

**SKRIPSI**

**IMPLEMENTASI PRINSIP *NEW PUBLIC MANAGEMENT* DALAM  
PELAYANAN AKTA KELAHIRAN DI KANTOR DINAS  
KEPENDUDUKAN DAN CATATAN SIPIL  
KOTA MAKASSAR**

Disusun dan Diajukan Oleh :

St. Hajrianti Agus

Nomor Stambuk : 10561 04050 11



**PROGRAM STUDI ILMU ADMINISTRASI NEGARA  
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK  
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MAKASSAR**

**2015**

**IMPLEMENTASI PRINSIP *NEW PUBLIC MANAGEMENT*  
DALAM PELAYANAN AKTA KELAHIRAN DI KANTOR DINAS  
KEPENDUDUKAN DAN CATATAN SIPIL  
KOTA MAKASSAR**

Skripsi  
Sebagai Salah Satu Syarat Untuk Memperoleh Gelar  
Sarjana Ilmu Administrasi Negara

Disusun dan Diajukan Oleh  
: St. Hajrianti Agus  
Nomor Stambuk : 10561 04050 11

**PROGRAM STUDI ILMU ADMINISTRASI  
NEGARA FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU  
POLITIK UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH  
MAKASSAR**

**2015**

## HALAMAN PERSETUJUAN

Judul Skripsi : Implementasi Prinsip *New Public Management*  
dalam Pelayanan Akta Kelahiran di Kantor Dinas  
Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Makassar

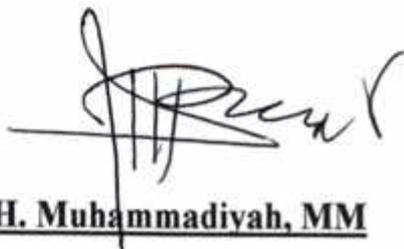
Nama Mahasiswa : St. Hajrianti Agus

Nomor Stambuk : 105610 4050 11

Program Studi : Ilmu Administrasi Negara

Menyetujui :

Pembimbing I



Dr. H. Muhammadiyah, MM

Pembimbing II



Hj. Andi Nuraeni Aksa, SH., MH

Mengetahui :

Dekan  
Fisipol Unismuh Makassar



Dr. H. Muhlis Madani, M.Si

Ketua Jurusan  
Ilmu Administrasi Negara



Dr. Burhanuddin, S.Sos., M.Si

## PENERIMAAN TIM

Telah diterima oleh TIM Penguji Skripsi Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Makassar, berdasarkan Surat Keputusan / Undangan menguji ujian Skripsi Dekan Fisipol Universitas Muhammadiyah Makassar, Nomor : 1132/FSP/A.1-VIII/36/2015 sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar sarjana (S1) dalam program studi Ilmu Administrasi Negara di Makassar pada hari Selasa Tanggal 22 April 2015.

## TIM PENILAI

Ketua,



Dr. H. Muhlis Madani, M.Si

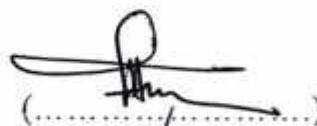
Sekretaris,



Drs. H. Muhammad Idris, M.Si

## Penguji :

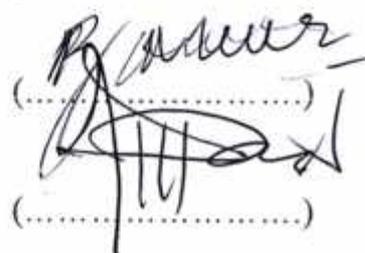
1. Dr. Jaelan Usman, M.Si (Ketua)
2. Drs. H. Muhammad Idris, M.Si
3. Drs. Ruskin Azikin, MM
4. Dr. H. Muhammadiyah, MM



(.....)



(.....)



(.....)



(.....)

## **PERNYATAAN KEASLIAN KARYA ILMIAH**

Saya yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama Mahasiswa : St. Hajrianti Agus

Nomor Stambuk : 10561 04050 11

Program Studi : Ilmu Administrasi Negara

Menyatakan bahwa benar karya ilmiah ini adalah penelitian saya sendiri tanpa bantuan dari pihak lain atau telah ditulis/dipublikasikan orang lain atau melakukan plagiat. Pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya dan apabila di kemudian hari pernyataan ini tidak benar, maka saya bersedia menerima sanksi akademik sesuai aturan yang berlaku, sekalipun itu pencabutan gelar akademik.

Makassar, 27 Desember 2014

Yang Menyatakan,

St. Hajrianti Agus

## ABSTRAK

**St. HAJRIANTI AGUS. IMPLEMENTASI PRINSIP *NEW PUBLIC MANAGEMENT* DALAM PELAYANAN AKTA KELAHIRAN DI KANTOR DINAS KEPENDUDUKAN DAN CATATAN SIPIL KOTA MAKASSAR** (dibimbing oleh H.Muhammadiyah dan Hj. Andi Nuraeni Aksa).

Implementasi prinsip *New Public Management* dalam pelayanan akta kelahiran di Dinas Kependudukan dan catatan sipil kota Makassar telah menuai keberhasilan. Namun prinsip *new public management* masih tetap menjadi bahan yang menjadi perbincangan oleh para akademisi tentang penerapannya di Indonesia. Dari hasil observasi di lapangan dan hasil wawancara dengan beberapa informan yang ditemui, maka penulis mengambil kesimpulan bahwa implementasi prinsip *New Public Management* dalam pelayanan akta kelahiran di Dinas Kependudukan dan catatan sipil kota Makassar mampu memberikan kemajuan dalam pelayanan akta kelahiran.

Jenis penelitian adalah deskriptif kualitatif dengan memilih orang tertentu yang dipandang memiliki pengetahuan dan informasi mengenai permasalahan yang diteliti yakni implementasi prinsip *New Public Management* dalam pelayanan akta kelahiran di Dinas Kependudukan dan catatan sipil kota Makassar. Data yang terkait dikumpulkan dengan menggunakan instrument berupa; observasi dan dokumentasi, serta wawancara secara mendalam terhadap informan. Data tersebut dianalisis secara deskriptif dan kualitatif.

Hasil penelitian ini menunjukkan Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil kota Makassar menuai keberhasilan kualitas pelayanan jika di tinjau dari kecepatan pelayanan, kelenturan dalam pelayanan, integrasi dalam pelayanan, dan inovasi dalam pelayanan Faktor-faktor yang mendukung Implementasi *New Public Management* dalam pelayanan akta kelahiran di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil kota Makassar, di antaranya ; Sumber daya sarana dan prasarana serta sumber daya pegawai yang ada di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil kota Makassar. Adapun faktor-faktor yang menghambat Implementasi *New Public Management* dalam pelayanan akta kelahiran di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil kota Makassar, diantaranya ; sosialisasi program dan partisipasi publik.

*Keyword : Implementasi Prinsip New Public Management dalam Pelayanan Akta Kelahiran*

## KATA PENGANTAR



*Assalamu Alaikum Warahmatullahi Wabarakatuh.*

Alhamdulillah penulis panjatkan kehadiran Allah SWT, yang telah melimpahkan rahmat dan hidayah-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul “Implementasi Prinsip *New Public Mangement* Dalam Pelayanan Akta Kelahiran Di Kantor Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Makassar.”

Skripsi ini merupakan tugas akhir yang diajukan untuk memenuhi syarat dalam memperoleh gelar sarjana Ilmu Administrasi Negara Pada Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Makassar.

Sembah sujud dan kupersembahkan skripsi ini terkhusus kepada kedua orang tua tercinta Ayahanda dan Ibunda tercinta, terima kasih atas segala pengorbanan, kesabaran, doa dukungan dan semangat yang tak ternilai hingga penulis dapat menyelesaikan studi, kiranya amanah yang diberikan kepada penulis tidak tersia-siakan. Terima kasih juga kepada adikku tercinta, dan seluruh keluarga besarku.

Penulis menyadari bahwa penyusunan skripsi ini tidak akan terwujud tanpa adanya bantuan dan dorongan dari beberapa pihak. Oleh karena itu pada kesempatan ini penulis menyampaikan ucapan terima kasih kepada yang terhormat:

1. Bapak Dr. H. Muhammadiyah, M.M selaku pembimbing I dan Hj Andi Nuraeini Aksa, SH, MH selaku pembimbing II yang senantiasa meluangkan

waktunya membimbing dan mengarahkan penulis, sehingga skripsi ini dapat diselesaikan.

2. Bapak Dr. H. Muhlis Madani, M.Si selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Makassar.
3. Bapak Dr. Burhanuddin, S.Sos., M.Si selaku Ketua Jurusan Ilmu Administrasi Negara Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Makassar.
4. Para Dosen yang telah memberikan ilmu pengetahuan kepada penulis selama menjadi Mahasiswa di Universitas Muhammadiyah Makassar.
5. Pihak Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil kota Makassar dan masyarakat yang telah membantu dalam pengambilan data, penulis mengucapkan banyak terima kasih.
6. Terima kasih kepada Sahabat-sahabat yang senantiasa memberikan motivasi dan dukungan kepada penulis sehingga skripsi ini dapat selesai sampai saat ini.
7. Teman-teman Ilmu Administrasi Negara angkatan 2011 yang tak sempat penulis sebut satu persatu terima kasih penulis ucapkan karena telah mengisi hari-hari penulis dengan suka dan duka sehingga penulis mengerti arti sebuah kebersamaan.
8. Semua pihak yang telah membantu penyusunan skripsi dari awal hingga akhir yang penulis tidak dapat sebut satu persatu.

Penulis menyadari bahwa dalam penyusunan skripsi ini masih jauh dari kesempurnaan, oleh karena itu penulis mengharapkan kritik dan saran yang

bersifat membangun dari pembaca maupun pihak lain. Akhir kata semoga karya skripsi ini bermanfaat dan dapat memberikan sumbangan yang berarti bagi pihak yang membutuhkan.

*Wassalamu Alaikum Warahmatullahi Wabarakatuh.*

Makassar, 8 Mei 2015

Penulis

## DAFTAR ISI

Halaman Pengajuan Skripsi .....	i
Halaman Persetujuan.....	ii
Halaman Pernyataan Keaslian Karya Ilmiah .....	iii
Abstrak .....	iv
Kata Pengantar .....	v
Daftar Isi.....	viii
<b>BAB I PENDAHULUAN.....</b>	<b>1</b>
A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Rumusan Masalah.....	7
C. Tujuan Penelitian.....	7
D. Manfaat Penelitian.....	8
<b>BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....</b>	<b>9</b>
A. Konsep Dasar dan Pengertian Implementasi.....	9
B. Pengertian Manajemen dan Manajemen Pelayanan Publik.....	10
1. Manajemen Pelayanan Publik.....	13
C. Pelayanan Publik.....	16
1. Azas, Prinsip dan Standar Pelayanan Publik.....	19
2. Jenis-jenis Pelayanan Publik.....	21
3. Penyelenggaraan Pelayanan Publik.....	24
4. Tata Cara dan Prosedur Akta Kelahiran.....	25
D. Pengertian <i>New Public Management</i> dan Prinsip <i>New Public Management</i> .....	27
1. Prinsip-prinsip NPM.....	28
2. Tujuan <i>New Public Management</i> .....	29
E. Kerangka Fikir.....	35
F. Fokus Dan Deskripsi Penelitian.....	36
<b>BAB III METODE PENELITIAN.....</b>	<b>38</b>
A. Waktu dan Lokasi Penelitian.....	38
B. Jenis dan Tipe Penelitian.....	38
C. Sumber Data.....	38
D. Informan Penelitian.....	39
E. Tehnik Pengumpulan Data.....	39
F. Tehnik Analisis Data.....	40
G. Keabsahan Data.....	42
<b>BAB IV. HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN</b>	
A. Deskripsi Obyek Penelitian .....	43
B. Implementasi Prinsip <i>New Public Management</i> dalam Pelayanan Akta Kelahiran di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil .....	51
C. Implementasi Prinsip <i>New Public Management</i> dalam Pelayanan Akta Kelahiran di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil .....	73
<b>BAB V PENUTUP</b>	

A. Kesimpulan.....	81	
B. Saran.....	82	
<b>DAFTAR PUSTAKA.....</b>	<b>84</b>	
<b>LAMPIRAN.....</b>	<b>86</b>	

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **A. Latar Belakang**

Reformasi di Indonesia telah membuka babak baru tentang penerapan ilmu administrasi publik dalam pengelolaan sektor – sektor publik yang berorientasi mewujudkan prinsip *Good Governance* (pemerintahan yang baik) dalam pemerintahan di Indonesia. Selain itu reformasi telah memberikan kewenangan kepada setiap daerah dalam mengelolah daerahnya masing – masing dengan munculnya konsepsi baru tentang otonomi daerah atau asas desentralisasi otonomi yang diatur dalam undang - undang.

Menurut Hahn Been Lee ; 1971 (dalam Zauhar, 2002:44) Reformasi Administrasi memiliki tiga tipe, yakni; reformasi prosedur, reformasi teknik, dan reformasi program.

Pelayanan publik merupakan bagian yang tidak terlepas dari kehidupan berbangsa dan bernegara. Pelayanan ini wajib diberikan seperti yang telah diamanatkan dalam dalam Undang Undang Dasar 1945 bahwa negara wajib melayani setiap warga negara dan penduduk untuk memenuhi kebutuhan dasarnya dalam rangka pelayanan umum dan meningkatkan kesejahteraan masyarakat.

Pemerintah merupakan aktor yang berperan sebagai penyedia dan penyelenggara layanan. Penyelenggaraan pelayanan publik merupakan fungsi dari pemerintah selain distribusi, regulasi, dan proteksi, dimana hal tersebut

merupakan aktualisasi riil kontrak sosial dengan masyarakat (Tarigan, 2003). Dengan demikian pemerintah secara mutlak memiliki tanggungjawab untuk memberikan pelayanan sebagai wujud pengabdian kepada masyarakat. Bentuk pelayanan yang diberikan beragam, baik berupa bentuk pelayanan administratif, pelayanan barang maupun jasa. Hakikat pelayanan publik adalah pemberian pelayanan prima kepada masyarakat yang merupakan perwujudan kewajiban aparatur negara sebagai abdi masyarakat.

Pelayanan publik memiliki peranan yang penting dalam kehidupan bernegara. Menurut Agus Dwiyanto (2006: 20-24), ada beberapa alasan mengapa pelayanan publik menjadi titik strategis. Pertama, pelayanan publik merupakan sektor dimana negara yang diwakili oleh pemerintah berinteraksi dengan lembaga non pemerintah. Artinya ada keterhubungan yang intensif antara pemerintah dan warganya. Kedua, pelayanan publik melibatkan kepentingan semua unsur *governance*. Pemerintah sebagai representasi negara, masyarakat sipil, dan mekanisme pasar memiliki kepentingan dan keterlibatan yang tinggi dalam sektor pelayanan publik. Ketiga, berbagai aspek tata pemerintahan yang baik dapat diartikulasikan lebih mudah dalam bidang pelayanan publik. Aspek kelembagaan yang selama ini dijadikan rujukan dalam menilai praktik tata pemerintahan yang baik (*Good Governance*) dapat dengan mudah dinilai dalam praktik penyelenggaraan pelayanan publik. Membenahi pelayanan publik dapat menjadi lokomotif dalam upaya perubahan menuju perwujudan tata pemerintahan yang baik. Era desentralisasi dewasa ini dapat menjadi wahana untuk meningkatkan kinerja pelayanan publik. Dibukanya

peluang yang seluas-luasnya dengan adanya pelimpahan kewenangan bagi pemerintah daerah seyogyanya dapat memacu pemerintah daerah untuk memberikan inovasi-inovasi dalam pelayanannya. Hal ini juga dianggap sebagai salah satu upaya memotong hambatan birokratis yang kerap kali mengakibatkan pemberian layanan memakan waktu dan biaya. Dengan adanya kesempatan yang lebih luas ini maka hal ini menuntut pemerintah untuk mampu memberikan pelayanan yang lebih responsif, berkualitas dan berorientasi pada kebutuhan dan aspirasi masyarakat lokal. Namun peluang-peluang yang muncul dengan adanya otonomi malah dipersepsikan secara sempit dan berakhir menjadi konflik kepentingan di dalamnya.

Menyoroti pelayanan publik di Indonesia pada umumnya masih sarat dengan ketidakpastian baik dari harga, prosedur maupun waktu dan hal ini memberikan konsekuensi yang buruk bagi kinerja pelayanan publik. Berawal dari paradigma usang yang menyesatkan namun hingga saat ini masih diimplementasikan dalam pelayanan yaitu motto, “Kalau bisa dipersulit kenapa dipermudah?”. Pola pikir yang salah ini telah melekat dalam pelayanan di sektor publik dan akan mempengaruhi misi dari keberadaan birokrasi publik itu sendiri, jati diri, fungsi, dan aktivitas yang dilakukan birokrasi tersebut sehari-hari. Pola pikir ini kemudian mengawali munculnya penyimpangan-penyimpangan dalam sektor ini. (Dwiyanto, 2006: 27).

Karena masyarakat bersifat dinamis maka karakter pelayanan publik juga harus selalu berubah mengikuti perkembangan masyarakat (Dwiyanto, 2006:31). Oleh karena itu harus ada upaya riil penyesuaian dengan dinamika

perkembangan masyarakat melalui adaptasi dan peningkatan kinerja pelayanan publik menjadi lebih baik dari waktu ke waktu menuju terciptanya tata pemerintahan yang baik. Kita ketahui bahwa kebutuhan masyarakat akan pelayanan yang relevan, valid dan reliabel merupakan kondisi ideal yang harus diwujudkan, hal ini secara tidak langsung akan mempengaruhi pandangan masyarakat akan pentingnya suatu pelayanan publik. Bahwa pelayanan publik merupakan wujud komunikasi dan kerjasama pemerintah sebagai penyelenggara pelayanan dengan masyarakat sebagai pengguna layanan, di mana ada kepentingan masing-masing yang ingin dicapai dengan adanya komunikasi ini.

