

**SKRIPSI**

**TINJAUAN HUKUM TENTANG AKUNTABILITAS PELAYANAN  
KARTU TANDA PENDUDUK DIKANTOR DESA LIMBONG  
KECAMATAN WALERANG UTARA  
KABUPATEN LUWU**



*Skripsi ini diajukan sebagai salah satu syarat untuk memperoleh  
Gelar sarjana hukum*

**Oleh :**

**HARLIS  
4510030013**

**FAKULTAS HUKUM  
UNIVERSITAS BOSOWA MAKASSAR  
2015**

## HALAMAN PENGESAHAN

Untuk memenuhi salah satu syarat memperoleh gelar Sarjana Hukum Program Studi Ilmu Hukum pada Fakultas Hukum Universitas Bosowa Makassar, bagian **Hukum Tata Negara** dan berdasarkan Surat Keputusan Dekan Fakultas Hukum Universitas Bosowa Makassar Nomor A. 023/FH/UNIBOS/II/2015 tanggal 27 Februari 2015 tentang Panitia Ujian Skripsi, Maka pada hari ini, Senin, 2 Maret 2015 Skripsi ini diterima dan disahkan oleh dipertahankan oleh saudara Harlis Nomor Pokok Mahasiswa **4510060013** yang dibimbing oleh **Pari Salim, S.H., M.H.** selaku **Pebimbing I** dan **Andi Aparasing, S.H., M.H.** selaku **Pebimbing II** dihadapan Panitia Ujian Skripsi yang terdiri atas:

### Panitia Ujian

Ketua

Sekretaris,

*Ael*

Pari Salim, S.H., M.H

*Ael*

Andi Aparasing, SH., MH

### Tim Penguji

: 1. Pari Salim, S.H., M.H

*Ael*  
(.....)

2. Andi Aparasing, S.H., M.H.

*Ael*  
(.....)

3. Prof. Dr. Abd. Rahman, S.H., M.H.

*Ael*  
(.....)

4. Muhammad Rusli, S.H., M.H.

(.....)

## PERSETUJUAN PEMBIMBING

Usulan Penelitian dan Penulisan Hukum Mahasiswa:

Nama : Harlis  
Nomor Stambuk : 4510060013  
Fakultas/Program Studi : Hukum/Ilmu Hukum  
Minat : Hukum Tata Negara  
No. Pendaftaran Judul : A 126/FH/U-45/V/2015  
Judul Skripsi : Tinjauan Hukum Tentang Akuntabilitas  
Pelayanan Kartu Tanda Penduduk di  
Kantor Desa Limbong Kecamatan  
Walenrang Utara Kabupaten Luwu.

Telah diperiksa dan diperbaiki untuk dimajukan dalam ujian skripsi mahasiswa program strata 1 (S1)

Makassar, 03 Juli 2015

Disetujui Oleh :

Pembimbing I




Pary Salim,SH.,MH

Pembimbing II



Andi Aparasing.,SH.,MH

Mengetahui,  
Dekan Fakultas Hukum



Dr. Ruslan Renggong, S.H., M.H.

## **ABSTRAK**

**HARLIS, 4510060013, TINJAUAN HUKUM TENTANG AKUNTABILITAS PELAYANAN KARTU TANDA PENDUDUK DIKANTOR DESA LIMBONG KECAMATAN WALERANG UTARA KABUPATEN LUWU. Dibawah bimbingan Pari Salim sebagai pembimbing I dan Andi Aparasing sebagai pembimbing II.**

Tujuan penelitian ini Untuk mengetahui bagaimana pelaksanaan pelayanan KK dan KTP di Kantor Desa Limbong Kecamatan Walerang Utara Kabupaten Luwu. dan Untuk mengetahui apakah faktor-faktor yang menghambat dan mendukung pelaksanaan pelayanan KK dan KTP di Kantor Desa Limbong Kecamatan Walerang Utara Kabupaten Luwu.

