

**PELAYANAN PRIMA UNTUK KEPENTINGAN PUBLIK DI KANTOR**

**CATATAN SIPIL KABUPATEN TAKALAR**

**SAHRIANTI**

Nomor Stambuk : 1056 104289 11



**PROGRAM STUDI ILMU ADMINISTRASI NEGARA**

**FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK**

**UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MAKASSAR**

**2016**

**PELAYANAN PRIMA UNTUK KEPENTINGAN PUBLIK DI KANTOR  
CATATAN SIPIL KABUPATEN TAKALAR**

**SKRIPSI**

Diajukan untuk Memenuhi Persyaratan untuk Mendapatkan Gelar Sarjana pada  
Program Studi Ilmu Administrasi Negara Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik  
Universitas Muhammadiyah Makassar

Disusun dan diusulkan oleh:

Disusun dan Diajukan Oleh

**SAHRIANTI**

Nomor Stambuk :1056 104289 11

**PROGRAM STUDI ILMU ADMINISTRASI NEGARA**

**FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK**

**UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MAKASSAR**

**2016**

## HALAMAN PERSETUJUAN

Judul Proposal Penelitian : Pelayanan Prima Untuk Kepentingan Publik Di Kantor Catatan Sipil Kabupaten Takalar

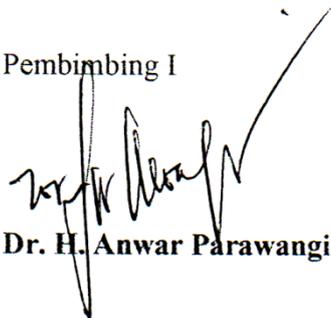
Nama Mahasiswa : Sahrianti

Nomor Stambuk : 105610428911

Program studi : Ilmu Administrasi Negara

Menyetujui :

Pembimbing I



**Dr. H. Anwar Parawangi, M.Si**

Pembimbing II



**Dr. Hj. Ihyani Malik, S.Sos, M.Si**

Mengetahui:

Dekan  
Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik  
Universitas Muhammadiyah Makassar



**Dr. H. Muhlis Madani, M.Si**

Ketua Jurusan  
Ilmu Administrasi Negara



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

## PENERIMAAN TIM

Telah diterima oleh Panitia Ujian Skripsi Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Makassar, Berdasarkan Surat Keputusan Rektor Universitas Muhammadiyah Makassar, Nomor : 1237/FSP/A.1-VIII/VI/37/2016 sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar sarjana (S.1) dalam Program Studi Administrasi Negara di Makassar pada Hari Rabu Tanggal 22 Juni Tahun 2016.

## TIM PENILAI

Ketua



Dr. H. Muhlis Madani, M.Si

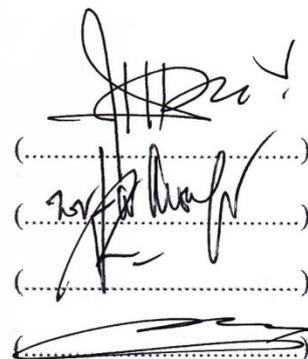
Sekretaris



Drs. H. Muhammad Idris, M.Si

Penguji :

1. Dr. H. Muhammadiyah, MM
2. Dr. Anwar Parawangi, M.Si
3. Drs. H. Ansyari Mone, M.Pd
4. Dr. Burhanuddin, S.Sos, M.Si



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

## **PERNYATAAN KEASLIAN KARYA ILMIAH**

Saya yang bertanda tangandi bawah ini :

Nama Mahasiswa : Sahrianti

Nomor Stambuk : 10561 04227 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, Februari 2016

Yang Menyatakan,

A handwritten signature in black ink, appearing to read 'Sahrianti', with a stylized flourish at the end.

Sahrianti

## **ABSTRAK**

SAHRIANTI. 2016. “Pelayanan Prima Untuk Kepentingan Publik Di Kantor Catatan Sipil Kabupaten Takalar”. (Dibimbing oleh Anwar Parawangi dan Ihyani Malik)

Penelitian ini bertujuan untuk menjawab pertanyaan “Bagaimana tingkat pengutamaan kepentingan publik dalam pelayanan di Kantor Catatan Sipil Kabupaten Takalar?”

Jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini kualitatif, dengan menggunakan dua macam sumber data yaitu data primer dan data sekunder. Data tersebut kemudian dianalisis secara studi kasus yaitu pengumpulan data reduksi yang datanyadi peroleh melalui observasi, wawancara dan studi dokumentasi.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa pengutamaan pelayanan untuk kepentingan publik di kantor catatan sipil kabupaten Takalar kurang baik, ini dibuktikan dengan hasil observasi, wawancara dan studi dokumentasi di kantor catatan sipil kabupaten Takalar belum merasa puas terkait pengutamaan kepentingan publik dan pelayanan publik.

*Keyword: pengutamaan kepentingan publik, pelayanan*

## **KATA PENGANTAR**

Alhamdulillah penulis panjatkan kehadirat Allah SWT, yang telah melimpahkan rahmat dan hidayah-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul “Pelayanan Prima Untuk Kepentingan Publik Di Kantor Catatan Sipil Kabupaten Takalar”.

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.

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

1. Kedua orang tua saya, Ayahanda Nyambe dg. Nyau dan Ibunda (almarhumah) Sattaria dg. Calla, beserta kakak-kakakku, Saharuddin, dan Saharia serta segenap keluarga yang telah mendidik, mendoakan, senantiasa memberikan nasehat, semangat dan bantuan baik moril maupun material.
2. Bapak Dr. H. Anwar Parawangi, M.Si selaku pembimbing I dan Ibu Dr. Hj. Ihyani Malik, S.Sos, M.Si selaku pembimbing II yang senantiasa meluangkan waktunya membimbing dan mengarahkan penulis, sehingga skripsi ini dapat diselesaikan.
3. Bapak Dr. H. Muhlis Madani, M.Si selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Makassar.

4. Bapak Burhanuddin, S.Sos, M.Si selaku Ketua Jurusan Ilmu Administrasi Negara Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Makassar.
5. Para dosen jurusan Ilmu Administrasi Negara Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik yang dengan ikhlas telah memberikan ilmunya kepada penulis selama ini.
6. Buat sahabat-sahabatku yang telah membantu dalam menyelesaikan skripsi ini Suharni, Wahyuni Amrullah, Kartini Idris, Indah Muhadarah, Miftahul Jannah dan Nurlida Sari yang selalu ada menemaniku di saat suka maupun duka serta memberikan dukungan dan semangat bagi penulis.
7. Teman-teman dari kelas F 2011, serta teman-teman seperjuangan jurusan Ilmu Administrasi Negara 2011 penulis banyak mengucapkan terima kasih.
8. Saudara saudari Ikatan Mahasiswa Muhammadiyah dan BEM Sospol Unismuh serta Organda Hiper mata.
9. Buat semua pihak yang telah membantu penulis dalam menyelesaikan skripsi ini yang tidak sempat disebutkan satu persatu terima kasih atas bantuannya.

Demi kesempurnaan skripsi ini, saran dan kritik yang sifatnya membangun sangat penulis harapkan. Semoga karya skripsi ini bermanfaat dan dapat memberikan sumbangan yang berarti bagi pihak yang membutuhkan.

Makassar, Februari 2016

SahriantI

## DAFTAR ISI

Sampul.....	i
Halaman Pengajuan Skripsi .....	ii
Halaman Persetujuan.....	iii
Halaman Pernyataan Keaslian Karya Ilmiah .....	iv
Abstrak .....	v
Kata Pengantar .....	vi
Daftar Isi.....	viii
<b>BAB I PENDAHULUAN.....</b>	<b>1</b>
A. Latar Belakang .....	1
B. Rumusan Masalah .....	6
C. Tujuan Penelitian .....	6
D. Manfaat Penelitian .....	7
<b>BAB II KAJIAN PUSTAKA.....</b>	<b>8</b>
A. Kajian Pustaka.....	8
B. Kerangka Pikir .....	30
C. Fokus Penelitian.....	30
D. Deskripsi Fokus Penelitian.....	31
<b>BAB III METODE PENELITIAN.....</b>	<b>34</b>
A. Waktu dan Lokasi Penelitian .....	34
B. Jenis dan Tipe Penelitian.....	34
C. Sumber Data.....	34
D. Informan Penelitian.....	35
E. Teknik Pengumpulan Data.....	36
F. Teknik Analisis Data.....	36
G. Pengabsahan Data .....	37
<b>BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN .....</b>	<b>38</b>
A. Deskripsi Obyek Penelitian.....	38
B. Pengutamaan Kepentingan Publik dalam Pelayanan Publik.....	46
C. Pelayanan publik dalam pelayanan publik.....	56
<b>BAB V PENUTUP.....</b>	<b>72</b>
A. Kesimpulan .....	72
B. Saran.....	72
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>	<b>.....</b>

## **BAB I**

### **PENDAHULUAN**

#### **A. Latar Belakang**

UU No. 28 tahun 1999 pasal 3 tentang Asas umum penyelenggaraan Negara meliputi, asas kepastian hukum, asas tertib penyelenggaraan Negara, asas kepentingan umum, asas keterbukaan, asas proporsionalitas, asas profesionalitas dan asas akuntabilitas. Salah satu syarat terciptanya penyelenggaraan pemerintahan yang baik, demokratis dan amanah (*Good Governance*) adalah akuntabilitas dari suatu kelembagaan yang senantiasa bisa bertanggungjawab atas visi, misi, tujuan terhadap kinerja yang telah atau sedang dijalankan saat ini.

Era otonomi saat ini, pemerintah dituntut agar memberikan kesejahteraan pada masyarakat daerah dengan penyediaan pelayanan publik yang di butuhkan, penerapan praktik *good governance* yang baik akan sangat berpengaruh pada keberhasilan penyelenggaraan pelayanan publik yang diberikan kepada masyarakat.

Perubahan kebijakan dan peraturan perundang-undangan dalam penyelenggaraan pemerintahan dan pembangunan daerah tidak terlepas dari upaya untuk meningkatkan efisiensi dan kualitas pelayanan. Perubahan tersebut juga didasari pergeseran paradigma yang berisikan perubahan perilaku pelayanan dari yang bersifat Sentralisasi ke Desentralisasi. Selain itu, salah satu upaya untuk mendorong terwujudnya akuntabilitas pelayanan dan terjadinya revitalisasi fungsi pelayanan aparatur pemerintah.

Pemberian pelayanan yang baik sangat diinginkan oleh masyarakat sebagai salah satu bentuk kinerja birokrasi yang dirasa masih kurang dalam pengimplementasian kekuasaan dan pertanggungjawabannya. Akuntabilitas merupakan salah satu prinsip pengukuran dan pertanggungjawaban pencapaian kinerja instansi terkait terhadap pemerintah, dan pemerintah ke masyarakat dalam kewenangannya mengatur dan mengelola daerahnya masing-masing.

Selama ini, pemerintah sebenarnya juga selalu mengumandangkan bahwa aparatur pemerintah adalah merupakan abdi masyarakat. Sebagai abdi masyarakat, sudah jelas bahwa tugas utama dari aparatur pemerintah yaitu memberikan kualitas pelayanan yang terbaik kepada masyarakat. Dalam rangka untuk memberikan kualitas pelayanan yang terbaik dari para aparatur pemerintah, maka pemerintah menerbitkan Undang-Undang No.25 Tahun 2009 tentang pelayanan publik. Terwujudnya pelayanan publik yang berkualitas merupakan salah satu ciri dari pemerintahan yang baik (*Good Governance*) sebagai tujuan dari pendayagunaan aparatur negara. Dalam kaitan inilah maka peningkatan kualitas pelayanan publik merupakan suatu upaya yang harus dilakukan secara terus menerus, berkelanjutan dan harus dilaksanakan oleh semua para aparatur pemerintah.

UU No. 25 Tahun 2009 mengenai pelayanan publik mengatur tentang prinsip-prinsip pemerintahan yang baik dan dimaksudkan untuk memberikan kepastian hukum dalam hubungan antara masyarakat dan penyelenggara dalam pelayanan public. Ruang lingkup pelayanan publik meliputi pendidikan, pengajaran, pekerjaan dan usaha, tempat tinggal, komunikasi dan informasi,

lingkungan hidup, jaminan sosial, kesehatan, energi, perbankan, perhubungan, sumber daya alam, pariwisata dan sektor strategis lainnya.

Bentuk pelayanan dalam pelayanan publik sesuai dengan yang dijabarkan pada UU No. 25 Tahun 2009 mengenai pelayanan publik diberlakukan sama untuk semua instansi pemerintah yang bergerak dalam bidang pelayanan public termasuk kantor catatan sipil diharapkan adil, tidak diskriminatif, cermat, santun, ramah, tegas, andal, tidak memberikan putusan yang berlarut-larut, professional, tidak mempersulit masyarakat pengguna pelayanan publik.

Kemampuan dalam pelayanan sangat mendukung pencapaian tujuan organisasi, semakin tinggi kemampuan yang dimiliki aparat dalam melaksanakan tugas semakin efektif pula pencapaian tujuan organisasi. Menjadi kebijakan setiap organisasi untuk dapat meningkatkan kemampuan aparat yaitu dengan menyertakan dalam pendidikan dan pelatihan sebelumnya, sehingga akan memberi kesempatan bagi aparat untuk mengembangkan kualitas potensi yang dimilikinya.

Jadi dengan adanya kemampuan pelayanan yang ketat dan koordinasi yang mantap akan mempengaruhi keberhasilan aparat atau pegawai dalam peningkatan efektifitas pelayanan. Peningkatan efektifitas pelayanan ini dipengaruhi oleh beberapa faktor yaitu kemampuan pimpinan, motivasi yang tinggi dari aparat atau pegawai, struktur organisasi yang jelas dan masih banyak faktor lainnya yang dianggap berperan dalam mempengaruhi kerja.

Keberhasilan penyelenggaraan pelayanan publik secara garis besar ditentukan oleh 3 (tiga) aspek, yaitu: bagaimana pola penyelenggaraannya,

dukungan sumber daya manusia dan kelembagaan (organisasi). Berdasarkan ketiga aspek tersebut, maka penelitian ini akan diarahkan untuk mengkaji aspek sumber daya manusia dengan penekanan pada perilaku aparat birokrasi dalam pelayanan publik, terutama perilaku yang bersifat patologis. Perilaku birokrasi yang bersifat patologis bukanlah merupakan hal yang berdiri sendiri, tetapi merupakan hasil interaksi antara berbagai aspek, seperti struktur birokrasi, serta berbagai aspek yang ada dalam lingkungan, terutama aspek budaya, serta aspek penerapan teknologi, terutama teknologi informasi sebagai penunjang dalam pemberian layanan.

Ditinjau dari kebutuhan masyarakat, pelayanan publik sangatlah penting, baik dalam bentuk barang publik maupun jasa publik. Pelayanan dalam bentuk barang publik dapat berupa fasilitas-fasilitas yang menunjang kehidupan masyarakat seperti jalan raya, air bersih, telepon umum dan lain sebagainya. Semakin tinggi kualitas pelayanan dalam bentuk barang publik, maka kehidupan masyarakat akan baik artinya tidak ada masalah yang menghambat dalam melaksanakan kegiatan sehari-hari. Sementara pelayanan dalam bentuk jasa sangat dibutuhkan masyarakat seperti pelayanan kesehatan dan pendidikan serta penyelenggaraan transportasi.

Selain itu juga terdapat komponen pelayanan yang menghasilkan berbagai bentuk dokumen resmi yang dibutuhkan oleh publik, khususnya pada kantor catatan sipil yakni status kewarganegaraan, meliputi Kartu Tanda Penduduk, Kartu Keluarga, Akte Kelahiran, Akte Kematian.

Kendala yang terjadi saat ini dalam penerapan konsep akuntabilitas aparatur instansi pemerintah adalah rendahnya standar kesejahteraan pegawai sehingga memicu pegawai untuk melakukan penyimpangan guna mencukupi kebutuhannya, faktor budaya seperti kebiasaan mendahulukan keluarga dan kerabat dibandingkan pelayanan kepada masyarakat, lemahnya sistem hukum dapat mengakibatkan sewaktu-waktu aparatur dapat melakukan penyimpangan di bidang administrasi dan keuangan.

Beberapa banyak studi dilakukan berkaitan dengan kinerja pelayanan publik oleh aparatur pemerintah. Salah satu diantaranya yang menarik adalah temuan hasil penelitian Ismayarto (2005: 104) di Kabupaten Sragen bahwa telah terjadi perubahan paradigma lama dari dilayani menjadi paradigma baru melayani dengan tulus dan ikhlas. Kinerja birokrasi yang dilakukan oleh aparatur pemerintah sebenarnya dapat dilihat dari berbagai dimensi, seperti produktivitas, kualitas layanan, responsivitas, responsibilitas, dan akuntabilitas.

Pelayanan menjadi perhatian semua perusahaan maupun instansi pemerintahan, hal ini juga terjadi di Kantor Catatan Sipil Kabupaten Takalar yang tergabung dalam Dinas Administrasi Kependudukan dan Catatan Sipil dalam memberikan pelayanan mencakup pembuatan akta kelahiran, akta kematian, kartu keluarga dan kartu tanda penduduk senantiasa berdasarkan prosedur yang telah ditetapkan. Namun dalam pelaksanaannya dari informasi yang penulis himpun dari masyarakat pengguna layanan terkadang lamban dan juga penyampaian informasi mengenai sistem pelayanan yang diterapkan masih belum terpublikasi secara merata di masyarakat.

Berbagai literatur yang membahas kinerja birokrasi pemerintah dalam rangka pelayanan kepada masyarakat pada dasarnya memiliki kesamaan substansial yakni untuk melihat seberapa jauh tingkat pencapaian hasil yang telah dilakukan oleh birokrasi pemerintah. Kinerja merupakan suatu konsep yang disusun dari berbagai indikator yang sangat bervariasi sesuai dengan fokus dan konteks penggunaannya.

Berdasarkan uraian di atas, untuk mengetahui pengutamaan pelayanan publik yang ada di Kantor Catatan Sipil Kabupaten Takalar, penulis bermaksud melakukan penelitian dengan mengangkat judul: “Pengutamaan Kepentingan Publik dalam Pelayanan Publik di Kantor Catatan Sipil Kabupaten Takalar”.

## **B. Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang di atas, maka perumusan masalah dalam penelitian ini yaitu:

1. Bagaimanakah pengutamaan kepentingan publik di Kantor Catatan Sipil Kabupaten Takalar?
2. Bagaimanakah pelayanan publik di Kantor Catatan Sipil Kabupaten Takalar?

## **C. Tujuan Penelitian**

Berdasarkan dari rumusan masalah yang telah di kemukakan di atas, maka penelitian bertujuan untuk mengetahui tingkat pengutamaan kepentingan publik dalam pelayanan publik di Kantor Catatan Sipil Kabupaten Takalar.