Bentuk penyesuaian dengan dinamika perkembangan masyarakat ini dilakukan dengan mengupayakan peningkatan kualitas pelayanan secara berkelanjutan (*Continues Proses Improvement*). Dimana yang menjadi fokus dalam upaya perbaikan adalah menghilangkan kesenjangan (*gap*) antara pelayanan yang diberikan dan kebutuhan masyarakat, artinya diupayakan adanya keseimbangan dan saling melengkapi antara pelayanan dan kebutuhan masyarakat. Penyelenggara pelayanan hendaknya peka pada kebutuhan masyarakat dan mengimplementasikannya dalam sistem pelayanan yang tanggap pada kebutuhan masyarakat. Hal ini hendaknya dilakukan secara merata pada semua aspek manajemen pelayanan yaitu ; *policy*, prosedur, personil dan organisasi (3PO), sehingga usaha yang maksimal pada komponen yang menjadi kerangka manajemen pelayanan ini akan berimplikasi pada dukungan terhadap peningkatan kualitas pelayanan secara keseluruhan. Salah satu bentuk pelayanan publik yang mengalami perkembangan adalah pelayanan akta kelahiran di

kantor Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil kota Makassar yang mencoba menerapkan pelayanan yang berbasis *New Public Management* dengan menggunakan kiat-kiat manajemen sektor swasta dalam penyelenggaraannya. Penerapan prinsip *New Public Management* pada pelayanan akta kelahiran di kantor Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil kota Makassar dapat dilihat dari sistem pelayanannya, personil atau pegawai, serta penataan fasilitas kantor dalam pelayanan kepada masyarakat yang mengutamakan efisiensi prosedur, transparansi aturan dan biaya, serta kenyamanan masyarakat yang dilayani.

Pada intinya penyelenggaraan pelayanan yang baik akan berdampak pada optimalnya fungsi perizinan tersebut, secara khusus pelayanan pada unit layanan. Unit layanan merupakan wahana tempat bertemunya penyelenggara pelayanan dengan pengguna layanan. Tempat ini hendaknya juga menjadi sarana penjangkauan aspirasi masyarakat akan kebutuhannya terhadap suatu pelayanan, sehingga selayaknya pelayanan yang diberikan oleh pihak penyelenggara pelayanan maksimal. Hal ini akan memberikan motivasi bagi masyarakat untuk berbondong-bondong mengurus seperti pada pelayanan Akta Kelahiran pada Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Makassar. Semua kendala dalam mengurus Akta Kelahiran harus berdasarkan asas domisili sehingga masyarakat luar kota kesulitan mengurus Akta Kelahiran di Kota Makassar, tetapi ada juga kemudahan dalam pelayanan akan menjadi daya tarik tersendiri bagi masyarakat. Dengan demikian fungsi perizinan tersebut dapat berjalan optimal, karena adanya upaya saling mendukung antara kepentingan masyarakat dan Pemerintah Kota sendiri. Hal ini kemudian melatarbelakangi perlu adanya kajian

yang membahas mengenai upaya-upaya peningkatan kualitas manajemen pelayanan pada unit pelayanan catatan sipil seperti Akta kelahiran, dan lain-lain. Apa saja yang telah dilakukan oleh aparatur sipil negara dan pemerintah Kota Makassar untuk mendukung keoptimalan fungsi suatu pelayanan akta kelahiran pada Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Makassar. Pelayanan yang baik pada unit layanan akan memberikan implikasi pada optimalnya fungsi pelayanan pada aspek yang lebih luas yaitu dalam pengendalian pemanfaatan ruang, kontribusi pada perekonomian daerah, mendukung keseimbangan lingkungan dan pada akhirnya akan mendukung pembangunan kota yang berkelanjutan.

Pemerintah Kota Makassar telah berupaya melakukan perbaikan pelayanan khususnya pelayanan pada kantor Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Makassar dengan membagi bidang pelayanan dalam beberapa loket sesuai dengan urusan masing-masing serta beberapa model pelayanan yang bermutu demi mewujudkan Makassar menuju Kota Dunia.

Berdasarkan latar belakang di atas penulis berinisiatif untuk melakukan penelitian terhadap Implementasi prinsip *New Public Management* pada pelayanan Akta Kelahiran Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil di tingkat daerah Kabupaten/Kota, dan dalam hal ini salah satu daerah yang menjadi sampel lokasi penelitian adalah Kota Makassar Provinsi Sulawesi – Selatan dengan judul “ **Implementasi Prinsip *New Public Management* Pada Pelayanan Akta Kelahiran Di Kantor Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Makassar**”.

## **B. Rumusan Masalah**

Berdasarkan uraian di atas, maka dirumuskanlah permasalahan sebagai berikut :

1. Bagaimana Implementasi Prinsip *New Public Management* Pada Pelayanan Akta Di Kantor Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Makassar ?
2. Faktor – faktor apa yang mendukung keberhasilan Implementasi Prinsip *New Public Management* Pada Pelayanan Akta Kelahiran Di Kantor Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Makassar ?

## **C. Tujuan Penelitian**

Adapun tujuan dari penelitian ini adalah :

- a. Untuk mengetahui Implementasi Prinsip *New Public Managemen* tpada Pelayanan Akta Kelahiran Di Kantor Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Makassar
- b. Untuk mengetahui faktor – faktor yang mendukung keberhasilan Implementasi Prinsip *New Public Management* Pada Pelayanan Akta Kelahiran Di Kantor Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Makassar

## **D. Manfaat Penelitian**

Adapun manfaat teoritis penelitian ini adalah :

- a. Sebagai bahan analisis dan kajian Implementasi prinsip *New Public Management* dalam pelayanan Akta Kelahiran pada Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Makassar.
- b. Sebagai bahan literatur untuk peneliti lain yang hendak meneliti objek yang sama.

Adapun yang menjadi manfaat praktis dari penelitian ini adalah :

- a. Pemerintah mampu memahami model pelayanan Akta Kelahiran yang sesuai dengan kebutuhan masyarakat pada saat ini.
- b. Pemerintah mampu memahami faktor-faktor pendukung dan penghambat Implementasi prinsip *New Public Management* pada pelayanan Akta Kelahiran di kantor Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Makassar.

## **BAB II TINJAUAN**

### **PUSTAKA**

#### **A. Konsep Dasar dan Pengertian Implementasi**

Implementasi merupakan salah satu tahap dalam proses kebijakan publik. Biasanya implementasi dilaksanakan setelah sebuah kebijakan dirumuskan dengan tujuan yang jelas. Implementasi adalah suatu rangkaian aktivitas dalam rangka menghantarkan kebijakan kepada masyarakat sehingga kebijakan tersebut dapat membawa hasil sebagaimana yang diharapkan (Afan Gaffar, 2009: 295). Rangkaian kegiatan tersebut mencakup persiapan seperangkat peraturan lanjutan yang merupakan interpretasi dari kebijakan tersebut. Misalnya dari sebuah undang-undang muncul sejumlah Peraturan Pemerintah, Keputusan Presiden, maupun Peraturan Daerah, menyiapkan sumber daya guna menggerakkan implementasi termasuk di dalamnya sarana dan prasarana, sumber daya keuangan, dan tentu saja siapa yang bertanggung jawab melaksanakan kebijakan tersebut, dan bagaimana mengantarkan kebijakan secara konkrit ke masyarakat.

Daniel A. Mazmanian dan Paul A. Sabatier dalam (Solichin Abdul Wahab 2006 : 131) menjelaskan makna implementasi ini dengan mengatakan bahwa: memahami apa yang senyatanya terjadi sesudah suatu program dinyatakan berlaku atau dirumuskan merupakan fokus perhatian implementasi kebijakan, yakni kejadian-kejadian dan kegiatan-kegiatan yang timbul sesudah disahkannya pedoman-pedoman kebijakan negara yang mencakup baik usaha-usaha untuk mengadministrasikannya maupun untuk menimbulkan

akibat/dampak nyata pada masyarakat atau kejadian-kejadian (Solichin Abdul Wahab, 2006: 64-65).

Pengertian implementasi di atas apabila dikaitkan dengan *prinsip New Public Management* dalam pelayanan adalah bahwa sebenarnya prinsip itu tidak hanya dirumuskan lalu dibuat dalam suatu bentuk positif seperti undang-undang dan kemudian dibiarkan dan tidak dilaksanakan atau diimplementasikan, tetapi sebuah prinsip *New Public Management* harus dilaksanakan atau diimplementasikan agar mempunyai dampak atau tujuan yang diinginkan.

## **B. Pengertian Manajemen dan Manajemen Pelayanan Publik**

Dalam mendukung pengelolaan sistem informasi diperlukan sebuah manajemen yang baik, dalam bagian ini akan dijelaskan tentang konsep manajemen yang berhubungan dengan pengelolaan sistem informasi manajemen. Ada beberapa pendapat dari para ahli yang mengemukakan konsep tentang manajemen, Khoirul Anwar mengutip definisi manajemen dari Frederick W. Taylor, dikatakan bahwa manajemen adalah kegiatan sehari-hari dalam pemerintahan yang tidak efisien sehingga perlu dilakukan kegiatan yang sistematis (dalam Khoirul Anwar, 2004:12). Khoirul Anwar mengemukakan dalam bukunya yang berjudul *Aplikasi Sistem Informasi Manajemen Bagi Pemerintahan di Era Otonomi Daerah*, bahwa manajemen adalah tindakan memikirkan dan mencapai hasil-hasil yang diinginkan melalui usaha kelompok yang terdiri dari tindakan mendayagunakan bakat-bakat manusia dan sumber dayanya (Khoirul Anwar, 2004:12).

Manajemen merupakan unsur utama dalam sebuah organisasi. Organisasi bisa dikatakan berhasil, apabila sudah mengatur anggota-anggotanya untuk menjalankan tugasnya masing-masing. Menurut Andrew F. Sikula manajemen adalah :

*“Management in general refers to planning, organizing, controlling, staffing, leading, motivating, communicating and decision making activities performed by any organization in order to coordinate the varied resources of the enterprise so as to bring an efficient creation of some product to service”.*

(Manajemen pada umumnya dikaitkan dengan aktivitas-aktivitas perencanaan, pengorganisasian, pengendalian, penempatan, pengarahan, pemotivasian, komunikasi dan pengambilan keputusan yang dilakukan oleh setiap organisasi dengan tujuan untuk mengkoordinasikan berbagai sumber daya yang dimiliki oleh perusahaan sehingga akan dihasilkan suatu produk atau jasa secara efisien. (dalam Hasibuan 2006:2).

Berdasarkan definisi di atas, manajemen merupakan kegiatan untuk mengatur suatu perencanaan supaya tujuan organisasi tercapai dengan baik. Dalam melakukan kegiatan manajemen, terdiri dari adanya proses perencanaan, pengorganisasian, pengarahan, pengendalian, penempatan, dan motivasi. Sehingga tercipta koordinasi yang baik sesama anggota yang melaksanakan organisasi tersebut.

Sejalan dengan definisi di atas, menurut G.R Terry manajemen adalah:

*“Management is a distinct proses consisting of planning, organizing, actuating and controlling performed to determine and accomplish stated objectives by the use of human being and other resources”*. (Manajemen adalah suatu proses yang khas yang terdiri dari tindakan-tindakan perencanaan, pengorganisasian, pengarahan dan pengendalian yang dilakukan untuk menentukan serta mencapai sasaran-sasaran yang telah ditentukan melalui pemanfaatan sumber daya manusia dan sumber-sumber lainnya. (Terry dalam Hasibuan, 1996:2).

Berdasarkan definisi di atas, manajemen merupakan suatu kegiatan untuk mengatur kegiatan-kegiatan yang dilakukan dalam organisasi. Peranan manajemen dalam organisasi merupakan mengatur tingkah laku anggota-anggotanya untuk melaksanakan kegiatan yang telah diperintahkan.

Pendapat tersebut di atas mengemukakan, manajemen merupakan kegiatan yang dilakukan oleh seorang manajer dalam organisasi. Kegiatan-kegiatan yang diperintahkan oleh manajer kepada anggotanya untuk mencapai tujuan organisasi yang diinginkan.

Sejalan dengan definisi di atas, Ernie Tisnawati Sule dan Kurniawan Saefullah mengemukakan, manajemen adalah sebuah proses yang dilakukan untuk mewujudkan tujuan organisasi melalui rangkaian kegiatan berupa perencanaan, pengorganisasian, pengarahan, dan pengendalian orang-orang serta sumber daya organisasi lainnya. (Ernie dan Saefullah, 2006:6).

Berdasarkan pendapat di atas, bahwa manajemen merupakan kegiatan

yang dilaksanakan oleh anggota untuk mencapai tujuan organisasi. Manajemen merupakan kegiatan untuk mengatur anggotanya supaya mau melakukan kegiatan yang dibebankan kepadanya.

### **1. Manajemen pelayanan publik**

Berkaitan dengan upaya peningkatan efektivitas dan efisiensi kegiatan pelayanan publik, maka diperlukan suatu aktivitas manajemen. Aktivitas manajemen adalah aktivitas yang dilakukan oleh manajemen yang mampu mengubah rencana menjadi kenyataan, apakah rencana itu berupa rencana produksi atau rencana dalam bentuk sikap dan perbuatan (A.S. Moenir, 2002: 164). Aktivitas manajemen memang subyektif, karena manajemen berhadapan dengan unsur organisasi yang terdiri dari manusia, dana, peralatan, bahan, metode dan pasar (bagi orang bisnis). Namun dalam hal manajemen pelayanan yang dihadapi oleh manajemen yang utama antar lain adalah manusia (pegawai) dengan segala tingkah lakunya. Manajemen pelayanan umum oleh A.S. Moenir (2002: 204) didefinisikan sebagai “Manajemen yang proses kegiatan diarahkan secara khusus pada terselenggaranya pelayanan guna memenuhi kepentingan umum atau kepentingan perseorangan, melalui cara-cara yang tepat dan memuaskan pihak yang dilayani.”

Selain dapat berjalan dengan baik, manajemen pelayanan umum/publik harus dapat mencapai sasaran atau tujuan yang telah ditetapkan. Sasaran manajemen pelayanan umum sederhana saja yaitu kepuasan. Meskipun sasaran itu sederhana tapi untuk mencapainya diperlukan kesungguhan dan syarat-syarat yang seringkali tidak mudah dilakukan. Hal ini berkaitan dengan masalah

kepuasan yang tidak dapat diukur secara pasti tetapi relatif. Mengenai sasaran dari kegiatan pelayanan umum, A.S. Moenir (2002: 165) mengemukakan sasaran utama pelayanan umum, yaitu :

- a. Layanan, yaitu agar layanan dapat memuaskan orang atau sekelompok orang yang dilayani, maka petugas harus dapat memenuhi empat syarat pokok yakni :
  - (a) Tingkah laku yang sopan
  - (b) Cara menyampaikan sesuatu berkaitan dengan apa yang seharusnya diterima oleh orang yang bersangkutan,
  - (c) Waktu penyampaian yang tepat dan,
  - (d) Keramah tamahan.
- b. Produk, yaitu yang dimaksud dengan produk dalam hubungan dengan sasaran pelayanan umum yaitu kepuasan dapat berbentuk :
  - 1) Barang, yaitu produk barang yang dimaksud adalah suatu barang yang diperoleh melalui layanan pihak lain yang berupa barang, misalnya barang elektronik dan kendaraan. Bila digunakan memiliki manfaat dan bendanya sendiri dapat berkurang atau bahkan habis.
  - 2) Jasa, yaitu produk jasa yang dimaksud adalah suatu hasil yang tidak harus dalam bentuk fisik tetapi dapat dinikmati oleh panca indera dan atau perasaan (gerak, suatu, keindahan, kenyamanan, dan rupa) disamping memang ada yang bentuk fisiknya yang dituju. Artinya, karena jasa itu berupa suatu untuk kerja, maka tidak ada hasil jasa yang sama walaupun dikerjakan oleh satu orang. Hal

indikarenakan oleh interaksi manusia dengan segala perbedaan dan persepsi yang menyertai interaksi tersebut.

3) Surat- surat berharga

Kepuasan berikut ini menyangkut keabsahan atas surat- surat yang diterima oleh yang bersangkutan. Keabsahan surat sangat ditentukan oleh proses pembuatannya berdasarkan prosedur yang berlaku dalam tata laksana surat pada instansi yang bersangkutan.

Hal yang paling penting dalam manajemen adalah bagaimana teknik atau cara mencapai sebuah tujuan. Mengenai teknik tercapaian tujuan, A. S. Moenir (2002: 170: 173) juga menuliskan beberapa teknik manajemen yang perlu diketahui, antara lain :

1) Manajemen dengan sasaran (*Management by Objective*= MBO)

Teknik ini menggunakan pendekatan pada sasaran orang yang dijabarkan lebih lanjut menjadi sasaran unit kerja yang paling kecil. Unit- unit kerja tersebut setelah mengetahui sasaran yang akan dituju, lalu membuat rencana pencapaian dan pengendaliannya bersama dengan unit tingkah atasnya.

2) Manajemen hasil (*Management by Result*= MBR)

Dalam teknik MBR ini masalah kewenangan dalam pengambilan keputusan, dilakukan melalui system delegasi karena di situlah letak kelangsungan proses kegiatan hingga tercapai hasil di negara (result).

3) Manajemen dengan system (*Management by system*= MBS)

Manajemen dengan sistem (*Management by system*= MBS) mencapai sasaran melalui mekanisme system, karena itu system dengan prosedur dan

metodenya menjadi perhatian utama untuk ditata. Teknik MBS ini lebih tepat penerapannya di bidang kegiatan yang sifatnya pelayanan, karena faktor utama tertuju pada proses, (pelayanan adalah proses)

#### 4) Manajemen dengan motivasi (*Management by Motivation*)

Teknik MBM mendasarkan pendekatan utama pada pencapaian sasaran melalui system motivasi. Berbagai macam motivasi dikembangkan baik yang bersifat material maupun non material sehingga mampu menjadi alat perangsang aktivitas yang bersifat tetap.

#### 5) Manajemen dengan pengecualian (*Management by Exception*= MBE)

Penekanan yang dipakai teknik MBE ini ialah bahwa dalam pengelolaan organisasi selalu ada hal- hal yang secara strategis tidak dapat dilimpahkan pada orang lain dan tetap berada ditangan pimpinan organisasi, meskipun secara teori dilimpahkan wewenang itu dimungkinkan karena dalam susunan organisasi ada pejabat yang mengurusnya dan bertanggungjawab.

