul “Analisis Perilaku Aparat Birokrasi Pemerintahan Dalam Memberikan Pelayanan Publik di Kecamatan Tutar Kabupaten Polewali Mandar” dalam penelitian ini secara eksplisit membahas mengenai pengaruh tindakan pegawai terhadap kualitas pelayanan publik di wilayah Kecamatan Tubbi Taramanu, Kabupaten Polewali Mandar. Kemudian peneliti mengemukakan bahwa menunjukkan bahwa perilaku pegawai memiliki pengaruh besar terhadap pelayanan di Kantor Kecamatan Tutar, Kabupaten Polewali Mandar.

Oleh karena itu, peneliti berupaya meyajikan perspektif baru berdasarkan sejumlah penelitian sebelumnya mengenai analisis perilaku aparat birokrasi dalam pelayanan publik di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil (DISDUKCAPIL) Kabupaten Maros dengan menggunakan indikator dimensi perilaku birokrasi menurut (MiftahThoha, 2008). Hasil penelitian diharapkan dapat menjadi dasar bagi pemerintah daerah untuk merumuskan kebijakan yang lebih efektif dan berorientasi pada peningkatan kualitas layanan khususnya pada layanan Adminduk kepada masyarakat, serta mendorong terciptanya birokrat yang memiliki empati tinggi, Disiplin, dan bertanggung jawab terhadap internal instansi maupun masyarakat sebagai penerima manfaat. Melihat permasalahan yang ada, peneliti merasa perlu melakukan pendalaman lebih lanjut melalui penelitian yang berjudul **“Analisis Perilaku Aparat Birokrasi Dalam Pelayanan Publik di Dinas**

Kependudukan dan Catatan Sipil (DISDUKCAPIL) Kabupaten Maros”.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan problematik yang diangkat dalam latar belakang diatas, peneliti merumuskan masalah penelitian yang akan dikaji yaitu sebagai berikut:

1. Bagaimana perilaku aparat birokrasi pemerintah daerah dalam pelayanan penerbitan E-KTP di kantor Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Maros?
2. Bagaimana perilaku aparat birokrasi pemerintah daerah dalam pelayanan penerbitan Akta Kelahiran di kantor Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Maros?

1.3 Tujuan Penelitian

Sesuai dengan latar belakang dan perumusan masalah yang telah diuraikan sebelumnya sehingga tujuan penelitian yang ingin dicapai adalah untuk mengetahui :

1. Untuk menganalisis dan menggambarkan perilaku aparat birokrasi pemerintahan daerah dalam pelayanan penerbitan E KTP di kantor Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil kabupaten Maros.
2. Untuk menganalisis dan menggambarkan perilaku aparat birokrasi pemerintahan daerah dalam pelayanan penerbitan Akta Kelahiran di kantor Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil kabupaten Maros.

1.4 Manfaat Penelitian

Berdasarkan tujuan penelitian diatas sesuai lingkup permasalahan yang dibahas, adapun manfaat yang dapat diperoleh dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Manfaat Akademis
Bagi perguruan tinggi, hasil penelitian diharapkan dapat menjadi dokumen akademik yang berguna untuk dijadikan acuan bagi civitas akademika.
2. Manfaat Teoritis

Diharapkan dapat memberikan kontribusi terhadap pengembangan ilmu pengetahuan dan dapat membandingkan antara teori yang diperoleh di bangku kuliah dengan kenyataan yang ada di lapangan dalam rangka meningkatkan dan mengembangkan ilmu pengetahuan.

3. Manfaat Praktis

Hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi bahan informasi bagi masyarakat tentang bentuk dan penyebab Perilaku-perilaku aparat birokrasi yang sering terjadi dalam birokrasi pemerintahan. Selain itu hasil penelitian ini dapat menjadi acuan pemerintah Kabupaten Maros dalam mengambil langkah yang tepat dalam rangka meningkatkan pelayanan publik di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Maros.

1.5 Perilaku Birokrasi

Secara etimologis kata perilaku birokrasi (*bureacracy behaviour*) merupakan penggabungan antara dua kata yakni perilaku dan birokrasi. Perilaku digambarkan sebagai tindakan atau perbuatan yang memengaruhi seseorang untuk melakukan perbuatan secara sadar dalam mewujudkan tujuannya. Sedangkan birokrasi sendiri digambarkan sebagai kantor atau meja yang dimiliki oleh orang yang memiliki wewenang/kekuasaan yang dengan kata lain birokrasi diartikan sebagai orang yang memiliki kekuasaan/wewenang di belakang meja.

Pemahaman terkait dengan perilaku birokrasi sebenarnya tidak dapat terlepas dari pemahaman tentang perilaku organisasi dan sistem administrasi, hal ini dikarenakan Birokrasi merupakan antitesis (perlawanan) dari vitalitas administratif dan kreativitas manajerial (Albrow, 2004) disamping itu birokrasi juga merupakan salah satu bentuk organisasi rasional. Organisasi juga dapat diartikan sebagai kumpulan orang yang mempunyai sikap dan perilaku tertentu di dalam usaha bekerja sama mencapai suatu tujuan tertentu. Untuk mencapai tujuan dari organisasi, administrasi dijadikan sebagai sistem yang dapat mempermudah dan menunjang usaha-usaha dalam mencapai tujuan organisasi, dengan penataan sistem yang rasional didalam bekerja. (Thoha, 2002) perilaku organisasi adalah suatu sikap dan perilaku individu dan kelompok dalam organisasi, berkenaan dengan studi sistematis tentang sikap dan perilaku, baik yang menyangkut pribadi maupun antar pribadi dalam konteks organisasi.