#### **D. Manfaat Penelitian**

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan kegunaan dan manfaat sebagai berikut:

##### 1. Manfaat teoritis

Penelitian ini diharapkan dapat menambah pengetahuan, pengalaman dan wawasan serta lebih mengerti dan memahami teori-teori dalam hal pelayanan publik.

##### 2. Manfaat praktis

- a. Diharapkan menjadi bahan masukan bagi pemerintah dan pihak-pihak yang terkait mengenai pelayanan publik.
- b. Sebagai sarana dan media untuk mengembangkan ilmu pengetahuan dan sebagai bahan literatur untuk menambah wacana baru bagi penyumbangan akademis peneliti.
- c. Agar dapat memperkaya khasanah penelitian yang ada serta dapat digunakan sebagai perbandingan penelitian berikutnya.

## **BAB II**

### **KAJIAN PUSTAKA**

#### **A. Kajian Pustaka**

##### **1. Publik**

Istilah publik berasal dari bahas Inggris *public* yang berarti umum, masyarakat, atau negara. Kata *public* telah diterima menjadi bahasa Indonesia bakumenjadi publik yang berarti umum, orang banyak, ramai. Selain itu padanan kata yang tepat digunakan untuk mengartikan kata *public* adalah praja yang bermakna rakyat sehingga lahir istilah pamong praja yang berarti pemerintah yang melayani kepentingan seluruh rakyat (Lijan Poltak S, 2006: 5).

Berdasarkan pemaparan yang dikemukakan di atas, maka publik dapat didefinisikan sebagai masyarakat luas atau umum.

##### **2. Kepentingan Publik**

Kepentingan publik atau kepentingan umum adalah kepentingan orang banyak yang untuk mengaksesnya, tidak mensyaratkan beban tertentu. Contoh kepentingan umum pembuatan jembatan yang bisa dilewati tanpa harus membayar berbeda dengan jika masuk hotel yang harus membayar. pengertian yang terkandung dalam kepentingan umum sangat luas dan jika kepentingan umum itu adalah kepentingan masyarakat luas, maka kepentingan adalah tuntutan perorangan atau kelompok yang diharapkan untuk dipenuhi dan pada hakekatnya mengandung kekuasaan yang dijamin dan dilindungi oleh hukum dalam pelaksanaannya. Di dalam masyarakat terdapat banyak kepentingan-kepentingan,

baik perorangan maupun kelompok, yang tidak terhitung jumlah maupun jenisnya yang harus dihormati dan dilindungi. Dalam hal pemenuhan kepentingan publik tindakan yang dilakukan pemerintah harus ditujukan kepada pelayanan publik, memperhatikan dan melindungi kepentingan orang banyak (kepentingan publik).

### **3. Pelayanan Publik**

Penggunaan istilah pelayanan publik (*public service*) di Indonesia dianggap memiliki kesamaan arti dengan istilah pelayanan umum atau pelayanan masyarakat. Oleh sebab itu ketiga istilah tersebut dipergunakan bersamaan dan tidak memiliki perbedaan yang mendasar. Pelayanan berfungsi sebagai sebuah sistem yang menyediakan apa yang dibutuhkan oleh masyarakat.

Pelayanan publik menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia, diartikan bahwa: "Pelayanan adalah hal, cara atau hasil pekerjaan melayani". Sementara itu istilah publik berasal dari bahasa Inggris, *public*, yang berarti umum, masyarakat dan negara. Dalam perjalanannya, kata publik telah dibakukan dalam bahasa Indonesia, yang berarti umum, orang banyak, ramai. Oleh Ibnu Kencana Syafei (2001) publik diartikan: "Sejumlah manusia yang mempunyai kesamaan berpikir, perasan, harapan, sikap dan tindakan yang benar dan baik berdasarkan nilai-nilai norma yang merasa memiliki".

Pelayanan Publik telah diatur dalam Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik menjelaskan:

1. Pelayanan Publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang

Undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan / atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik.

2. Pelaksana pelayanan publik yang selanjutnya disebut Pelaksana adalah pejabat, pegawai, petugas, dan setiap orang yang bekerja di dalam Organisasi Penyelenggara yang bertugas melaksanakan tindakan atau serangkaian tindakan pelayanan publik.
3. Standar pelayanan adalah tolok ukur yang dipergunakan sebagai pedoman penyelenggaraan pelayanan dan acuan penilaian kualitas pelayanan sebagai kewajiban dan janji Penyelenggara kepada masyarakat dalam rangka pelayanan yang berkualitas, cepat, mudah, terjangkau, dan terukur.
4. Sistem informasi pelayanan publik yang selanjutnya disebut Sistem Informasi adalah rangkaian kegiatan yang meliputi penyimpanan dan pengelolaan informasi serta mekanisme penyampaian informasi dari Penyelenggara kepada masyarakat dan sebaliknya dalam bentuk lisan, tulisan Latin, tulisan dalam huruf Braille, bahasa gambar, dan/atau bahasa lokal, serta disajikan secara manual ataupun elektronik.
5. Ombudsman adalah lembaga negara yang mempunyai kewenangan mengawasi penyelenggaraan pelayanan publik, baik yang diselenggarakan oleh penyelenggara negara dan pemerintahan termasuk yang diselenggarakan oleh badan usaha milik negara, badan usaha milik daerah, dan badan hukum milik negara serta badan swasta, maupun perseorangan yang diberi tugas menyelenggarakan pelayanan publik tertentu yang sebagian atau seluruh

dananya bersumber dari anggaran pendapatan dan belanja negara dan/atau anggaran pendapatan dan belanja daerah.

Pengertian pelayanan publik dari *Wikipedia* Indonesia ensiklopedia bebas berbahasa Indonesia, 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 (BUMN) atau Badan Usaha Milik Daerah (BUMD), dalam rangka upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan. ([www.wikipedia.com](http://www.wikipedia.com))

Beberapa pakar yang mengartikan pelayanan publik menurut kata demi kata yang ada. Pengertian kata demi kata mengenai pelayanan publik yang dikemukakan oleh Kotler dalam Sampara Lukman (yang dikutip oleh Lijan Poltak Sinambela, dkk) misalnya, menyatakan bahwa: “Pelayanan adalah setiap kegiatan yang menguntungkan dalam suatu kumpulan atau kesatuan, dan menawarkan kepuasan, meskipun hasilnya tidak terikat pada suatu produk secara fisik”.

Sampara (2000) berpendapat bahwa pelayanan adalah suatu kegiatan atau urutan kegiatan yang terjadi dalam interaksi langsung antar seseorang dengan orang lain atau mesin secara fisik dan menyediakan kepuasan pelanggan.

Selanjutnya menurut Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63/KEP/M.PAN/7/2003:

Publik adalah segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima pelayanan maupun pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan. Dengan demikian, pelayanan publik adalah pemenuhan keinginan dan kebutuhan masyarakat oleh penyelenggara Negara.

Pengertian lain yang akan menambah pengetahuan kita tentang pelayanan publik adalah pengertian menurut Rancangan Undang-Undang Republik Indonesia tentang Pelayanan Publik. Dalam Rancangan Undang-Undang tersebut, menyebutkan bahwa pengertian pelayanan publik adalah “Kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan dasar sesuai dengan hak-hak sipil setiap warga dan penduduk atas suatu barang, jasa dan atau pelayanan administrasi yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik”.

Pelayanan publik menurut Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor: KEP/25/M.PAN/2/2004 adalah: “Segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima pelayanan, maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan”.

Hubungan dengan pemberian layanan terhadap publik, penting untuk memperhatikan kategori layanan publik sebagaimana dikemukakan oleh Henry (dalam Sedarmayanti, 2000: 197), yaitu: (1) *Public service* adalah pengertian yang ditujukan kepada suatu pelayanan terhadap kebutuhan yang bersifat umum dari masyarakat. Dan karena itu dapat dituntut agar dilaksanakan; (2) *Public utilities* berupa pelayanan atas komoditi dan jasa dengan mempergunakan sarana milik umum, yang dapat dilakukan oleh orang/badan keperdataan namun harus dengan pelayanan tanpa deskriminasi; dan (3) *Public interest law (pro bonomor publico)* adalah dalam bentuk karya pekerjaan/pelayanan yang dilakukan karena belas kasihan demi kemanfaatan umum. Pendapat tersebut menunjukkan bagaimana seharusnya pemerintah memberi perhatian dan bersikap terhadap layanan publik.

Jika pelayanan publik dituntut untuk dilaksanakan, maka pemerintah harus memberi respon terhadap layanan apa saja yang harus diberikan. Pemerintah harus memperhatikan cara terbaik dalam pelayanan dan tidak diskriminatif.

Pelayanan menurut sudut pandang pelanggan dibagi menjadi 2 (dua), yaitu pelayanan internal dan eksternal. Pelayanan internal adalah pelayanan yang diberikan didalam tubuh organisasi itu sendiri. Sedangkan pelayanan eksternal adalah pelayanan kepada pelanggan diluar organisasi. Terdapat berbagai jenis pelayanan, yaitu :

- 1) Berdasarkan fungsi pemerintah, pelayanan dibagi menjadi 3 (tiga), yaitu:
  - a) *Environmental Services*: penyediaan sarana dan prasarana publik.
  - b) *Development Services*: bersifat enabling dan facilitating, untuk membantu kelancaran pelayanan yang terjadi, misalnya dibidang kesehatan, pendidikan, agama dan lain-lain.
  - c) *Protective Services*: penyediaan pelayanan keamanan dan perlindungan kepada pelanggan.
- 2) Pengelompokan pelayanan menurut Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63/KEP/M.PAN/7/2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik adalah :
  - a) Kelompok Pelayanan Administrasi merupakan pelayanan yang menghasilkan beberapa bentuk dokumen resmi yang dibutuhkan oleh publik.
  - b) Kelompok Pelayanan Barang merupakan pelayanan yang menghasilkan beberapa bentuk barang yang dibutuhkan oleh publik.

c) Kelompok Pelayanan Jasa merupakan pelayanan yang menghasilkan beberapa bentuk jasa yang dibutuhkan oleh publik.

Pola pengelolaan pelayanan publik menurut keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara tersebut diatas dibagi menjadi 4 (empat), yaitu:

- 1) Fungsional, yaitu pola pelayanan publik oleh penyelenggara pelayanan sesuai dengan tugas, fungsi dan kewenangannya.
- 2) Terpusat, yaitu pola pelayanan publik diberikan secara tunggal oleh penyelenggara pelayanan berdasarkan pelimpahan wewenang dari penyelenggaraan pelayanan terkait lainnya yang bersangkutan.
- 3) Terpadu.
  - a) Terpadu Satu Atap, merupakan pola pelayanan yang pelayanannya diselenggarakan dalam satu atap atau satu tempat, yang meliputi berbagai jenis pelayanan yang tidak mempunyai keterkaitan proses dan dilayani melalui beberapa pintu.
  - b) Terpadu Satu Pintu, merupakan pola pelayanan yang pelayanannya diselenggarakan dalam satu atap atau satu tempat, yang meliputi berbagai jenis pelayanan yang mempunyai keterkaitan proses dan dilayani melalui satu pintu.
- 4) Gugus Tugas, adalah petugas pelayanan publik secara perorangan atau dalam bentuk gugus tugas yang ditempatkan pada instansi pemberi pelayanan. Berdasarkan alasan ekonomormi, dibagi menjadi :
  - a) Pelayanan *Profit Oriented*, yaitu pelayanan yang bertujuan mencari keuntungan sebesarbesarnya. Dilakukan oleh BUMN / BUMD dengan

modal milik negara dan mencari keuntungan yang besar, dengan kaidah-kaidah dan standar pelayanan dunia usaha privat.

- b) Pelayanan sebagai instrumen pajak, yang diwujudkan dengan pemberian hak atas tanah dan bangunan, hak pengelolaan yang dikenai pajak atau retribusi.
- c) Pelayanan *Non Profit Oriented*, yaitu pelayanan yang tidak mencari keuntungan dalam bentuk uang.

#### **4. Pelayanan Prima**

Pengertian Pelayanan Prima (Service Excellence) Pelayanan adalah suatu kegiatan atau urutan kegiatan yang terjadi dalam interaksi langsung antara seseorang dengan orang lain atau mesin secara fisik, dan menyediakan kepuasan pelanggan (Barata, 2003; 30). Definisi pelayanan prima mengandung tiga hal pokok, yaitu adanya pendekatan sikap yang berkaitan dengan kepedulian kepada pelanggan, upaya melayani dengan tindakan yang terbaik, dan adanya tujuan untuk memuaskan pelanggan dengan berorientasi pada standar layanan tertentu (Swastika, 2005:3). Jadi pelayanan prima pada dasarnya adalah rasa kepedulian organisasi yang berorientasi keuntungan (profit oriented) atau organisasi yang berorientasi sosial (nonprofit) terhadap pelanggan yang ditunjukkan dengan adanya sikap, perhatian, dan tindakan nyata, sehingga pelanggan merasa nyaman.

Pelayanan prima berfungsi sebagai berikut.

1. Melayani pelanggan dengan ramah, tepat, dan cepat.
2. Menciptakan suasana agar pelanggan merasa dipentingkan.
3. Menempatkan pelanggan sebagai mitra usaha.

4. Menciptakan pangsa pasar yang baik terhadap produk/jasa.
5. Memenangkan persaingan pasar.
6. Memuaskan pelanggan, agar mau berbisnis lagi dengan perusahaan.
7. Memberikan keuntungan pada perusahaan.

## **5. Macam-Macam Pelayanan Publik**

Pelaksanaan pelayanan yang ditujukan untuk memenuhi kebutuhan masyarakat umum. Pemerintah melalui lembaga dan segenap aparturnya bertugas menyediakan dan menyelenggarakan pelayanan kepada masyarakat. Adapun kegiatan yang dilakukan oleh pemerintah terdiri dari beberapa macam bentuk.

Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor. 63 Tahun 2003, pelayanan publik dibagi berdasarkan 3 kelompok, yaitu:

1. Kelompok Pelayanan Administratif yaitu bentuk pelayanan yang menghasilkan berbagai macam dokumen resmi yang dibutuhkan oleh masyarakat atau publik. Misalnya status kewarganegaraan, kepemilikan, dan lain-lain. Dokumen-dokumen ini antara lain KTP.
2. Kelompok Pelayanan Barang, yaitu pelayanan yang menghasilkan berbagai bentuk/ jenis barang yang digunakan publik. Misalnya penyediaan tenaga listrik, air bersih dan lain-lain.
3. Kelompok Pelayanan Jasa, yaitu pelayanan yang menghasilkan berbagai bentuk jasa yang dibutuhkan publik. Misalnya pendidikan, pelayanan kesehatan, penyelenggaraan transportasi, dan lain-lain.

Pelayanan yang dimaksud adalah pelayanan masyarakat yang merupakan bantuan atau pertolongan yang diberikan pemerintah atau organisasi publik kepada masyarakat secara materi maupun non materi.

Pelayanan umum dilaksanakan dalam suatu rangkaian kegiatan terpadu yang bersifat sederhana, terbuka, lancar, tepat, lengkap, wajar, dan terjangkau. Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara (Men PAN) Nomor 81 Tahun 1993 mengutarakan pula bahwa pelayanan umum mengandung unsur-unsur sebagai berikut:

1. Hak dan kewajiban bagi pemberi maupun penerima pelayanan umum harus jelas dan diketahui secara pasti oleh masing-masing pihak.
2. Pengaturan setiap bentuk pelayanan umum harus disesuaikan dengan kondisi kebutuhan dan kemampuan masyarakat untuk membayar berdasarkan ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku dengan tetap berpegang pada efisiensi dan efektivitas.
3. Mutu, proses dan hasil pelayanan umum diupayakan agar dapat memberi keamanan, kenyamanan, kelancaran, dan kepastian hukum yang dapat dipertanggungjawabkan.
4. Apabila pelayanan umum yang diselenggarakan oleh instansi pemerintah terpaksa harus mahal maka instansi pemerintah yang bersangkutan berkewajiban memberikan peluang kepada masyarakat untuk ikut menyelenggarakan sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku (Sedermayanti, 2000: 193).

Menurut Moenir (2002: 190-196), bentuk pelayanan ada tiga macam yaitu:

## 1. Pelayanan dengan lisan

Pelayanan dengan lisan ini dilakukan oleh petugas-petugas bidang hubungan masyarakat (humas), bidang layanan informasi dan bidang-bidang lain yang tugasnya memberikan penjelasan atau keterangan kepada masyarakat mengenai berbagai fasilitas layanan yang tersedia.

Agar layanan lisan berhasil sesuai dengan yang diharapkan, ada syarat-syarat yang harus dipenuhi oleh pelaku pelayanan, yaitu :

- a. Memahami benar masalah-masalah yang termasuk dalam bidang tugasnya.
- b. Mampu memberikan penjelasan apa-apa saja yang perlu dengan lancar, singkat tetapi cukup jelas sehingga memuaskan bagi mereka yang ingin memperoleh kejelasan mengenai sesuatu.
- c. Bertingkah laku sopan dan ramah tamah.
- d. Meski dalam keadaan sepi tidak berbincang dan bercanda dengan sesama pegawai, karena menimbulkan kesan tidak disiplin dan melalaikan tugas.

## 2. Pelayanan melalui tulisan

Layanan yang diberikan dapat berupa pemberian penjelasan kepada masyarakat dengan penerangannya berupa suatu informasi mengenai hal atau masalah yang sering terjadi. Pelayanan melalui tulisan terdiri dari dua macam, yaitu:

- a. Layanan yang berupa petunjuk, informasi dan sejenis yang ditujukan pada orang-orang yang berkepentingan, agar memudahkan mereka dalam berurusan dengan instansi atau lembaga.

b. Pelayanan berupa reaksi tertulis atas permohonan, laporan, keluhan, pemberitahuan dan lain sebagainya.

3. Pelayanan berbentuk perbuatan

Pelayanan dalam bentuk perbuatan adalah pelayanan yang diberikan dalam bentuk perbuatan atau hasil perbuatan, bukan sekedar kesanggupan dan penjelasan secara lisan.

Berbicara tentang pelayanan yang diberikan pemerintah tentunya tidak terlepas dari pelayanan pemerintah pada sektor publik karena umumnya pelayanan yang diberikan pemerintah itu dalam bidang/sector yang menyangkut kepentingan umum seperti pengurusan KTP, akte kelahiran, kartu keluarga, penyaluran kredit dan lain-lain yang kesemuanya dilakukan demi kesejahteraan masyarakat.

#### **4. Ruang Lingkup Pelayanan Publik**

UU nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik menjelaskan bahwa rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang Undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik.