### **C. Pelayanan Publik**

Istilah pelayanan dalam bahasa Inggris adalah “service” A.S. Moenir (2002:26-27) mendefinisikan “Pelayanan sebagai kegiatan yang dilakukan oleh seseorang atau sekelompok orang dengan landasan tertentu dimana tingkat pemuasannya hanya dapat dirasakan oleh orang yang melayani atau dilayani, tergantung kepada kemampuan penyedia jasa dalam memenuhi harapan pengguna.”

Pelayanan pada hakikatnya adalah serangkaian kegiatan, karena itu proses pelayanan berlangsung secara rutin dan berkesinambungan, meliputi

seluruh kehidupan organisasi dalam masyarakat. Proses yang dimaksudkan dilakukan sehubungan dengan saling memenuhi kebutuhan antara penerima dan pemberi pelayanan.

Selanjutnya A.S. Moenir (2002: 16) menyatakan bahwa proses pemenuhan kebutuhan melalui aktivitas orang lain yang langsung inilah yang dinamakan pelayanan. Jadi dapat dikatakan pelayanan adalah kegiatan yang bertujuan untuk membantu menyiapkan atau mengurus apa yang diperlukan orang lain. Dari definisi tersebut dapat dimaknai bahwa pelayanan adalah aktivitas yang dapat dirasakan melalui hubungan antara penerima dan pemberi pelayanan yang menggunakan peralatan berupa organisasi atau lembaga perusahaan.

Dalam kamus Bahasa Indonesia pelayanan publik dirumuskan sebagai berikut :

- a. Pelayanan adalah perihal atau cara melayani.
- b. Pelayanan adalah kemudahan yang diberikan sehubungan dengan jual beli barang dan jasa.
- c. Pelayanan medis merupakan pelayanan yang diterima seseorang dalam hubungannya dengan pencegahan, diagnosa dan pengobatan suatu gangguan kesehatan tertentu.
- d. Publik berarti orang banyak (umum)

Pengertian publik menurut Inu Kencana Syafi'ie, (2003:18) yaitu :

“Sejumlah manusia yang memiliki kebersamaan berpikir, perasaan, harapan,

sikap dan tindakan yang benar dan baik berdasarkan nilai- nilai norma yang mereka miliki”.

Pengertian lain berasal dari pendapat A.S. Moenir (2002:7) menyatakan bahwa : “Pelayanan umum adalah suatu usaha yang dilakukan kelompok atau seseorang atau birokrasi untuk memberikan bantuan kepada masyarakat dalam rangka mencapai suatu tujuan tertentu”. Pelayanan merupakan kegiatan utama pada orang yang bergerak di bidang jasa, baik itu orang yang bersifat komersial ataupun yang bersifat non komersial. Namun dalam pelaksanaannya terdapat perbedaan antara pelayanan yang dilakukan oleh orang yang bersifat komersial yang biasanya dikelola oleh pihak swasta dengan pelayanan yang dilaksanakan oleh organisasi non komersial yang biasanya adalah pemerintah. Kegiatan pelayanan yang bersifat komersial melaksanakan kegiatan dengan berlandaskan mencari keuntungan, sedangkan kegiatan pelayanan yang bersifat non-komersial kegiatannya lebih tertuju pada pemberian layanan kepada masyarakat (layanan publik atau umum) yang sifatnya tidak mencari keuntungan akan tetapi berorientasikan kepada pengabdian.

Jadi dapat disimpulkan bahwa pelayanan publik adalah segala bentuk jasa pelayanan baik dalam bentuk barang publik maupun jasa publik yang pada prinsipnya menjadi tanggung jawab dan dilaksanakan oleh Instansi pemerintah di Pusat, di daerah, dan di lingkungan Badan Usaha Milik Negara atau Badan Usaha Milik Daerah, dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan.

## **1. Azas, prinsip dan standar pelayanan publik**

Secara teoritis, tujuan pelayanan publik pada dasarnya adalah memuaskan masyarakat. Untuk mencapai kepuasan itu dituntut kualitas pelayanan publik yang profesional, kemudian Lijan Poltak Sinambela (2008:6) mengemukakan azas-azas dalam pelayanan publik tercermin dari:

### **a. Transparansi**

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

### **b. Akuntabilitas**

Dapat dipertanggungjawabkan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.

### **c. Kondisional**

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

### **d. Partisipatif**

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

### **e. Keamanan Hak**

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

### **f. Keseimbangan Hak dan kewajiban**

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

Proses kegiatan pelayanan diatur juga mengenai prinsip pelayanan sebagai pegangan dalam mendukung jalannya kegiatan. Adapun prinsip pelayanan publik menurut keputusan MENPAN No. 63/ KEP/ M. PAN/ 7/ 2003 antara lain adalah :

- a. Kesederhanaan, yaitu prosedur dalam pelayanan publik tidak berbelit- belit, mudah dipahami dan mudah dilaksanakan.
- b. Kejelasan, yaitu persyaratan teknis dan administrative pelayanan publik unit kerja atau pejabat yang berwenang dan bertanggung jawab dalam memberikan pelayanan dan penyelesaian keluhan atau persoalan dan sengketa dalam pelaksanaan pelayanan public, rincian biaya pelayanan publik dan tata cara pembayaran.
- c. Kepastian waktu, dalam pelaksanaan pelayanan publik dapat diselesaikan dalam kurun waktu yang telah ditentukan.
- d. Akurasi, yaitu 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, yaitu pimpinan penyelenggara pelayanan publik atau pejabat yang ditunjuk bertanggung jawab atas penyelenggaraan pelayanan dan penyelesaian keluhan atau persoalan dalam pelaksanaan pelayanan publik.
- g. Kelengkapan sarana dan prasarana ,yaitu tersedianya sarana dan prasarana kerja dan pendukung lainnya yang memadai termasuk penyediaan sarana teknologi telekomunikasi dan informatika.

- h. Kemudahan akses, yaitu 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, yaitu lingkungan pelayanan harus tertib, teratur, disediakan ruang tunggu yang nyaman, bersih, rapi, lingkungan yang indah dan sehat serta dilengkapi dengan fasilitas pendukung pelayanan seperti parker, toilet, tempat ibadah, dan lain- lain.

## **2. Jenis- jenis pelayanan publik**

Timbulnya pelayanan umum atau publik dikarenakan adanya kepentingan, dan kepentingan tersebut bermacam- macam bentuknya sehingga pelayanan publik yang dilakukan juga ada beberapa macam. Berdasarkan keputusan MENPAN No. 63/ KEP/ M. PAN/ 7/ 2003 kegiatan pelayanan umum atau publik antara lain :

### **a. Pelayanan administratif**

Yaitu pelayanan yang menghasilkan berbagai bentuk dokumen resmi yang dibutuhkan oleh publik, misalnya status kewarganegaraan, sertifikat kompetensi, kepemilikan atau penguasaan terhadap suatu barang dan sebagainya. Dokumen- dokumen ini antara lain Kartu Tanda Pendudukan (KTP), Akta Kelahiran, Akta Kematian, Akta Perkawinan, Surat Pindah Penduduk, Perubahan data KK dan sebagainya.

b. Pelayanan barang

Yaitu pelayanan yang menghasilkan berbagai bentuk atau jenis barang yang digunakan oleh publik, misalnya jaringan telepon, penyediaan tenaga listrik, air bersih dan sebagainya.

c. Pelayanan jasa

Yaitu pelayanan yang menghasilkan berbagai bentuk jasa yang dibutuhkan publik, misalnya pendidikan, pemeliharaan kesehatan, penyelenggaraan transportasi, pos, dan sebagainya.

### **3. Kegiatan Penyelenggaraan Pelayanan Publik**

Kegiatan pelayanan publik diselenggarakan oleh instansi pemerintah. Instansi pemerintah merupakan sebutan kolektif meliputi satuan kerja atau satuan orang kementerian, departemen, lembaga, pemerintahan non departemen, kesekretariatan lembaga tertinggi dan tinggi negara, dan instansi pemerintah lainnya, baik pusat maupun daerah termasuk Badan Usaha Milik Daerah. Kegiatan pelayanan publik atau disebut juga dengan pelayanan umum, yang biasanya menempel di tubuh lembaga pemerintahan dinilai kurang dapat memenuhi tugasnya sesuai dengan harapan masyarakat, sebagai konsumen mereka. Salah satu yang dianggap sebagai biang keladinya adalah bentuk orang birokrasi, sehingga birokrasi seperti dikemukakan oleh Achmat Batinggi (1999:53) adalah : “Merupakan tipe dari orang yang dimaksudkan untuk mencapai tugas- tugas administratif yang besar dengan cara mengkoordinir secara sistematis (teratur) pekerjaan dari banyak orang.” Konsep birokrasi bukan merupakan konsep yang buruk. Organisasi birokrasi mempunyai keteraturan

dalam hal pelaksanaan pekerjaan karena mempunyai pembagian kerja dan struktur jabatan yang jelas sehingga komponen birokrasi mempunyai tanggung jawab dan wewenang untuk melaksanakan kewajibannya. Pelaksanaan pekerjaan dalam orang birokrasi diatur dalam mekanisme dan prosedur agar tidak mengalami penyimpangan dalam mencapai tujuan orang. Dalam organisasi birokrasi segala bentuk hubungan bersifat resmi dan berjenjang berdasarkan struktur orang yang berlaku sehingga menuntut ditaatinya prosedur yang berlaku pada orang tersebut.

Adapun yang menjadi ciri ideal birokrasi menurut Max Weber seperti yang dikutip dan diterjemahkan oleh Ahmad Batingi (2003: 53) antara lain adalah :

- a) Pembagian kerja yang kurang jelas,
- b) Adanya hierarki jabatan,
- c) Adanya pengaturan sitem yang konsisten,
- d) Prinsip *formalistic impersonality*,
- e) Penempatan berdasarkan karier,
- f) Prinsip rasionalitas,

Dengan adanya otonomi daerah, diharapkan memberikan dampak nyata yang luas terhadap peningkatan pelayanan terhadap masyarakat. Dengan demikian pelimpahan wewenang dari pemerintah pusat ke daerah memungkinkan terjadinya penyelenggaraan pelayanan dengan jalur birokrasi yang lebih ringkas dan membuka peluang bagi pemerintah daerah untuk melakukan inovasi dalam pemberian dan peningkatan kualitas pelayanan.

Untuk menciptakan kegiatan pelayanan publik yang berkualitas, maka Menteri Pendayagunaan Negara menerbitkan keputusan No. 63/ KEP/ M. PAN/ 7/ 2003 mengenai pola penyelenggaraan pelayanan publik, yang antara lain :

a. Fungsional

Pola pelayanan publik diberikan oleh penyelenggara pelayanan, sesuai dengan tugas, fungsi dan kewenangannya.

b. Terpusat

Pola pelayanan publik diberikan secara tunggal oleh penyelenggara pelayanan berdasarkan pelimpahan wewenang dari penyelenggara pelayanan terkait lainnya yang bersangkutan.

c. Terpadu

1) Terpadu Satu Atap

Pola pelayanan terpadu satu atap diselenggarakan dalam satu tempat yang meliputi berbagai jenis pelayanan yang tidak mempunyai keterkaitan proses dan dilayani melalui beberapa pintu. Terhadap jenis pelayanan yang sudah dekat dengan masyarakat tidak perlu disatu atapkan.

2) Terpadu Satu Pintu

Pola pelayanan terpadu satu pintu diselenggarakan pada satu tempat yang meliputi berbagai jenis pelayanan yang memiliki keterkaitan proses dan dilayani melalui satu pintu.

3) Gugus Tugas

Petugas pelayanan secara perorangan atau dalam bentuk gugus tugas ditempatkan pada instansi pemberi pelayanan dan lokasi pemberian pelayanan tertentu.

#### **4. Tata Cara Prosedur Pembuatan Akte Kelahiran :**

##### **1) Persyaratan Umum**

##### **PENDUDUK WNI (Warga Negara Indonesia)**

- a) Surat kelahiran dari dokter / bidan / penolong persalinan, diketahui Puskesmas setempat (Asli)
- b) Surat keterangan kelahiran dari Kepala Desa / Lurah (Asli)
- c) Fotokopi KK dan KTP orang tua yang masih berlaku
- d) Fotokopi kutipan akta perkawinan / akta nikah orang tua, dengan memperlihatkan dokumen aslinya
- e) Fotokopi kutipan akta kelahiran orang tua, dengan memperlihatkan dokumen aslinya (jika ada)
- f) Fotokopi bukti / penetapan ganti nama (apabila sudah ganti nama) dengan memperlihatkan dokumen aslinya
- g) Surat Pernyataan dibubuhi meterai Rp. 6.000,- apabila jarak anak yang dimohonkan akta dengan anak sebelumnya lebih dari 10 (sepuluh) tahun, dan/atau jarak peristiwa perkawinan dengan anak pertama yang dimohonkan akta lebih dari 10 (sepuluh) tahun, diketahui RT/RW dan Lurah setempat
- h) Fotocopy Ijazah / STTB anak yang bersangkutan (bagi yang sudah memiliki)

- i) Nama dan identitas dua orang saksi pencatatan yang memenuhi persyaratan (berumur 21 tahun ke atas)
- j) Surat Kuasa Pengisian Biodata bermeterai Rp. 6.000,- bagi yang dikuasakan, dan fotocopy KTP Penerima Kuasa

**PENDUDUK WNA (Warga Negara Asing)**

- a) Surat kelahiran dari dokter / bidan / penolong persalinan, diketahui Puskesmas setempat (Asli)
- b) Surat keterangan kelahiran WNA dari Kepala Dinas (Asli)
- c) Fotocopy KK dan KTP orangtua, bagi pemegang Izin Tinggal Tetap
- d) Surat Keterangan Tempat Tinggal orangtua, bagi pemegang Izin Tinggal Terbatas
- e) Paspor, bagi pemegang Izin Kunjungan
- f) Fotocopy Kutipan Akta Perkawinan / Akta Nikah orang tua, dengan memperlihatkan dokumen aslinya
- g) Surat Pernyataan dibubuhi meterai Rp. 6.000,- apabila jarak anak yang dimohonkan akta dengan anak sebelumnya lebih dari 10 (sepuluh) tahun, atau jarak peristiwa perkawinan dengan anak pertama yang dimohonkan akta lebih dari 10 (sepuluh) tahun, diketahui RT/RW dan Lurah setempat
- h) Nama dan identitas dua orang saksi yang memenuhi persyaratan (berumur 21 tahun ke atas)
- i) Surat Kuasa Pengisian Biodata bermeterai Rp. 6.000,- bagi yang dikuasakan, dan fotocopy KTP Penerima Kuasa

### **Persyaratan Khusus**

Persyaratan pencatatan kelahiran anak yang tidak diketahui asal usulnya atau keberadaan orangtuanya dilakukan dengan melampirkan Berita Acara Pemeriksaan dari Kepolisian.

### **D. Pengertian *New Public Management* dan Prinsip *New Public Management***

Administrasi publik mulai mengenalkan *New Public Management* (NPM) yang merupakan paradigma baru pada tahun 1990-an. Istilah NPM pertama kali dikemukakan Crishtopher Hood dalam artikelnya “*All Public Management of All Seasons*”. Nama *New Public Management* sering disebut dengan nama lain misalnya *Post-bureucratis Paradigm* (Barzeley, 1992), dan *Reinventing Government* (Osborne dan Gaebler, 1992).

*New Public Management* (NPM) adalah paradigma baru dalam manajemen sektor publik. NPM biasanya dikawankan dengan *Old Publik Management* (OPM). Konsep NPM muncul pada tahun 1980-an dan digunakan untuk melukiskan sektor publik di Inggris dan Selandia Baru. NPM menekankan ada kontrol atas output kebijakan pemerintah, desentrallisasi otoritas manajemen, pengenalan pada dasar kuasi-mekanisme pasar, serta layanan yang berorientasi *customer*.

Asal NPM berasal dari pendekatan atas manajemen publik dan birokrasi. Selama ini birokrasi erat dikaitkan dengan manajemen sektor publik itu sendiri. Birokrasi dianggap erat berkait dengan keengganan maju, kompleksitas hirarki jabatan dan tugas, serta mekanisme pembuatan keputusan yang *top-down*. Fokus

dari NPM sebagai sebuah gerakan adalah pengadopsian keunggulan teknik manajemen perusahaan sektor publik untuk diimplementasikan dalam sektor publik dan pengadministrasiannya.

### **1. Prinsip-prinsip NPM**

NPM adalah konsep payung yang menaungi serangkainya makna seperti desain organisasi dan manajemen, penerapan kelembagaan ekonomi atas manajemen publik, serta pola-pola kebijakan. Prinsip-prinsip NPM adalah sebagai berikut:

1. Penekanan pada keahlian manajemen profesional dalam mengendalikan organisasi.
2. Standar-standar yang tegas dan terukur atas performa organisasi, termasuk klarifikasi tujuan, target, dan indikator-indikator keberhasilannya.
3. Peralihan dan pemanfaatan kendali input menjadi output, dalam prosedur prosedur birokrasi yang seluruhnya diukur lewat indikator-indikator performa kuantitatif.
4. Peralihan dari sistem manajemen tersentral menjadi desentralistik dari unit-unit sektor publik.
5. Pengenalan pasa kompetisi yang lebih besar dalam seltor publik, seprti penghematan dana dan pencapaian standar tinggi lewat kontrak dan sejenisnya.
6. Penekanan pada praktek-praktek manajemen bergaya perusahaan swasta seperti kontrak kerja singkat, pembangunan rencana korporasi, dan pernyataan misi.

7. Penekanan pada pemangkasan, efisiensi, dan melakukan lebih banyak sumber daya yang sedikit.

## 2. Tujuan *New Public Management*

Tujuan dari *New Public Management* adalah:

1. Menurut Rainey (1990): "*Public management aims to achieve skills and improve skills and improve accountability*" Manajemen publik itu ditujukan untuk meningkatkan tercapainya tujuan sektor publik (lebih efektif dan efisien), pegawainya lebih berkeahlian dan lebih mampu mempertanggungjawabkan kinerjanya.
2. Menurut Graham & Hays (1991): "*Public management are concerned with efficiency, accountability, goal achievement and dozen of other managerial and technical question*", Manajemen publik itu bertujuan untuk menjadikan sektor publik lebih efisien, akuntabel, dan tujuannya tercapai serta lebih mampu menangani berbagai masalah manajerial dan teknis. (Pecar, 2002:36-43)

Tujuan umum *New Public Management* : Efektivitas, efisiensi dan ekonomisasi sektor publik, Kualitas dan kuantitas output sektor publik dan Pemerintahan yang berdaya hasil. Menurut Ashkenas, Ulrich, Jik (dalam Thoha, 1997 : 17) " Terdapat faktor-faktor yang dapat membuat organisasi mencapai sukses. Faktor-faktor tersebut adalah : (1) kecepatan, (2) kelenturan (fleksibilitas), (3) integrasi, (4) inovasi".