(S. P. Robbins, 2008, hal. 11) 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. (Ndraha, 2003, hal. 521) juga mendefinisikan perilaku birokrasi sebagai bentuk dari interaksi antara karakteristik individu, dan karakteristik birokrasi (organisasi) atau lebih spesifik lagi antara struktur dan aktor (pejabat). Senada dengan hal tersebut (Satibi &

Ediyanto, 2020) juga mendefinisikan perilaku birokrasi sebagai seperangkat perbuatan individu yang menjelma menjadi perilaku kelompok, dan akhirnya menjadi representasi perilaku organisasi yang kemudian dimaknai sebagai perilaku birokrasi.

Berdasarkan beberapa pendapat diatas dapat dikemukakan bahwa perilaku birokrasi merupakan suatu studi yang menelaah tindakan dan perilaku dari individu/kelompok dalam mencapai tujuan organisasi dengan proses pelaksanaan secara sistematis. Perilaku birokrasi yang berkualitas merupakan perilaku yang dapat menghasilkan hasil kerja yang optimal dalam mencapai tujuan organisasi.

Output yang diharapkan oleh masyarakat dari setiap perilaku birokrasi adalah *Quality And Quantity* pelayanan. (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. Hal tersebut searah dengan perilaku birokrasi yang diberikan oleh aparatur dalam penyelenggaraan pelayanan publik kepada masyarakat.

Menurut (Thoha, 2005, hal. 70) 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.

1.6 Dimensi Perilaku Birokrasi

Menurut (Thoha, 2005, hal. 70) perilaku birokrasi timbul sebagai akibat dari interaksi antara karakteristik individu dengan karakteristik birokrasi. Dimana wujud dari perpaduan antara karakteristik perilaku individu dan birokrasi menghasilkan sebuah sikap maupun tindakan yang kemudian diperlukan oleh organisasi

Di dalam (Miftah Thoha, 2008, hal. 61) mengemukakan pendapat bahwa wujud dimensi perilaku birokrasi sebagai sikap dan juga tindakan dalam memberikan pelayanan publik, yang meliputi tiga dimensi yakni: kedisiplinan, kepedulian, dan tanggung jawab kerja. Dalam hal ini ketiga dimensi tersebut diyakini dapat

menentukan keberhasilan suatu tugas/tanggungjawab yang dilaksanakan oleh aparatur dalam menyelenggarakan proses pelayanan publik, untuk lebih jelasnya diuraikan sebagai berikut:

1.6.1 Kepedulian

Kepedulian sendiri diambil dari kata peduli, peduli adalah bentuk sikap seorang individu maupun kelompok untuk melibatkan diri dalam persoalan, keadaan, atau kondisi yang terjadi dilingkungan sekitar. Dalam konteks birokrasi pelayanan publik kepedulian seringkali dikaitkan dengan daya tanggap atau kepekaan seorang aparatur pelayanan publik terhadap keluhan ataupun kebutuhan yang akan dilayaninya. Akan tetapi, dalam proses pelayanan kepada masyarakat Masih seringkali ditemukan fenomena dalam memberikan pelayanan publik, aparat penyelenggara pemerintahan masih menunjukkan perilaku tidak peduli sebagai orientasi kekuasaan yang dianut oleh aparat birokrasi.

Orientasi kekuasaan tersebut sering menjelma dalam bentuk sikap aparatur yang masih memandang bahwa masyarakat yang membutuhkan aparatur, sehingga menimbulkan perilaku ketidakpedulian terhadap kebutuhan/keluhan masyarakat yang dilayani. Penundaan waktu penyelesaian, penguluran waktu, dan infisiensi adalah contoh bentuk perilaku yang seringkali ditemukan oleh masyarakat, padahal sebenarnya pelayanan publik yang diberikan dapat dilakukan dengan optimal dan efisien oleh aparatur.

Menurut Marie Bender Dalam Kutipan (Dessy Lestiana, Dkk, n.d.) kepedulian ialah menjadikan diri kita terikat dengan orang lain dan apapun yang terjadi terhadap orang tersebut. Individu yang memiliki sikap kepedulian adalah individu yang selalu mengedepankan kepentingan umum daripada kepentingan pribadinya sendiri. Aktualisasi nilai kepedulian dapat dilihat dari bentuk kepekaan, perhatian, kedermawanan, serta sikap

rasa kasihan yang dimiliki oleh individu tersebut. Kepedulian juga bukan merupakan bentuk tindakan seseorang yang didasari oleh imbalan. Senada dengan (Widodo, 2001, Hal. 56) kepedulian 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 publik atau mengutamakan prosedur tetapi mengabaikan substansi pelayanan publik.

1.6.2 Kedisiplinan

Kedisiplinan merupakan salah satu indikator utama yang mendasari pembentukan dan pengembangan perilaku birokrasi. Kedisiplinan juga digambarkan sebagai kemampuan seseorang/individu untuk mengikuti aturan, tata tertib, dan kebudayaan dilingkungannya. Dalam (Putri Septirahmah & Rizkha Hilmawan, 2021) kedisiplinan adalah kepatuhan untuk menghormati dan melaksanakan suatu sistem yang mengharuskan orang untuk tunduk kepada keputusan, perintah dan peraturan yang berlaku. Dalam perilaku birokrasi, kedisiplinan merupakan indikator yang dapat mempengaruhi keharmonisan kerja dalam mencapai tujuan. Keharmonisan kerja tersebut terbingkai berdasarkan aturan, tata tertib, dan kebudayaan lingkungan dalam mewujudkan penyelenggaraan layanan yang bermutu dan memuaskan.

Pandangan tentang kedisiplinan dalam perilaku birokrasi juga dipandang penting oleh (Semil et al., 2005) menyatakan bahwa mengembang suatu kemampuan menjalankan kedisiplinan sebagai perwujudan perilaku birokrasi berarti telah mampu mengarahkan semua tindakan dalam mencapai tujuan organisasi. Sedangkan (Yaris, 2005, hal. 89) 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 mengembangkan kepemimpinan organisasi.