Ruang lingkup pelayanan publik menurut UU Nomor 25 Tahun 2009 adalah:

1. Pelayanan barang publik meliputi:

a. Pengadaan dan penyaluran barang publik yang dilakukan oleh instansi pemerintah yang sebagian atau seluruh dananya bersumber dari anggaran

pendapatan dan belanja negara dan/atau anggaran pendapatan dan belanja daerah;

- b. Pengadaan dan penyaluran barang publik yang dilakukan oleh suatu badan usaha yang modal pendiriannya sebagian atau seluruhnya bersumber dari kekayaan negara dan/atau kekayaan daerah yang dipisahkan; dan
- c. Pengadaan dan penyaluran barang publik yang pembiayaannya tidak bersumber dari anggaran pendapatan dan belanja negara atau anggaran pendapatan dan belanja daerah atau badan usaha yang modal pendiriannya sebagian atau seluruhnya bersumber dari kekayaan negara dan/atau kekayaan daerah yang dipisahkan, tetapi ketersediaannya menjadi misi negara yang ditetapkan dalam peraturan perundang-undangan.

2. Pelayanan jasa publik meliputi:

- a. Penyediaan jasa publik oleh instansi pemerintah yang sebagian atau seluruh dananya bersumber dari anggaran pendapatan dan belanja negara dan/atau anggaran pendapatan dan belanja daerah.
- b. Penyediaan jasa publik oleh suatu badan usaha yang modal pendiriannya sebagian atau seluruhnya bersumber dari kekayaan negara dan/atau kekayaan daerah yang dipisahkan, dan
- c. Penyediaan jasa publik yang pembiayaannya tidak bersumber dari anggaran pendapatan dan belanja negara atau anggaran pendapatan dan belanja daerah atau badan usaha yang modal pendiriannya sebagian atau seluruhnya bersumber dari kekayaan negara dan/atau kekayaan daerah yang dipisahkan,

tetapi ketersediaannya menjadi misi negara yang ditetapkan dalam peraturan perundang-undangan.

3. Pelayanan administratif meliputi:

- a. Tindakan administratif pemerintah yang diwajibkan oleh negara dan diatur dalam peraturan perundang-undangan dalam rangka mewujudkan perlindungan pribadi, keluarga, kehormatan, martabat, dan harta benda.
- b. Tindakan administratif oleh instansi nomornpemerintah yang diwajibkan oleh negara dan diatur dalam peraturan perundang-undangan serta diterapkan berdasarkan perjanjian dengan penerima pelayanan.

**5. Kinerja Pelayanan Publik**

Penilaian terhadap kinerja merupakan suatu hal yang penting untuk dapat mengetahui sejauh mana tujuan organisasi berhasil diwujudkan dalam jangka waktu atau periode tertentu.kinerja (*performance*) merupakan prestasi kerja, pelaksanaan kerja, pencapaian kerja atau hasil kerja, penampilan kerja (Munir, 1993). Kinerja yaitu, hasil kerja yang dapat dicapai oleh seseorang atau sekelompok orang dalam suatu organisasi sesuai dengan kewenangan dan tanggung jawab masing – masing dalam rangka upaya mencapai tujuan organisasi yang bersangkutan secara legal, tidak melanggar hukum dan sesuai dengan norma dan etika (Prawirosentono, 1999). Kinerja juga merupakan sebuah proses manajemen atau suatu organisasi secara keseluruhan dimana hasil kerja tersebut dapat ditunjukkan buktinya secara konkrit dan dapat diukur (Sudarmayanti, 2010).

Menurut Mahsun (2006) kinerja adalah gambaran mengenai tingkat pencapaianpelaksanaan suatu kegiatan / program / kebijakan dalam mewujudkan

sasaran, tujuan, misi, visi organisasi yang tertuang dalam *strategic planning* suatu organisasi. Dengan kata lain, kinerja merupakan tingkat pencapaian tujuan organisasi. Dengan demikian bahwa kinerja merupakan suatu tingkatan sejauhmana proses kegiatan organisasi itu merupakan hasil atau mencapai tujuan. Pada prinsipnya setiap pelayanan publik senantiasa harus selalu ditingkatkan kinerjanya sesuai dengan keinginan klien atau masyarakat pengguna jasa. Kenyataannya untuk mengadakan perbaikan terhadap kinerja pelayanan publik bukanlah sesuatu yang mudah. Banyak jenis pelayanan umum dengan bermacam penyebab persoalan yang bervariasi antara satu dengan yang lainnya, sehingga perlu dicari suatu metode yang mampu menjawab persoalan tadi, guna menentukan prioritas pemerintah.

Zeithaml, Parasuraman dan Berry yang dikutip oleh Amy Y.S Rahayu (1997) mengemukakan bahwa kinerja pelayanan publik yang baik dapat dilihat melalui berbagai indikator sebagai berikut :

- 1) Keandalan (*Reliability*) yaitu kemampuan dan kehandalan untuk menyediakan pelayanan yang terpercaya.
- 2) Daya tanggap (*Responsiveness*) yaitu kesanggupan untuk membantu dan menyediakan pelayanan secara cepat dan tepat, serta tanggap terhadap keinginan konsumen (masyarakat yang dilayani).
- 3) Jaminan (*Assurance*) yaitu kemampuan dan keramahan serta sopan santun pegawai dalam meyakini kepercayaan konsumen.
- 4) Perhatian (*Emphaty*) yaitu sikap tegas tetapi penuh perhatian terhadap konsumen.

5) Kenyataan (*Tangibility*) yaitu, kualitas pelayanan yang di lihat dari sarana fisik yang kasat mata, misalnya berupa fasilitas atau sarana perkantoran, komputerisasi, administrasi, ruang tunggu, tempat informasi dan sebagainya.

## **6. Kualitas Pelayanan Publik**

Birokrasi publik harus dapat memberikan layanan publik yang lebih profesional, efektif, sederhana, transparan, terbuka, tepat waktu, responsif dan adaptif serta sekaligus dapat membangun kualitas manusia dalam arti meningkatkan kapasitas individu dan masyarakat untuk secara aktif menentukan masa depannya sendiri (Effendi dalam Widodo, 2001).Arah pembangunan kualitas manusia tadi adalah memberdayakan kapasitas manusia dalam arti menciptakan kondisi yang memungkinkan setiap anggota masyarakat mengembangkan kemampuan dan kreativitasnya untuk mengatur dan menentukan masa depannya sendiri.Tjiptono(1996) mendefinisikan kualitas merupakan suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia, proses dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan.

Kualitas pelayanan telah menjadi salah satu isu penting dalam penyediaan layanan publik di Indonesia.Kesan buruknya pelayanan publik selama ini selalu menjadi citra yang melekat pada institusi penyedia layanan di Indonesia.Selama ini pelayanan publik selalu identik dengan kelambanan, ketidak adilan, dan biaya tinggi.Belum lagi dalam hal etika pelayanan di mana perilaku aparat penyedia layanan yang tidak ekspresif dan mencerminkan jiwa pelayanan yang baik.

Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara No. 63/Kep/M.PAN/7/2003 tentang pedoman umum penyelenggaraan pelayanan

publik sebagai penyempurnaan dari keputusan menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 81 Tahun 1995 tentang pedoman tata laksana pelayanan umum, bahwa pelayanan yang berkualitas hendaknya sesuai dengan sendi-sendi pelayanan prima yaitu :

1) Kesederhanaan:

- a. Prosedur mudah
- b. Pelayanan lancar
- c. Pelayanan cepat
- d. Pelayanan tidak berbelit – belit

2) Kejelasan dan kepastian:

- a. Prosedur / tatacara
- b. Persyaratan pelayanan
- c. Pengetahuan petugas
- d. Tanggung jawab petugas

3) Keamanan:

- a. Keamanan pelayanan
- b. Kenyamanan pelayanan
- c. Kemampuan petugas
- d. Kepastian hukum

4) Keterbukaan

- a. Waktu penyelesaian
- b. Kepastian biaya
- c. Akurasi sistem

- d. Fasilitas dan peralatan
- 5). Efisien dan Ekonomis
  - a. Persyaratan ringan.
  - b. Kedisiplinan petugas
  - c. Kewajaran biaya pelayanan
  - d. Sesuai kemampuan ekonomis masyarakat
- 6) Keadilan yang merata
  - a. Keadilan mendapatkan pelayanan
  - b. Perhatian terhadap kepentingan masyarakat
  - c. Kesediaan dan ketanggapan petugas membantu
  - d. Pendistribusian yang merata
- 7) Ketepatan waktu
  - a. Informasi waktu
  - b. Kecepatan pelayanan
  - c. Realisasi waktu
  - d. Kepastian jadwal pelayanan

Gronross ,(1990) (dalam Tjiptono, 2005) mengemukakan enam kriteria kualitas pelayanan yaitu,

- 1) *Professionalism and skill*, kriteria ini merupakan *outcome-related criteria* adalah kualitas pelayanan yang kaitannya dengan penyedia jasa / petugas, fasilitas dan saranafisik, sistem dan peralatan operasional untuk dapat memuaskan masyarakat secara profesional.

- 2) *Attitudes and behavior*, kriteria ini adalah *process-related criteria* adalah kualitas pelayanan yang menunjukkan derajat perhatian yang diberikan petugas terhadap masyarakat dan berusaha membantu dalam memecahkan masalah secara spontan dan senang hati.
- 3) *Accessibility and flexibility*, kriteria ini termasuk dalam proses *process-related criteria*, bahwa penyedia jasa, lokasi, jam kerja dan system operasionalnya dirancang dan dioperasikan sedemikian rupa sehingga masyarakat dapat melakukan dengan mudah. Selain itu juga dirancang dengan maksud agar dapat fleksibel dalam menyesuaikan permintaan dan keinginan masyarakat.
- 4) *Reliability and trustworthiness*, kriteria ini termasuk dalam *process-related criteria* adalah kualitas pelayanan dimana masyarakat memahami bahwa apapun yang terjadi, mereka bias mempercayakan segala sesuatunya kepada penyedia jasa beserta karyawan dan sistemnya.
- 5) *Recovery*, termasuk dalam *process-related criteria*. Masyarakat memahami bahwa bila ada kesalahan atau terjadi sesuatu yang tidak diharapkan, maka penyedia jasa akan segera mengambil tindakan untuk mengendalikan situasi dan mencari pemecahan yang tepat.
- 6) *Reputation and credibility*, kriteria ini merupakan *process-related criteria*, masyarakat meyakini bahwa operasi dari penyedia jasa dapat dipercaya dan memberikan nilai atau imbalan yang sesuai dengan pengorbanan.

## **7. Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Pelayanan Publik**

Faktor-faktor yang membentuk kinerja individual/ aparatur pada dasarnya dapat dilihat dari dua aspek yaitu :

- a. Faktor internal, dari diri pegawai seperti : kemampuan intelektual(pendidikan dan keterampilan), sikap mental kepribadian dan motivasi kerja.
- b. Faktoreksternal, dari luar diri pegawai seperti, kebijakan dan praktik sumber daya manusia(rekrutmen, seleksi, pengembangan karir, sistem penilaian kerja dan sistem balas jasa) dan budaya organisasi.

Menurut Moenir (1998) agar pelayanan dapat memuaskan ada empat persyaratan yaitu:

1. Tingkah laku yang sopan
2. Cara menyampaikan sesuatu berkaitan dengan apa yang seharusnya diterima oleh orang yang bersangkutan
3. Waktu penyampaian yang tepat
4. Keramah tamahan petugas.

Selain itu adapun faktor utama yang menjadi penghambat dalam pelayanan publik yang baik dapat dilihat dari dua sisi, yakni birokrasi dan standar pelayanan publik. Sudah menjadi rahasia umum bahwa dalam tubuh pemerintahan negara Indonesia pada semua jenjang dan jenisnya memiliki struktur birokrasi yang panjang, gemuk, dan berbelit. Akibatnya, urusan di lembaga penyedia layanan publik menjadi berbelit-belitnya dan membutuhkan waktu yang lebih lama serta biaya tinggi. Selain itu, ketiadaan standarisasi pelayanan publik yang dapat menjadi pedoman bagi setiap aparat pemerintah adalah sisi lain yang menjadi kelemahan pemerintah dalam memberikan pelayanan publik yang baik. Indonesia

sebagai sebuah negara besar yang sedang membangun, harus menyadari jika kebutuhan pelayanan publik yang baik dan berkualitas adalah mutlak. Dalam proses pelayanan dari suatu organisasi, faktor-faktor di atas merupakan sistem yang terkait satu sama lain dan saling melengkapi/mempengaruhi pada keterpaduan. Oleh karenanya kerusakan salah satu faktor dalam pelayanan akan mempengaruhi etika pelayanan dari organisasi itu sendiri.

a) *Faktor kesadaran* mencakup kesadaran para pejabat dan petugas yang berkecimpung dalam tugas pelayanan menunjukkan suatu keadaan pada jiwa seseorang yaitu merupakan titik temu atau *equilibrium* dari berbagai pertimbangan sehingga diperoleh suatu keyakinan, ketenangan, ketetapan hati dan keseimbangan dalam jiwa yang bersangkutan. Moenir (1992:89) merumuskan bahwa kesadaran adalah “Suatu proses berpikir melalui metode renungan, pertimbangan dan perbandingan, sehingga menghasilkan keyakinan, ketenangan, ketetapan hati dan keseimbangan dalam jiwanya sebagai pangkal tolak untuk perbuatan dan tindakan yang akan dilakukan”. Adanya kesadaran dapat membawa seseorang kepada keikhlasan dan kesungguhan dalam menjalankan atau melaksanakan suatu kehendak. Dalam suatu organisasi kehendak tersebut tertuang dalam bentuk tugas, baik tertulis maupun tidak tertulis, yang mengikat semua orang dalam organisasi. Sehingga proses pelayanan dengan penuh keikhlasan, kesungguhan dan disiplin tercermin dalam tingkah laku dan perbuatannya.

b) *Aturan* merupakan perangkat yang amat penting dalam segala tindakan dan perbuatan orang apalagi dalam organisasi. Aturan harus dibuat untuk dipatuhi agar

sasaran dapat tercapai sesuai dengan maksudnya. Aturan organisasi akan mengarahkan pegawai untuk disiplin dalam perwujudan kerja.

c) *Faktor struktur dan mekanisme kerja* dalam mencapai tujuan organisasi yaitu pelayanan yang memadai bukan hanya semata-mata sebagai perwujudan susunan organisasi, melainkan menekankan pada pengaturan dan mekanisme kerja untuk menghasilkan pelayanan yang memadai dan perlu didukung oleh sistem, prosedur, dan metode.

d) *Sistem* merupakan hal yang cukup menentukan dalam proses pelayanan, karena sistem merupakan suatu rangkaian komponen yang membentuk kesatuan yang utuh, saling tergantung dan mempengaruhi dalam suatu keterpaduan untuk mencapai suatu tujuan organisasi. Dengan demikian sistem dalam organisasi harus dijaga agar mekanismenya berjalan sebagaimana mestinya. Agar organisasi sebagai suatu sistem dapat berfungsi dengan baik perlu ada *job description* secara terinci agar setiap aparat dapat melakukan tugas dan tanggungjawabnya dengan baik.

e) Dalam penyelenggaraan pelayanan *prosedur dan metode* amat penting dalam menentukan kelancaran dalam mencapai tujuan organisasi. Prosedur adalah rangkaian tindakan/langkah yang harus diikuti dalam usaha mencapai tujuan atau suatu tata cara kerja yang sah. Sedangkan metode adalah memiliki batasan yang lebih sempit dari prosedur yaitu hanya berlaku pada satu unit saja. Jadi metode adalah cara yang dilakukan seseorang untuk menyelesaikan suatu tahap dari rangkaian pekerjaan yang paling mudah dan efisien diantara beberapa cara yang ada. Namun cara termudah dan efisien dimaksud sesuai dengan prosedur.

f) *Pendapatan pegawai*. Pendapatan adalah seluruh penerimaan seseorang sebagai imbalan atas tenaga dan atau pikiran yang telah dicurahkan untuk orang lain atau organisasi yang diperoleh dari organisasi tempat kerja sesuai dengan kedudukan dan peranannya dalam organisasi. Pendapatan haruslah dapat memenuhi kebutuhan hidup baik untuk sendiri maupun keluarga. Pendapatan merupakan faktor pendukung dalam penyelenggaraan pelayanan, karena tujuan orang bekerja adalah untuk mendapatkan imbalan yang sepadan untuk memenuhi kehidupannya. Apabila pendapatan tidak mencukupi maka dalam pelaksanaan pelayanan mereka diliputi rasa resah dan tidak tenang, sehingga pelayanan tidak sesuai dengan apa yang diharapkan.

g) *Kemampuan dan ketrampilan* merupakan hal penting dalam mendukung proses pelayanan. Karena dengan kemampuan dan ketrampilan yang memadai, pelaksanaan pekerjaan dapat dilakukan dengan efektif dan efisien.

h) *Saranapelayanan* merupakan faktor penting pula dalam pelayanan karena berfungsi sebagai alat utama membantu pelaksanaan pekerjaan. Sarana pelayanan dimaksud ada dua macam yaitu sarana kerja dan fasilitas. Sarana kerja meliputi peralatan, perlengkapan, dan alat bantu. Sedangkan fasilitas meliputi gedung dengan segala perlengkapannya.