- a. Kecepatan merupakan tingkat kemampuan dari anggota organisasi dalam menjalankan tugas secara tepat waktu dan tepat sasaran sehingga dapat mencapai tujuan dari organisasi. Misalnya aparaturnegara sebagai pemberi layanan kepada publik seperti pengurusan KTP harus mampu memberikan pelayanan dengan cepa dan tepat.
- b. Kelenturan (fleksibilitas) merupakan suatu sikap keterbukaan dalam mengikuti kondisi dan perkembangan masyarakat sehingga kepercayaan publik dapat tetap terjaga. Organisasi pemerintah harus senantiasa terbuka untuk mengikuti perkembangan masyarakat serta menerima masukan dan pendapat dari masyarakat dalam hal menjalankan tata kelola pemerintahan.
- c. Integrasi merupakan suatu kesatuan sistem yang diterapkan dalam sebuah organisasi dan menempatkan seseorang sesuai dengan profesionalitas serta keahliannya pada bidang tersebut.
- d. Inovasi merupakan suatu langkah yang dilakukan dalam melakukan penyegaran dalam sebuah organisasi sehingga lebih terlihat menarik dan berkesan.

NPM ini telah mengalami berbagai perubahan orientasi prinsip menurut Ferlie, Ashbuerner, Filzgerald dan Pettgrew dalam Keban (2004 : 25), yaitu:

1. Orientasi *The Drive* yaitu mengutamakan nilai efisiensi dalam pengukuran kinerja.

2. Orientasi *Downsizing and Decentralization* yaitu mengutamakan penyederhanaan struktur, memperkaya fungsi dan mendelegasikan otoritas kepada unit-unit yang lebih kecil agar dapat berfungsi secara cepat dan tepat.
3. Orientasi *in Search of Excellence* yaitu mengutamakan kinerja optimal dengan memanfaatkan ilmu pengetahuan dan teknologi.
4. Orientasi *Public Service* yaitu menekankan pada kualitas, misi dan nilai-nilai yang hendak dicapai organisasi publik, memberikan perhatian yang lebih besar kepada aspirasi, kebutuhan dan partisipasi “*User*” dan warga masyarakat, termasuk wakil-wakil mereka menekankan “*Social learning*” dalam pemberian pelayanan publik dan penekanan pada evaluasi kinerja secara berkesinambungan, partisipasi masyarakat dan akuntabilitas. Adapun prinsip mewirauahakan pemerintah atau birokrasi menurut David Osborne dan Ted Gaebler dalam bukunya yang berjudul *Reinventing Government – How the Entrepreneurial Spirit Is Transforming The Public Sector* Osborne dan Gaebler(1995 : 29 - 342 ) adalah sebagai berikut :

1). Pemerintahan Katalis : Mengarahkan Ketimbang Mengayuh

*New Public Management* yang intinya menginginkan semua pimpinan ( manajer ) didorong untuk menemukan cara – cara baru dan inovatif untuk memperoleh hasil yang maksimal atau melakukan privatisasi terhadap fungsi – fungsi pemerintahan. Mereka tidak lagi memimpin dengan cara melakukan melakukan semuanya sampai jenis pekerjaan yang kecil – kecil, melainkan melakukan “ *Steering* “ membatasi terhadap pekerjaan atau fungsi mengendalikan , memimpin, mengarahkan yang strategis saja. Contoh ; untuk

membangkitkan peranan masyarakat di tingkat kecamatan dalam meningkatkan produktivitas pertanian unggulan di daerahnya, seorang camat bisa memberikan rangsangan pembelian pupuk yang murah, memberikan bimbingan dan penyuluhan yang tanpa bayar, memberikan hadiah yang merangsang petani bekerja dengan senang dan giat.( Thoha 2011: 74 ).

#### 2.) Pemerintahan Milik Masyarakat : Memberi Wewenang Ketimbang Melayani

Pemerintahan milik masyarakat mengalihkan wewenang kontrol yang dimilikinya kepada masyarakat. Masyarakat diberdayakan sehingga mampu mengontrol pelayanan yang diberikan oleh birokrasi pemerintah. Di sini saran, kritikan, dan pengawasan akan dialami oleh pemerintah sehingga pemerintah dalam melayani masyarakat akan bersifat akuntabel atau bertanggung jawab. ( Thoha, 2011 : 78 – 79 )

#### 3). Pemerintahan Yang Kompetitif : Menyuntikkan Persaingan Ke Dalam Pemberian Pelayanan

Thoha ( 2011 : 79 ) Pemerintahan kompetitif mensyaratkan persaingan di antara para penyampai jasa atau pelayanan untuk bersaing berdasarkan kinerja dan harga. Mereka memahami bahwa Kompetisi adalah kekuatan fundamental untuk memaksa badan atau birokrasi pemerintah melakukan perbaikan.

#### 4). Pemerintahan Berorientasi Misi : Mengubah Organisasi Yang Di Gerakkan Oleh Peraturan

Thoha, ( 2011 : 79 ) Pemerintah berorientasi misi melakukan deregulasi internal, menghapus banyak peraturan dan ketentuan internal yang tidak efektif , dan menyederhanakan sistem administratif yang terlampau panjang dan

menghambat, seperti misalnya di bidang anggaran, perizinan, kepegawaian, dan pengadaan barang. Delly ( 2012 : 28 ) konsep birokrasi pemerintahan yang ideal pada masa klasik yang digagas oleh Max Weber seorang sosiolog Jerman yang di anggap kaku dan terlalu formil pada masa kini menekankan pada sistem hirarki jabatan yang terstruktur dengan baik seperti sebuah mesin. Maka dari itu prinsip yang ke empat ini lebih mensyaratkan setiap badan pemerintah memiliki misi yang jelas, kemudian memberikan kebebasan kepada pimpinan ( manajer ) untuk menemukan cara yang terbaik mewujudkan misi tersebut dalam batas – batas legal dan sah. Maka dari itu pemimpin atau manajer dalam organisasi yang berorientasi misi itu harus mampu menerapkan gaya kepemimpinan visioner juga. Menurut Leroy ( dalam Goleman, 2004 : 67 ), Ketika misi terhalangi oleh aturan dalam sebuah lembaga, maka jawabannya ada dalam diri kita masing – masing. Sebagaimana seharusnya, penelaan masalah lembaga menghasilkan hal – hal spesifik ; praktek manajemen yang menghalangi misi, aturan yang menghalangi misi, dan sistem kuno yang harus disingkirkan.

##### 5). Pemerintah Berorientasi Pada Hasil :Membiayai Hasil Bukan Masukan

Menurut Thoha ( 2011 : 79 ), Pemerintah berorientasi hasil ( *Result – Oriented* ) mengubah fokus dari input ( misalnya kepatuhan kepada peraturan dan membelanjakan anggaran sesuai dengan ketentuan ) menjadi akuntabilitas pada keluaran ( *output* ) atau hasil. Artinya keberhasilan kinerja harus memiliki ukuran yang disesuaikan dengan biaya yang digunakan.

##### 6). Pemerintah Berorientasi Pelanggan : Memenuhi Kebutuhan Pelanggan, Bukan Birokrasi

Thoha ( 2011 : 79 ) menjelaskan bahwa dalam hal ini pemerintah memperlakukan masyarakat yang dilayani – siapa saja , termasuk pelajar, orang tua, pembayar pajak, orang yang mengurus KTP, dan lain – lain. Pemerintah melakukan survey atau observasi terhadap apa yang diinginkan oleh masyarakat, kemudian pimpinan ( manajer ) harus merumuskan konsep pelayanan yang baik dan memuaskan terhadap masyarakat yang berhubungan dengan instansi pemerintah.

7). Pemerintahan Wiraswasta : Menghasilkan Ketimbang Membelanjakan

Manajemen kinerja bermanfaat untuk meningkatkan kualitas individu dan hubungan antara individu dengan organisasi, organisasi dengan organisasi lain, dan organisasi dengan masyarakat. Selain itu Manajemen kinerja sektor publik berupaya untuk membina para administrator pelayan masyarakat dalam instansi pemerintahan agar lebih disiplin dan efisien dalam melayani masyarakat.

8). Pemerintahan Antisipatif : Mencegah Dari Pada Mengobati

Thoha ( 2011 : 81 ) Pemerintahan antisipatif adalah suatu pemerintahan yang berpikir kedepan. Pimpinan Instansi pemerintahan mencoba mencegah timbulnya masalah dari pada memberikan pelayanan untuk menghilangkan masalah ( Teknik Preventif ). Mereka menggunakan perencanaan strategis, pemberian visi, masa depan, dan berbagai metode lain untuk melihat masa depan.

9). Pemerintahan Desentralisasi : Dari Hirarki Menuju Partisipasi Dan Tim Kerja

Thoha ( 2011, 81 ) Mendorong pejabat atau pegawai di tingkat bawah atau daerah untuk langsung member pelayanan, atau sebagai pelaksana, atau lebih berani membuat keputusan.

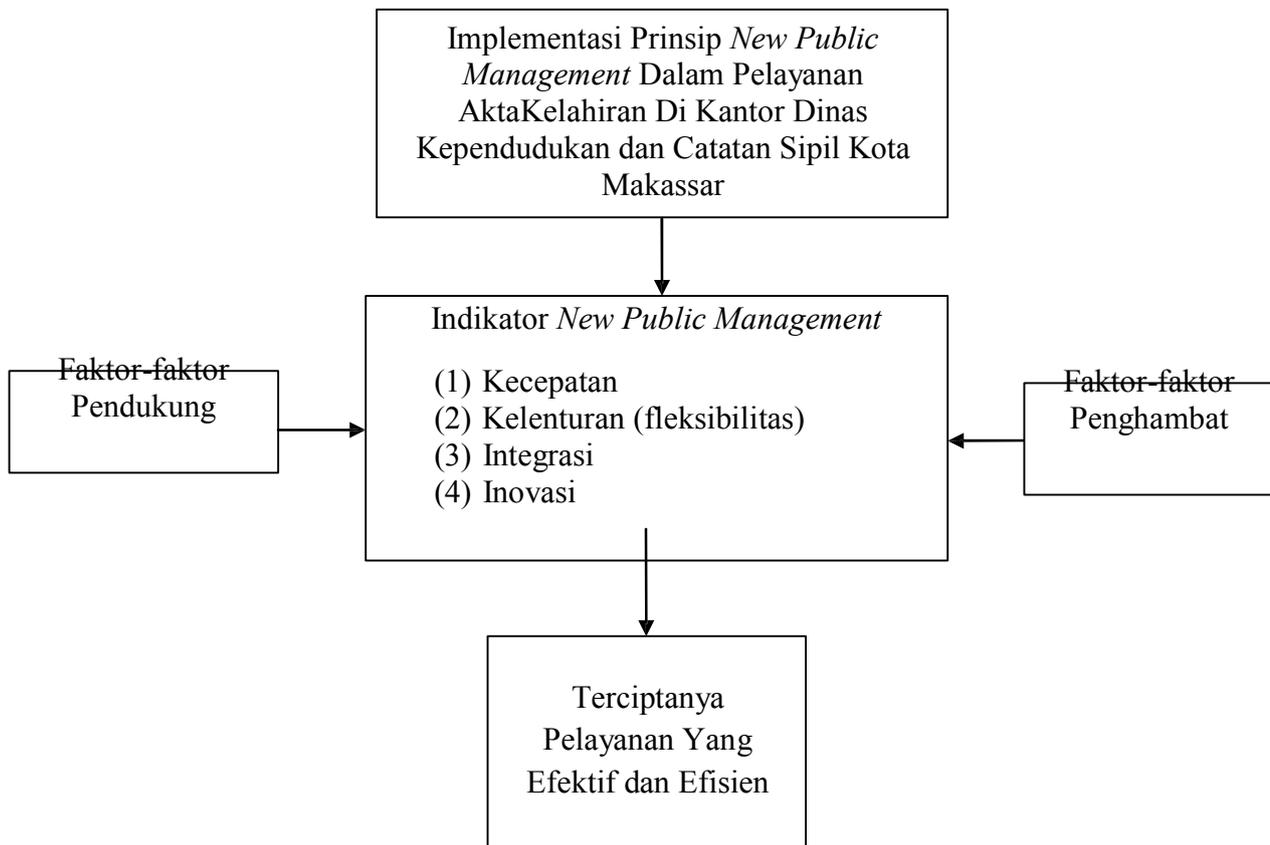
#### 10). Pemerintahan Berorientasi Pasar : Mendongkrak Perubahan Melalui Pasar

Thoha ( 2011 : 81 ) Pemerintahan yang berorientasi pasar acap kali memanfaatkan struktur pasar swasta untuk memecahkan masalah dari pada menggunakan mekanisme administratif, seperti menyampaikan pelayanan atau perintah dan kontrol dengan memanfaatkan peraturan.

### **E. Kerangka Pikir**

Berdasarkan konsep *New Public Management* dan *Reinventing Government* dari David Osborne dan Ted Gaebler yang menjadi dasar pelaksanaan prinsip-prinsip *New Public Management* di beberapa instansi pemerintah di Indonesia seperti BPK serta beberapa satuan kerja perangkat daerah (SKPD) terkhusus pada kantor Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Makassar yang telah mulai menerapkan prinsip *New Public Management* dalam pelayanan Akta Kelahiran.

Untuk menghindari bias makna dalam penelitian , maka penelitian ini harus memiliki arah yang menjadi fokus dari penelitian ini. Berdasarkan uraian diatas maka model kerangka pikir ini dapat dilihat pada gambar berikut :

**Gambar.1****Bagan Kerangka Pikir****F. Fokus Penelitian dan Deskripsi Fokus Penelitian**

Untuk mengetahui Implementasi prinsip *New Public Management* dalam pelayanan Akta Kelahiran di kantor Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Makassar maka fokus penelitian sebagai berikut :

1. Implementasi prinsip *New Public Management* dalam pelayanan Akta Kelahiran di kantor Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Makassar

2. Faktor – faktor yang mempengaruhi Implementasi prinsip *New Public Management* dalam pelayanan Akta Kelahiran di kantor Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Makassar

Untuk memahami fokus penelitian ini, maka dijelaskanlah deskripsi fokus dari penelitian di atas :

- (1) Kecepatan, Untuk mengetahui bagaimana tingkat kecepatan dalam proses pelayanan Akta Kelahiran pada Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Makassar
- (2) Kelenturan (fleksibilitas), Untuk mengetahui Kelenturan (fleksibilitas) dalam proses pengurusan pelayanan Akta Kelahiran pada Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Makassar
- (3) Integrasi, Untuk mengetahui tingkat integrasi atau profesionalitas aparatur pemberian pelayanan Akta Kelahiran pada Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Makassar
- (4) Inovasi, Untuk mengetahui inovasi dan kreatifitas pelayanan pengurusan Akta Kelahiran pada Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Makassar

Untuk mengetahui Faktor-faktor pendukung dan faktor-faktor penghambat Penerapan prinsip *New Public Management* dalam pelayanan di kantor Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Makassar

### **BAB III**

#### **METODE PENELITIAN**

##### **A. Waktu dan Lokasi Penelitian**

Penelitian ini dilaksanakan selama kurang lebih 2 bulan setelah seminar proposal mulai bulan Maret sampai Mei dengan lokasi di kantor Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Makassar. Dengan alasan penulis memilih dikarenakan pelayanan yang paling berinteraksi dengan masyarakat di Kota Makassar adalah kantor Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil serta melihat kondisi Kota Makassar yang sedang menuju Kota Dunia sehingga tentunya pelayanan yang ada di instansi pemerintah harus lebih optimal dan berkualitas .

##### **B. Jenis dan Tipe Penelitian**

Jenis penelitian ini adalah penelitian kualitatif yaitu metode penelitian yang digunakan untuk meneliti pada kondisi obyek yang alamiah sebagai lawannya adalah eksperimen, dimana peneliti merupakan instrumen kunci dengan analisis data bersifat induktif dan hasil penelitian lebih menekankan makna dari pada generalisasi.

Tipe penelitian ini adalah penelitian deskriptif dengan didukung data kualitatif dimana peneliti berusaha untuk mengungkapkan suatu fakta atau realita fenomena sosial tertentu sebagaimana adanya dan memberikan gambaran secara objektif tentang keadaan atau permasalahan yang dihadapi.

### **C. Sumber Data**

Jenis data yang digunakan dalam penelitian ini ada dua yaitu :

#### 1. Data Primer

Yakni data dan informasi yang langsung dikumpulkan dari Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil kota Makassar melalui informan yang telah dipilih dengan menggunakan teknik wawancara.

#### 2. Data Sekunder

Yakni data dan informasi yang mendukung data primer, yang diperoleh lewat dokumen ataupun data yang tersimpan di website yang berhubungan dengan permasalahan yang dibahas.

### **D. Informan Penelitian**

Penentuan narasumber (informan) dalam penelitian ini untuk diwawancarai secara mendalam dilakukan dengan cara, peneliti memilih orang tertentu yang dipandang memiliki pengetahuan dan informasi mengenai permasalahan yang diteliti yakni pihak-pihak yang terlibat sebagai partisipan dalam kegiatan privatisasi ini yakni :

1. Kepala Bidang Akta Kelahiran (Drs. Fendi Sapa/F.S) : 1 orang
2. Kepala Seksi : 2 orang
  - a. Dra. Hj. Gusni, M.M/Hj.G
  - b. Betty Jane,S.sos
3. Staff (Bidang Akta Kelahiran) : 3 orang
  - a. Andi Asmira/A.A
  - b. Nur Hayati/N.H

c. Indrayani/I

4. Masyarakat yang mengurus Akta Kelahiran : 4 orang

a. Hardianti Rate/H.R

b. Rasyid Abdullah/R.A

c. Nirwana/N.W

d. Jais Sitaba/J.S

Total : 10 orang

#### **D. Tehnik Pengumpulan Data**

##### 1. Observasi

Observasi merupakan suatu proses yang kompleks dan tersusun dari berbagai proses pengamatan dan ingatan, Sutrisno dalam (Sugiyono 166:2003). Dalam penelitian ini dilakukan dengan observasi tidak terstruktur dimana dalam pengamatan tidak menggunakan instrument yang telah baku, tetapi hanya rambu-rambu pengamatan. Dalam penelitian ini penulis melakukan observasi di kantor Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil kota Makassar dengan mengamati proses pelayanan akta kelahiran serta seluruh variabel-variabel yang mendukung pelayanan tersebut. Dalam penelitian ini peneliti melakukan pengamatan terkait dengan proses pelayanan akta kelahiran di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil kota Makassar serta hal-hal yang mempengaruhi jalannya pelayanan akta kelahiran seperti ; sarana dan prasarana di dalam dan luar kantor, parkir, dan lain-lain.