Berdasarkan uraian di atas, dapat disimpulkan bahwa kedisiplinan kerja merupakan indikator penting dalam pengembangan dan penentuan perilaku birokrasi untuk menyelenggarakan aktivitas pelayanan publik yang memuaskan di dalam suatu organisasi.

1.6.3 Tanggung Jawab

Tanggung jawab adalah kesadaran manusia akan tingkah laku dan perbuatannya yang disengaja ataupun tidak disengaja untuk melakukan kewajibannya. (Sri Utami & Mia Mauliana, 2022) tanggung jawab dapat digambarkan sebagai proses seseorang memberikan pelaporan atas tugas yang telah dilaksanakannya dan bagaimana dia menggunakan wewenang yang telah dimandatkan untuknya. Dengan demikian tanggung jawab dapat dikatakan sebagai sesuatu yang sudah melekat sejak lama dengan wewenang, sehingga menimbulkan perspektif bahwasanya tanggung jawab timbul dikarenakan adanya wewenang yang dimiliki. Dalam (Sri Utami & Mia Mauliana, 2022) juga menjelaskan bahwasanya Tanggung jawab merupakan hal terpenting dalam menjalankan suatu wewenang perusahaan karena dengan tanggung jawab seorang karyawan dapat memberikan laporan atau pertanggungjawaban suatu keputusan yang telah diambil. Dari pernyataan tersebut tanggung jawab juga timbul dikarenakan adanya hubungan antara atasan dan bawahan (*Hierarchy*).

Aparat pelayanan publik yang merupakan seorang birokrat berkedudukan sebagai abdi negara dan abdi masyarakat, wajib menanamkan sikap sebagai seseorang yang mampu memberikan pelayanan dan mempertanggung jawabkan perbuatannya kepada masyarakat. Bentuk pertanggungjawaban pegawai

terhadap masyarakat sebagai penerima layanan dapat berupa pelayanan publik yang optimal, ditandai oleh sikap perilaku yang baik serta fasilitas pelayanan publik yang memadai dan hasil pelayanan publik yang memuaskan. *Output* pelayanan publik tersebut berupa penyelesaian pekerjaan yang tuntas, teliti, terjamin dan tidak adanya perbedaan pelayanan berdasarkan strata sosial maupun material, karena dilandasi oleh rasa tanggungjawab dan pengabdian.

Dalam penyelenggaraan pelayanan publik tanggung jawab merupakan indikator dalam mengukur sejauh mana tingkat kesesuaian penyelenggaraan pelayanan publik terhadap indikator penilaian atau norma eksternal yang melekat pada masyarakat atau yang dipahami oleh para stakeholder. Dalam hal ini tanggung jawab dalam penyelenggaraan pelayanan publik dapat diukur melalui indikator-indikator yang meliputi: 1) tanggung jawab terhadap tupoksi, dimana setiap aparat harus mampu bertanggungjawab atas tugas-tugas pekerjaan yang telah dimandatkan untuknya dan melaksanakan fungsinya dengan baik dalam menyelenggarakan pelayanan kepada masyarakat; 2) tanggung jawab pada organisasi, yaitu aparat harus mampu melaksanakan tujuan dan nilai yang di adopsi oleh pemerintahan dalam menyelenggarakan aktivitas pelayanan kepada masyarakat; 3) tanggung jawab pada atasan, yaitu aparat dituntut agar dapat menjalankan segala perintah dan kebijakan atasan/pimpinan sebagai bentuk pertanggungjawaban kepada pimpinan yang harus dijalankan dengan baik; 4) tanggung jawab pada publik, yaitu aparat diharuskan memberikan pelayanan berkualitas, bermutu, dan mampu memuaskan masyarakat sesuai dengan apa yang diharapkan. Keempat indikator tersebut merupakan suatu hal yang penting dalam menentukan dan mengukur perilaku birokrasi dalam penyelenggaraan pelayanan publik.

Sejalan dengan penjelasan tersebut, maka dapat disimpulkan bahwasanya pemerintah yang merupakan aparatur negara, baik eksekutif maupun legislatif di tingkatan manapun ia melaksanakan tugas, secara hukum memiliki kewajiban dalam mempertanggungjawabkan segala mandat tugas yang telah diamanahkan kepadanya sebagai bentuk pertanggungjawaban pada diri sendiri sebagai abdi negara dan abdi masyarakat. Adanya bentuk pertanggungjawaban tersebut dimaksudkan sebagai bentuk pemberian transparansi dan kepuasan kepada masyarakat secara menyeluruh.

Dalam hal ini menunjukkan bahwasanya perilaku birokrasi pemerintahan di dalam memberikan pelayanan kepada publik, tidak sepenuhnya di dasari oleh aturan hukum yang mengikatnya tetapi juga lebih kepada perilaku otonom, yakni tindakan atau kepuasan didasarkan pada kesadaran etik pilihan bebas dan kesediaan para birokrat untuk menanggung segala risiko serta tanggung jawab pada dirinya sendiri. Dimana menerima sanksi yang bersumber pada dirinya sendiri, akan tetapi tanggung jawab akhir keputusan birokrasi pemerintah pada dasarnya harus kembali bermuara pada kepentingan publik.

1.7 Pelayanan Publik

Penyelenggaraan pemerintahan yang dinilai baik pada dasarnya menuntut keterlibatan seluruh komponen pemangku kepentingan, baik birokrasi di lingkungan pemerintah maupun di lingkungan swasta sebagai perpanjangan tangan pemerintah kepada masyarakat. Pelayanan publik merupakan pemberian jasa oleh pemerintah guna untuk memenuhi kebutuhan atau kepentingan masyarakat (Birokrasi, 2016). Dalam hal ini, pemerintah memiliki kedudukan sebagai lembaga yang wajib memberikan atau memenuhi kebutuhan masyarakat. Penyelenggaraan pemerintahan yang baik adalah pemerintah yang dekat dan mengayomi masyarakat dan dalam memberikan pelayanan harus sesuai

dengan kebutuhan masyarakat. Masyarakat yang dimaksud dalam hal ini, adalah masyarakat yang membutuhkan pelayanan publik, seperti pelayanan dalam pembuatan kartu tanda penduduk (KTP), akte kelahiran, akte nikah, akte kematian, dan lain sebagainya. Esensi pemerintahan yang baik (*Good Governance*) dapat dilihat dengan terlaksananya pelayanan publik yang baik.