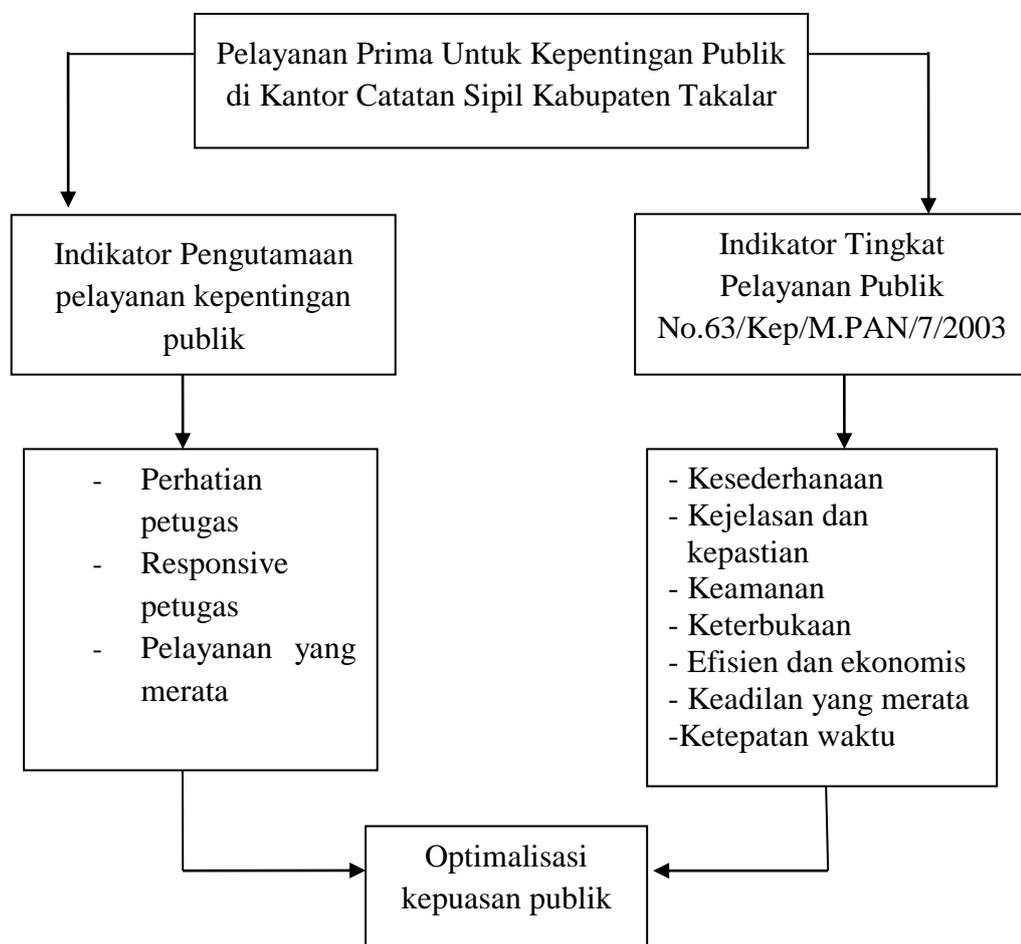
## **B. Kerangka Pikir**

Seorang peneliti menggunakan istilah yang khusus untuk menggambarkan secara tepat fenomena yang ditelitinya. Inilah yang disebut konsep, yakni istilah dan definisi yang digunakan untuk menggambarkan secara abstrak kejadian, keadaan, kelompok atau individu yang menjadi pusat perhatian ilmu

sosial. Melalui konsep, peneliti diharapkan akan dapat menyederhanakan pemikirannya dengan menggunakan istilah untuk beberapa kejadian yang berkaitan satu dengan yang lainnya (Singarimbun, 1995:32).

Berdasarkan tinjauan pustaka dan beberapa dasar teori yang ada serta pemahaman terhadap penelitian sebelumnya, maka berikut ini dikemukakan dengan kerangka pemikiran sebagai berikut:

#### BAGAN KERANGKA PIKIR



#### C. Fokus Penelitian

Berdasarkan permasalahan penelitian tentang pengutamaan kepentingan publik dalam pelayanan publik di Kantor Catatan Sipil Kabupaten Takalar, maka

fokus penelitian ditujukan untuk mengetahui pelayanan petugas, perhatian petugas, ketanggapan petugas, serta pelayanan yang merata kepada pengguna layanan.

#### **D. Deskripsi Fokus Penelitian**

1. Pengutamakan kepentingan publik merupakan sikap atau perlakuan pelayanan yang dilakukan petugas pelayanan di Kantor Catatan Sipil Kabupaten Takalar dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat.
  - Perhatian petugas adalah sikap tegas petugas tetapi penuh perhatian terhadap konsumen atau masyarakat yang dilayani.
  - Ketanggapan petugas adalah kesanggupan petugas untuk membantu dan menyediakan pelayanan secara cepat dan tepat, serta tanggap terhadap keinginan konsumen (masyarakat yang dilayani).
  - Pelayanan yang merata adalah sikap petugas dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat tanpa membedakan masyarakat atau konsumen pengguna layanan tersebut.
2. Kepentingan publik atau kepentingan umum adalah kepentingan orang banyak yang untuk mengaksesnya tidak mensyaratkan beban tertentu. Pada Kantor Catatan Sipil Kabupaten Takalar sesuai dengan tugas dan fungsinya melakukan pelayanan pengurusan akta kelahiran, akta kematian, kartu keluarga dan kartu tanda penduduk.
3. Pelayanan publik adalah Kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan dasar sesuai dengan hak-hak sipil setiap warga dan penduduk atas suatu barang, jasa dan atau pelayanan administrasi yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik.

4. Tingkat pelayanan publik merupakan ukuran menilai kualitas pelayanan publik tersebut dengan mengambil acuan dari kinerja pemberi pelayanan publik dan kepuasan penerima pelayanan publik yang meliputi:
  - a. Kesederhanaan, dalam arti bahwa prosedur/tata cara pelayanan diselenggarakan secara mudah, lancar, cepat dan tidak berbelit-belit serta mudah difahami dan dilaksanakan.
  - b. Kejelasan dan kepastian, dalam arti adanya kejelasan dan kepastian mengenai prosedur pelayanan, persyaratan pelayanan, unit kerja atau pejabat yang bertanggung jawab melayani, rincian biaya/tarif dan tatacara pembayaran, jadwal pelayanan, hak dan kewajiban pelayanan dan pelayan, pejabat yang menerima keluhan.
  - c. Keamanan, dalam arti bahwa proses serta hasil pelayanan dapat memberikan keamanan dan kenyamanan serta memberikan kepastian hukum. Keamanan yang di maksud disini adalah keamanan pelayanan, kenyamanan pelayanan, kemampuan petugas serta kepastian hukum.
  - d. Keterbukaan mengandung arti prosedur/tatacara persyaratan, satuan kerja/pejabat penanggungjawab pemberi pelayanan, waktu penyelesaian, rincian waktu/tarif serta hal-hal lain yang berkaitan dengan proses pelayanan wajib di informasikan secara terbuka agar mudah diketahui dan dipahami oleh masyarakat, baik diminta maupun tidak.
  - e. Efisien dan Ekonomis, Birokrasi dikatakan efektif dan efisien apabila dalam realita pelaksanaannya birokrasi dapat berfungsi melayani sesuai dengan kebutuhan masyarakat. Aspek ekonomis dalam kinerja diartikan sebagai

strategi untuk menggunakan sumber daya yang seminimal mungkin dalam proses penyelenggaraan kegiatan pelayanan publik.

f. Keadilan yang merata mempertanyakan distribusi dan alokasi layanan yang diselenggarakan oleh organisasi pelayanan publik.

g. Ketepatan waktu dalam arti bahwa pelaksanaan pelayanan umum dapat diselesaikan dalam kurun waktu yang telah ditentukan.

5. Optimalisasi adalah proses ataupun cara menjadikan sempurna, menjadikan paling tinggi atau menjadikan paling maksimal.

## **BAB III**

### **METODE PENELITIAN**

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

Waktu penelitian dilaksanakan selama 2 (dua) bulan. Dari bulan Oktober – Desember 2015. Lokasi penelitian dilaksanakan di Kantor Catatan Sipil Kabupaten Takalar. Pertimbangan bahwa instansi tersebut yang bertanggung jawab dalam hal pengutamaan kepentingan publik dalam pelayanan publik.

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

Jenis penelitian ini adalah penelitian kualitatif, yaitu data yang dikumpulkan berbentuk kata-kata, gambar, bukan angka-angka.

Tipe penelitian adalah studi kasus (*case study*) yang bertujuan untuk mengumpulkan dan menganalisa suatu proses tertentu terkait fokus penelitian ini sehingga dapat menemukan ruang lingkup tertentu. Studi kasus adalah salah satu metode penelitian dalam ilmu sosial. Studi kasus (*case study*) adalah suatu strategi penelitian, penelaahan empiris yang menyelidiki suatu gejala dalam latar kehidupan nyata. Strategi ini dapat menyertakan bukti kualitatif yang bersandar pada berbagai sumber dan perkembangan sebelumnya dari proposisi teoritis.

#### **C. Sumber Data**

##### **1. Data Primer:**

Hasil observasi dan wawancara yang dilakukan untuk mengetahui bagaimana tingkat pengutamaan kepentingan publik dalam pelayanan publik dan tingkat pelayanan publik kantor catatan sipil Kab. Takalar. Hasil wawancara, dilakukan pada informan dari sisi pengambil keputusan (kepala dinas),

pelaksana kegiatan, dan pengguna layanan (masyarakat) sesuai dengan kebutuhan penelitian.

## 2. Data Sekunder:

Dokumen-dokumen, catatan-catatan, laporan-laporan, maupun arsip-arsip resmi yang diperoleh dari kantor catatan sipil Kab. Takalar.

### **D.Informan Penelitian**

Informan adalah orang-orang yang paham atau pelaku yang terlibat langsung dengan permasalahan penelitian. Informan yang dipilih adalah yang dianggap relevan dalam memberikan informasi mengenai pelayanan publik kantor catatan sipil Kab. Takalar.

Adapun yang menjadi informan dalam penelitian ini dapat dilihat pada table di bawah ini:

<b>No.</b>	<b>Jabatan/ Struktur</b>	<b>Jumlah</b>
1.	Kepala Dinas Administrasi Kependudukan dan Catatan Sipil Kab. Takalar.	1 Orang
2.	Kepala Bagian Pelayanan Catatan Sipil Kab. Takalar	1 Orang
3.	Staf Bagian Pelayanan Catatan Sipil Kab. Takalar bagian pelayanan.	3 Orang
4.	Masyarakat pengguna layanan kantor catatan sipil Kab. Takalar.	5 Orang
<b>Total</b>		<b>10 Orang</b>

## **E. Teknik Pengumpulan Data**

Dalam penelitian dipergunakan teknik pengumpulan data sebagai berikut :

1. Observasi, yaitu pengumpulan data dengan cara mengadakan pengamatan langsung terhadap proses pelayanan publik.
2. Wawancara, yaitu teknik pengumpulan data dimana peneliti secara langsung mengadakan tanya jawab dengan pengambil keputusan (kepala dinas), pelaksana kegiatan, dan pengguna layanan (masyarakat).
3. Studi kepustakaan, yaitu dengan membaca buku, majalah, surat kabar, dokumen-dokumen, undang-undang yang ada hubungannya dengan penelitian yang akan dilaksanakan.
4. Penelusuran data *online*, yaitu data diperoleh dengan mengakses internet untuk mencari sumber data yang berhubungan dengan penelitian yang akan dilaksanakan.

## **F. Teknik Analisis Data**

Analisis data yang diperoleh, peneliti menggunakan teknik analisis kualitatif, yakni data yang diperoleh dianalisis dan disajikan dalam bentuk kata-kata lisan maupun tertulis. Teknik ini bertujuan untuk menggambarkan secara sistematis fakta-fakta dan data-data yang diperoleh serta hasil-hasil penelitian, baik dari hasil study lapangan maupun *study literature* untuk kemudian memperjelas gambaran hasil penelitian.

## **G. Pengabsahan Data**

Validitas data sangat mendukung hasil akhir penelitian, oleh karena itu diperlukan teknik untuk memeriksa 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.

Menurut Wiliam dalam Sugiyono (2005), triangulasi dalam pengujian kredibilitas ini diartikan sebagai pengecekan data dari berbagai sumber dengan berbagai cara dan berbagai waktu. Dengan demikian terdapat triangulasi sumber, triangulasi teknik pengumpulan data, dan waktu.

### **1. Triangulasi sumber**

Triangulasi sumber untuk menguji kredibilitas data dengan cara mengecek data yang telah diperoleh melalui beberapa sumber.

### **2. Triangulasi teknik**

Triangulasi teknik untuk menguji kredibilitas dilakukan dengan cara mengecek data kepada sumber yang sama dengan teknik yang berbeda

### **3. Triangulasi waktu**

Waktu juga sering mempengaruhi kredibilitas data. Data yang dikumpulkan dengan teknik wawancara di pagi hari pada saat nara sumber masih segar, belum banyak masalah, akan memberikan data yang lebih valid sehingga lebih kredibel.

## **BAB IV**

### **HASIL PENELITIAN**

#### **A. Deskripsi Obyek penelitian**

Pencatatan sipil adalah pencatatan peristiwa penting yang di alami oleh seseorang dalam registrasi instansi pelaksanaan pencatatan sipil.

#### **Peran kantor pencatatan sipil**

1. Pencatatan dan penerbitan kutipan akte kelahiran
2. Pencatatan dan penerbitan akta perkawinan
3. Pencatatan akta perceraian
4. Penerbitan kutipan akta pengakuan dan pengesahan anak
5. Pencatatan dan penerbitan akta kematian
6. Perubahan nama
7. Penyimpanan dan pemeliharaan akta kelahiran,akta perkawinan,akta perceraian,akta kematian,akta pengakuan dan pengesahan anak
8. Penyediaan bahan dalam rangka kebijaksanaan dibidang kependudukan/kewarga negaraan.

#### **Tugas kantor pencatatan sipil**

Dinas Kependudukan Dan Pencatatan sipil melaksanakan tugas pokok penyusunan dan pelaksanaan kebijakan daerah di bidang Administrasi Kependudukan.Untuk melaksanakan tugas pokok dimaksud, Dinas Kependudukan Dan Pencatatan sipil mempunyai fungsi :

- a. Pengumpulan, Pengelolaan dan Pengendalian Data yang berbentuk Data Base serta analisis data untuk penyusunan program kegiatan.

- b. Perencanaan strategis pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan sipil
- c. Perumusan Kebijakan teknis Bidang Kependudukan dan Pencatatan sipil
- d. Penyelenggaraan urusan Pemerintahan dan urusan Umum Bidang Kependudukan dan Pencatatan Sipil
- e. Pembinaan dan pelaksanaan tugas Bidang Kependudukan dan Pencatatan sipil
- f. Pelaksanaan, Pengawasan, Pengendalian serta Evaluasi dan Pelaporan penyelenggaraan Bidang Kependudukan dan Pencatatan sipil
- g. Pelaksanaan standart pelayanan minimal yang wajib dilaksanakan pada Bidang Kependudukan dan Pencatatan sipil
- h. Penyelenggara Kesekretariatan Dinas Kependudukan dan Pencatatan sipil
- i. Pelayanan Pendaftaran Penduduk, Pencatatan sipil, Pengelolaan Informasi Administrasi Kependudukan dan Penyerasian perkembangan kependudukan
- j. Pengkoordinasian Integrasi dan Sinkronisasi kegiatan Bidang Administrasi Kependudukan dan Penyerasian Perkembangan Kependudukan dilingkungan Pemerintah Daerah
- k. Pembinaan kepada masyarakat tentang Kependudukan dan Pencatatan sipil
- l. Pelaksanaan kerjasama dengan lembaga Pemerintah dan lembaga lainnya
- m. Koordinasi dengan Instansi terkait dalam hal kebijakan Kependudukan, Tertib Adminitrasi Kependudukan dan Analisis dampak Kependudukan
- n. Pelaksanaan Sistem Informasi Administrasi Kependudukan
- o. Pembangunan dan Pengembangan Jaringan Komunikasi Data Kependudukan
- p. Perlindungan Data Pribadi penduduk dalam proses dan hasil Pendaftaran Penduduk serta Pencatatan sipil pada Data Base Kependudukan

- q. Pembinaan dan pengembangan sumber daya manusia Pengelola Pendaftaran Penduduk, Pencatatan sipil, Pengelolaan Informasi Administrasi Kependudukan dan Penyerasian Perkembangan Kependudukan
- r. Pengawasan dan Pengendalian atas penyelenggaraan Pendaftaran Penduduk, Pencatatan Sipil Pengelolaan Informasi Administrasi Kependudukan dan Penyerasian Perkembangan Kependudukan
- s. Penyusunan rencana pembangunan dan pengembangan kegiatan pendaftaran dan pencatatan penduduk
- t. Pemberian Nomor Induk Kependudukan (NIK)
- u. Pendaftaran dan penerbitan Kartu Keluarga (KK)
- v. Pendaftaran dan penerbitan Kartu Tanda Penduduk (KTP)
- w. Pencatatan dan penerbitan Akta-akta Catatan Sipil (Kelahiran, Perkawinan, Perceraian, Kematian) dan pencatatan pengakuan dan pengesahan anak
- x. Pencatatan mutasi data penduduk.
- y. Pengolahan data penduduk
- z. Penyelenggaraan penyuluhan

### **Manfaat Kantor Pencatatan Sipil**

- 1). Penyusunan dan pengkoordinasian program kerja pelaksanaan tugas Pencatatan Sipil.

Program kerja ini disusun agar kantor pencatatan sipil ini dapat berfungsi sebagaimana mestinya.

2). Perumusan kebijakan dan perencanaan teknis tentang pengelolaan administrasi kependudukan dan Pencatatan Sipil.

Kebijakan dan perencanaan yang dilakukan oleh Kantor Pencatatan Sipil dibidang administrasi digunakan untuk membiayai keperluan kantor tersebut. Dan dana tersebut bersumber dari APBD.

3). Pelayanan kepada masyarakat serta pelaksanaan bimbingan dan penyuluhan bidang kependudukan dan Pencatatan Sipil.

Pelayanan ini dilakukan agar Kantor pencatatan sipil dapat berjalan sebagaimana mestinya, untuk melayani penduduk yang belum mengetahui tata cara tentang pembuatan akta pencatatan sipil.

4). Pelaksanaan pencatatan dan penerbitan kutipan akta-akta Pencatatan Sipil serta mendokumentasikan akta-akta Pencatatan Sipil.

pencatatan dan penerbitan kutipan akta-akta Pencatatan Sipil serta mendokumentasikan akta-akta Pencatatan Sipil merupakan salah satu fungsi utama, Pencatatan dan penerbitan ini dilakukan untuk mendata penduduk, sedangkan dokumentasi akta catatan sipil dilakukan sebagai cadangan/arsip jika suatu hari nanti salah seorang penduduk kehilangan akta catatan sipilnya.

5). Pelaksanaan tugas lain yang diberikan oleh Kepala daerah sesuai dengan tugas dan fungsinya.

Tugas lain yang diberikan oleh kepala daerah wajib untuk di lakukan oleh kantor pencatatan sipil sesuai dengan tugas dan fungsinya. Karena Kantor pencatatan sipil berada dibawah wewenang kepala daerah.

**VISI DAN MISI KANTOR CATATAN SIPIL KABUPATEN  
TAKALAR“Takalar Terdepan Dalam Pelayanan Menuju Masyarakat  
Sejahtera, Berkeadilan, Beriman dan Bertaqwa”**

1. **Terdepan dalam Pelayanan.** Memiliki pengertian sebagai sebuah pemerintahan yang mampu memberi jaminan pelayanan yang memuaskan kepada masyarakat.
2. **Masyarakat Sejahtera.** Kesejahteraan masyarakat yang dimaksud adalah mereka merasa aman, nyaman, sehat, bebas dari rasa tertekan dan terpenuhi kebutuhan dasar masyarakat.
3. **Berkeadilan.** Mengandung pengertian bahwa pelayanan yang memuaskan dan dapat diakses oleh seluruh lapisan masyarakat tanpa membeda-bedakan.
4. **Beriman dan Bertaqwa.** Dimaksudkan untuk memberikan pegangan bahwa landasan pembangunan senantiasa berdasarkan nilai-nilai agama, moral dan etika.