Penelitian ini dilaksanakan di Kantor Desa Limbong Kecamatan Walerang Utara Kabupaten Luwu. Jenis dan Sumber data yang digunakan adalah data primer dan sekunder. Teknik pengumpulan data yang diperoleh dari hasil wawancara dan studi kepustakaan. Teknik pengumpulan data menggunakan observasi dan interview atau wawancara. Data dianalisis secara kualitatif deskriptif yang didukung oleh data primer dan data sekunder.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa pelaksanaan pelayanan KK dan KTP yang dilakukan oleh Desa Limbong Kecamatan Walerang Utara Kabupaten Luwu secara umum belum maksimal sehingga masih perlu di optimalkan. Secara keseluruhan dapat dilihat dari 3 (tiga) aspek observasi penelitian yang meliputi; Pelayanan administrasi kependudukan, Mekanisme dan prosedur pelayanan, serta Manajemen pelayanan. Adapun faktor – faktor yang mempengaruhi pelayanan publik khususnya pelayanan Kartu Keluarga dan Kartu Tanda Penduduk di Kantor Desa Limbong Kecamatan Walerang Utara Kabupaten Luwu yaitu faktor pendukung antara lain; tersedianya anggaran yang memadai, Adanya komitmen pemerintah (Pemda) yang kuat dalam mendukung terlaksananya pelayanan yang baik, adanya Sumber Daya Manusia yang memadai, dan Kebijakan peraturan daerah sebagai acuan pelayanan publik. Faktor penghambat antara lain; Kurangnya sarana dan prasarana, Adanya kebiasaan masyarakat menggunakan jasa calo yang memicu terjadinya tindakan pungutan ilegal, dan lain – lain (Faktor budaya), Kurangnya kesadaran masyarakat tentang pentingnya memiliki Kartu Keluarga dan Kartu Tanda Penduduk, dan Kurangnya kedisiplinan pegawai (Aparat).

## KATA PENGANTAR

Dengan memanjatkan puji syukur kehadirat Allah SWT atas segala rahmat dan hidayah-Nya yang diberikan kepada penulis skripsi dengan judul “Tinjauan Hukum Tentang Akuntabilitas Pelayanan Kartu Tanda Penduduk Dikantor Desa Limbong Kecamatan Walerang Utara Kabupaten Luwu”. Dapat terselesaikan dengan baik.

Dalam penyusunan skripsi ini, penulis banyak memperoleh bantuan, bimbingan, dan pengarahan dari berbagai pihak dengan kerendahan hati. Penulis mengucapkan terima kasih kepada :

1. Dr. Ruslan renggong, SH., MH, selaku Dekan Fakultas Hukum Universitas Bosowa Makassar
2. Pary Salim, SH., MH, selaku pembimbing I yang telah memberikan bimbingan kepada saya untuk menyelesaikan skripsi ini.
3. Andi Aparasing, SH., MH, Selaku pembimbing II yang telah memberikan masukan dan saran untuk perbaikan skripsi ini
4. Kedua orangtua saya, Ibu Nawirang dan Ayahanda Jamaludin AJ yang tak henti-hentinya memberikan dorongan, semangat, serta bantuan baik moral maupun spiritual kepada penulis dalam menyelesaikan laporan ini.
5. Teman-teman angkatan 2015 yang akan selalu dikenang canda gurau yang mengisi hari-hari di masa kuliah.
6. Dan semua pihak yang telah banyak memberikan dorongan positif kepada penulis baik langsung maupun tidak langsung.

Penulis menyadari bahwa laporan tugas akhir ini jauh dari kata sempurna. Oleh karena itu penulis selalu mengharapkan saran dan kritik yang bersifat membangun dari segenap pembaca. Akhirnya, semoga laporan tugas akhir ini dapat berguna dan bermanfaat terutama bagi pihak-pihak yang tertarik untuk mengkaji dan mengembangkannya.

Makassar, 03 Juli 2015

Penulis



## DAFTAR ISI

|   |     |
|---|-----|
| HALAMAN JUDUL .....                                   | i   |
| PERSETUJUAN PEMBIMBING .....                          | ii  |
| HALAMAN PENGESAHAN .....                              | iii |
| ABSTRAK .....   | iv  |
| KATA PENGANTAR .....                                  | v   |
| DAFTAR ISI .....                                      | vii |
| <b>BAB 1 PENDAHULUAN</b>                              |     |
| 1.1. Latar Belakang Masalah .....                     | 1   |
| 1.2. Rumusan Masalah .....                            | 5   |
| 1.3. Tujuan Dan Kegunaan Penelitian .....             | 6   |
| 1.4. Metode Peneltian .....                           | 6   |
| <b>BAB 2 TINJAUAN PUSTAKA</b>                         |     |
| 2.1. Pengertian Akuntabilitas .....                   | 9   |
| 2.2. Indikator Akuntabilitas .....                    | 13  |
| 2.3. Jenis Akuntabilitas .....                        | 16  |
| 2.4. Pelayanan .....                                  | 18  |
| 2.4.1. Asas-asas Pelayanan Umum .....                 | 21  |
| 2.5. Pemerintahan Wilayah Kecamatan .....             | 22  |
| 2.6. Peningkatan Sumber Daya Aparatur Pelayanan ..... | 24  |
| 2.7. Standar Operasional Prosedur .....               | 26  |
| <b>BAB 3 METODE PENELITIAN</b>                        |     |
| 3.1 Lokasi Penelitian .....                           | 31  |

|     |                               |    |
|-----|-------------------------------|----|
| 3.2 | Jenis penelitian .....        | 31 |
| 3.3 | Jenis dan sumber data .....   | 32 |
| 3.4 | Teknik pengumpulan data ..... | 32 |
| 3.5 | Penelitian Lapangan .....     | 32 |
| 3.6 | Penelitian Pustaka .....      | 32 |