Dalam Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009, Bab I, Pasal 1 ayat (1) tentang pelayanan publik, mendefinisikan pelayanan publik sebagai 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. Sejalan dengan UU diatas, (Birokrasi, 2016) berpendapat bahwasanya pelayanan publik kepada masyarakat adalah bentuk pelayanan yang diberikan oleh pemerintah baik dalam bentuk barang maupun jasa dengan tujuan memenuhi kebutuhan masyarakat ataupun dengan tujuan pelaksanaan peraturan perundang-undangan dengan berpedoman pada asas dan prinsip pelayanan.

(Miftah Thoha, 2008) juga berpendapat bahwa pelayanan publik dapat diartikan sebagai pemberian layanan (melayani) keperluan orang atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu sesuai dengan aturan pokok atau tata cara yang telah ditetapkan. Disamping itu, kondisi masyarakat di era sekarang telah terjadi transformasi yang sangat dinamis, tingkat dan mutu kehidupan masyarakat yang kian hari kian membaik, merupakan indikasi dari *empowering* yang dialami oleh masyarakat. Hal ini menunjukkan bahwasanya masyarakat di era sekarang telah memiliki kesadaran akan apa yang sebenar-benarnya yang menjadi hak dan kewajibannya sebagai warga negara dalam hidup bermasyarakat, berbangsa dan bernegara. Kian hari masyarakat juga semakin sadar dan berani untuk mengajukan tuntutan, keinginan, dan aspirasinya kepada pemerintah, masyarakat di era sekarang juga semakin kritis dan berani untuk melaksanakan fungsi kontrol terhadap apa yang dilakukan oleh pemerintahnya.

Setiap penyelenggaraan pelayanan publik diwajibkan agar memiliki standarisasi dalam proses pelayanannya, sebagai jaminan bahwasanya layanan publik memiliki kepastian baik bagi pemberi layanan dalam melaksanakan tugas pokok dan fungsinya, dan juga adanya kepastian bagi penerima layanan. Adapun komponen standar pelayanan publik Kabupaten Maros yaitu:

- a. Dasar Hukum
- b. Sarana, prasarana dan/atau fasilitas
- c. Kompetensi pelaksana
- d. Pengawasan internal
- e. Jumlah pelaksana
- f. Jaminan pelayanan
- g. Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan.

Tujuan utama pelayanan publik tiada lain untuk memberikan kepuasan bagi penerima manfaat pelayanan publik, oleh sebab itu penyelenggaraan pelayanan publik secara tidak langsung membutuhkan asas-asas pelayanan. Dengan kata lain dalam memberikan pelayanan publik, instansi penyedia pelayanan publik harus memperhatikan asas pelayanan publik.

Di dalam Undang-Undang RI Nomor 25 tahun 2009 pasal 4 tentang pelayanan publik telah disusun asas-asas penyelenggaraan pelayanan publik. Asas-asas ini disusun untuk memberikan kepastian hukum dalam hubungan antar masyarakat, dan penyelenggara dalam pelayanan publik. Dalam (Birokrasi, 2016) Memberikan penjelasan terkait asas-asas tersebut yaitu:

1. Kepentingan umum
Pelayanan publik harus mampu memenuhi kepentingan umum, mampu mewujudkan nilai-nilai kemanusiaan dan mengembangkan sistem administrasi yang responsif, partisipatif, demokratis serta memberikan pelayanan publik yang berkeadilan.
2. Kepastian hukum
Negara menetapkan aturan tertulis tentang pelaksanaan pelayanan publik baik bagi si penyelenggara maupun penerima layanan. Artinya ada batasan yang jelas tentang

hak, kewajiban dan wewenang. Semua ini diatur untuk melindungi kepentingan masyarakat.

3. Kesamaan hak

Semua masyarakat harus mendapatkan persamaan hak dalam pelayanan publik, baik masyarakat biasa, yang kurang beruntung secara ekonomi maupun masyarakat yang memiliki uang, memiliki jabatan serta mereka yang mempunyai kedekatan dengan pejabat.

4. Keseimbangan hak dan kewajiban

Tujuan layanan yang diberikan oleh aparatur publik adalah memberikan pelayanan dengan kualitas terbaik sehingga memuaskan masyarakat. Selain mempunyai hak, masyarakat juga dituntut melaksanakan kewajiban.

5. Profesionalitas

Profesional dibidang pelayanan publik harus selalu meningkatkan kualitas pelayanan yang diberikan dan berusaha memuaskan dan memenuhi kebutuhan publik.

6. Partisipatif

Dalam menyelenggarakan pelayanan publik penyelenggara dapat melibatkan masyarakat dalam merencanakan, melaksanakan, dan mengevaluasi hasil dari pelayanan publik yang diberikan. Memberikan kesempatan kepada masyarakat untuk berpartisipasi dalam upaya peningkatan kualitas penyelenggara pelayanan publik dengan cara menyampaikan pengaduan, keluhan, ketidakpuasan serta saran.

7. Tidak diskriminatif

Dalam melaksanakan tugas sebagai penyedia pelayanan publik, birokrat diharuskan dapat memenuhi kebutuhan masyarakat secara adil tanpa membedakan agama, suku, ras, golongan, jenis kelamin, dan sebagainya.