Untuk mewujudkan Visi tersebut, maka pemerintahan akan melaksanakan lima

Misi yaitu:

1. Meningkatkan kualitas sumber daya manusia,
2. Mewujudkan pemerintahan yang bersih,
3. Meningkatkan Pendapatan Asli Daerah,
4. Meningkatkan kesejahteraan rakyat,
5. Meningkatkan penghayatan nilai keagamaan.

Untuk menjaga konsistensi visi dan misi terutama di dalam menjabarkannya ke dalam kebijakan, program dan kegiatan pembangunan daerah selama lima tahun ke depan, maka harus dibingkai dengan nilai-nilai budaya lokal yang tumbuh dan berkembang di masyarakat Takalar.

### **Karakteristik Informan**

Dalam pelaksanaan penelitian ini, karakteristik informan terdiri atas jenis kelamin, pekerjaan, dan umur. Berdasarkan hasil penelitian di deskripsikan karakteristik informan sebagai berikut:

#### **1. Jenis Kelamin**

Karakteristik informan menurut jenis kelamin (*gender*) yaitu pengelompokan informan menurut laki-laki dan perempuan. Untuk mengetahui mayoritas jenis kelamin laki-laki dan perempuan dapat disajikan melalui tabel berikut:

**Tabel 4.1 Karakteristik informan berdasarkan jenis kelamin**

<b>Jenis Kelamin</b>	<b>Jumlah</b>
Laki – laki	4
Perempuan	6
<b>Total Informan</b>	<b>10</b>

*Sumber : Data diolah 2015*

Berdasarkan tabel 4.1 yaitu pengelompokan informan menurut jenis kelamin yang terbesar adalah lebih didominasi oleh perempuan yaitu sebesar 6 orang. Hal ini menunjukkan bahwa sebagian besar masyarakat pengguna

layanandi kantor catatan sipil kabupaten Takalar adalah banyak didominasi oleh Perempuan jika dibandingkan dengan yang berjenis kelamin Laki-laki.

## 2. Karakteristik informan berdasarkan pendidikan

Informan menurut pendidikan dapat dijelaskan berdasarkan pendidikan formal. Hasil penelitian ini diperoleh karakteristik informan berdasarkan tingkat pendidikan seperti pada tabel 4.2 berikut:

**Tabel 4.2 Karakteristik informan berdasarkan pendidikan**

<b>Tingkat Pendidikan</b>	<b>Jumlah</b>
SD	-
SMP	2
SMU	3
S1	5
<b>Total Informan</b>	<b>10</b>

*Sumber : Data diolah 2015*

Berdasarkan tabel 4.2 yaitu pengelompokan informan menurut pendidikan, yang menunjukkan bahwa sebagian besar informan pengguna layanan di kantor catatan sipil kabupaten takalar adalah S1 yaitu sebesar 5 orang.

## 3. Karakteristik informan berdasarkan jenis pekerjaan

Informan menurut jenis pekerjaan dalam penelitian ini dapat dilihat pada tabel 4.3 yaitu sebagai berikut:

**Tabel 4.3 Karakteristik informan berdasarkan pekerjaan**

<b>Jenis Pekerjaan</b>	<b>Jumlah</b>
PNS	2
Honorar	2
Wiraswasta	1
TNI/POLRI	-
Petani	5
<b>Total Informan</b>	<b>10</b>

*Sumber : Data diolah 2015*

Berdasarkan tabel 4.2 yaitu informan menurut jenis pekerjaan yaitu lebih banyak yang bekerja sebagai PNS sebesar 2 orang, kemudian pada kategori wiraswasta sebanyak 1 orang, Petani berjumlah 5 orang atau selanjutnya pegawai swasta sebanyak 2 orang.

#### **4).Karakteristik informan berdasarkan umur**

Karakteristik informan menurut umur dijelaskan menurut usia 17 Tahun sampai 46 Tahun keatas. Adapun karakteristik informan berdasarkan umur seperti tabel 4.3 yaitu sebagai berikut:

**Tabel 4.4 Karakteristik informan berdasarkan umur**

<b>Umur</b>	<b>Jumlah</b>
17-25 Tahun	2
26-35 Tahun	2
36-45 Tahun	4
> 46 Tahun	2
<b>Total Informan</b>	<b>10</b>

*Sumber : Data diolah 2015*

Berdasarkan tabel 4.4 karakteristik informan menurut umur mayoritas berumur Tahun 36-45 sebesar 4 orang. Hal ini menunjukkan bahwa sebagian besar informan yang menjadi sampel dalam penelitian ini adalah berumur 36-45 Tahun.

## **B. Pengutamaan Pelayanan Untuk Kepentingan Publik**

Optimalisasi adalah proses ataupun cara menjadikan sempurna, menjadikan paling tinggi atau menjadikan paling maksimal. Kepentingan publik atau kepentingan umum adalah kepentingan orang banyak yang untuk mengaksesnya, tidak mensyaratkan beban tertentu. Di dalam masyarakat terdapat banyak kepentingan-kepentingan, baik perorangan maupun kelompok, yang tidak terhitung jumlah maupun jenisnya yang harus dihormati dan dilindungi. Dalam hal pemenuhan kepentingan publik tindakan yang dilakukan pemerintah harus ditujukan kepada pelayanan publik, memperhatikan dan melindungi kepentingan orang banyak (kepentingan publik). Dalam pelayanan harus diutamakan kepentingan publik. Kepentingan publik yaitu perhatian petugas, ketanggapan petugas dan pelayanan yang merata.

Pelayanan publik dapat diartikan sebagai pemberian layanan (melayani) keperluan orang atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan. Hal ini berarti masyarakat semakin sadar akan apa yang menjadi hak dan kewajibannya sebagai warga negara dalam hidup bermasyarakat, berbangsa dan bernegara. Masyarakat semakin berani untuk mengajukan tuntutan, keinginan dan aspirasinya kepada pemerintah. Masyarakat semakin kritis dan semakin berani untuk melakukan kontrol terhadap apa yang dilakukan oleh pemerintahnya. Dalam hal ini memang

yang menjadi tujuan pelayanan publik pada umumnya adalah bagaimana mempersiapkan pelayanan publik tersebut yang dikehendaki atau dibutuhkan oleh publik, dan bagaimana menyatakan dengan tepat kepada publik mengenai pilihannya dan cara mengaksesnya yang direncanakan dan disediakan oleh pemerintah.

Berangkat dari persoalan mempertanyakan kepuasan masyarakat terhadap apa yang diberikan oleh pelayan dalam hal ini yaitu administrasi publik adalah pemerintah itu sendiri dengan apa yang mereka inginkan, maksudnya yaitu sejauhmana publik berharap apa yang akhirnya diterima mereka. Dengan demikian dilakukan penilaian tentang sama tidaknya antara harapan dengan kenyataan, apabila tidak sama maka pemerintah diharapkan dapat mengoreksi keadaan agar lebih teliti untuk peningkatan kualitas pelayanan publik.

### **1. Perhatian Petugas**

Perhatian petugas adalah sikap tegas petugas tetapi penuh perhatian terhadap konsumen atau masyarakat yang dilayani. Dalam pelayanan yang harus diperhatikan adalah keutamaan perhatian petugas kepada masyarakat yang dilayani. Seperti halnya di Kantor Catatan Sipil Kabupaten Takalar yang perlu diperhatikan adalah bagaimana petugas melayani masyarakat dengan penuh perhatian.

Berdasarkan wawancara selaku Kepala Bidang Pencatatan Sipil bahwa:

“Untuk mendapatkan perhatian dari petugas masyarakat juga perlu memperhatikan prosedur prosedur yang telah tersedia agar mendapatkan pelayanan yang efisien dan efektif, selain itu masyarakat yang membutuhkan perhatian penuh dari petugas pelayanan harus memperhatikan ketaatan dalam proses pelayanan” (Hasil wawancara dengan Bapak H.R 26 Oktober 2015).

Berdasarkan hasil wawancara di atas informan mengatakan bahwa untuk mendapatkan perhatian petugas Kantor Catatan Sipil Kabupaten Takalar masyarakat juga perlu memperhatikan prosedur-prosedur yang sudah ditetapkan di Kantor catatan sipil kabupaten takalar, namun halnya masih banyak masyarakat yang belum memahami atau mentaati peraturan-peraturan yang berlaku di kantor catatan sipil, jadi untuk mendapatkan perhatian petugas masyarakat perlu memahami aturan-aturan yang di keluarkan sehingga pelayanan dapat berjalan dengan efektif dan efisien.

Begitu pula yang di paparkan oleh warga masyarakat polongbangkeng utara mengatakan bahwa:

“Pelayanan yang di berikan di kantor catatan sipil masih perlu memberikan pelayanan yang maksimal kepada masyarakat agar mendapatkan pelayanan yang lebih memuaskan, petugas juga perlu memberikan fasilitas yang dapat di gunakan oleh para pengguna pelayanan agar tidak merasa bosan, seperti halnya memperbanyak kursi di ruangan tunggu, memberikan nomor antrian, petugas harusnya memakai speaker/mike”. (Hasil wawancara dengan Ibu H.S 04 November 2015).

Berdasarkan wawancara dengan informan warga kecamatan polong bangkeng utara mengatakan bahwa harusnya petugas pelayanan memperhatikan keadaan di tempat pelayanan atau ruang administrasi pelayanan, karna banyak warga yang resah akan keadaan pelayanan di Kantor Catatan Sipil Kabupaten Takalar, khususnya di ruangan tunggu kurangnya tempat duduk sehingga banyak warga yang lalu lalang dan berdiri menunggu sehingga mereka merasa bosan, selain itu petugas pelayanan juga harus memberikan nomor antrian agar pelayanan tertib dan teratur, karna sering kita lihat bahwa banyak petugas pelayanan yang lebih mengutamakan hubungan kerabat, keluarga atau orang yang

memiliki pekerjaan di bandingkan warga yang lebih dulu datang dari awal. Jadi untuk lebih mengefesikan dan mengefektifkan pelayan kiranya para petugas pelayanan perlu memperhatikan hal-hal tersebut agar masyarakat juga merasa puas dengan apa yang mereka inginkan.

Adapun wawancara penulis dengan warga kecamatan polongbankeng utara juga mengatakan bahwa:

“Pelayanan para petugas Kantor Catatan Sipil Kabupaten Takalar belum sesuai dengan keinginan masyarakat karna petugas pelayanan sering kali tidak tepat waktu sehingga menghambat pelayanan yang tidak efektif dan efisien, sehingga berdampak pada masyarakat, terkadang juga para petugas memberikan pelayanan yang membuat masyarakat bingung dan ribet karna tidak adanya transparansi pelayanan”. (Hasil wawancara dengan Ibu S.L 28 Oktober 2015).

Berdasarkan paparan informan di atas, bahwa pelayanan para petugas Kantor Catatan Sipil tidak sesuai dengan keinginan masyarakat, dimana seharusnya para petugas datang tepat pada waktu yang telah di sepakati dalam jadwal instansi pemerintahan, agar kiranya pelayanan berjalan tepat pada waktunya serta menajag kelancaran pelayanan kepada masyarakat. Seringkali kita melihat para petugas pelayanan lalu lalang di saat jam kantor berlangsung sehingga pelayanan di kantor pun menjadi terhambat.

Tanggapan Kepala Sub. Bagian Program Kesekretariatan mengatakan bahwa :

“Sebagai petugas pelayan dalam hal ini perlu di perhatikan keluhan-keluhan masyarakat setempat sebagai dorongan atau masukan di Kantor Catatan Sipil Kabupaten Takalar agar bisa memberikan pelayanan yang lebih efektif dan efisien sesuai dengan harapan para masyarakat setempat, tetapi dalam hal ini masyarakat juga perlu mebantunya dalam artian memperhatikan hal-hal peraturan yang di inginkan di Kantor Catatan sipil

agar pelayanan berjalan sesuai tujuan yang diharapkan.”(Hasil wawancara dengan Bapak B.T 26 Oktober 2015).

Berdasarkan tanggapan dari informan di atas petugas pelayanan Kantor Catatan Sipil Kabupaten Takalar bahwa secara sosial kita perlu menyadari bahwa untuk mendapatkan apa yang diinginkan perlu adanya komunikasi yang baik. Seperti halnya dalam pelayanan tidak sepenuhnya ada yang di salahkan baik petugas pelayanan ataupun pengguna layanan, semua butuh kesadaran dari pihak yang terkait agar mendapatkan hasil pencapaian yang di harapkan baik pemerintah maupun masyarakat.

Sesuai dari hasil wawancara dengan beberapa informan di atas terkait dengan perhatian petugas maka penulis memaparkan bahwa adanya ketimpangan beberapa pendapat mengenai poin di atas yaitu perhatian petugas sehingga hasil dari wawancara tersebut memiliki makna agar kiranya semua pihak yang terkait dengan pelayanan publik dapat memahami dan sebagai acuan bentuk perhatian untuk kepentingan bersama.

## **2. Ketanggapan Petugas**

Ketanggapan petugas adalah kesanggupan petugas untuk membantu dan menyediakan pelayanan secara cepat dan tepat, serta tanggap terhadap keinginan konsumen (masyarakat yang dilayani). Kepentingan umum adalah kepentingan orang banyak yang untuk mengaksesnya, tidak mensyaratkan beban tertentu. Ia mencontohkan, kepentingan umum pembuatan jembatan yang orang bisa melewatinya tanpa harus membayar berbeda dengan jika masuk hotel yang harus membayar. Adanya berbagai kenyataan sehari-hari yang senantiasanya kita alami di lingkungan birokrasi pemerintah pada umumnya, seperti prosedur yang berlaka-

liku,dokumen-dokumen yang kurang terjaga,kurang memiliki manajerial skill,keterampilan,kemampuan dan inisiatif dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat yang tidak memuaskan sebagai penyakit yang diderita oleh suatu birokrasi.

Berdasarkan wawancara dengan warga kecamatan polongbangkeng utara

“Berbicara tentang pelayanan di instansi pemerintahan khususnya di Kantor Catatan Sipil Kabupaten Takalar ketanggapan para petugas pelayanan kurang memahami keinginan masyarakat pada umumnya masyarakat yang kurang paham dalam mengurus berkas,sehingga banyak terlihat masyarakat yang bingung karna laka-liku pelayanan,seharusnya para petugas memasang semacam informasi dalam kepengurusan berkas atau administrasi agar masyarakat dapat melihat dan tidak merasa terbebani.”(Hasil wawancara dengan Bapak A.HM. 28 Oktober 2015).

Berdasarkan hasil dari wawancara dengan informan di atas mengatakan bahwa masyarakat merasa petugas pelayanan tidak memberikan informasi yang lebih jelas untuk mengurus berkas yang diinginkan oleh masyarakat,sehingga banyak masyarakat yang mengeluh atas pelayanan di Kantor Catatan Sipil Kabupaten Takalar karna merasa terbebani dengan laka-liku pelayanan. Hal ini perlu menjadi perhatian bagi setiap penerus bangsa yang akan menjalankan pelayanan di setiap instansi pemerintahan.Masyarakat dalam hubungannya dengan pelayanan aparatur pemerintah selalu menuntut pemberian pelayanan yang cepat, cermat maupun ramah. Untuk mencapai pada pelayanan tersebut, pemahaman perilaku birokrasi sebaiknya diketahui terlebih dahulu sebagai suatu tindakan individu bagi keberhasilan organisasi, karena individu yang dapat membawa tatanan birokrasi, kemampuan, kepercayaan pribadi, pengharapan, dan pengalaman untuk mencapai tujuan organisasi. Dalam hal ini lebih menekankan pada pencarian cara untuk meningkatkan hasil yang efektif, sehingga pelayanan

yang diberikan dapat memuaskan masyarakat dan harus berawal dari aparat birokrasi yang suka bekerja keras.

Begitu pula yang dipaparkan oleh warga kecamatan polong bangkeng utara

“Berbicara tentang pelayanan di instansi khususnya di Kantor Catatan Sipil Kabupaten Takalar masih perlu menambah wawasan dalam proses pelayan, keterampilan, kemampuan dalam melayani masyarakat karna sebagian besar warga masyarakat merasa kurang puas atas pelayanan yang di berikan karna kurang tanggap dengan apa yang di inginkan oleh pengguna layanan tersebut sehingga mengakibatkan pelayanan tidak efektif dan tidak efisien”.(Hasil Wawancara dengan Ibu S.B 28 Oktober 2015).

Berdasarkan hasil wawancara dengan informan di atas memaparkan bahwa pelayanan di Kantor Catatan Sipil Kabupaten Takalar kurang memahami hal-hal penting dalam instansi pemerintahan baik dari keterampilan, kemampuan dan inisiatif dalam menangani keluhan dari masyarakat. Dalam situasi ini maka ke depan tuntutan masyarakat akan semakin meningkat kepada birokrasi agar semakin terbuka, transparansi, makin produktif dan mampu memberikan dan meningkatkan mutu pelayanan. Dalam situasi demikian, maka kinerja birokrasi aparatur negaraharus benar-benar bertindak demi kepentingan bangsa dan Negara agar dalam menyelenggarakan fungsinya, birokrasi berpegang pada berbagai peraturan perundang-undangan yang berlaku.

Wawancara dengan petugas loket pelayanan akta catatan sipil

“Di dalam proses pelayanan terkadang masyarakat kurang paham dengan apa yang di informasikan sehingga masyarakat merasa terbebani dengan pelayanan petugas, selain itu masyarakat juga perlu memahami keadaan dan ketaatan yang ada di Kantor Catatan Sipil Kabupaten Takalar, agar pelayanan berjalan dengan baik”.(Hasil wawancara dengan Ibu M.Z 26 Oktober 2015).

Sesuai dengan hasil wawancara dengan informan di atas bahwa para petugas pelayanan di Kantor Catatan Sipil Kabupaten Takalar memiliki fungsi masing-masing, namun halnya terkadang masyarakat tidak mengetahui tentang hal itu sehingga masyarakat merasa dipersukar oleh para petugas pelayanan. Hal ini menjadi keluhan yang sering di bicarakan oleh masyarakat dengan banyaknya petugas yang tidak menjalankan fungsi dan prinsip-prinsip birokrasi sehingga berdampak pada instansi pemerintahan yang tidak sesuai dengan tujuan birokrasi itu sendiri. Mereka tidak suka menunda-nunda waktu, memperpanjang jalur pelayanan, atau mengutamakan prosedur tetapi mengabaikan substansi. Dengan demikian birokrasi publik dapat dikatakan baik apabila mereka dinilai memiliki responsif (daya tanggap) yang tinggi terhadap tuntutan, masalah, keluhan serta aspirasi masyarakat.