## 2. Wawancara

Wawancara merupakan pertemuan antara dua orang untuk bertukar informasi melalui tanya jawab antara pewawancara dengan informan, sehingga dapat dikonstruksikan makna dalam suatu masalah tertentu, Esterberg dalam (Sugiyono, 2012 : 73 ). Dalam penelitian ini dilakukan dengan mengadakan percakapan yang mendalam terhadap masalah tertentu dengan para informan yang sudah dipilih untuk mendapatkan data yang diperlukan. Teknik wawancara ini tidak dilakukan dengan struktur yang ketat, sehingga pedoman wawancara yang digunakan hanya berupa garis-garis besar permasalahan yang akan ditanyakan. Dalam penelitian ini penulis melakukan wawancara dengan beberapa informan yang dijumpai dan terlibat dalam proses pelayanan akta kelahiran di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil kota Makassar seperti ; masyarakat, kepala bidang akta kelahiran, kepala seksi, staf bidang akta kelahiran.

## 3. Dokumentasi

Dokumentasi merupakan teknik pengumpulan data, dengan cara mengumpulkan data-data yang berkaitan dengan objek penelitian yang diambil dari beberapa sumber seperti buku, arsip, tabel maupun data yang tersimpan dalam website.

## **E. Teknik Analisis Data**

Analisa data merupakan instrument selanjutnya untuk mengolah data dari hasil penelitian menjadi data, dimana data yang diperoleh, dikerjakan dan dimanfaatkan sedemikian rupa untuk menyimpulkan persoalan yang diajukan

dalam menyusun hasil penelitian. Teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah model analisa interaktif (*interactive model of analysis*). Dalam model ini terdapat 3 komponen pokok. Menurut Miles dan Huberman (dalam Sugiyono 2012 : 91) ketiga komponen tersebut yaitu:

### 1. Reduksi Data

Reduksi data merupakan komponen pertama analisis data yang mempertegas, memperpendek, membuat fokus, membuang hal yang tidak penting dan mengatur data sedemikian rupa sehingga simpulan peneliti dapat dilakukan.

### 2. Sajian Data

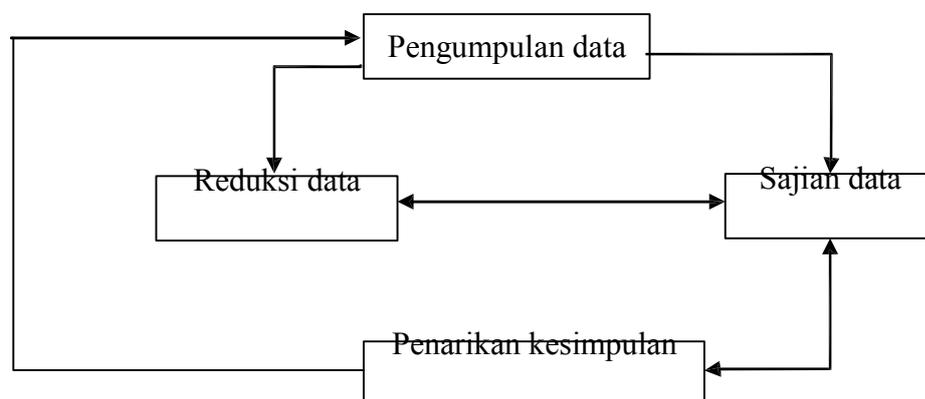
Sajian data merupakan suatu rakitan informasi yang memungkinkan kesimpulan. Secara singkat dapat berarti cerita sistematis dan logis supaya makna peristiwanya menjadi lebih mudah dipahami.

### 3. Penarikan Kesimpulan

Dalam awal pengumpulan data peneliti sudah harus mulai mengerti apa arti dari hal-hal yang ia temui dengan mencatat peraturan-peraturan sebab akibat, dan berbagai proporsi sehingga penarikan kesimpulan dapat dipertanggung jawabkan.

## Gambar 2. Model Analisis Interaktif

(Sumber : Sugiyono, 2012)



## **F. Keabsahan Data**

Keabsahan data dalam penelitian ini diperiksa dengan menggunakan teknik triangulasi. Triangulasi bermakna silang yakni mengadakan pengecekan akan kebenaran data yang akan dikumpulkan dari sumber data dengan menggunakan teknik pengumpulan data yang lain serta pengecekan pada waktu yang berbeda.

### **a. Triangulasi Sumber**

Triangulasi Sumber dilakukan dengan cara mengecek pada data sumber lain yang telah diperoleh sebelumnya.

### **b. Triangulasi Metode**

Triangulasi Metode bermakna data yang diperoleh dari satu sumber dengan menggunakan metode atau teknik tertentu, diuji keakuratan atau ketidakakuratannya.

### **c. Triangulasi Waktu**

Triangulasi waktu berkenaan dengan waktu pengambilan data penelitian.

## **BAB IV**

### **HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN**

#### **A. Deskripsi Lokasi Penelitian**

##### **1. TUPOKSI DAN STRUKTUR ORGANISASI DINAS KEPENDUDUKAN DAN CATATAN SIPIL KOTA MAKASSAR**

Berdasarkan Peraturan Daerah Kota Makassar Nomor : 3 tahun 2009 tentang Pembentukan, Susunan Organisasi dan Tata Kerja Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Makassar, merupakan unsur pelaksana Pemerintah Kota Makassar dipimpin oleh seorang kepala yang berada dibawah dan bertanggung jawab kepada Wali kota melalui Sekretaris daerah Kota.

##### **a. Tugas Pokok**

Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil mempunyai tugas pokok merumuskan, membina dan mengendalikan kebijakan di bidang kependudukan dan catatan sipil sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku.

##### **b. Fungsi**

Pelaksanaan tugas pokok diatas Kantor Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Makassar mempunyai fungsi melakukan :

1. Penyusunan rumusan kebijakan teknis di bidang pelayanan administrasi kependudukan dan pelayanan akta catatan sipil
2. Penyusunan rencana dan program dibidang pendaftaran penduduk, penerbitan dokumen penduduk dan mutasi penduduk

3. Pelaksanaan pengendalian teknis operasional di bidang pelayanan data dan informasi kependudukan.
4. Pelaksanaan ketatausahaan
5. Pembinaan unit pelaksana teknis

**c. Struktur Organisasi dan Uraian Tugas**

Susunan Organisasi Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil, terdiri atas :

- a. Kepala Dinas;
- b. Sekretariat, terdiri atas :
  1. Subbagian Umum dan Kepegawaian;
  2. Subbagian Keuangan;
  3. Subbagian Perlengkapan.
- c. Bidang Administrasi Kependudukan, terdiri atas :
  - i. Seksi Administrasi Pendaftaran Penduduk;
  - ii. Seksi Mutasi dan Pelaporan Penduduk;
  - iii. Seksi Penerbitan Dokumen Penduduk.
- d. Bidang Akta Kelahiran, Kematian dan Pengangkatan Anak, terdiri atas:
  - i. Seksi Kelahiran Umum;
  - ii. Seksi Kelahiran Terlambat;
  - iii. Seksi Kematian dan Pengangkatan Anak.
- e. Bidang Akta Perkawinan, Perceraian dan Pengakuan Anak, terdiri atas:
  1. Seksi Akta Perkawinan;

2. Seksi Akta Perceraian;
  3. Seksi Akta Pengesahan dan Pengakuan Anak.
- f. Bidang Data dan Informasi, terdiri atas :
- a. Seksi Penyimpanan dan Perubahan;
  - b. Seksi Penyuluhan;
  - c. Seksi Informasi Data.
- g. Unit Pelaksana Teknis Dinas (UPTD).

## 2. SUMBER DAYA DINAS KEPENDUDUKAN DAN CATATAN SIPIL (DUKCAPIL) KOTA MAKASSAR

Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Makassar dalam melakukan tugas dan fungsi pelayanan pendaftaran penduduk dan pelayanan pencatatan sipil di Kota Makassar memiliki sumber daya sebagai berikut :

### a. Keadaan Pegawai :

Struktur organisasi Dukcapil Kota Makassar dapat digambarkan keadaan sumber daya aparatur yang dimiliki yaitu :

Keadaan pegawai menurut kepangkatan sebagai berikut :

No.	Pangkat	Golongan	Jumlah		
			L	P	Total
1.	Pembina	IV	4	4	8
2.	Penata	III	11	29	40
3.	Pengatur	II	8	18	26
4.	Juru	I	1	-	1
5.	Tenaga Kontrak	-	41	44	85
<b>J U M L A H</b>			65	95	160

Keadaan pegawai menurut tingkat pendidikan :

No.	Pendidikan	Jumlah		
		L	P	Total
1.	Strata 2 (S-2)	6	6	12
2.	Strata 1 (S-1)	33	37	70
3.	Diploma 3 (D-3)	3	4	7
4.	SMA	27	43	70
5.	SMP	1	-	1
JUMLAH		70	90	160

Jumlah pegawai yang telah mengikuti pendidikan dan latihan :

No.	Pendidikan Penjenjangan / Diklat	Jumlah		
		L	P	Total
1.	SPAMEN / Pim. Tk. II	-	1	1
2.	SPAMA / Pim. Tk. III	2	3	5
3.	ADUM / ADUMLA	2	4	6
4.	Bendaharawan	2	2	4
JUMLAH		6	10	16

Jumlah pegawai yang menduduki jabatan struktural dan fungsional

No.	Menurut Eselonering	Jumlah		
		L	P	Total
1.	Eselon II	-	1	1
2.	Eselon III	3	2	5
3.	Eselon IV	4	11	15
4.	Non Eselon	17	37	54
JUMLAH		24	51	75

Dari keadaan pegawai diatas menunjukkan struktur sumber daya aparatur yang memadai disertai dengan tingkat pendidikan yang berimbang antara pegawai berpendidikan sarjana dan non sarjana, namun untuk jumlah pegawai non PNS masih lebih besar dibanding dengan pegawai organik, tentu hal ini memerlukan pembinaan yang intensif terhadap tugas dan fungsi bidang kependudukan dan pencatatan sipil untuk meningkatkan kinerja pelayanan yang berintegritas, transparan dan akuntabel baik pada pelayanan pendaftaran

penduduk 14 kecamatan maupun pelayanan pencatatan sipil di dinas dalam masa waktu lima tahun kedepan.

### **3. SARANA DAN PRASARANA KEPENDUDUKAN DAN CATATAN SIPIL**

Pelaksanaan tugas kependudukan dan pencatatan sipil Kota Makassar dilengkapi dengan sarana dan prasarana pelayanan berupa gedung dan perangkat sistem pelayanan SIAK pada dinas dan 14 kecamatan. Perangkat pelayanan SIAK tersebut dibangun sejak 2005 melalui APBD Kota Makassar dalam program penataan administrasi kependudukan dengan kegiatan Pembangunan Sistem Pendaftaran Penduduk yang terintegrasi dengan Sistem Pencatatan Sipil dengan menggunakan jaringan online antara kecamatan dan dinas untuk pelayanan KTP, KK dan Surat Pindah.

Selanjutnya pada tahun 2007 Direktorat Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kemendagri RI memberi bantuan perangkat pelayanan SIAK kepada seluruh Kab/Kota dan melakukan peningkatan kapasitas pelayanan kependudukan berdasarkan Undang-Undang No.23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan untuk peningkatan Sistem Administasi Kependudukan (SAK) nasional dengan melakukan konversi sistem pelayanan tahun 2009 dari SIAK transisi yang digunakan oleh Kab/Kota kedalam Sistem Pelayanan kependudukan dan Pencatatan sipil berdasarkan Peraturan Pemerintah Nomor 37 Tahun 2007 tentang Pelaksanaan UU No. 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan dan pada tahun 2011 Kementerian Dalam Negeri

RI melalui Direktorat Jenderal Kependudukan dan Pencatatan Sipil memberi bantuan Sarana komputerisasi pelayanan KTP Elektrik untuk 14 kecamatan dan Dinas masing-masing sebanyak 2 set.

Sehubungan dengan itu sarana perangkat SIAK yang digunakan sejak tahun 2005 sampai sekarang memerlukan penggantian komputer yang teknologinya sudah kurang respon terhadap tuntutan pelayanan, begitupula dengan rencana pemekaran/penambahan kecamatan menjadi 19 kecamatan, tentu hal tersebut memerlukan penambahan sarana komputer SIAK pada 5 kecamatan tambahan.

Adapun besaran sarana dan prasarana dukcapil sebagai berikut :

Tabel Sarana dan Prasarana

No.	Uraian	Satuan	Jumlah	Ket.
1.	Tanah	Bidang	1	
2.	Alat-Alat Angkutan	Unit	34	
3.	Alat-Alat Kantor dan Rumah Tangga	Buah	784	
4.	Alat-Alat Studio dan Komunikasi	Unit	44	
5.	Bangunan Gedung	Unit	7	
6.	Jaringan	Unit	1	

#### 4. VISI DAN MISI

##### a. Visi

**“Makassar Menuju Tertib Kepemilikan Dokumen Kependudukan dan Pencatatan Sipil Tahun 2019 “**

Adapun makna dari Visi tersebut adalah bahwa Dinas Kependudukan Catatan Sipil Kota Makassar sebagai Satuan Kerja Perangkat Daerah (SKPD) yang berfungsi melakukan pemberian pelayanan publik mengandung arti yaitu upaya atau tekad Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Makassar untuk memberikan Pelayanan kepada masyarakat yang semaksimal mungkin, guna tertib dalam penerbitan dokumen kependudukan di bidang Pendaftaran Penduduk dan Pencatatan Sipil serta Pengelolaan Data base Kependudukan di Kota Makassar untuk kepentingan perencanaan pembangunan dan pihak lain dalam skala waktu yang ditentukan. Perwujudan dari hal tersebut sangat dipengaruhi oleh arah kebijakan terhadap pelaksanaan kegiatan sehingga terjadi kesinambungan dengan misi Pemerintah Kota Makassar yang sejalan dengan kebijakan Nasional pada implementasi Sistem Informasi Administrasi Kependudukan (SIAK) sebagai pola strategis pelayanan Pencatatan Administrasi Kependudukan dan Catatan Sipil di Kota Makassar.

##### b. Misi

Agar visi yang telah dirumuskan dapat diaplikasikan secara sistematik dan bertahap, maka perumusan misi adalah merupakan suatu hal yang sangat strategi untuk mengarahkan implementasi tugas organisasi sesuai Visi, sehingga tujuan dan sasaran dapat tercapai sesuai dengan visi yang telah ditetapkan.

Adapun Misi Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Makassar sebagai berikut :

1. Menyelenggarakan administrasi pendaftaran penduduk dan pencatatan sipil secara terintegrasi melalui SIAK.
2. Meningkatkan pengelolaan database kependudukan secara berkelanjutan
3. Meningkatkan Sumberdaya yang profesional secara berkelanjutan
4. Menambah dan mengembangkan sarana dan prasarana SIAK secara berkelanjutan
5. Meningkatkan intensitas kajian kebijakan dan pengendalian administrasi kependudukan dan catatan sipil
6. Meningkatkan intensitas koordinasi dan sinkronisasi dengan instansi terkait dalam pelaksanaan tugas.

**c. MOTTO**

Dari pelaksanaan tugas bidang kependudukan dan catatan sipil disertai dengan motto ”

**Masyarakat Tertib Data Penduduk Akurat**”

#### **d. TUJUAN DAN SASARAN**

Adapun tujuan dan sasaran yang akan dicapai antara lain :

##### **1. Peningkatan efektifitas tertib pelayanan pendaftaran penduduk yang terintegrasi dengan sistem pelayanan pencatatan sipil..**

Dari tujuan tersebut diatas ditentukan sasaran yaitu :

- Persentase dokumen kependudukan yang penyelesaiannya sesuai dengan SOP dan SPM.
- Persentase kepemilikan akta kelahiran kematian dan pengangkatan anak.

##### **2. Penyusunan Database Kependudukan yang akurat untuk kepentingan perumusan kebijakan dan perencanaan pembangunan**

Dari tujuan tersebut diatas ditentukan sasaran yaitu :

- Persentase jumlah dan jenis data yang dapat diakses secara online
- Penyediaan informasi data kependudukan yang dapat diakses dengan mudah.

*Sumber data : Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Makassar*

#### **B. Implementasi prinsip *New Public Management* dalam pelayanan Akta Kelahiran di kantor Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Makassar**

Berdasarkan tugas pokok dan fungsi Dukcapil kaitannya dengan Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 sebagaimana telah diubah Kependudukan dan Peraturan Pemerintah Nomor 37 Tahun 2007 ah dengan Undang-undang Nomor 24 tahun 2013

tentang Administrasi tentang Pelaksanaan Administrasi Kependudukan serta Peraturan Presiden Nomor: 25 Tahun 2008 tentang Prosedur dan Tata cara Pendaftaran Penduduk dan Pencatatan Sipil, memerlukan adanya penyerasian terhadap kebijakan implementasi administrasi kependudukan di Kota Makassar sebagai penjabaran terhadap tertib penyelenggaraan administrasi kependudukan secara nasional.

Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 40 Tahun 2008 tentang Penghapusan Diskriminasi Ras dan Etnis menjadi bagian dari pada pelayanan masyarakat dibidang kependudukan. Oleh karena itu implementasi kedalam fungsi pelayanan kependudukan dan catatan sipil menjadi bagian dari pada pemenuhan hak-hak dasar masyarakat sebagai penduduk dan warga negara. Dalam hal tersebut tentu memerlukan adanya penataan lebih lanjut, cermat dalam pemberian pelayanan yang tidak membedakan, tertib dalam penerbitan dokumen kependudukan yang konsekwensinya dapat membawa akibat hukum dalam tatanan kehidupan masyarakat dimasa yang akan datang. Lebih lanjut diperlukan adanya peningkatan kualitas aparatur pelaksana tugas melalui pembinaan dan pemahaman terhadap tugas-tugas dan fungsi pelayanan dalam penerbitan dokumen kependudukan yang didasari dengan integritas, kesadaran dan ketaatan hukum. Upaya peningkatan kualitas pelayanan administrasi kependudukan terhadap pencatatan biodata penduduk, pencatatan atas pelaporan peristiwa kependudukan dan pendataan penduduk rentan administrasi kependudukan serta penerbitan dokumen kependudukan berupa kartu identitas atau surat keterangan kependudukan, berupa Nomor Induk Kependudukan (NIK), Kartu Keluarga (KK), Kartu Tanda Penduduk (KTP) dan Surat Keterangan kependudukan lainnya berdasarkan Peraturan Daerah Kota Makassar Nomor 9 Tahun 2009 tentang Penyelenggaraan Administrasi Kependudukan dan Catatan Sipil di Kota Makassar.

Sejalan dengan pencapaian visi dan misi Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil di Kota Makassar dalam pelayanan kepada masyarakat khususnya dalam pengurusan Akta Kelahiran, maka penulis melakukan penelitian, observasi, dan menganalisis data serta informasi yang diperoleh di lapangan sebagai hasil penelitian dan pembahasan terkait dengan masalah Implementasi prinsip *New Public Management* dalam pelayanan Akta Kelahiran di kantor Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Makassar. Adapun uraian hasil penelitian dan pembahasan terkait dengan masalah tersebut diuraikan seperti di bawah ini :

## **1. Kecepatan**

Salah satu hal yang paling mempengaruhi tingkat keberhasilan dalam pelayanan adalah dengan melihat tingkat kecepatan dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat.

### **a. Kesederhanaan Prosedur**

Kesederhanaan prosedur artinya prosedur dalam pelayanan publik tidak berbelit-belit, mudah dipahami dan mudah dilaksanakan. Salah satu hal yang sangat penting dalam pelayanan publik khususnya pada pelayanan administrasi kependudukan dan catatan sipil seperti pelayanan akta kelahiran harus dilaksanakan dengan prosedur yang sederhana, mudah dipahami, dan mudah untuk dilaksanakan.

Berkaitan dengan kesederhanaan prosedur, maka hasil wawancara dengan kepala bidang akta kelahiran terkait dengan pelayanan akta kelahiran di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Makassar mengungkapkan bahwa :

“ Prosedur dalam pelayanan kepengurusan akta kelahiran sangat amat sederhana dan mudah dipahami. Yang paling terpenting dalam

pelayanan kepengurusan akta kelahiran adalah bagaimana masyarakat mampu melengkapi persyaratan yang harus dipenuhi sebelum mengurus akta kelahiran di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Makassar dan setelah seluruh persyaratan sudah terpenuhi maka petugas pemberi layanan akan segera mengerjakannya. “(Hasil wawancara dengan F.S., Rabu, 06/05/2015).

Sebagaimana hasil wawancara dengan salah seorang informan di atas menjelaskan bahwa prosedur dalam pelayanan akta kelahiran sudah sangat sederhana, namun yang terpenting adalah bagaimana masyarakat melengkapi seluruh persyaratan yang harus dipenuhi sebelum melakukan pengurusan pada Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Makassar. Selain itu informan di atas menjelaskan bahwa prosedur dalam pelayanan akta kelahiran itu sangat sederhana, mudah dipahami, dan tentunya mudah untuk dilaksanakan.

Sejalan dengan hal itu, hasil wawancara dengan salah seorang staf di bidang akta kelahiran mengungkapkan bahwa :

“ Tingkat kesederhanaan prosedur pengurusan akta kelahiran sangatlah sederhana dan mudah dipahami. Masyarakat yang sedang melakukan pengurusan akta kelahiran akan dilayani dengan baik oleh staf yang sedang bertugas. Maka dari itu kami senantiasa menghimbau kepada masyarakat agar tidak menggunakan calo dalam kepengurusan karena prosedur yang kami miliki sesuai dengan SOP sudah sangat sederhana dan mudah dipahami. “ (Hasil wawancara dengan A.A., Rabu, 06/05-2015).

Hasil wawancara dengan salah seorang informan di atas menjelaskan bahwa tingkat kesederhanaan prosedur pengurusan akta kelahiran sudah sangat sederhana dan mudah untuk dipahami. Pengurusan akta kelahiran yang dilakukan di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil kota Makassar memiliki dasar SOP yang mengharapkan agar pelayanan pengurusan akta kelahiran bisa dilaksanakan dengan mudah dan sederhana. Namun terkadang

masyarakat masih banyak yang menggunakan jasa calo dalam melakukan pengurusan akta kelahiran meski pihak dari Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil kota Makassar telah melakukan sosialisasi kepada masyarakat agar senantiasa melakukan pengurusan yang berkaitan dengan data kependudukan secara langsung tanpa menggunakan jasa dari pihak lain.

Hasil wawancara dengan salah satu masyarakat yang sedang melakukan pengurusan akta kelahiran di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil kota Makassar mengungkapkan bahwa :

“ Pengurusan akta kelahiran di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil kota Makassar cukup sederhana dan tidak rumit. Yang perlu kita ketahui sebelum melakukan pengurusan akta kelahiran adalah kita harus tau dulu apa yang menjadi persyaratan yang harus dibawa sehingga kita tidak perlu repot untuk kembali jika berkas kita belum lengkap. “(Hasil wawancara dengan H.R, Rabu 06/07/2015).

Sebagaimana hasil wawancara dengan salah seorang informan di atas menjelaskan bahwa prosedur pengurusan akta kelahiran di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil kota Makassar cukup sederhana dan tidak rumit. Yang perlu diperhatikan oleh setiap orang yang ingin melakukan pengurusan akta kelahiran adalah melengkapi persyaratan yang telah ditentukan sehingga tidak menjadi kerepotan apabila masih ada persyaratan yang harus diminta oleh petugas atau staf yang memberikan pelayanan akta kelahiran.

Sebagaimana hasil wawancara dengan beberapa informan di atas ditemukan beberapa kejelasan tentang tingkat kesederhanaan prosedur dalam pengurusan akta kelahiran yang sudah sangat cukup sederhana, mudah dipahami, dan tentunya mudah untuk dilaksanakan oleh petugas pemberi

layanan. Selain itu informan di atas juga menjelaskan bahwa yang paling terpenting adalah setiap orang yang melakukan pengurusan akta kelahiran harus melengkapi persyaratan yang telah ditentukan terlebih dahulu, sehingga proses pengurusan akta kelahiran di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil kota Makassar bisa langsung dilaksanakan dan tidak terhambat. Penjelasan salah seorang informan juga mengungkapkan bahwa masih ada masyarakat yang menggunakan jasa pihak lain dalam pengurusan akta kelahiran meski pada dasarnya pihak Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil kota Makassar telah beberapa kali menghimbau kepada masyarakat untuk langsung melakukan pengurusan karena prosedur yang digunakan sudah cukup sangat sederhana.

#### **b. Kepastian Waktu**

Kepastian waktu adalah dalam pelaksanaan pelayanan publik dapat diselesaikan dalam kurun waktu yang telah ditentukan. Waktu yang ditentukan dalam pelayanan publik adalah hal yang sangat penting untuk melakukan penilaian atas keberhasilan kinerja pelayanan publik yang diberikan oleh sebuah instansi pemerintahan. Terkhusus dalam hal pelayanan pengurusan akta kelahiran di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil kota Makassar masyarakat tentunya memerlukan kepastian waktu yang diberikan dalam pelayanan.

Berkaitan dengan hal tersebut, maka hasil wawancara dengan kepala Bidang Akta Kelahiran di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil kota Makassar mengungkapkan bahwa :

“ Waktu yang dibutuhkan dalam pengurusan akta kelahiran relatif sangat cepat karena bisa terselesaikan dalam satu hari kerja. Masyarakat tentunya sangat ingin jika semua urusan yang sedang

dilaksanakan bisa selesai dengan cepat, maka dari itu kami berupaya untuk memberikan kepastian waktu dalam pengurusan akta kelahiran bisa terselesaikan dalam satu hari kerja saja. “ (Hasil wawancara dengan F.S., Rabu, 06/05/2015).

Sebagaimana hasil wawancara dengan salah seorang informan di atas menjelaskan bahwa waktu yang dibutuhkan dalam proses pelayanan pengurusan akta kelahiran relative cepat karena bisa terselesaikan dalam satu hari kerja saja. Masyarakat yang melakukan pengurusan akta kelahiran tentunya berharap agar urusan yang sedang dilaksanakan khususnya pengurusan akta kelahiran bisa segera terselesaikan.

Senada dengan hal di atas, hasil wawancara dengan salah seorang staf yang menjadi informan mengungkapkan bahwa :

“ Pengurusan akta kelahiran di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil kota Makassar cukup sangat cepat terselesaikan, karena kami memberikan kepastian waktu dalam kurun satu hari kerja saja. Bahkan biasanya masyarakat hanya perlu menunggu sekitar kurang dari dua jam saja. “(Hasil wawancara dengan N.H., Rabu, 06/05/2015).

Hasil wawancara dengan salah seorang informan di atas menjelaskan bahwa pengurusan akta kelahiran di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil kota Makassar cukup sangat cepat terselesaikan, karena pihak pemberi layanan memberikan kepastian waktu dalam kurun hanya satu kerja. Bahkan biasanya masyarakat cukup menunggu kurang dari dua jam saja. Hasil wawancara tersebut menunjukkan bahwa kepastian waktu yang dibutuhkan cukup cepat sehingga masyarakat tidak merasakan kejenuhan dalam mengurus akta kelahiran.

Selain itu, hasil wawancara dengan salah seorang masyarakat yang melakukan pengurusan akta kelahiran mengungkapkan bahwa:

“ Pengurusan akta kelahiran yang saya lakukan di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil kota Makassar hanya berkisar kurang lebih sekitar 2 jam saja. Dari tingkat waktu pelayanan akta kelahiran itu, saya merasa cukup puas karena tidak perlu menunggu berhari-hari baru bisa terselesaikan. “(Hasil wawancara dengan R.A., Rabu, 06/05/2015).

Sebagaimana hasil wawancara dengan salah seorang informan di atas menjelaskan bahwa waktu yang dibutuhkan dalam pengurusan akta kelahiran di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil kota Makassar hanya berkisar kurang lebih dua jam saja. Dari penggunaan waktu yang cukup cepat itu, masyarakat yang melakukan pengurusan akta kelahiran merasa puas karena tidak perlu menunggu berhari-hari baru terselesaikan.

Dari hasil wawancara dengan beberapa informan menjelaskan bahwa kepastian waktu yang dibutuhkan dalam pengurusan akta kelahiran di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil kota Makassar cukup sangat cepat, karena bisa terselesaikan dalam kurun satu hari kerja saja. Kepastian waktu yang cukup terjangkau oleh masyarakat dalam melakukan pengurusan akta kelahiran sangat memberikan rasa kepuasan atas pelayanan akta kelahiran yang diberikan oleh pihak Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil kota Makassar.

## **2. Kelenturan (Fleksibilitas)**

Dinamika perkembangan administrasi pelayanan publik dalam tubuh pemerintahan saat ini menuntut adanya sikap aparat birokrat yang lebih transparan dan fleksibel dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. Keterbukaan pemerintah dalam hal pelayanan publik mencerminkan

terselenggaranya tata kelola pemerintahan yang baik (*Good Governance*). Penilaian dari transparansi atau fleksibilitas dari pelayanan publik dapat dilihat dari beberapa hal, seperti ; Kepastian tariff/biaya, kemudahan akses informasi, dan lain-lain.

**a. Kepastiann Tarif/Biaya**

Pelayanan publik merupakan pelayanan yang diberikan oleh pemerintah dengan dasar dan tujuan yang jelas dalam pengelolaan pemerintahan. Dalam hal pelayanan publik tentunya terdapat beberapa pelayanan yang menerapkan kebijakan penarikan tariff atau biaya sebagai penerimaan atas daerah atau Negara (PAD). Dalam menentukan tariff dan biaya dalam pelayanan publik tentunya pihak pemerintah harus memiliki dasar peraturan dan perundang-undangan sehingga kaidah-kaidah transparansi dalam pemerintahan dapat terpenuhi.

Berkaitan dengan hal ini, maka hasil wawancara dengan salah seorang kepala seksi bidang akta kelahiran mengungkapkan bahwa :

“ Dalam penetapan tariff dan biaya untuk pengurusan akta kelahiran dilaksanakan sesuai dengan kebijakan peraturan daerah bapak Wali Kota Makassar. Hal tersebut yang menjadi acuan dari penetapan biaya atau tariff pengurusan akta kelahiran di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil kota Makassar. “ (Hasil wawancara dengan Hj.G, Rabu, 06/05/2015).

Sebagaimana hasil wawancara dengan informan di atas menjelaskan bahwa penetapan tariff atau biaya dalam pengurusan akta kelahiran di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil kota Makassar telah memiliki kepastian dengan mengacu pada kebijakan bapak Wali Kota Makassar. Jadi penetapan tariff atau biaya yang diterapkan dalam pengurusan akta kelahiran tidak serta merta dilakukan oleh oknum pegawai dari Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil kota Makassar.

Senada dengan hal tersebut, maka hasil wawancara dengan kepala Bidang akta kelahiran mengungkapkan bahwa :

“ Kepastian biaya dari pengurusan akta kelahiran di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil kota Makassar tidak memberikan beban kepada masyarakat karena gratis. “ (Hasil wawancara dengan F.S., Rabu, 06/05/2015).

Sebagaimana hasil wawancara dengan informan di atas menjelaskan bahwa kepastian biaya dari pengurusan akta kelahiran di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil kota Makassar pada dasarnya tidak menjadi beban bagi masyarakat kalangan menengah ke bawah karena bersifat gratis.

Selain dari itu, hasil wawancara dengan salah seorang masyarakat mengungkapkan bahwa :

“ Dalam pengurusan akta kelahiran saya tidak membayar sepeserpun kecuali biaya untuk foto copy dan lain-lain. Hanya itu saja yang menjadi beban biayanya. “ (Hasil wawancara dengan N.W., Rabu, 06/05/2015).

Sebagaimana hasil wawancara dengan salah seorang informan di atas menjelaskan bahwa biaya yang diterapkan dalam pengurusan akta kelahiran cukup terjangkau sehingga masyarakat tidak terlalu merasakan beban dari ketentuan tersebut. Selain itu ketetapan tentang biaya dari pengurusan akta kelahiran menjadi pasti dengan adanya dasar hukum yang menjadi acuannya.

Dari hasil wawancara dengan beberapa informan di atas menjelaskan bahwa kepastian tariff atau biaya dari pengurusan akta kelahiran pada dasarnya memiliki landasan aturan hukum yang jelas dari kebijakan pemerintah kota yang dikeluarkan atau ditetapkan oleh bapak Wali Kota. Selain itu hasil wawancara dengan beberapa informan di atas mengungkapkan bahwa biaya gratis yang

ditetapkan oleh pemerintah dalam hal pengurusan akta kelahiran tidak memberikan i beban bagi masyarakat kalangan menengah ke bawah.

#### **b. Kemudahan Akses Informasi**

Salah satu hal yang menjadi cerminan dari tata kelola pemerintahan yang baik adalah dengan adanya kemudahan untuk mengakses informasi dari pelayanan publik atau kinerja dari aparatur birokrasi. Kemudahan akses informasi dalam pelayanan publik juga tentunya akan memicu tingkat partisipasi publik yang lebih tinggi dalam penyelenggaraan pemerintahan. Kemudahan akses informasi juga akan menjadi indikator utama terselenggaranya pemerintahan yang bersih dan bertanggung jawab.

Berkaitan dengan hal ini, maka hasil wawancara dengan kepala Bidang Akta Kelahiran Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil kota Makassar mengungkapkan bahwa :

“ Setiap masyarakat kota Makassar mampu mengakses informasi dari kantor kami, baik yang dilakukan secara langsung dengan cara mendatangi kantor, maupun dengan cara membuka website kami. “  
(Hasil wawancara dengan F.S., Rabu, 06/05/2015).

Sebagaimana hasil wawancara dengan salah seorang informan di atas menjelaskan bahwa seluruh masyarakat kota Makassar mampu mengakses informasi tentang pelayanan di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil kota Makassar baik secara langsung maupun dengan cara membuka website dari Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil kota Makassar.

Selain dari itu, hasil wawancara dengan salah seorang staf juga mengungkapkan bahwa :

“ Untuk mengetahui atau mengakses informasi tentang pelayanan di kantor Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil kota Makassar setiap orang dapat langsung membuka website. Namun jika ada informasi yang belum ada pada website, maka anda dapat menanyakan langsung ke pada kami. “ (Hasil wawancara dengan I.Y., Rabu, 06/05/2015).

Sebagaimana hasil wawancara dengan informan di atas menjelaskan bahwa informasi lebih mudah diakses melalui website, namun jika masih ada informasi yang belum tampil pada website, maka masyarakat dapat menanyakan langsung ke pihak Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil kota Makassar.

Hasil wawancara lain dari salah seorang masyarakat mengungkapkan bahwa :

“ Informasi tentang pelayanan akta kelahiran sangat mudah untuk diketahui baik dengan melihat website maupun dengan mengunjungi kantor Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil kota Makassar. Selain itu alur atau gambaran tentang prosedur dari pengurusan juga ada. “ (Hasil wawancara dengan J.S., Rabu, 06/05/2015).

Sebagaimana hasil wawancara dengan informan di atas menjelaskan bahwa informasi tentang pelayanan di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil kota Makassar khususnya pelayanan akta kelahiran sangat mudah untuk diakses baik di website maupun secara langsung karena pada kantor Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil kota Makassar banyak gambar ataupun penjelesan tentang beberapa pelayanan di kantor Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil kota Makassar.

Sebagaimana hasil wawancara dengan beberapa informan di atas menjelaskan bahwa informasi tentang pelayanan di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil kota Makassar sangatlah mudah untuk diakses baik yang ada di website maupun secara langsung. Kemudahan akses informasi merupakan salah

satu bukti dari terselenggaranya tata kelola pemerintahan yang bersih, karena terpeliharanya prinsip keterbukaan terhadap publik.