8. Transparansi

Dalam hal ini, penyelenggara yang tidak lain adalah para birokrat diharapkan dapat memberikan kebebasan kepada masyarakat untuk dapat memperoleh semua informasi terkait tata cara pelayanan, persyaratan, biaya, unit

penanggung jawab, waktu pengurusan, prosedur maupun penyelesaian. Informasi tersebut dapat diperoleh melalui media maupun secara langsung ditempat pelayanan.

9. Akuntabilitas

Birokrat diharuskan dapat mempertanggungjawabkan kinerjanya baik dari sisi etika, prinsip demokrasi dan kepentingan publik, karena risiko atas kegagalan suatu implementasi publik akan berdampak ke masyarakat secara menyeluruh.

10. Fasilitas dan perlakuan khusus bagi kelompok rentan

Penyelenggara pelayanan publik harus memperhatikan kebutuhan masyarakat kelompok rentan atau berkebutuhan khusus seperti ibu hamil dan menyusui, lansia, penyandang disabilitas, dan lain sebagainya dikarenakan mereka juga adalah masyarakat yang memiliki hak untuk mendapatkan pelayanan publik.

11. Kejelasan waktu dan ketepatan waktu

Para penyelenggara pelayanan publik dituntut agar dapat melaksanakan dan menyelesaikan dengan tepat waktu segala tugas dan tuntutan masyarakat agar dapat meningkatkan kepercayaan dan kepuasan masyarakat.

12. Kecepatan, kemudahan, dan keterjangkauan

Artinya, pelayanan yang diberikan kepada masyarakat haruslah cepat dan tidak mengulur waktu, pelaksanaannya haruslah mudah, dengan biaya yang terjangkau oleh seluruh lapisan masyarakat.

1.8 Pelayanan Administrasi Kependudukan

1.8.1 *Electronic* Kartu Tanda Penduduk (E-KTP)

e-KTP atau Kartu Tanda Penduduk Elektronik adalah dokumen kependudukan yang menjadi bukti diri dan diterbitkan oleh instansi pelaksana yang berlaku di seluruh wilayah Negara Kesatuan Republik Indonesia yang memuat sistem keamanan/pengendalian, baik dari sisi administrasi ataupun teknologi informasi dengan berbasis

pada data base kependudukan nasional. Di dalam Pasal 64 ayat 1 Undang-Undang No. 24 Tahun 2013 Tentang Administrasi Kependudukan menjelaskan bahwa setiap warga negara Indonesia dan orang asing yang memiliki izin tinggal tetap yang telah berumur 17 tahun atau sudah kawin atau pernah kawin wajib memiliki Kartu Tanda Penduduk Elektronik, Penduduk hanya diperbolehkan memiliki 1 (satu) KTP yang tercantum Nomor Induk Kependudukan (NIK).

NIK merupakan identitas tunggal setiap penduduk dan berlaku seumur hidup, nomor NIK yang ada di e-KTP nantinya akan dijadikan dasar dalam penerbitan Paspor, Surat Izin Mengemudi (SIM), Nomor Pokok Wajib Pajak (NPWP), Polis Asuransi, sertifikat atas Hak Tanah dan Penerbitan dokumen identitas lainnya (Pasal 13A ayat (1) UU No. 24 Tahun 2013 tentang Adminduk).

Kartu Identitas (e-ID) biasanya menggunakan biometric yaitu verifikasi dan validasi sistem melalui Pengenalan karakteristik fisik atau tingkah laku manusia. Ada banyak jenis pengamanan dengan cara ini, antara lain sidik jari (fingerprint), retina mata, DNA, bentuk wajah, dan bentuk gigi. Pada e-KTP, yang digunakan adalah sidik jari. Semua sidik jari akan dipindai, namun hanya dua jari saja (jempol kiri dan jempol kanan) yang datanya akan dimasukkan ke dalam *chip*.

Proyek e-KTP dilatarbelakangi oleh sistem pembuatan KTP konvensional di Indonesia yang memungkinkan seseorang dapat memiliki lebih dari satu KTP. Hal ini disebabkan belum adanya basis data terpadu yang menghimpun data penduduk dari seluruh Indonesia. Fakta tersebut memberi peluang penduduk yang ingin berbuat curang terhadap negara dengan menduplikasikan KTP-nya. Dengan demikian untuk mengatasi duplikasi tersebut sekaligus menciptakan kartu identitas multifungsi, pemerintah mengagas e-KTP yang menggunakan pengamanan berbasis biometrik.

Struktur e-KTP sendiri terdiri dari sembilan layer yang akan meningkatkan pengamanan dari KTP konvensional. Chip ditanam diantara plastik putih dan transparan pada dua layer teratas (dilihat dari depan). Chip ini memiliki antena di dalamnya yang akan mengeluarkan gelombang jika digesek. Gelombang inilah yang akan dikenali oleh alat pendeteksi e-KTP sehingga dapat diketahui apakah KTP tersebut berada di tangan orang yang benar atau tidak. Untuk menciptakan e-KTP dengan sembilan layer, tahap pembuatannya cukup banyak, diantaranya :

1. *Hole punching*, yaitu melubangi kartu sebagai tempat meletakkan *chip*
2. *Pick and pressure*, yaitu menempatkan *chip* di kartu
3. *Implanter*, yaitu pemasangan antena
4. *Printing*, yaitu pencetakan kartu
5. *Spot welding*, yaitu pengepresan kartu dengan aliran listrik
6. *Laminating*, yaitu penutupan kartu dengan plastik pengaman.