### **3. Pelayanan yang Merata**

Pelayanan yang merata adalah sikap petugas dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat tanpa membeda-bedakan masyarakat atau konsumen pengguna layanan tersebut. Selama ini pemerintah sebenarnya juga mengumandangkan bahwa aparatur pemerintah merupakan abdi masyarakat. Sebagai abdi masyarakat sudah jelas bahwa tugas utama dari aparatur yaitu memberikan kualitas pelayanan kepada masyarakat tanpa membanding-bandingkan atau membeda-bedakan masyarakat dalam proses pelayanan. Dengan demikian aparatur pemerintah menjadi tantangan dan sekaligus menjadi tuntutan birokrasi pemerintah ke depan. Dengan demikian dapat diartikan bahwa pelayanan publik adalah sebagai pemberian pelayanan untuk keperluan orang atau masyarakat yang mempunyai

kepentingan pada organisasi sesuai dengan aturan dan tata cara yang telah ditetapkan.

Petikan wawancara dengan staf Kantor Catatan Sipil Kabaupaten Takalar

“Sebagai petugas pelayanan di Kantor Catatan Sipil Kabupaten Takalar mengenai pelayanan secara merata tentu di lakukan selayaknya sebagai tugas utama petugas pelayanan,tetapi terkadang masyarakat merasa di beda-bedakan pelayanannya oleh petugas,mungkin saja berkas yang diminta belum lengkap atau biasanya kurangnya kedisiplinan dan kesopanan kepada petugas pelayanan”.(Hasil wawancara dengan Ibu RM 26 Oktober 2015).

Berdasarkan paparan dari informan selaku petugas pelayanan di Kantor Catatan Sipil Kabupaten Takalar bahwa dalam proses pelayanan di Kantor Catatan sipil telah menjadi tugas utama sebagai abdi masyarakat tentu selayaknya melayani masyarakat tanpa adanya perbandingan dengan yang lain, tetapi terkadang banyak masyarakat yang tidak menjaga tatakrama dengan petugas pelayanan sehingga muncul penyakit birokrasi yang sering di bicarakan oleh masyarakat yang katanya pelayanan di Kantor Catatan Sipil Kabupaten Takalar tidak merata karna adanya system kekerabatan,kekeluargaan ataupun karna memiliki jabatan dan lainnya.

Begitu pula yang di paparkan oleh Pengadministrasi pendaftaran penduduk

“Pelayanan di Kantor Catatan Sipil Kabupaten Takalar sudah di lakukan secara merata kepada setiap masyarakat yang melakukan pengurusan berkas berdasarkan prosedur yang sudah di informasikan, Apabila belum melengkapi berkas yang telah di informasikan maka kami dari petugas pelayanan belum berhak mengerjakan tugas yang di inginkan”.(Hasil wawancara dengan Ibu N.K 26 Oktober 2015).

Menurut informan di atas selaku petugas pelayanan di Kantor Catatan Sipil Kabupaten Takalar bahwa selaku petugas pelayanan di instansi pemerintah

tentunya melakukan tugas sesuai dengan fungsinya. Maka dari itu sebagai operator pelayanan kepada masyarakat perlu di berikan informasi yang lebih jelas agar proses pelayanan juga berjalan dengan baik. Sebaiknya masyarakat juga perlu memberikan komunikasi kepada petugas untuk memberikan informasi yang jelas agar tidak merasa terbebani dalam kepengurusan.

Adapun tanggapan dari warga Kecamatan Polongbangkeng Utara mengatakan bahwa:

“Pelayanan di Kantor Catatan Sipil Kabupaten takalar sering terjadi ketidak sesuaian dari tugas sebagai abdi masyarakat karna adanya system kekeluargaan,kekerabatan,atau pun memandang karna jabatan dari pengguna layanan sehingga warga masyarakat merasa di beda-bedakan”.(hasil wawancara dengan bapak H.T 28 Oktober 2015).

Sesuai dengan hasil wawancara dengan informan di atas mengenai pelayanan di Kantor Catatan Sipil Kabupaten Takalar bahwa masyarakat merasa di beda-bedakan,pelayanan yang berbelit-belit sehingga masyarakat merasa bosan dan jengkel terhadap petugas pelayanan. Sebagai mana di ketahui bahwa penyakit birokrasi tidak mudah lepas dari petugas pelayanan seperti halnya petugas pelayanan lebih mendahulukan keluarga,keraba,atau yang mempunyai jabatan di bandingkan masyarakat yang biasa-biasa saja.

Begitu pula yang dipaparkan oleh salah satu warga kecamatan polongbangkeng utara bahwa :

“Terkadang kami tidak puas dengan pelayanan petugas karena terkadang mereka lebih mementingkan kepentingan keluarga mereka yang kebetulan juga berkepentingan di Kantor Catatan Sipil Kabupaten Takalar, begitu juga dengan orang-orang yang terkadang mempunyai posisi penting dalam masyarakat mereka lebih mementingkan atau mendahulukan orang-orang tersebut dibanding masyarakat biasa yang sebenarnya sudah lama sebelum orang-orang atau keluarganya yang juga berkepentingan,sehingga kami

terkadang merasa bahwa di antara masyarakat biasa(yang tidak mereka kenal)terjadi pembedaan dengan keluarga/orang-orang yang mempunyai jabatan dalam masyarakat”.(Hasil wawancara Ibu N.A 04 November 2015).

Berdasarkan wawancara dengan informan di atas mengatakan bahwa dalam proses pelayanan di Kantor Catatan Sipil Kabupaten Takalar lebih mengutamakan kepentingan keluarga,kerabat,ataupun orang-orang yang memiliki jabatan dibandingkan masyarakat biasa yang lebih awal mengantri. Hal ini merupakan penyakit yang diderita birokrasi yang selama ini sehingga tidak lagi berjalan sesuai dengan tujuan birokrasi itu sendiri.

### **C. Tingkat Pelayanan Publik Dalam Pelayanan Publik**

Tingkat pelayanan publik merupakan ukuran menilai kualitas pelayanan publik tersebut dengan mengambil acuan dari kinerja pemberi pelayanan publik dan kepuasan penerima pelayanan publik.

Pelayanan publik dapat diartikan sebagai pemberian layanan (melayani) keperluan orang atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan.Sesuai UU nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik menjelaskan bahwa rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang Undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik.

Sebagaimana telah dikemukakan terdahulu bahwa pemerintahan pada hakekatnya adalah pelayanan kepada masyarakat.Ia tidaklah diadakan untuk

melayani dirinya sendiri, tetapi untuk melayani masyarakat serta menciptakan kondisi yang memungkinkan setiap anggota masyarakat mengembangkan kemampuan dan kreativitasnya demi mencapai tujuan bersama (Rasyid, 1998). Karenanya birokrasi publik berkewajiban dan bertanggung jawab untuk memberikan layanan baik dan profesional.

Persoalan yang sering dikritisi masyarakat atau para penerima layanan adalah persepsi terhadap “kualitas” yang melekat pada seluruh aspek pelayanan. Istilah “kualitas” ini, menurut Tjiptono (1996 : 55) mencakup pengertian 1) kesesuaian dengan persyaratan ; 2) kecocokan untuk pemakaian ; 3) perbaikan berkelanjutan ; 4) bebas dari kerusakan/cacat ; 5) pemenuhan kebutuhan pelanggan sejak awal dan setiap saat ; 6) melakukan segala sesuatu secara benar ; dan 7) sesuatu yang bisa membahagiakan pelanggan.

Pada prinsipnya pengertian-pengertian tersebut di atas dapat diterima bila dikaitkan dengan kebutuhan atau kepentingan masyarakat yang menginginkan kualitas pelayanan dalam takaran tertentu. Namun demikian setiap jenis pelayanan publik yang diselenggarakan oleh instansi-instansi pemerintahan tentu mempunyai kriteria kualitas tersendiri. Hal ini tentu terkait erat dengan atribut pada masing-masing jenis pelayanan. Ciri-ciri atau atribut-atribut yang ada dalam kualitas tersebut menurut Tjiptono (1996 : 56) adalah :

1. Ketepatan waktu pelayanan, yang meliputi waktu tunggu dan waktu proses.
2. Akurasi pelayanan, yang meliputi bebas dari kesalahan-kesalahan.
3. Kesopanan dan keramahan dalam memberikan pelayanan.

4. Kemudahan mendapatkan pelayanan, misalnya banyaknya petugas yang melayani dan banyaknya fasilitas pendukung seperti komputer.

5. Kenyamanan dalam memperoleh pelayanan, berkaitan dengan lokasi, ruang tempat pelayanan, tempat parkir, ketersediaan informasi, dan lain-lain.

6. Atribut pendukung pelayanan lainnya seperti ruang tunggu ber AC, kebersihan, dan lain-lain. Adapun beberapa indikator yang terkait dengan pelayanan publik yaitu:

### **1). Kesederhanaan**

Kesederhanaan, dalam arti bahwa prosedur/tata cara pelayanan diselenggarakan secara mudah, lancar, cepat dan tidak berbelit-belit serta mudah dipahami dan dilaksanakan. Prosedur kerja adalah perincian langkah-langkah dari serangkaian fungsi yang diarahkan untuk mencapai hasil yang dikehendaki. Prosedur kerja dapat diartikan sebagai rincian dinamika mekanisme organisasi yang detail (rinci) dan runtut. Seorang pegawai yang menjalankan pekerjaannya sesuai dengan prosedur kerja maka akan meningkatkan efektivitas dan efisiensinya dalam bekerja. Pelayanan akan lebih mudah dengan tersedianya prosedur yang jelas kepada pengguna layanan.

Berdasarkan wawancara dengan salah satu kepala bidang pencatatan sipil bahwa:

“berbicara tentang kesederhanaan terkait dengan prosedur yang di keluarkan oleh kantor catatan sipil dapat di maksimalkan apabila para pengguna layanan dapat memahami lebih jelas sebelum melakukan pengurusan”.(Hasil wawancara dengan H.R. 26 Oktober 2015).

Adapun pendapat dari hasil wawancara dengan warga polongbangkeng utara mengatakan bahwa:

“kesederhanaan yang terkait dengan pelayanan di Kantor Catatan Sipil Kabupaten Takalar bisa saja dikatakan sederhana ketika para pengguna layanan dapat memahami tentang prosedur yang ditetapkan, namun halnya masih banyak masyarakat yang masih keliru akan prosedur tersebut, masih banyak keluhan dengan adanya pelayanan yang berbelit-belit. (Hasil wawancara dengan Ibu S.B 28 Oktober 2015)

Berdasarkan hasil wawancara dengan informan di atas bahwa para pihak petugas pelayanan Kantor Catatan Sipil Kabupaten Takalar dan salah satu warga polongbangkeng utara menginginkan agar sebelum melakukan pengurusan agar kiranya memperhatikan prosedur-prosedur yang sudah ditetapkan oleh para petugas pelayanan, tetapi sebagai mana diketahui bahwa pada prinsip kesederhanaan, misalnya, mempunyai maksud bahwa prosedur atau tata cara pemberian pelayanan publik harus didesain sedemikian rupa sehingga penyelenggaraan pelayanan kepada masyarakat menjadi mudah, lancar, cepat, tidak berbelit-belit, mudah dipahami, dan mudah dilaksanakan.

## **2). Kejelasan dan kepastian**

Kejelasan dan kepastian, dalam arti adanya kejelasan dan kepastian mengenai prosedur pelayanan, persyaratan pelayanan, unit kerja atau pejabat yang bertanggung jawab melayani, rincian biaya/tarif dan tatacara pembayaran, jadwal pelayanan, hak dan kewajiban pelayanan dan pelayan, pejabat yang menerima keluhan. Kejelasan dan kepastian yang dimaksud disini bahwa harus memberikan prosedur yang jelas agar proses pelayanan dapat berjalan dengan lancar dan tidak membuat para pengguna layanan merasa terbebani.

Adapun wawancara dengan salah satu warga kecamatan polongbangkeng utara bahwa:

“Informasi/prosedur di Kantor Catatan Sipil Kabupaten Takalar masih perlu diperjelas, seperti halnya dalam mengurus KTP, kartu keluarga, akta kelahiran, akta kematian karena masih banyak masyarakat yang merasa kebingungan dalam kepengurusan”. (Hasil wawancara dengan S.L 28 Oktober 2015).

Wawancara dengan Staf Kantor Catatan Sipil Kabupaten Takalar mengatakan bahwa :

“Terkait dengan kejelasan dan kepastian dalam instansi pemerintah khususnya di Kantor Catatan Sipil Kabupaten Takalar bahwasanya perlu di ketahui dan dipahami bahwa di dalam sebuah instansi masing-masing memiliki tugas tersendiri, sehingga pelayanan yang tidak maksimal kiranya para pengguna jasa bisa memahami kondisi dalam pelayanan petugas”. (Hasil wawancara dengan Ibu RM 26 Oktober 2015)

Berdasarkan hasil wawancara dengan informan di atas bahwa beberapa poin terkait dengan kejelasan dan kepastian dalam pelayanan di Kantor catatan Sipil Kabupaten Takalar masih di butuhkan perhatian dari pihak kator untuk lebih mempejelas semua prosedur dalam pelayanan baik dari segi administrasi atau pun prosedur yang dapat menghambat proses pelayanan seperti biaya ataupun tata cara pembayaran. Faktor lain yang menyebabkan pelayanan terhambat karna terbatasnya informasi dari para petugas pelayanan. Tetapi dari tanggapan salah satu pihak Kantor Catatan Sipil menjadi tolak ukur bagi warga selaku pengguna jasa pelayanan, untuk dapat memahami kondisi dalam instansi tersebut.

### **3).Keamanan**

Keamanan, dalam arti bahwa proses serta hasil pelayanan dapat memberikan keamanan dan kenyamanan serta memberikan kepastian hukum. Keamanan yang di maksud disini adalah keamanan pelayanan, kenyamanan pelayanan, kemampuan petugas serta kepastian hukum. Sebagai mana diketahui bahwa keamanan sangat menjamin atas tingkat pelayanan

dalam instansi pemerintahan agar proses pelayanan berjalan dengan baik dan nyaman.

Adapun hasil wawancara dengan warga kecamatan Polongbangkeng Utara bahwa:

“Terkait dengan keamanan di Kantor Catatan Sipil Kabupaten Takalar cukup aman, tetapi kenyamanan dalam pelayanan belum terpenuhi karena masih kurang fasilitas yang tersedia serta kemampuan para petugas belum memuaskan, padahal kemampuan sangat menjamin atas kelancaran pelayanan”. (Hasil wawancara dengan A.HM 28 Oktober 2015).

Sedangkan menurut wawancara dengan Kepala Sub. bagian Program Kesekretariatan mengatakan bahwa:

“keamanan yang di Kantor Catatan Sipil Kabupaten Takalar telah memaksimalkan dengan adanya petugas keamanan (satpam) yang dapat menjaga tata tertib dan rasa aman bagi pengguna layanan”. (Hasil wawancara dengan bapak B.T 26 Oktober 2015).

Sesuai dengan hasil observasi dengan informan di atas bahwa keamanan di Kantor Catatan Sipil Kabupaten Takalar cukup aman tetapi masih perlu adanya peningkatan atas kemampuan dalam pelayanan. Secara kelembagaan, pemberian pelayanan kepada publik belum sepenuhnya mengembangkan prinsip kompetensi, yakni kemampuan aparat birokrasi untuk memenuhi dan mengetahui proses pelayanan yang dibutuhkan pengguna jasa.

Faktor kemampuan dan keterampilan merupakan hal penting dalam mendukung proses pelayanan. Karena dengan kemampuan dan keterampilan yang memadai, pelaksanaan pekerjaan dapat dilakukan dengan efektif dan efisien. Kenyamanan dalam memperoleh pelayanan, berkaitan dengan lokasi, ruang tempat pelayanan, tempat parkir, ketersediaan informasi dan lain-lain.

Zeithaml, Parasuraman, dan Berry (1990) mengemukakan bahwa kinerja pelayanan publik yang baik dapat dilihat melalui berbagai indikator yang sifatnya fisik. Penyelenggaraan pelayanan publik yang baik dapat dilihat melalui aspek fisik pelayanan yang diberikan, seperti tersedianya gedung pelayanan yang representatif, fasilitas pelayanan berupa televisi, ruang tunggu yang nyaman, peralatan pendukung yang memiliki teknologi canggih, misalnya komputer, penampilan aparat yang menarik di mata pengguna jasa, seperti seragam dan aksesoris, serta berbagai fasilitas kantor pelayanan yang memudahkan akses pelayanan bagi masyarakat.

#### **4).Keterbukaan**

Keterbukaan mengandung arti prosedur/tatacara persyaratan, satuan kerja/pejabat penanggungjawab pemberi pelayanan, waktu penyelesaian, rincian waktu/tarif serta hal-hal lain yang berkaitan dengan proses pelayanan wajib di informasikan secara terbuka agar mudah diketahui dan dipahami oleh masyarakat, baik diminta maupun tidak. Proses dan mutu pelayanan yang disediakan pemerintah dilakukan secara transparan sehingga masyarakat pengguna jasa layanan dapat menggunakan hak dan kewajiban atas pelayanan tersebut dengan baik dan benar.

Transparansi dalam birokrasi dapat memberikan implikasi pada meningkatnya tingkat korupsi di dalam birokrasi, tetapi reformasi tetap dilakukan di semua tingkatan birokrasi. Apabila reformasi dilakukan pada tingkat birokrasi pusat saja, hal tersebut justru hanya akan memindahkan korupsi dan birokrasi pusat ke birokrasi yang ada di daerah. Acuan pelayanan yang digunakan oleh

aparatur birokrasi juga dapat menunjukkan tingkat akuntabilitas pemberian pelayanan publik. Acuan pelayanan yang dianggap paling penting oleh birokrasi dapat merefleksikan pola pelayanan yang dipergunakan.

Adapun hasil wawancara dengan Kepala Sub. Bagian Program Kesekretariatan mengatakan bahwa :

“Transparansi dalam pelayanan di Kantor Catatan Sipil Kabupaten Takalar perlu diketahui bahwa transparansi yang dilakukan untuk kepentingan bersama dalam proses pelayanan seperti halnya waktu penyelesaian, biaya, akurasi pelayanan dan fasilitas/peralatan di Kantor Catatan Sipil Kabupaten Takalar”. (Hasil wawancara Bapak B.T 26 Oktober 2015).

Tanggapan dari salah satu warga Polongbangkeng Utara mengatakan bahwa:

“Transparansi yang diinginkan oleh masyarakat di instansi pemerintah khususnya di Kantor Catatan Sipil Kabupaten Takalar yakni prosedur yang mudah dipahami serta biaya yang harus dikeluarkan dalam mengurus berkas agar kita tidak merasa kebingungan dan pelayanan pun berjalan dengan baik”. (Hasil wawancara dengan Ibu S.B 28 Oktober 2015).