### **3. Integrasi**

Integrasi dalam pelayanan publik adalah keterpaduan sistem yang baik dengan tingkat profesionalitas pegawai dalam bekerja. Setiap pelayanan publik pada organisasi pemerintahan harus terintegrasi kedalam pencapaian tujuan dari organisasi tersebut. Hal ini tentunya bertujuan untuk mencapai tata kelola pemerintahan yang baik dan bersih.

#### **a. Komitmen Pimpinan dan Pegawai**

Komitmen semua pihak (*Stakeholders*) dirumuskan pada suatu nilai kesepakatan, untuk melakukan aksi bersama pada upaya pencapaian tujuan, melalui pembagian peranan, sesuai tugas masing-masing dalam mendukung tercapainya tujuan dari organisasi. Dalam pengurusan akta kelahiran di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil kota Makassar tentunya membutuhkan komitmen seluruh pihak dalam menjalankan semua perannya untuk berusaha mencapai tujuan dari organisasi tersebut.

Berkaitan dengan hal ini, maka hasil wawancara dengan kepala bidang akta kelahiran mengungkapkan bahwa :

“ Komitmen kami dalam usaha pencapaian tujuan dari organisasi sangatlah besar dan kuat. Maka dari itu kami berupaya memaksimalkan semua potensi sumber daya yang kami miliki untuk mencapai Makassar menuju tertib kepemilikan dokumen kependudukan dan pencatatan sipil tahun 2019.” (Hasil wawancara dengan F.S., Rabu, 06/05/2015).

Sebagaimana hasil wawancara dengan salah seorang informan di atas yang menjelaskan bahwa komitmen dari pimpinan serta seluruh staf sangat besar

dalam menjalankan tugas dan wewenangannya masing-masing. Dalam usaha untuk mewujudkan Makassar menuju tertib kepemilikan dokumen kependudukan dan pencatatan sipil tahun 2019, maka seluruh potensi sumber daya yang dimiliki akan digunakan dengan sebaik-baiknya khususnya dalam pemberian pelayanan kepada masyarakat.

Senada dengan hal tersebut, hasil wawancara dengan salah seorang kepala seksi bidang akta kelahiran juga mengungkapkan bahwa :

“ Komitmen dari seluruh aparatur atau pegawai di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil kota Makassar dalam mewujudkan tujuan organisasi sudah dimantapkan melalui beberapa bimbingan teknis yang diberikan baik di tingkat kota, provinsi, maupun pusat. Oleh karena itu, saya meyakini bahwa seluruh pegawai baik staf dan pimpinan punya komitmen besar dalam usaha mencapai tujuan organisasi.” (Hasil wawancara dengan B.J., Rabu, 06/05/2015).

Sebagaimana hasil wawancara dengan salah seorang informan di atas menjelaskan bahwa komitmen seluruh aparatur dan pegawai di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil kota Makassar telah dimantapkan dengan diberikannya beberapa kegiatan bimbingan teknis, baik dari tingkat kota, provinsi, maupun pusat. Dari hal ini, informan di atas meyakini bahwa komitmen seluruh pegawai baik di tingkat pimpinan sampai staf mempunyai komitmen yang besar untuk mewujudkan tujuan dari Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil kota Makassar.

Selain itu, hasil wawancara dengan salah seorang staf juga mengungkapkan bahwa :

“ Kami telah bertekad untuk mendedikasikan diri serta berusaha semaksimal mungkin untuk mencapai tujuan dari organisasi. Komitmen kami dalam melayani masyarakat dengan baik juga sangat besar. ” (Hasil wawancara dengan A.A., Rabu, 06/05/2015).

Sebagaimana hasil wawancara dengan salah seorang informan di atas menjelaskan bahwa seluruh staf juga mempunyai komitmen yang besar dan kuat dalam memberikan pelayanan yang baik kepada masyarakat. Selain itu para staf bertekad untuk mendedikasikan diri dalam pekerjaannya semata-mata hanya untuk mencapai tujuan organisasi yaitu mewujudkan Makassar menuju tertib kepemilikan dokumen kependudukan dan pencatatan sipil tahun 2019.

Sebagaimana hasil wawancara dengan seluruh informan di atas, dapat disimpulkan bahwa komitmen dari seluruh pegawai di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil kota Makassar mulai dari pimpinan hingga staf mempunyai komitmen yang tinggi dalam menjalankan tugas dan tanggung jawabnya. Selain itu, para pegawai juga telah beberapa kali diberikan bimbingan teknis baik oleh pemerintah kota, provinsi, maupun tingkat pusat sehingga komitmen tersebut dapat dipegang erat serta dijalankan untuk mewujudkan Makassar menuju tertib kepemilikan dokumen kependudukan dan pencatatan sipil tahun 2019.

#### **b. Akuntabilitas**

Akuntabilitas pegawai merupakan hal yang paling menentukan dalam menilai mentalitas pegawai dalam menjalankan tugas dan tanggung jawabnya. Pegawai yang akuntabel akan melaksanakan tugas dan tanggung jawabnya dengan baik serta berani untuk mempertanggung jawabkan apa yang menjadi tugasnya. Pertanggung jawaban yang hakiki dalam instansi pemerintahan bukanlah pertanggung jawaban terhadap pimpinan, akan tetapi pertanggung jawaban terhadap masyarakat dan peraturan perundang-undangan.

Berkaitan dengan masalah itu, maka hasil wawancara dengan kepala Bidang Akta Kelahiran mengungkapkan bahwa :

“ Menurut penilaian saya selama ini, setiap pegawai mampu mempertanggung jawabkan tugas dan fungsinya masing-masing sehingga kinerja dari mereka masih relative bagus. “ (Hasil wawancara dengan F.S., Rabu, 06/05/2015).

Hasil wawancara dengan salah seorang informan di atas menjelaskan bahwa para pegawai dalam pelayanan akta kelahiran mampu menjalankan tugas dan tanggung jawabnya dengan baik serta mampu mempertanggung jawabkan seluruh aktivitas yang dilakukan dalam bekerja.

Selain dari itu, hasil wawancara dengan salah seorang kepala seksi bidang akta kelahiran mengungkapkan bahwa :

“ Dari pengamatan saya selama ini seluruh pegawai yang bertugas dan bekerja di bidang akta kelahiran cukup bertanggung jawab atas apa yang mereka telah kerjakan, dan hasilnya belum ada yang mengecewakan. “ (Hasil wawancara dengan Hj.G. Rabu, 06/05/2015).

Hasil wawancara dengan informan di atas menjelaskan bahwa selama ini para pegawai yang bekerja di bidang akta kelahiran mampu menjalankan tugasnya dengan baik serta bertanggung jawab atas setiap tindakan yang mereka lakukan. Selain itu informan di atas juga mengungkapkan bahwa kinerja dari para pegawai yang mengurus tentang pelayanan akta kelahiran belum ada yang pernah mengecewakan.

Hasil wawancara dengan salah seorang masyarakat sebagai informan mengungkapkan bahwa :

“ Menurut saya pegawai yang memberikan pelayanan akta kelahiran cukup bertanggung jawab dalam menjalankan tugasnya. Hal tersebut dapat terlihat dari kemampuannya menyelesaikan hanya dalam waktu

kurang lebih dua jam. “ (Hasil wawancara dengan N.W. Rabu, 06/05/2015).

Sebagaimana hasil wawancara dengan salah seorang informan di atas menjelaskan bahwa pegawai yang bertugas memberikan pelayanan akta kelahiran sudah cukup bertanggung jawab dalam menjalankan tugas dan kewajibannya. Hal tersebut dapat terlihat dari kemampuannya memberikan pelayanan akta kelahiran dalam waktu kurang lebih dua jam. Dari pencapaian tersebut boleh dibilang pegawai tersebut sudah mampu bersikap akuntabel dalam menjalankan tugasnya.

Sebagaimana hasil wawancara dengan beberapa informan di atas dapat disimpulkan bahwa tingkat akuntabilitas pegawai dalam menjalankan tugas dan fungsinya pada pelayanan akta kelahiran di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil kota Makassar sudah cukup baik. Hal tersebut dapat terlihat dari uraian beberapa informan di atas. Akuntabilitas pemberi layanan sangat mempengaruhi tingkat keberhasilan sebuah organisasi publik di era saat ini, di mana tuntutan masyarakat dalam pelayanan adalah adanya tenaga pemberi pelayanan yang mampu bertanggung jawab penuh atas tindakan-tindakan yang dilaksanakan sesuai dengan keputusan atau kebijakan yang telah ditetapkan.

#### **4. Inovasi**

Pemerintah yang memiliki tingkat kreatifitas yang tinggi akan lebih banyak disenangi oleh masyarakat dibanding dengan pemerintah yang bersifat kaku. Artinya masyarakat pada saat ini menginginkan model pelayanan yang sopan, ramah, aman, dan tentunya murah. Inovasi atau kreasi dari instansi pemerintahan akan membawa laju organisasi semakin dekat akan tujuan

organisasi itu sendiri. Hal ini dikarenakan organisasi yang inovatif akan merangsang partisipasi publik yang lebih besar.

**a. Keramahan dan Kesopanan Pegawai**

Dalam pelaksanaan pelayanan publik saat ini, aparatur pemerintah dituntut untuk lebih ramah dan tanggap terhadap masyarakat yang membutuhkan pelayanan. Hal ini merupakan salah satu syarat terwujudnya pelayanan prima bagi masyarakat. Pelayanan akta kelahiran di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil kota Makassar menurut hasil observasi awal penulis menggambarkan suasana keramahan dari para pemberi layanan di tempat itu. Selain itu model pelayanan yang diterapkan ditempat itu sangat merespon masyarakat karena pada dasarnya menyerupai pelayanan pada kantor bank ataupun pelayanan di BUMN dan swasta lainnya sehingga masyarakat tidak merasa kaku dalam melakukan pengurusan.

Berkaitan dengan hal ini, maka hasil wawancara dengan salah seorang masyarakat mengungkapkan bahwa :

“ Saya merasa pegawai yang ada di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil kota Makassar sangatlah rama dalam memberikan pelayanan, jadi saya tidak merasa begitu canggung dalam mengurus akta kelahiran anak saya. ” (Hasil wawancara dengan J.S., Rabu, 06/05/2015).

Sebagaimana hasil wawancara dengan salah seorang informan di atas menjelaskan bahwa pegawai yang ada di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil kota Makassar sangat ramah terhadap masyarakat. Hal tersebut yang membuat informan dalam melakukan pengurusan akta kelahiran tidak merasa canggung.

Hasil wawancara dengan salah seorang staf juga mengungkapkan bahwa

:

“ Kebetulan yang menjadi staf di sini kebanyakan perempuan sehingga kami memberikan pelayanan dengan ramah serta sopan kepada masyarakat yang melakukan pengurusan akta kelahiran. Kami tidak ingin masyarakat kurang berinteraksi sehingga kami mencoba untuk menyapa terlebih dahulu. ” (Hasil wawancara dengan N.H., Rabu, 06/05/2015).

Sebagaimana Hasil wawancara dengan informan di atas menjelaskan bahwa kebanyakan staf yang ada di bidang akta kelahiran adalah perempuan sehingga mereka mampu memberikan sikap yang ramah dan sopan kepada masyarakat tanpa beban. Selain itu informan menuturkan bahwa para staf tidak mengingkan adanya masyarakat yang kurang berinteraksi sehingga para staf terlebih dahulu memberikan sapaan dengan ramah kepada masyarakat.

Untuk mendapatkan informasi yang lebih akurat, maka peneliti melakukan wawancara dengan kepala bidang akta kelahiran yang mengungkapkan bahwa :

“ Kami memang menerapkan standar pelayanan yang menggunakan sikap keramahan serta kesopanan kepada masyarakat sehingga masyarakat tidak merasa jenuh dalam melakukan pengurusan. Selain itu Makassar merupakan kota metropolitan sehingga model pelayanan yang diberikan tentunya harus lebih ramah dan sopan. ” (Hasil wawancara dengan F.S., Rabu, 06/05/2015).

Sebagaimana Hasil wawancara di atas menjelaskan bahwa bidang akta kelahiran secara khusus dan Dinas Kependudukan dan Catatan sipil kota Makassar secara umum memang menerapkan standar pelayanan yang menuntut pegawai agar lebih bersikap ramah dan sopan terhadap masyarakat. Selain itu informan di atas juga menjelaskan bahwa pelayanan dengan menggunakan sikap

yang ramah dan sopan memang perlu untuk dilakukan mengingat jika kota Makassar adalah kota metropolitan yang memiliki kompleksitas masyarakat atau masyarakat yang majemuk sehingga standar pelayanan publiknya pun harus lebih inovatif.

Sebagaimana hasil wawancara dengan beberapa informan di atas dapat disimpulkan bahwa pelayanan akta kelahiran di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil kota Makassar dilakukan dengan sikap yang ramah dan sopan kepada masyarakat. Hal tersebut dapat terlaksana dengan baik karena kebanyakan staf yang bertugas adalah perempuan sehingga cara melakukan pelayanan jauh lebih terkesan ramah dan sopan. Selain itu kota Makassar juga adalah kota metropolitan yang memiliki masyarakat yang majemuk sehingga menuntut kepada pihak pemberi layanan publik agar lebih menekankan nilai-nilai kesopanan dan keramahan dalam pelayanan publik.

#### **b. Kenyamanan dan Keamanan**

Salah satu hal yang juga sangat penting dalam pelayanan publik adalah kenyamanan dan keamanan dalam pelayanan publik. Setiap orang yang melakukan pengurusan dalam instansi pemerintahan tentunya menginginkan rasa kenyamanan dan keamanan baik terhadap diri maupun barang yang dibawanya. Hal ini juga tentunya sangat diperlukan dalam pelayanan pengurusan akta kelahiran di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil kota Makassar. Dari hasil observasi awal penulis, penulis menemukan adanya pelataran parkir yang dimiliki oleh Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil kota Makassar. Selain itu terdapat pula beberapa anggota satuan polisi pamong praja wanita yang

membantu tugas dari pegawai serta berfungsi sebagai keamanan. Kemudian penulis juga menemukan adanya beberapa kursi atau tempat untuk menunggu antrian dalam pengurusan di kantor Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil kota Makassar serta beberapa loket yang tersedia untuk berbagai jenis pelayanan.

Berkaitan dengan hal ini, maka hasil wawancara dengan salah seorang masyarakat mengungkapkan bahwa :

“ Kami merasa cukup nyaman dengan suasana yang ada di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil kota Makassar ini karena cara memberikan pelayanan cukup ramah dan juga sopan. Selain itu kami juga tidak terlalu khawatir dengan keamanannya karena ada satpol pp wanita yang berjaga serta kendaraan kami juga aman di tempat parker. ” (Hasil wawancara dengan .H.R, Rabu, 06/05/2015).

Hasil wawancara dengan salah seorang informan di atas menjelaskan bahwa pelayanan pengurusan akta kelahiran di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil kota Makassar cukup memberikan rasa kenyamanan dari sikap pegawainya serta petugas keamanan yang berada dilokasi. Selain itu kendaraan yang dibawa juga bias diamankan di tempat atau pelataran parkir yang ada.

Senada dengan hal itu, hasil wawancara dengan salah seorang staf sebagai informan juga mengungkapkan bahwa :

“ Kenyamanan dari masyarakat merupakan hal yang sangat penting dalam pelayanan, sehingga kami mengupayakan bagi masyarakat untuk nyaman mungkin dalam pengurusan akta kelahiran. Selain itu kami juga menawarkan beberapa perangkat untuk keamanan bagi masyarakat sehingga masyarakat tidak perlu khawatir dalam melakukan pengurusan di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil kota Makassar. ” (Hasil wawancara dengan I, Rabu, 06/05/2015).

Hasil wawancara dengan salah seorang informan di atas menjelaskan bahwa kenyamanan masyarakat merupakan hal yang sangat penting untuk diwujudkan khususnya dalam pelayanan akta kelahiran, maka dari itu staf yang

bertugas telah mengupayakan memberikan pelayanan yang terbaik bagi masyarakat. Selain itu Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil kota Makassar memiliki perangkat keamanan yang disediakan bagi masyarakat sehingga masyarakat tidak perlu merasakan kekhawatiran akan keamanan barang miliknya.

Melanjutkan informasi di atas, peneliti kemudian melakukan wawancara dengan kepala bidang akta kelahiran sebagai informan yang mengungkapkan bahwa :

“ Kenyamanan masyarakat adalah hasil terbaik dari pelayanan yang kami berikan. Kami berusaha dengan segenap tenaga dan sumber daya yang kami miliki untuk memberikan rasa aman dan nyaman bagi masyarakat yang melakukan pengurusan akta kelahiran di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil kota Makassar. ” (Hasil wawancara dengan F.S., Rabu, 06/05/2015).

Sebagaimana hasil wawancara dengan informan di atas menjelaskan bahwa kenyamanan dari masyarakat merupakan hasil terbaik yang diperoleh dari kinerja pelayanan akta kelahiran. Pihak dari pemberi layanan akta kelahiran berusaha dengan segenap tenaga dan mengoptimalkan seluruh sumber daya dalam mewujudkan rasa nyaman dan aman dalam pelayanan akta kelahiran di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil kota Makassar.

Sebagaimana hasil wawancara dengan beberapa informan di atas dapat disimpulkan bahwa kenyamanan dan keamanan masyarakat dalam pelayanan akta kelahiran di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil kota Makassar sudah berjalan dengan cukup baik. Hal ini dapat terlihat dari adanya sikap yang ramah dan sopan dari para pegawai, tingkat kecepatan dalam pemberian pelayanan, akuntabilitas para pegawai, serta perangkat keamanan yang sudah cukup

lengkap di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil kota Makassar. Kenyamanan dan keamanan dalam pelayanan sangat tergantung dari inovasi serta kreasi tersendiri dari instansi pemberi pelayanan kepada masyarakat sehingga tujuan dari organisasi publik tersebut dapat tercapai.