1.8.2 Akta Kelahiran

Akta Kelahiran adalah dokumen resmi yang diterbitkan oleh Disdukcapil yang mencatat kelahiran seseorang dan menjadi bukti sah status hukum seseorang sebagai anak serta identitas awal dalam administrasi kependudukan. Berdasarkan pada Pasal 27 dan 28 Undang-Undang No. 24 Tahun 2013 Tentang Administrasi Kependudukan Bahwasanya kelahiran merupakan suatu kewajiban bagi semua penduduk baik ayah, ibu, wali, rumah sakit, dokter, bidan, ataupun orang yang menyaksikan kelahiran tersebut memiliki tanggung jawab untuk melaporkan kepada instansi terkait (Disdukcapil) di domisi penduduk, paling lambat 60 hari sejak tanggal kelahiran.

Di dalam akta kelahiran memuat beberapa informasi penting seperti :

1. Nama lengkap anak

2. Tempat dan tanggal lahir
3. Jenis kelamin
4. Nama orang tua (ayah dan ibu)
5. Nomor akta
6. Tanggal pencatatan kelahiran
7. Nama pejabat pencatatan.

Dengan demikian di samping menjamin hak identitas setiap anak sejak lahir, pemerintah juga secara tidak langsung mendorong penduduk untuk melakukan dan menerima pencatatan kelahiran yang akurat, cepat, dan pastinya tanpa biaya.

1.9 DINAS KEPENDUDUKAN DAN CATATAN SIPIL (DISDUKCAPIL)

Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Disdukcapil) adalah perangkat daerah yang bertugas untuk melaksanakan fungsi pelayanan publik dalam hal ini mengelola administrasi kependudukan dan pencatatan sipil di tingkat provinsi, kabupaten, atau kota. E-KTP, kartu keluarga, akta kelahiran, surat keterangan mati dan lain sebagainya merupakan bentuk pelayanan publik yang dapat dijumpai di dinas kependudukan dan catatan sipil, khususnya dalam pengelolaan administrasi kependudukan. Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Disdukcapil) merupakan lembaga pemerintah yang memiliki peran strategis dalam administrasi kependudukan dan pencatatan sipil. Fungsi utama Disdukcapil tidak hanya sebatas penerbitan dokumen kependudukan, tetapi juga mencakup pengelolaan data kependudukan, pengawasan administrasi kependudukan, hingga peningkatan kesadaran masyarakat tentang pentingnya identitas resmi. Administrasi kependudukan yang menjadi fungsi utama disdukcapil melayani beberapa pelayanan administrasi kependudukan diantaranya sebagai berikut:

1. Penerbitan Kartu Tanda Tanda (KTP) elektronik

KTP merupakan identitas resmi yang wajib dimiliki oleh setiap warga negara Indonesia berusia 17 tahun ke atas. Disdukcapil memastikan bahwa setiap penduduk memiliki

KTP dengan data yang valid dan terintegrasi secara nasional.

2. Kartu Pembuatan Pembuatan (KK).

KK merupakan dokumen penting yang berisi informasi seluruh anggota keluarga dalam satu rumah tangga. Digunakan sebagai dasar dalam berbagai keperluan administratif, seperti pendaftaran sekolah, pembuatan KTP, dan pendaftaran bantuan sosial.

3. Penerbitan Akta kelahiran, Akta Perkawinan, Akta Percerian, dan Akta Kematian.

Akta kelahiran wajib dimiliki setiap anak sebagai bukti kewarganegaraan dan dasar penerbitan KTP di kemudian hari. Akta perkawinan dan perceraian mencatat status hukum individu sesuai dengan peraturan perundang-undangan. Sementara akta kematian digunakan sebagai bukti sah bahwa seseorang telah meninggal dunia, yang berfungsi untuk pengurusan warisan dan administrasi lainnya.

4. Surat Keterangan Pindah Dan Datang

Memfasilitasi warga yang pindah domisili agar tetap terdaftar dalam data kependudukan nasional, untuk mencegah adanya identitas ganda dan memastikan data kependudukan selalu mutakhir.

BAB II

METODE PENELITIAN

2.1 Pendekatan Dan Jenis Penelitian

Penelitian ini menggunakan pendekatan dan jenis penelitian kualitatif deskriptif. Pendekatan kualitatif dipilih karena bertujuan untuk memahami secara mendalam terkait fenomena yang terjadi di lapangan melalui pengumpulan data non-numerik, seperti wawancara, observasi, dan dokumentasi.

Jenis penelitian deskriptif digunakan untuk memberikan gambaran secara sistematis, faktual, dan akurat mengenai fakta-fakta serta hubungan antar fenomena yang diteliti. Dengan pendekatan ini, peneliti berusaha menggali informasi, pemahaman, serta makna dari perspektif partisipan yang terlibat dalam konteks penelitian.

2.2 Tempat Dan Waktu Penelitian

Penelitian ini rencananya akan dilaksanakan di (DISDUKCAPIL) Dinas Kependudukan Dan Catatan Sipil Kabupaten Maros dan Mall Pelayanan Publik, dengan lokasi koordinat yang disesuaikan oleh maps yaitu; Jalan Bougenville Nomor 6, Pettuadae, Kecamatan Turikale, Kabupaten Maros, Sulawesi Selatan (90511). Penelitian ini akan dilaksanakan dalam kurun waktu 3 bulan mendatang.

2.3 Sumber Data

1. Data Primer, diketahui sebagai data yang diperoleh peneliti dalam kajian/temuannya sebagai sumber pokok (primer) dan sebagai inti (*core*) data dari suatu penelitian. Dalam hal ini, peneliti mendeskripsikan data primernya sebagai berikut:
 - a. Wawancara (Interview), merupakan *core* asli dalam data yang dibutuhkan dalam penelitian ini. Wawancara ini dilakukan secara semi-terstruktur dengan pegawai dinas dan masyarakat yang menggunakan layanan.
 - b. Observasi, merupakan prosedural yang dilakukan peneliti dalam mengamati praktik birokrasi yang sedang berlangsung, serta untuk memahami interaksi yang terjadi

antara pegawai dan masyarakat selama penelitian berlangsung.