Sesuai hasil observasi dengan informan di atas mengatakan bahwa di Kantor Catatan Sipil Kabupaten Takalar mentransparasikan sesuai prosedur yang dilakukan seperti waktu penyelesaian, di mana penyelesaian yang dimaksud di sini adalah penyelesaian berkas atau urusan para pengguna layanan di Kantor Catatan Sipil Kabupaten Takalar yang meliputi waktu tunggu dan waktu proses, Akurasi pelayanan, yang meliputi bebas dari kesalahan karena terkadang masih banyak kesalahan yang dilakukan sehingga hasilnya tidak efektif, selain itu di transparansi biaya, yaitu berapa banyak biaya yang harus dikeluarkan untuk menyelesaikan pengurusan, selanjutnya fasilitas juga mendukung dari kualitas pelayanan seperti banyaknya komputer, dan atribut pendukung pelayanan lainnya

seperti ruang tunggu ber-AC, kebersihan dan lain-lain. Begitu pula yang di paparkan oleh (Lubis, 2001) Transparansi informasi birokrasi dalam pemberian pelayanan publik masih tetap menjadi isu yang penting bagi upaya ke arah perbaikan kinerja birokrasi pemerintah. Tindakan untuk melakukan reformasi birokrasi terutama diarahkan pada upaya untuk peningkatan efisiensi, transparansi, dan akuntabilitas birokrasi.

#### **5).Efisien dan ekonomis**

Birokrasi dikatakan efektif dan efisien apabila dalam realita pelaksanaannya birokrasi dapat berfungsi melayani sesuai dengan kebutuhan masyarakat artinya tidak ada hambatan yang terjadi dalam pelayanan tersebut, cepat dan tepat dalam memberikan pelayanan serta mampu memecahkan fenomena yang menonjol akibat adanya perubahan sosial yang sangat cepat dari faktor eksternal. Sumber daya manusia ini mempengaruhi peningkatan efektivitas dan efisiensi dalam birokrasi, artinya suatu efektivitas dan efisiensi dapat tercapai ketika sumber daya manusia itu memiliki keinginan kuat untuk mencapainya.

Adapun wawancara dengan petugas loket pelayanan akta catatan sipil mengatakan bahwa:

“Berbicara tentang efektif pelayanan di Kantor Catatan Sipil Kabupaten Takalar para petugas berusaha agar pelayanan yang di harapkan oleh masyarakat bisa berjalan dengan baik, maka dari itu kami juga mengharapkan agar para pengguna layanan dapat memperhatikan prosedur yang sudah di sediakan, sedangkan ekonomisnya disini yang di maksud agar biaya yang di dikeluarkan tidak merasa di bebaskan oleh para pengguna layanan”.(Hasil wawancara dengan Ibu M.Z 26 Oktober 2015).

Hasil wawancara penulis dengan warga kecamatan polongbangkeng utara

“Pencapaian hasil pelayanan di kantor catatan sipil kabupaten takalar belum efektif, karena berbicara tentang efektif tentu mengacu pada kualitas pelayanan namun halnya kurangnya kedisiplinan petugas yang membuat pelayanan menjadi terhambat serta biaya yang kurang jelas, karena banyaknya penyimpangan sehingga para pengguna layanan tidak mengetahui berapa biaya jelas, sebaiknya sesuaikan dengan batas kewajaran biaya pelayanan”. (Hasil wawancara dengan Ibu N.A 04 November 2015).

Senada hasil wawancara dengan informan di atas bahwa untuk mendapatkan pelayanan yang di harapkan agar dapat memperhatikan prosedur yang di keluarkan. Efektif dan ekonomis pelayanan ini berhubungan dengan kualitas pelayanan lebih diutamakan dan lebih di perhatikan oleh para petugas pelayanan. Agar birokrasi dapat berjalan efektif dan efisien perlu memperhatikan faktor-faktor yang mempengaruhinya seperti dikemukakan Gie. Gie (1991) mengatakan bahwa faktor-faktor yang mempengaruhi efisiensi dan efektivitas kerja adalah (1) motivasi kerja, (2) kemampuan kerja, (3) suasana kerja, (4) lingkungan kerja, (5) perlengkapan dan fasilitas dan (6) prosedur kerja. Mengacu pada faktor-faktor yang dikemukakan oleh Gie tersebut di atas, maka penulis yakin ada (1) sumber daya manusia, (2) lingkungan kerja yang benar-benar dapat mempengaruhi efektivitas dan efisiensi penyedia pelayanan publik di Indonesia. Efisiensi, mengandung arti :

- a. Persyaratan pelayanan hanya dibatasi pada hal-hal berkaitan langsung dengan pencapaian sasaran pelayanan dengan tetap memperhatikan keterpaduan antara persyaratan dengan produk pelayanan yang berkaitan;
- b. Dicegah adanya pengulangan pemenuhan persyaratan, dalam hal proses pelayanan masyarakat yang bersangkutan mempersyaratkan adanya kelengkapan persyaratan dari satuan kerja/instansi pemerintah lain yang terkait.

Demikian pula, aspek efektivitas kinerja pelayanan ialah untuk melihat tercapainya pemenuhan tujuan atau target pelayanan yang telah ditentukan. Salim & Woodward (1992) melihat kinerja berdasarkan pertimbangan-pertimbangan ekonomi, efisiensi, efektivitas, dan persamaan pelayanan. Aspek ekonomi dalam kinerja diartikan sebagai strategi untuk menggunakan sumber daya yang seminimal mungkin dalam proses penyelenggaraan kegiatan pelayanan publik. Efisiensi kinerja pelayanan publik juga dilihat untuk menunjuk suatu kondisi tercapainya perbandingan terbaik/proporsional antara input pelayanan dengan output pelayanan.

#### **6). Keadilan yang merata**

Keadilan mempertanyakan distribusi dan alokasi layanan yang diselenggarakan oleh organisasi pelayanan publik. Kriteria ini erat kaitannya dengan konsep ketercukupan atau keadilan. Keduanya mempersoalkan apakah tingkat efektivitas tertentu, kebutuhan dan nilai-nilai dalam masyarakat dapat terpenuhi. Keadilan yang merata di singgung seperti halnya keadilan mendapatkan pelayanan, perhatian terhadap kepentingan masyarakat, ketersediaan dan ketanggapan petugas dan pendistribusian yang merata.

Adapun wawancara penulis dengan salah satu warga kecamatan polong bangkeng utara

“Mengenai keadilan yang merata di instansi pemerintah khususnya di Kantor Catatan Sipil Kabupaten Takalar seperti keadilan mendapatkan pelayanan kepada masyarakat belum mendapatkan pelayanan yang memuaskan karena rasa ketidakadilan (memihak) oleh para petugas pelayanan, ada yang dilayani cepat karena kerabat, keluarga, ataupun yang memiliki jabatan di banding masyarakat biasa, apa bedanya masyarakat biasa dengan mereka (kalangan atas atau kerabat/keluarga) masing-masing

memiliki hak untuk mendapatkan pelayanan”.(Hasil wawancara dengan bapak H.T 28 Oktober 2015).

Wawancara dengan pengadministrasi pendaftaran penduduk mengatakan bahwa:

“Pelayanan di Kantor Catatan Sipil Kabupaten Takalar sudah di lakukan secara merata kepada setiap masyarakat yang melakukan pengurusan berkas berdasarkan prosedur yang sudah di informasikan, Apabila belum melengkapi berkas yang telah di informasikan maka kami dari petugas pelayanan belum berhak mengerjakan tugas yang di inginkan”.(Hasil wawancara dengan Ibu N.K 26 Oktober 2015).

Berdasarkan hasil wawancara dengan informan di atas penulis menyimpulkan bahwa keadilan yang merata di Kantor Catatan Sipil Kabupaten takalar belum terpenuhi karna adanya keluhan para pengguna layanan yang kurang merespon atas tindakan yang memihak oleh para petugas pelayanan. Sebagimana di ketahui bahwa prinsip keadilan sangat berpengaruh tentang penilaian seberapa jauh suatu bentuk pelayanan telah memperhatikan aspek keadilan dan membuat publik memiliki akses yang sama terhadap system pelayanan yang ditawarkan. Keadilan yang merata yang meliputi keadilan mendapatkan pelayanan ,perhatian terhadap kepentingan masyarakat,kesediaan dan ketanggapan petugas membantu,serta pendistribusian yang merata.

#### **7).Ketepatan waktu**

Ketepatan waktu, dalam arti bahwa pelaksanaan pelayanan umum dapat diselesaikan dalam kurun waktu yang telah ditentukan.Selain ditinjau dan segi biaya, efisensi pelayanan publik juga ditinjau dan segi waktu pelayanan.Keluhan yang dialami oleh pengguna jasa menyangkut waktu pelayanan adalah ketidakjelasan waktu pelayanan. Sebenarnya banyak pengguna jasa yang tidak

berkeberatan untuk membayar mahal kalau jelas perinciannya untuk keperluan apa, dan berapa lama waktu yang diperlukan. Akan tetapi, waktu yang diperlukan untuk mengurus pelayanan publik sangat tidak jelas.

Penulis mewawancarai salah satu warga kecamatan polongbangkeng utara bahwa:

“ Ketepatan waktu dalam pelayanan di Kantor Catatan Sipil Kabupaten Takalar renggang dan membutuhkan waktu yang cukup lama sekitar minggu, padahal secara administratif dalam birokrasi pemerintahan petugas cukup memadai, hanya saja tidak menjalankan kemampuan mereka dan inisiatif untuk mempercepat dan memaksimalkan pelayanan itu, sehingga berdampak pada para pengguna jasa yang sudah seharusnya pengurusannya sudah selesai malah harus menunggu lagi”. (Hasil wawancara dengan ibu S.B 28 Oktober 2015).

Sedangkan menurut wawancara dengan warga polongbangkeng utara bahwa:

“Ketepatan waktu dapat di capai dalam waktu yang diinginkan apabila kita selaku pengguna jasa dapat memahami kondisi oleh para petugas pelayanan, maka dari itu selaku pengguna layanan agar dapat bergerak cepat dan memahami prosedur yang di sediakan”. (hasil wawancara dengan Ibu H.S 04 November 2015).

Berdasarkan wawancara penulis dengan informan di atas menyimpulkan bahwa ketepatan waktu sangat berpengaruh dengan kinerja pegawai dalam memberikan pelayanan yang efektif dan efisien kepada para pengguna layanan. Hal ini dapat menjadi suatu acuan bagi para petugas pelayanan di Kantor Catatan Sipil Kabupaten Takalar untuk mencapai hasil kerja yang di harapkan dan sesuai dengan prosedur pemerintah dalam kualitas pelayanan. Sebagai di paparkan oleh Tjiptono (1996:58) secara garis besar ada empat unsur pokok yang terkandung di dalam pelayanan yang unggul (service excellence), yaitu :

1. kecepatan.

2. ketepatan.
3. keramahan.
4. kenyamanan.

Keempat komponen tersebut merupakan satu kesatuan yang terintegrasi, artinya pelayanan menjadi tidak excellence bila ada komponen yang kurang. Kualitas jasa atau layanan yang baik akan dapat memberikan kepuasan kepada masyarakat, yang pada akhirnya akan menciptakan loyalitas masyarakat kepada organisasi (institusi) yang bersangkutan. Dengan demikian, fungsi pemerintah bukan hanya terbatas pada aktivitas pemberian pelayanan kepada masyarakat, tetapi juga harus menjamin bahwa pelayanan yang diberikan kepada masyarakat tersebut betul-betul berkualitas. Pemerintah Indonesia sendiri sebenarnya telah menyadari akan pentingnya penerapan konsep kualitas dalam pelayanan kepada masyarakat. Hal ini tercermin dari dikeluarkannya Inpres Nomor 1 Tahun 1995 tentang perbaikan dan peningkatan mutu pelayanan aparatur pemerintah kepada masyarakat.

Sebagai output pembahasan dari beberapa poin baik dari Pengutamaan Kepentingan Publik dalam Pelayanan Publik maupun Pelayanan Publik dalam Pelayanan Publik diharapkan hasil yang efektif dan efisien. Sebagai pemaparan dari hasil wawancara dengan beberapa informan di atas terkait dengan beberapa poin maka penulis memaparkan bahwa adanya ketimpangan dan menjadi tolak ukur sehingga hasil dari wawancara tersebut memiliki makna agar kiranya semua pihak yang terkait dengan pelayanan publik dapat memahami dan sebagai acuan bentuk perhatian untuk kepentingan bersama, sehingga pelayanan

berjalan dengan baik dan hasilnya pun dapat memuaskan (*efektif dan efisien*). Sebagaimana diketahui bahwa birokrasi dikatakan efektif dan efisien apabila dalam realita pelaksanaannya birokrasi dapat berfungsi melayani sesuai dengan kebutuhan masyarakat artinya tidak ada hambatan yang terjadi dalam pelayanan tersebut, cepat dan tepat dalam memberikan pelayanan serta mampu memecahkan fenomena yang menonjol akibat adanya perubahan sosial yang sangat cepat dari faktor eksternal. Apabila pelayanan yang diterima atau dirasakan itu sesuai dengan apa yang diharapkan, maka kualitas pelayanan dipersepsikan baik dan memuaskan. Jika pelayanan yang diterima melampaui harapan pelanggan, maka kualitas pelayanan dipersepsikan sebagai kualitas yang ideal. Sebaliknya jika pelayanan yang diterima lebih rendah dari yang diharapkan, maka kualitas pelayanan dipersepsikan buruk. Dengan demikian baik buruknya kualitas pelayanan tergantung kepada kemampuan penyedia layanan dalam memenuhi harapan masyarakat (para penerima layanan) secara konsisten.

Dengan demikian maka istilah Birokrasi dalam masyarakat dimaknai secara diametral (bertentangan satu sama lain yang tidak mungkin mencapai titik temu):

- a) Secara Positif: Birokrasi sebagai alat yang efisien dan efektif untuk mencapai tujuan tertentu. Dengan adanya alat yang efisien dan efektif ini maka tujuan suatu organisasi (privat maupun publik) lebih mudah tercapai.
- b) Secara Negatif: Birokrasi sebagai alat untuk memperoleh, mempertahankan dan melaksanakan kekuasaan. Birokrasi adalah sesuatu yang penuh dengan kekakuan (*inflexibility*) dan kemandegan struktural (*structural static*), tatacara

yang berlebihan (ritualism) dan penyimpangan sasaran (pervesion goals), sifat pengabaian (alienation) serta otomatis (automatis) dan menutup diri terhadap perbedaan pendapat (constrain of dissent).

Demikian pula efisiensi pelayanan dan sisi output, dipergunakan untuk melihat pemberian produk pelayanan oleh birokrasi tanpa disertai adanya tindakan pemaksaan kepada publik untuk mengeluarkan biaya ekstra pelayanan, seperti suap, sumbangan sukarela, dan berbagai pungutan dalam proses pelayanan yang sedang berlangsung. Dalam kultur pelayanan birokrasi di Indonesia, telah banyak adanya toleransi dan pihak aparat birokrasi maupun masyarakat pengguna jasa untuk menggunakan mekanisme suap dan mendapatkan pelayanan yang terbaik.

## **BAB V**

### **KESIMPULAN DAN SARAN**

#### **A. Kesimpulan**

Berdasarkan analisis dan pembahasan yang telah dikemukakan, maka sebagai kesimpulan dari hasil penelitian ini dapat dikemukakan sebagai berikut:

1. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa pengutamaan kepentingan publik dalam pelayanan publik di kantor catatan sipil kabupaten Takalar kurang baik, ini dibuktikan dengan hasil wawancara yakni pengguna layanan di Kantor Catatan Sipil Kabupaten Takalar masih terjadi ketimpangan antara masyarakat dan petugas pelayanan mengenai indikator pengutamaan pelayanan untuk kepentingan publik.
2. Hasil penelitian yang di harapkan maka penulis menyimpulkan bahwa pelayanan untuk kepentingan publik pembahasan di atas belum memuaskan kepentingan masyarakat dan hal tersebut merupakan acuan oleh para pihak yang terkait baik dari pihak instansi pemerintah maupun dari pihak pengguna jasa sehingga hasilnya dapat efektif dan efesien.

## **B. Saran**

Berdasarkan hasil penelitian, analisa dan interpretasi data serta kesimpulan, maka yang menjadi saran dalam penelitian ini sebagai berikut:

1. Agar kiranya pihak catatan sipil Kabupaten Takalar agar meningkatkan dan memperhatikan kritikan dari masyarakat agar menjadi acuan untuk kualitas pelayanan agar semua pengguna layanan dapat terlayani dengan baik.
2. Sekiranya pihak catatan sipil membuat terobosan baru dalam hal pelayanan yang lebih cepat dan efektif.
3. Dalam pelayanan, sebaiknya aparaturnya pemerintah mengutamakan prinsip birokrasi agar tercapai tujuan bersama.

## DAFTAR PUSTAKA

- Andi Syamsu Rijal. 2014. *Analisis Akuntabilitas Penyelenggaraan Kesehatan Gratis di Kota Makassar*. Skripsi. Universitas Hasanuddin Makassar
- Arifin, Indar. 2010. *Birokrasi Pemerintahan dan Perubahan Sosial Politik Makassar* : Pustaka Refleksi.
- Dwiyanto, Agus. 2006. *Mewujudkan Good Governance Melalui Pelayanan Publik*. Yogyakarta : UGM.
- Faisal Tamin, 2004, *Reformasi Birokrasi; Analisis Pendayagunaan Aparatur Negara*, Jakarta : Belantika
- Handayani, Soewarno. 1980. *Pengantar Studi Ilmu Administrasi dan Manajemen*. Jakarta: PT. Gunung Agung.
- Ismiyarto, 2005. *Budaya Organisasi dalam Konteks Kualitas Pelayanan Publik di Kantor Pelayanan Terpadu, Kabupaten Sragen*, Tesis tidak dipublikasi, Jakarta: Program Pascasarjana Universitas Indonesia, Jakarta.
- Lukman, Sampara. 2000. *Manajemen Kualitas Pelayanan*. STIA LAN. Jakarta.
- Moenir, H.A.S. 2002. *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Reni Prasetyo. 2013. *Pelayanan Publik Di Kecamatan Margoyoso Kabupaten Pati (Studi Tentang Pelaksanaan UU NO. 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik)*. Skripsi. Universitas Negeri Semarang.
- Sedarmayanti. 2000. *Restrukturisasi dan Pemberdayaan Organisasi untuk Menghadapi Dinamika Perubahan Lingkungan*. Bandung: Mandar Maju.
- Sinambela, Lijan Poltak. 2006. *Reformasi Pelayanan Publik: Teori, Kebijakan, dan Implementasi*. Jakarta: PT. Bumi Aksara.
- Singarimbun, Masri. 1995. *Metode Penelitian Survey*. LP3S. Jakarta
- Sulistiyani, Ambar Teguh. 2011. *Memahami Good Governance Dalam Perspektif Sumber daya Manusia*. Yogyakarta : Gava Media.
- Syafiie, Inu Kencana. 2001. *Pengantar Ilmu Pemerintahan (Edisi Revisi)*, Bandung, Refika Aditama.
- Syahrani., Syahrani. 2009. *Implementasi Otonomi Daerah Dalam Perspektif Good Governance*. Yogyakarta : Pustaka Pelajar.