### **C. Faktor Pendukung dan Penghambat Implementasi prinsip *New Public Management* dalam pelayanan Akta Kelahiran di kantor Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Makassar**

#### **I. Faktor Pendukung : Sumber daya**

Implementasi prinsip *New Public Managent* dalam pelayanan akta kelahiran di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil kota Makassar tentunya tidak terlepas dari beberapa faktor pendukung di dalamnya. Jika ditinjau secara faktual, maka penulis mencoba mengemukakan bahwa salah satu faktor yang mendukung Implementasi prinsip *New Public Managent* dalam pelayanan akta kelahiran di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil kota Makassar di antaranya adalah sumber daya yang dimiliki. Adapun sumber daya yang dimiliki oleh Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil kota Makassar dapat di bagi menjadi dua, yaitu ;

1. Sarana dan Prasara
2. Sumber daya pegawai

Ke dua hal di atas merupakan faktor pendukung dari Implementasi prinsip *New Public Managent* dalam pelayanan akta kelahiran di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil kota Makassar

#### **1. Sarana dan Prasarana**

Sarana dan Prasarana merupakan hal yang sangat berpengaruh pada keberhasilan kebijakan atau program dari pemerintah. Dalam pelayanan pengurusan akta kelahiran di kantor Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil kota Makassar sangat dipengaruhi oleh sarana dan prasarana yang dimilikinya karena sangat mempengaruhi tingkat keberhasilan kinerja organisasi tersebut. Hasil observasi peneliti mengemukakan bahwa di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil cukup memiliki sarana dan prasarana dalam menjalankan kegiatan-kegiatannya, seperti ; tempat parkir, ruang tunggu, beberapa loket, komputer, dan lain-lain.

Berkaitan dengan hal ini, maka hasil wawancara dengan kepala bidang akta kelahiran mengungkapkan bahwa :

“ Sarana dan prasarana yang kami miliki cukup memadai dalam menjalankan kegiatan-kegiatan yang telah kami rencanakan. Selain itu sarana dan prasarana yang kami miliki dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat juga cukup memadai. ” (Hasil wawancara dengan F.S., Rabu, 06/05/2015).

Sebagaimana hasil wawancara dengan salah seorang informan menjelaskan bahwa sarana dan prasarana yang dimiliki oleh Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil kota Makassar dalam menjalankan kegiatan-kegiatan yang telah direncanakan sudah cukup memadai. Selain itu dalam pelayanan kepada masyarakat di kantor, sarana dan prasarana yang dimiliki juga sudah cukup memadai.

Selain dari itu hasil wawancara dengan salah seorang kepala seksi bidang akta kelahiran juga mengungkapkan bahwa :

“ Sarana dan prasarana yang kami miliki sangat mendukung pelayanan yang kami berikan kepada masyarakat khususnya dalam

hal pelayanan akta kelahiran. ” (Hasil wawancara dengan B.N., Rabu, 06/05/2015).

Sebagaimana hasil wawancara dengan salah seorang informan di atas menjelaskan bahwa sarana dan prasarana yang dimiliki saat ini sudah sangat memberikan dukungan terhadap pelayanan kepada masyarakat khususnya pelayanan akta kelahiran.

Sebagaimana hasil observasi di lapangan dan hasil wawancara dengan beberapa informan, maka dapat disimpulkan bahwa sarana dan prasarana yang dimiliki oleh Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil kota Makassar dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat khususnya pelayanan akta kelahiran sudah sangat cukup memadai. Dari hal tersebut dapat diketahui bahwa sarana dan prasarana yang ada sangat mendukung pengurusan pelayanan akta kelahiran di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil kota Makassar.

## **2. Sumber Daya Pegawai**

Selain sarana dan prasarana, sumber daya yang mendukung pelayanan akta kelahiran juga dipengaruhi oleh sumber daya pegawai yang dimiliki. Dari hasil observasi peneliti di lapangan dan analisis data yang telah diperoleh, maka peneliti mengungkapkan bahwa Implementasi prinsip *New Public Managent* dalam pelayanan akta kelahiran di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil kota Makassar sangat didukung oleh sumber daya pegawai yang dimilikinya.

Berkaitan dengan hal ini, maka hasil wawancara dengan kepala bidang akta kelahiran mengungkapkan bahwa :

“ Sumber daya pegawai yang kami miliki saat ini sudah cukup baik dan profesional dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat.

Pelayanan memang tidak akan berjalan dengan baik tanpa ada sumber daya manusia yang handal. ” (Wawancara: SF, 10/11/2014).

Sebagaimana hasil wawancara dengan informan di atas menjelaskan bahwa sumber daya pegawai yang dimiliki oleh Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil kota Makassar dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat khususnya pelayanan akta kelahiran sudah cukup baik dan profesional. Pada dasarnya keberhasilan suatu pelayanan publik memang sangat dipengaruhi oleh sumber daya manusia yang dimilikinya.

Senada dengan hal di atas, maka hasil wawancara dengan salah seorang kepala seksi bidang akta kelahiran mengungkapkan bahwa :

“ Sumber daya pegawai yang kami miliki saat ini khususnya staf yang memberikan pelayanan akta kelahiran sudah cukup handal. Hal tersebut disebabkan mereka telah beberapa kali dibekali pelatihan ataupun bimbingan. ” (Hasil wawancara dengan Hj.G, Rabu, 06/05/2015).

Hasil wawancara dengan informan di atas menjelaskan bahwa sumber daya pegawai yang dimiliki oleh Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil kota Makassar khususnya staf di bidang akta kelahiran sudah cukup handal dalam menjalankan tugas dan tanggung jawabnya. Hal ini disebabkan karena para staf telah sering diberikan bimbingan dan pelatihan sehingga mereka mahir dalam melaksanakan tugasnya.

Hasil wawancara dengan informan lain dari masyarakat juga mengungkapkan bahwa :

“ Menurut saya para pegawai di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil kota Makassar sudah cukup profesional dalam bekerja. ” (Hasil wawancara dengan J.S., Rabu, 06/05/2015).

Hasil wawancara dengan informan di atas juga mengungkapkan bahwa sumber daya pegawai yang dimiliki oleh Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil kota Makassar memang sudah cukup baik.

Sebagaimana hasil wawancara dengan beberapa informan di atas, observasi peneliti di lapangan, dan analisis data yang ada maka dapat disimpulkan bahwa sumber daya pegawai Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil kota Makassar sudah cukup baik dan profesional dalam bekerja. Hal ini tentunya menjadi salah satu faktor yang mendukung pelayanan akta kelahiran yang efektif dan efisien.

## **II. Faktor Penghambat : Komunikasi**

Salah satu hal yang terkadang menghambat dari implementasi program adalah proses komunikasi kebijakan itu sendiri. Untuk mengetahui apakah proses komunikasi dari kebijakan atau program itu dapat dinilai dari :

1. Sosialisasi program
2. Partisipasi publik

### **1. Sosialisasi Program**

Salah satu hal yang menentukan sebuah program dapat terealisasi dengan baik adalah sosialisasi kepada masyarakat. Jika sosialisasi tidak berjalan dengan efektif maka pelayanan publik juga akan mendapat sedikit gangguan. Sehubungan dengan pelayanan pengurusan akta kelahiran di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil kota Makassar juga masih memiliki kendala dalam hal sosialisasi kepada masyarakat tentang persyaratannya.

Berkaitan dengan hal ini, maka hasil wawancara dengan salah seorang masyarakat mengungkapkan bahwa :

“ Menurut saya Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil kota Makassar harus lebih gencar melakukan sosialisasi kepada lapisan masyarakat bawah, karena masih banyak masyarakat yang belum mengetahui apa persyaratan dari pengurusan akta kelahiran. ” (Hasil wawancara dengan N.W., Rabu, 06/05/2015).

Sebagaimana hasil wawancara dengan salah seorang informan di atas menjelaskan bahwa sosialisasi tentang persyaratan dari akta kelahiran belum sampai kepada lapisan masyarakat bawah, akhirnya masih banyak yang terkadang belum melengkapinya ketika datang ke kantor Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil kota Makassar.

Hasil wawancara dengan kepala Bidang Akta Kelahiran mengungkapkan bahwa :

“ Pada dasarnya masih banyak masyarakat yang belum tau dengan pasti tentang persyaratan pengurusan akta kelahiran sehingga masih banyak yang diminta untuk kembali melengkapinya ketika melakukan pengurusan. ” (Hasil wawancara dengan F.S., Rabu, 06/05/2015).

Sebagaimana hasil wawancara dengan informan di atas menjelaskan bahwa pada dasarnya memang masih banyak masyarakat yang terkadang harus diminta untuk kembali melengkapinya karena belum memenuhi persyaratan untuk melakukan pengurusan akta kelahiran.

Sebagaimana hasil wawancara dengan ke dua informan di atas dapat disimpulkan bahwa sosialisasi program yang dilakukan oleh Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil kota Makassar belum sampai kepada lapisan masyarakat bawah, sehingga masih banyak masyarakat yang belum mengetahui tentang persyaratan dari pengurusan akta kelahiran. Jadi dapat dikatakan

sosialisasi program atau pelayanan pengurusan akta kelahiran ini menjadi salah satu faktor yang menghambat implementasi pelayanan akta kelahiran yang efektif dan efisien.

## **2. Partisipasi Publik**

Salah satu hal yang menjadi persoalan dalam pelayanan publik juga terkadang tingkat partisipasi publik yang masih rendah. Dalam hal dokumen, berkas, ataupun akta tentang kependudukan pada dasarnya masih banyak masyarakat yang belum memiliki dokumen kependudukan seperti ; akta kelahiran, KTP, KK, dan lain-lain. Hal tersebut dianggap oleh sebagian orang hanyalah sesuatu yang biasa dan tidak terlalu penting. Selain itu terkadang masyarakat masih senang menggunakan jasa pihak lain atau calo untuk melakukan pengurusan, sehingga partisipasi publik yang sebenarnya belum mampu berjalan dengan baik.

Sehubungan dengan hal ini, hasil wawancara dengan salah seorang staf mengungkapkan bahwa :

“ Saya beberapa kali menemukan ada masyarakat yang masih menggunakan jasa pihak lain untuk melakukan pengurusan akta kelahiran, padahal prosedurnya tidak terlalu sulit dan gratis. ” (Hasil wawancara dengan A.A., Rabu, 06/05/2015).

Hasil wawancara dengan informan di atas menjelaskan bahwa masih ada masyarakat yang menggunakan jasa pihak lain untuk melakukan pengurusan akta kelahiran, meski prosedur pengurusan akta kelahiran sangatlah mudah dan biayanya juga gratis.

Hasil wawancara dengan kepala Bidang Akta Kelahiran juga mengungkapkan bahwa :

“ Memang masih banyak masyarakat yang senantiasa menggunakan jasa dari pihak lain untuk melakukan pengurusan akta kelahiran, padahal sebaiknya masyarakat yang langsung mengurusnya bukan dengan menggunakan jasa pihak orang lain. ” (Hasil wawancara dengan F.S., Rabu, 06/05/2015).

Hasil wawancara dengan informan di atas juga menambahkan penjelasan yang sama bahwa masih ada masyarakat yang menggunakan jasa pihak orang lain dalam pengurusan akta kelahiran meski prosedurnya mudah dan biayanya gratis.

Sebagaimana hasil wawancara dengan beberapa informan di atas yang menjelaskan bahwa masih banyak masyarakat yang menggunakan jasa pihak orang lain dalam pengurusan akta kelahiran meski pada dasarnya prosedur yang diterapkan sangatlah mudah dan biayannya gratis. Hal ini menunjukkan bahwa partisipasi publik belum dapat berjalan dengan baik dan intensif sehingga pengawasan publik terhadap penyelenggaraan pelayanan juga belum dapat terlaksana. Dari hasil uraian wawancara dan informasi lain, maka dapat disimpulkan bahwa partisipasi publik menjadi salah satu faktor yang menghambat dari implementasi prinsip *New Public Management* dalam pelayanan akta kelahiran di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil kota Makassar.

## **BAB V**

### **PENUTUP**

Setelah memahami BAB I pendahuluan, BAB II pembahasan, BAB III metode penelitian, dan BAB IV hasil dan pembahasan, maka tahap terakhir adalah BAB V penutup. Pada tahap ini akan dibahas tentang kesimpulan mengenai apa yang menjadi hasil penelitian dan saran yang akan diberikan penulis untuk para subjek dan objek kegiatan.

#### **A. Kesimpulan**

Implementasi prinsip *New Public Management* dalam pelayanan akta kelahiran di Dinas Kependudukan dan catatan sipil kota Makassar telah menuai keberhasilan. Namun prinsip *new public management* masih tetap menjadi bahan yang menjadi perbincangan oleh para akademisi tentang penerapannya di Indonesia. Dari hasil observasi di lapangan dan hasil wawancara dengan beberapa informan yang ditemui, maka penulis mengambil kesimpulan bahwa implementasi prinsip *New Public Management* dalam pelayanan akta kelahiran di Dinas Kependudukan dan catatan sipil kota Makassar mampu memberikan kemajuan dalam pelayanan akta kelahiran. Hal tersebut tentunya harus terus menerus mendapat pengawasan dan evaluasi yang sistemik sehingga kinerja dari Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil kota Makassar khususnya dalam pelayanan akta kelahiran dan secara umum untuk seluruh pelayanan kepada masyarakat. Dari hasil penelitian tentang Implementasi prinsip *New Public Management* dalam pelayanan akta kelahiran di Dinas Kependudukan dan catatan sipil kota Makassar dapat diambil kesimpulan bahwa :

1. Menjadi jelas bahwa Implementasi *New Public Management* dalam pelayanan akta kelahiran di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil kota Makassar menuai keberhasilan kualitas pelayanan jika di tinjau dari kecepatan pelayanan, kelenturan dalam pelayanan, integrasi dalam pelayanan, dan inovasi dalam pelayanan.
2. Faktor-faktor yang mendukung Implementasi *New Public Management* dalam pelayanan akta kelahiran di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil kota Makassar, di antaranya ; Sumber daya sarana dan prasarana serta sumber daya pegawai yang ada di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil kota Makassar. Adapun faktor-faktor yang menghambat Implementasi *New Public Management* dalam pelayanan akta kelahiran di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil kota Makassar, diantaranya ; sosialisasi program dan partisipasi publik.

## **B. Saran**

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan pada Implementasi *New Public Management* dalam pelayanan akta kelahiran di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil kota Makassar ada hal- hal yang perlu dibenahi maka peneliti mencoba memberikan beberapa saran atau rekomendasi sebagai bahan masukan dan pertimbangan dalam upaya untuk meningkatkan pemahaman kepada masyarakat, beberapa saran tersebut adalah sebagai berikut:

1. Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil kota Makassar harus melakukan sosialisasi yang lebih intensif tentang arti penting dari dokumen

kependudukan dan persyaratan dari setiap jenis pelayanan yang dimiliki oleh Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil kota Makassar.

2. Melakukan pengawasan terhadap calo atau pihak lain yang melakukan pengurusan Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil kota Makassar demi motif ekonomi atau keuntungan.

## DAFTAR PUSTAKA

- Agus, Dwiyanto, 2006. *Manajemen dan Perilaku Organisasi*. Jakarta : Kencana
- Anwar, Khaerul, 2012. *Aplikasi Sistem Informasi Manajemen Bagi Pemerintahan di Era Otonomi Daerah*. Jakarta : PT Bumi Aksara
- Batingi, Ahmad, 2004. *Perbandingan Organisasi*. Jakarta : Bumi Aksara
- Ernie Tisnawati Sule dan Kurniawan Saefullah, 2006. *Manajemen Pegawai Sipil*. Jakarta : Salemba Empat
- Gaffar, Afan, 2009. *Implementasi Kebijakan Publik Dalam Perspektif Hukum*. Bandung : CV Duta Karya
- Goleman, Daniel, 2004. *Primal Leadership*. Jakarta : PT Gramedia Pustaka Utama
- Hasibuan, Malayu. 2001. *Manajemen Sumber Daya Manusia: Pengertian Dasar, Pengertian, dan Masalah*. PT. Toko Gunung Agung : Jakarta
- J.S Badudu dan Sutan Mohammad Zain, 2009. *Penerapan prinsip-prinsip organisasi modern* : Yogyakarta : Pustaka Pelajar
- Keban, Tris Alwi. *Perkembangan Manajemen Publik Di Indonesia*. Jakarta : PT Bumi Aksara
- Lijan Poltak Sinambela, 2008, *Azas-azas Dalam Pelayanan Publik*. Jakarta : Rajawali Pers
- Lukman, Ali, 2007. *Penerapan Konsep Administrasi Pembangunan Daerah*, Jakarta : Bumi Aksara
- Muhammadiyah, 2010. *Pengaruh Iklim Komunikasi Dan Jaringan Informasi Organisasi Terhadap Kualitas Penyelenggaraan Pelayanan Perizinan Kota Makassar*. Makassar : Desertasi Program Pasca Sarjana Universitas Negeri Makassar
- Mustafa, Delly, 2012. *Birokrasi*. Modul diskusi FISIPOL UNISMUH Makassar
- Moenir, A.S, *Manajemen Pelayanan Umum*. Jakarta : Bumi Aksara
- Rahmat, Pecar, 2002. *Penerapan New Public Management dan Perkembangannya di Indonesia*. PT Grafindo : Jakarta

- Rosyid, Abdul, 1995. *Mewirusahaakan Birokrasi/David Osborne and Ted Gaebler*. Jakarta : Pustaka Binaman Pressindo
- Sugiyono, 2012. *Metode Penelitian Kualitatif*. Bandung :Alfabeta
- Sinungan, Muchdarsyah.2004. *Produktifitas apa dan bagaimana*. Jakarta : Bumi Aksara
- Syafiie, Inu Kencana, 2003. *Sistem Administrasi Negara Republik Indonesia( SANRI )*. Jakarta :PT Bumi Aksara
- Thoha, Miftah, 2011. *Ilmu Administrasi Publik Kontemporer*. Jakarta : Kencana
- Wahab, Abdul Solihin, 2006. *Implementasi Kebijakan dan Program Pemerintah Di Indonesia : Yogyakarta : PT Nusantara Jaya*
- Zuahar, Soesilo. 2002*Reformasi Administrasi ( Konsep, Dimensi dan Strategi )*. Jakarta : Bumi Aksara

#### **Peraturan Pemerintah dan Perundang - undangan**

Keputusan MENPAN No. 63/ KEP/ M. PAN/ 7/ 2003prinsip pelayanan publik

Keputusan No. 63/ KEP/ M. PAN/ 7/ 2003 Pola Penyelenggaraan Pelayanan Publik

## LAMPIRAN-LAMPIRAN