2. Data Sekunder, diketahui sebagai data yang didapatkan oleh peneliti sebagai sumber sekunder (sumber kedua), dimana hal tersebut dijadikan sebagai cadangan/pendukung Dalam suatu penelitian. Peneliti menguraikan data sekundernya sebagai berikut:
 - a. Dokumen Resmi, merupakan dokumen pendukung yang dapat memperkuat penelitian ini seperti dokumen resmi oleh Dinas Kependudukan dan catatan Sipil, laporan tahunan, kebijakan pelayanan, dan *standar operasional prosedur (SOP)* yang berkaitan dengan pelayanan publik khususnya dalam proses penerbitan E-KTP dan Akta Kelahiran Anak.
 - b. Studi Pustaka, dalam hal ini peneliti telah mengumpulkan beberapa data hasil studi pustaka seperti jurnal artikel, literatur ilmiah, *section book*, *book*, *general* literatur, literatur *patent*, dll.
 - c. Sumber Daring Terpercaya.

2.4 Informan Penelitian

Menurut Sugiyono (2016:54), informan dalam suatu penelitian adalah individu yang dianggap memiliki pengetahuan atau data yang cukup banyak berkaitan dengan permasalahan serta objek yang diteliti, sehingga dapat memberikan informasi yang dibutuhkan mengenai objek tersebut. Dalam penelitian ini, informan dipilih secara selektif berdasarkan kriteria tertentu, yaitu kemampuan mereka dalam memberikan informasi yang relevan dan mendalam mengenai isu yang sedang diteliti. Adapun informan dalam penelitian ini antara lain :

1. Kepala Sub Bagian Umum, Aset, dan Kepegawaian.
2. Staff pelayanan penerbitan e-KTP sebanyak 2 Orang
3. Staff penerbitan Akta kelahiran anak sebanyak 2 Orang
4. masyarakat pengguna layanan E-KTP sebanyak 2 orang, dan masyarakat pengguna layanan akta kelahiran sebanyak 2 orang.

2.5 Teknik Pengumpulan Data

Pengumpulan data merupakan tahapan krusial dalam setiap penelitian. Metode pengumpulan data yang tepat akan menentukan kualitas dan relevansi data yang diperoleh. Metode pengumpulan data yang efektif akan memungkinkan peneliti memperoleh data yang akurat dan relevan untuk menjawab pertanyaan penelitian. Dalam penelitian ini menggunakan dua teknik pengumpulan data, yaitu:

1. Studi Kepustakaan, yaitu pengumpulam data melalui bahan-bahan yang tertulis dan relevan terhadap penelitian yang dilakukan, seperti literatur, jurnal/artikel, dan undang-undang serta dokumen dari pihak Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil dan masyarakat.
2. Studi Lapangan yaitu penelitian yang dilaksanakan dengan terjun langsung ke lokasi penelitian dengan melakukan pengamatan secara langsung (observasi). Metode yang digunakan ada tiga cara yaitu:

- a. Wawancara langsung kepada Pegawai Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil yang berkaitan langsung dengan proses pelayanan publik, serta masyarakat yang menerima manfaat pelayanan oleh ASN terkait.
- b. Observasi berbagai sarana dan prasarana pendukung dalam proses pelayanan publik dan Catatan sipil oleh pegawai/ASN kepada masyarakat penerima layanan.
- c. Dokumentasi dengan cara menelusuri data yang berupa dokumen dan arsip yang diperoleh dari Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Maros, Serta Masyarakat yang menerima manfaat pelayanan oleh Dinas Terkait.

2.6 Fokus Penelitian

Fokus penelitian merupakan inti permasalahan yang menjadi pusat perhatian peneliti. Fokus ini berperan penting dalam

membatasi ruang lingkup kajian, agar penelitian tetap berjalan sesuai arah dan tidak keluar dari tujuan utama (Moleong, 2014).

Fokus penelitian ini adalah perilaku aparat birokrasi dalam pelayanan publik di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil (DISDUKCAPIL) Kabupaten Maros yang diselenggarakan oleh para pegawai/ASN Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil. Melalui dimensi perilaku birokrasi (Miftah Thoha, 2008) :

1. **Kepedulian**

Dalam penelitian ini akan mengkaji sejauh mana pegawai di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil menunjukkan kepedulian terhadap kebutuhan dan keluhan masyarakat dalam proses pelayanan publik, serta membandingkan antara ekspektasi yang diinginkan oleh masyarakat dengan realitas yang terjadi dilapangan.

2. **Kedisiplinan**

Dalam penelitian ini akan mengkaji mengenai tingkat kedisiplinan pegawai dalam menjalankan tugas dan tanggung jawab mereka, termasuk ketepatan waktu dalam memberikan layanan dan kepatuhan terhadap prosedur yang telah ditetapkan.

3. **Tanggungjawab**

Dalam penelitian ini akan Mengkaji sejauh mana pegawai merasa bertanggung jawab atas hasil pelayanan yang diberikan kepada masyarakat, termasuk dalam hal penyelesaian masalah dan pengambilan keputusan.

2.7 Analisis Data

Dalam penelitian kualitatif, data yang diperoleh sebelum, selama, dan setelah memasuki lapangan perlu dilakukan evaluasi. Berbicara mengenai evaluasi data, hal ini berkaitan dengan proses analisis data. Dalam penelitian kualitatif, analisis data didefinisikan sebagai “proses penyusunan data yang bersifat sistematis yang diperoleh melalui beberapa sumber data baik data primer maupun data sekunder, dengan cara mengorganisasikan data dalam

pengkategorian, lalu menjabarkannya ke dalam unit-unit, melakukan sintesa, menyusunnya ke dalam pola, memilih mana yang penting dan yang akan dipelajari, dan merangkai kesimpulan sehingga mudah untuk dipahami oleh diri sendiri maupun orang lain. Aktivitas dalam analisis data dilakukan hingga tuntas, dilakukan secara interaktif, yaitu dilakukan secara terus-menerus hingga data yang diperoleh akurat.” Kata miles and hubberman dalam (sugiyono, 2016).