### **Peraturan-Peraturan**

Undang Undang No. 25 Tahun 2009 Tentang *Pelayanan Publik*.

Undang Undang No. 28 Tahun 1999 pasal 3 tentang Asas umum penyelenggaraan Negara.

Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63/KEP/M.PAN/7/2003 tentang *Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik*

Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara No.KEP/25/M.PAN/2/2004 tentang *Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan Instansi Pemerintah*.

### **Sumber dari internet**

Darmanto dan Syarif Fadillah.2010.*Kinerja Aparatur Pemerintah Daerah dalam Rangka Pelayanan Publik*. Jurnal Jurusan Ilmu Administrasi. Online.<http://www.kumpulanjurnal.blog.spot.com/> diakses tanggal 5 Maret 2015

Rozy.Afrial.J. 2009. *Kualitas Pelayanan Publik Kecamatan setelah Perubahan Kedudukan dan Fungsi Camat sebagai Perangkat Daerah*. *Bisnis & Birokrasi*, Jurnal Ilmu Administrasi dan Organisasi. Online. [www.micronutrient.org](http://www.micronutrient.org). Diakses tanggal 10 Maret 2015

<http://pendidikanrakyatku.blogspot.com/p/pelayanan-prima.html>

**LAMPIRAN**

**MATRIKS INSTRUMEN PENELITIAN**

No	Fokus Masalah	Indikator	Pertanyaan Penelitian	Informan	Ket
A	<b>Tingkat Pengutamaan Kepentingan Publik</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Perhatian Petugas</li> <li>2. Ketanggapan Petugas</li> <li>3. Pelayanan yang Merata</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Bagaimanakah perhatian petugas dalam pengutamaan kepentingan publik ini?</li> <li>2. Bagaimanakah tanggapan petugas dalam pengutamaan kepentingan publik ini?</li> <li>3. Apakah petugas memberikan Pelayanan yang Merata dalam kepentingan publik?</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Kepala bidang pencatatan sipil</li> <li>2. Kepala Sub bagian program kesekretariatan</li> <li>3. Petugas loketakta catatan sipil</li> <li>4. Staf kantor catatan sipil</li> <li>5. Staf pengadministrasi pendaftaran penduduk</li> <li>6. Masyarakat polongbangkeng utara</li> </ol>	
B	<b>Tingkat Pelayanan Publik</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Kesederhanaan</li> <li>2. Kejelasan dan kepastian</li> <li>3. Keamanan</li> <li>4. Keterbukaan</li> <li>5. Efisien dan ekonomis</li> <li>6. Keadilan yang merata</li> <li>7. Ketepatan waktu</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Bagaimana bentuk kesederhanaan prosedur yang diberikan oleh para petugas pelayanan?</li> <li>2. Bagaimana kejelasan dan kepastian dalam proses pelayanan ini?</li> <li>3. Apakah keamanan dapat menunjang proses pelayanan ini?</li> <li>4. Apakah para petugas memberikan keterbukaan prosedur untuk proses pelayanan ini?</li> <li>5. Bagaimana proses pelayanan yang diberikan oleh para petugas agar dapat efisien dan ekonomis?</li> <li>6. Apakah pelayanan yang diberikan oleh para petugas sudah adil dan merata?</li> <li>7. Bagaimanakah ketepatan waktu yang diberikan oleh para petugas pelayanan ini?</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Kepala bidang pencatatan sipil</li> <li>2. Kepala Sub bagian program kesekretariatan</li> <li>3. Petugas loketakta catatan sipil</li> <li>4. Staf kantor catatan sipil</li> <li>5. Staf pengadministrasi pendaftaran penduduk</li> <li>6. Masyarakat polongbangkeng utara</li> </ol>	

## TRANSKIP WAWANCARA

NAMA : HR

JABATAN : KEPALA BIDANG PENCATATAN SIPIL

WAKTU : 28 OKTOBER 2015

TEMPAT : KANTOR CATATAN SIPIL TAKALAR

NO	PERTANYAAN PENELITIAN	JAWABAN INFORMAN
1	Bagaimanakah perhatian petugas dalam pengutamakan kepentingan publik ini?	Untuk mendapatkan perhatian dari petugas masyarakat juga perlu memperhatikan prosedur prosedur yang telah tersedia agar mendapatkan pelayanan yang efisien dan efektif, selain itu masyarakat yang membutuhkan perhatian penuh dari petugas pelayanan harus memperhatikan ketaatan dalam proses pelayanan
2	Bagaimana bentuk kesederhanaan prosedur yang diberikan oleh para petugas pelayanan?	berbicara tentang kesederhanaan terkait dengan prosedur yang di keluarkan oleh kantor catatan sipil dapat di maksimalkan apabila para pengguna layanan dapat memahami lebih jelas sebelum melakukan pengurusan

NAMA : BT

JABATAN : KEPALA SUB BAGIAN PROGRAM KESEKRETARIATAN

WAKTU : 28 OKTOBER 2015

TEMPAT : KANTOR CATATAN SIPIL TAKALAR

NO	PERTANYAAN PENELITIAN	JAWABAN INFORMAN
1	Bagaimanakah perhatian petugas dalam pengutamakan kepentingan publik ini?	Sebagai petugas pelayan dalam hal ini perlu di perhatikan keluhan-keluhan masyarakat setempat sebagai dorongan atau masukan di Kantor Catatan Sipil Kabupaten Takalar agar bisa memberikan pelayanan yang lebih efektif dan efisien sesuai dengan harapan para masyarakat setempat, tetapi dalam hal ini masyarakat juga perlu membantu dalam artian memperhatikan hal-hal peraturan yang di inginkan di Kantor Catatan sipil agar pelayanan berjalan sesuai tujuan yang diharapkan
2	Apakah keamanan dapat menunjang proses pelayanan ini?	keamanan yang di Kantor Catatan Sipil Kabupaten Takalar telah memaksimalkan dengan adanya petugas keamanan(satpam)yang dapat menjaga tata tertib dan rasa aman bagi pengguna layanan
3	Apakah para petugas memberikan keterbukaan prosedur untuk proses pelayanan ini?	Trasparansi dalam pelayanan di Kantor Catatan Sipil Kabupaten Takalar perlu di ketahui bahwa transparansi yang di berlakukan untuk kepentingan bersama dalam proses pelayanan seperti halnya waktu penyelesaian,biaya,akurasi pelayanan dan fasilitas/peralatan di Kantor Catatan Sipil Kabupaten Takalar

NAMA : MZ

JABATAN : PETUGAS LOKET AKTA CATATAN SIPIL

WAKTU : 28 OKTOBER 2015

TEMPAT : KANTOR CATATAN SIPIL TAKALAR

NO	PERTANYAAN PENELITIAN	JAWABAN INFORMAN
1	Bagaimanakah tanggapan petugas dalam pengutamakan kepentingan publik ini?	Di dalam proses pelayanan terkadang masyarakat kurang paham dengan apa yang di informasikan sehingga masyarakat merasa terbebani dengan pelayanan petugas,selain itu masyarakat juga perlu memahami keadaan dan ketaatan yang ada di Kantor Catatan Sipil Kabupaten Takalar,agar pelayanan berjalan dengan baik
2	Bagaimana proses pelayanan yang diberikan oleh para petugas agar dapat efisien dan ekonomis?	Berbicara tentang efektif pelayanan di Kantor Catatan Sipil Kabupaten Takalar para petugas berusaha agar pelayanan yang di harapkan oleh masyarakat bisa berjalan dengan baik,maka dari itu kami juga mengharapkan agar para pengguna layanan dapat memperhatikan prosedur yang sudah di sediakan,sedangkan ekonomisnya disini yang di maksud agar biaya yang di keluarkan tidak merasa di bebani oleh para pengguna layanan

NAMA : RM

JABATAN : STAF KANTOR CATATAN SIPIL

WAKTU : 28 OKTOBER 2015

TEMPAT : KANTOR CATATAN SIPIL TAKALAR

NO	PERTANYAAN PENELITIAN	JAWABAN INFORMAN
1	Apakah petugas memberikan Pelayanan yang Merata dalam kepentingan publik?	Sebagai petugas pelayanan di Kantor Catatan Sipil Kabupaten Takalar mengenai pelayanan secara merata tentu dilakukan selayaknya sebagai tugas utama petugas pelayanan, tetapi terkadang masyarakat merasa di beda-bedakan pelayanannya oleh petugas, mungkin saja berkas yang diminta belum lengkap atau biasanya kurangnya kedisiplinan dan kesopanan kepada petugas pelayanan
2	Bagaimana kejelasan dan kepastian dalam proses pelayanan ini?	Terkait dengan kejelasan dan kepastian dalam instansi pemerintah khususnya di Kantor Catatan Sipil Kabupaten Takalar bahwasanya perlu diketahui dan dipahami bahwa di dalam sebuah instansi masing-masing memiliki tugas tersendiri, sehingga pelayanan yang tidak maksimal kiranya para pengguna jasa bisa memahami kondisi dalam pelayanan petugas

NAMA : NK

JABATAN : STAF PENGADMINISTRASI PENDAFTARAN PENDUDUK

WAKTU : 28 OKTOBER 2015

TEMPAT : KANTOR CATATAN SIPIL TAKALAR

NO	PERTANYAAN PENELITIAN	JAWABAN INFORMAN
1	Apakah petugas memberikan Pelayanan yang Merata dalam kepentingan publik?	Pelayanan di Kantor Catatan Sipil Kabupaten Takalar sudah dilakukan secara merata kepada setiap masyarakat yang melakukan pengurusan berkas berdasarkan prosedur yang sudah di informasikan, Apabila belum melengkapi berkas

		yang telah di informasikan maka kami dari petugas pelayanan belum berhak mengerjakan tugas yang di inginkan
2	Apakah pelayanan yang diberikan oleh para petugas sudah adil dan merata?	Pelayanan di Kantor Catatan Sipil Kabupaten Takalar sudah di lakukan secara merata kepada setiap masyarakat yang melakukan pengurusan berkas berdasarkan prosedur yang sudah di informasikan, Apabila belum melengkapi berkas yang telah di informasikan maka kami dari petugas pelayanan belum berhak mengerjakan tugas yang di inginkan

NAMA : H S

JABATAN : MASYARAKAT POLONGBANGKENG UTARA

WAKTU : 28 OKTOBER 2015

TEMPAT : TAKALAR

NO	PERTANYAAN PENELITIAN	JAWABAN INFORMAN
1	Bagaimanakah perhatian petugas dalam pengutamakan kepentingan publik ini?	Pelayanan yang di berikan di kantor catatan sipil masih perlu memberikan pelayanan yang maksimal kepada masyarakat agar mendapatkan pelayanan yang lebih memuaskan,petugas juga perlu memberikan fasilitas yang dapat di gunakan oleh para pengguna pelayanan agar tidak merasa bosan,seperti halnya memperbanyak kursi di ruangan tunggu,memberikan nomor antrian,petugas harusnya memakai speaker/mike
2	Bagaimanakah ketepatan waktu yang diberikan oleh para petugas pelayanan ini?	Ketepatan waktu dapat di capai dalam waktu tang di inginkan apabila kita selaku pengguna jasa dapat memahami kondisi oleh para petugas pelayanan,maka dari itu selaku pengguna layanan agar dapat bergerak cepat dan memahami prosedur yang di sediakan

NAMA : S L

JABATAN : MASYARAKAT POLONGBANGKENG UTARA

WAKTU :28 OKTOBER 2015

TEMPAT : TAKALAR

NO	PERTANYAAN PENELITIAN	JAWABAN INFORMAN
1	Bagaimanakah perhatian petugas dalam pengutamakan kepentingan publik ini?	Pelayanan para petugas Kantor Catatan Sipil Kabupaten Takalar belum sesuai dengan keinginan masyarakat karna petugas pelayanan sering kali tidak tepat waktu sehingga menghambat pelayanan yang tidak efektif dan efisien,sehingga berdampak pada masyarakat,terkadang juga para petugas memberikan pelayanan yang membuat masyarakat bingung dan ribet karna tidak adanya transparansi pelayanan
2	Bagaimana kejelasan dan kepastian dalam proses pelayanan ini?	Informasi/prosedur di Kantor Catatan Sipil Kabupaten Takalar masih perlu diperjelas,seperti halnya dalam mengurus KTP,kartu keluarga,akta kelahiran,akta kematian karna masih banyak masyarakat yang merasa kebingungan dalam kepengurusan

NAMA : A.HM

JABATAN : MASYARAKAT POLONGBANGKENG UTARA

WAKTU :28 OKTOBER 2015

TEMPAT : TAKALAR

NO	PERTANYAAN PENELITIAN	JAWABAN INFORMAN
1	Bagaimanakah tanggapan petugas dalam pengutamaan kepentingan publik ini?	Berbicara tentang pelayanan di instansi pemerintahan khususnya di Kantor Catatan Sipil Kabupaten Takalar ketanggapan para petugas pelayanan kurang memahami keinginan masyarakat pada umumnya masyarakat yang kurang paham dalam mengurus berkas,sehingga banyak terlihat masyarakat yang bingung karna laka-liku pelayanan,seharusnya para petugas memasang semacam informasi dalam kepengurusan berkas atau administrasi agar masyarakat dapat melihat dan tidak merasa terbebani
2	Apakah keamanan dapat menunjang proses pelayanan ini?	Terkait dengan keamanan di Kantor Catatan Sipil Kabupaten Takalar cukup aman,tetapi kenyamanan dalam pelayanan belum terpenuhi karna masih kurang fasilitas yang tersedia serta kemampuan para petugas belum memuaskan,padahal kemampuan sangat menjamin atas kelancaran pelayanan

NAMA : S B

JABATAN : MASYARAKAT POLONGBANGKENG UTARA

WAKTU : 28 OKTOBER 2015

TEMPAT : TAKALAR

NO	PERTANYAAN PENELITIAN	JAWABAN INFORMAN
1	Bagaimanakah tanggapan petugas dalam pengutamakan kepentingan publik ini?	Berbicara tentang pelayanan di instansi khususnya di Kantor Catatan Sipil Kabupaten Takalar masih perlu menambah wawasan dalam proses pelayan,keterampilan,kemampuan dalam melayani masyarakat karna sebagian besar warga masyarakat merasa kurang puas atas pelayanan yang di berikan karna kurang tanggap dengan apa yang di inginkan oleh pengguna layanan tersebut sehingga mengakibatkan pelayanan tidak efektif dan tidak efisien
2	Bagaimana bentuk kesederhanaan prosedur yang diberikan oleh para petugas pelayanan?	Kesederhanaan yang terkait dengan pelayanan di Kantor Catatan Sipil Kabupaten Takalar bisa saja dikatakan sederhana ketika para pengguna layanan dapat memahami tentang prosedur yang ditetapkan,namun halnya masih banyak masyarakat yang masih keliru akan prosedur tersebut,masih banyak keluhan dengan adanya pelayanan yang berbelit-belit
3	Apakah para petugas memberikan keterbukaan prosedur untuk proses pelayanan ini?	Transparansi yang di inginkan oleh masyarakat di instansi pemerintah khususnya di Kantor Catatan Sipil Kabupaten Takalar yakni prosedur yang mudah di pahami serta biaya yang harus di keluarkan dalam mengurus berkas agar kita tidak merasa kebingungan dan pelayanan pun berjalan dengan baik
4	Bagaimanakah ketepatan waktu yang diberikan oleh para petugas pelayanan ini?	Ketepatan waktu dalam pelayanan di Kantor Catatan Sipil Kabupaten Takalar renggang dan membutuhkan waktu yang cukup lama sekitar minggu,padahal secara administratif dalam birokrasi pemerintahan petugas cukup memadai,hanya saja tidak menjalankan kemampuan mereka dan inisiatif untuk mempercepat dan memaksimalkan pelayanan itu,sehingga berdampak pada para pengguna jasa yang sudah seharusnya pengurusannya sudah selesai malah harus menunggu lagi

NAMA : H T

JABATAN : MASYARAKAT POLONGBANGKENG UTARA

WAKTU : 28 OKTOBER 2015

TEMPAT : TAKALAR

NO	PERTANYAAN PENELITIAN	JAWABAN INFORMAN
1	Apakah petugas memberikan Pelayanan yang Merata dalam kepentingan publik?	Pelayanan di Kantor Catatan Sipil Kabupaten takalar sering terjadi ketidak sesuaian dari tugas sebagai abdi masyarakat karna adanya system kekeluargaan,kekerabatan,atau pun memandang karna jabatan dari pengguna layanan sehingga warga masyarakat merasa di beda-bedakan
2	Apakah pelayanan yang diberikan oleh para petugas sudah adil dan merata?	Mengenai keadilan yang merata di instansi pemerintah khususnya di Kantor Catatan Sipil Kabupaten Takalar seperti keadilan mendapatkan pelayanan kepada masyarakat belum mendapatkan pelayanan yang memuaskan karna rasa ketidakadilan (memihak)oleh para petugas pelayanan,ada yang di layani cepat karna kerabat,keluarga,ataupun yang memiliki jabatan di banding masyarakat biasa,apa bedanya masyarakat biasa dengan mereka(kalangan atas atau kerabar/keluarga)masing-masing memiliki hak untuk mendapatkan pelayanan

NAMA : NA

JABATAN : MASYARAKAT POLONGBANGKENG UTARA

WAKTU : 28 OKTOBER 2015

TEMPAT : TAKALAR

NO	PERTANYAAN PENELITIAN	JAWABAN INFORMAN
1	Apakah petugas memberikan Pelayanan yang Merata dalam kepentingan publik?	Terkadang kami tidak puas dengan pelayanan petugas karena terkadang mereka lebih mementingkan kepentingan keluarga mereka yang kebetulan juga berkepentingan di Kantor Catatan Sipil Kabupaten Takalar, begitu juga dengan orang-orang yang terkadang mempunyai posisi penting dalam masyarakat mereka lebih mementingkan atau mendahulukan orang-orang tersebut dibanding masyarakat biasa yang sebenarnya sudah lama sebelum orang-orang atau keluarganya yang juga berkepentingan, sehingga kami terkadang merasa bahwa di antara masyarakat biasa (yang tidak mereka kenal) terjadi perbedaan dengan keluarga/orang-orang yang mempunyai jabatan dalam masyarakat
2	Bagaimana proses pelayanan yang diberikan oleh para petugas agar dapat efisien dan ekonomis?	Pencapaian hasil pelayanan di kantor catatan sipil kabupaten takalar belum efektif, karena berbicara tentang efektif tentu mengacu pada kualitas pelayanan namun halnya kurangnya kedisiplinan petugas yang membuat pelayanan menjadi terhambat serta biaya yang kurang jelas, karena banyaknya penyimpangan sehingga para pengguna layanan tidak mengetahui berapa biaya jelas, sebaiknya disesuaikan dengan batas kewajaran biaya pelayanan