Adapun langkah-langkah dalam melakukan aktivitas analisis data adalah sebagai berikut:

1. Pengumpulan Data

Analisis data dalam penelitian kualitatif dimulai sejak proses pengumpulan data berlangsung. Menurut Miles dan Huberman (1994), pengumpulan data tidak hanya menjadi tahap awal, tetapi juga menjadi bagian integral dari proses analisis karena peneliti sudah mulai memaknai data sejak pertama kali diperoleh melalui wawancara, observasi, atau dokumentasi.

2. Reduksi Data

Data yang diperoleh dilapangan biasanya sangat melimpah, oleh karena itu perlu dilakukan pembuatan catatan secara rinci dan teliti. Semakin lama peneliti berada dilapangan, jumlah data yang diperoleh akan semakin kompleks dan rumit. Untuk mencapai hal ini, data harus segera dianalisis melalui proses reduksi. Mereduksi data berarti merangkum, meneliti hal-hal penting, berfokus pada hal-hal yang penting, dan mencari tema dan bentuk polanya.

Menurut Miles and Hubberman, langkah-langkah dalam mereduksi data adalah sebagai berikut: pertama, menggabungkan data yang diperoleh dari wawancara dengan informan, atau kejadian dan situasi lokasi penelitian, serta menggabungkan dokumen yang relevan. Kedua, melakukan pengkodean. Dalam pengkodean ada empat yang harus diperhatikan:

menggunakan simbol atau berkelanjutan, membuat kode dalam struktur tertentu, membuat kode pada tingkat rinci tertentu, dan menyelesaikannya dalam suatu sistem integratif. Ketiga, catatan objektif. Peneliti mencatat, mengklasifikasi, dan mengubah situasi atau jawaban sebagaimana adanya, apakah itu faktual atau obyektif-deskriptif.

3. Penyajian Data

menyajikan data dalam bentuk seperti matriks, grafik, gambar, dan lain-lain disebut sebagai penyajian data. Data dalam penelitian kualitatif dapat disajikan dalam bentuk bagan, diagram singkat, atau hubungan antar kategori, dan sejenisnya. Dalam kasus ini, penelitian akan menyajikan data dalam bentuk teks, tetapi hasil penelitian dapat diperjelas dengan tabel atau gambar.

4. Penarikan Kesimpulan

Penarikan kesimpulan dilakukan secara terus-menerus selama proses penelitian berlangsung. Miles dan Huberman (1994) menyatakan bahwa peneliti menarik kesimpulan sementara, kemudian mengujinya melalui konfirmasi ulang dengan data yang terus dikumpulkan hingga kesimpulan menjadi final dan valid.

5. Validasi data

Untuk memastikan keabsahan data, digunakan teknik triangulasi. Moleong (2017) menjelaskan bahwa triangulasi merupakan teknik pemeriksaan keabsahan data yang memanfaatkan sesuatu yang lain di luar data untuk keperluan pengecekan atau sebagai pembanding terhadap data tersebut. Triangulasi dapat dilakukan melalui berbagai sumber, metode, atau teori.

2.8 Kerangka Pikir

Penelitian ini menganalisis terkait bagaimana perilaku aparat birokrasi di dinas kependudukan dan catatan sipil (DISDUKCAPIL) kabupaten Maros dalam melaksanakan pelayanan publik, Jenis pelayanan publik yang difokuskan pada penelitian ini adalah pada proses pelayanan maupun penerbitan E-Ktp dan Akta Kelahiran.

Perilaku Aparat Birokrasi yang ingin dinilai dan dicapai pada Disdukcapil Kabupaten Maros mengacu pada tiga indikator utama, yaitu indikator kepedulian, dimana kepedulian aparatur diukur melalui daya tanggap dan kepekaan aparatur terhadap keluhan, kebutuhan, serta permasalahan yang dihadapi masyarakat. Dimensi kepedulian mencerminkan sikap empati, kepedulian yang tulus, dan komitmen untuk tidak bersikap acuh tak acuh terhadap publik sebagai pengguna layanan. Indikator kedua yakni kedisiplinan, dimensi ini diukur melalui ketaatan dan kepatuhan aparatur terhadap aturan, prosedur, etika kerja, serta standar yang telah ditetapkan oleh instansi. Yang terakhir dimensi tanggung jawab, dimensi tanggung jawab diukur melalui kesadaran aparatur dalam memikul beban tugas sepenuhnya, menyelesaikan pekerjaan dengan baik dan tepat waktu, serta siap mempertanggungjawabkan hasil kerjanya kepada atasan, instansi, dan masyarakat yang dilayani. Tanggung jawab dalam perspektif Thoha bersifat multidimensional, mencakup tanggung jawab terhadap tupoksi, tanggung jawab kepada pimpinan (pelaksanaan kebijakan), tanggung jawab kepada organisasi (pencapaian tujuan), serta tanggung jawab moral kepada publik (akuntabilitas pelayanan). Ketiga indikator tersebut menjadi tolak ukur dalam menilai sejauh mana perilaku aparat birokrasi Disdukcapil dalam melakukan proses pelayanan publik kepada masyarakat Kabupaten Maros.

Melalui capaian terhadap ketiga indikator tersebut, perilaku aparat Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil (DISDUKCAPIL) Kabupaten Maros diharapkan dapat melaksanakan pelayanan publik yang bertanggung jawab, memiliki tingkat kepedulian yang tinggi, dan disiplin dalam waktu dan bekerja, sehingga mampu memberikan kepuasan dan menjawab kebutuhan masyarakat secara optimal. Berikut adalah bagan kerangka pikir penelitian ini.

Gambar 4. Kerangka Pikir.