#### **BAB 4 PEMBAHASAN**

|      |   |    |
|------|---|----|
| 4.1. | Pelayanan Adiministrasi Kependudukan .....                                | 34 |
| 4.2. | Mekanisme dan Prosedur Pelayanan .....                                    | 42 |
| 4.3. | Manajemen Pelayanan .....   | 49 |
| 4.4. | Faktor-faktor Yang Mempengaruhi Pelaksanaan<br>Pelayanan KK dan KTP ..... | 52 |

#### **BAB V PENUTUP**

|      |                  |    |
|------|------------------|----|
| 5.1. | Kesimpulan ..... | 62 |
| 5.2. | Saran .....      | 63 |

#### **DAFTAR PUSTAKA**



## **BAB 1**

### **PENDAHULUAN**

#### **1.1. Latar Belakang Masalah**

Pemerintah pada awalnya dibentuk untuk menghindari keadaan dimana sebuah wilayah yang dihuni oleh masyarakat serba mengalami kekacauan. Aktifitas pemerintah dalam upaya memelihara kedamaian dan keamanan suatu wilayah menjadi kewenangan utama baik secara internal maupun eksternal. Sebagaimana tujuan utama dibentuknya pemerintah adalah untuk menjaga suatu sistem ketertiban dimasyarakat dalam menjalani kehidupannya secara wajar. Dengan kata lain, pada hakikatnya adalah pelayanan kepada masyarakat yang merupakan fungsi primer dari pemerintah. Dalam menghadapi era globalisasi yang penuh tantangan dan peluang, aparatur negara sebagai pelayan masyarakat yang memberikan pelayanan sebaik-baiknya menuju good governance. Pelayanan yang diberikan kepada masyarakat setiap waktu selalu menuntut pelayanan publik yang berkualitas dari birokrat yang dilakukan secara transparan dan akuntabilitas.

Berangkat dari fakta sementara, saat ini konsep desentralisasi dan otonomi daerah diartikulasikan oleh daerah untuk hanya terfokus pada usaha menata dan mempercepat pembangunan di wilayahnya masing-masing. Penerjemahan seperti ini ternyata belum cukup efisien dalam meningkatkan pelayanan kepada masyarakat.

Dalam konteks negara modern, pelayanan publik telah menjadi lembaga dan profesi yang semakin penting. Ia tidak lagi merupakan aktivitas sampingan, tanpa payung hukum, gaji dan jaminan sosial yang memadai, sebagaimana terjadi di banyak negara berkembang pada masa lalu.

Sebagai profesi, pelayanan publik berpijak pada prinsip-prinsip profesionalisme dan etika seperti akuntabilitas, efektifitas, efisiensi, integritas, netralitas, dan keadilan bagi semua penerima pelayanan.

Pelayanan publik merupakan salah satu tugas penting yang tidak dapat diabaikan oleh pemerintah daerah sebab jika komponen pelayanan terjadi stagnasi maka hampir dipastikan semua sektor akan berdampak kemacetan oleh sebab itu perlu ada perencanaan yang baik dan bahkan perlu diformulasikan standar pelayanan pada masyarakat sesuai dengan kewenangan yang diberikan oleh pemerintah pusat pada pemerintah daerah.

Sebagai konsekuensi dari pelaksanaan Otonomi Daerah terlebih setelah ditetapkannya Undang-Undang Nomor 32 Tahun 2004 tentang Pemerintahan Daerah, dimana Pemerintahan Daerah diberi kewenangan yang demikian luas oleh pemerintah pusat untuk mengatur rumah tangga daerahnya sendiri, termasuk didalamnya adalah pemberian pelayanan kepada masyarakat di daerahnya. Namun berbagai isu yang muncul di kalangan masyarakat, ternyata hak pelayanan yang diterima oleh masyarakat terasa belum memenuhi harapan semua pihak baik dari kalangan masyarakat umum maupun dari kalangan pemerintah sendiri.

Perbaikan kinerja birokrasi pelayanan publik akan mempunyai implikasi luas terutama dalam tingkat kepercayaan masyarakat kepada pemerintah sedangkan kurang baiknya kinerja birokrasi selama ini menjadi salah satu faktor penting yang mendorong munculnya krisis kepercayaan masyarakat kepada pemerintah. Pelayanan masyarakat yang diberikan oleh aparatur pemerintah seringkali cenderung rumit seperti : a) Tata cara pelayanan, b) Rendahnya pendidikan aparat, c) Disiplin kerja. Hal ini sangat berpengaruh terhadap kualitas dan akuntabilitas pelayanan umum di daerah.

Maka dari itu untuk meningkatkan mutu pelayanan publik perlu diperhatikan praktek-praktek yang digunakan oleh pihak-pihak yang berkepentingan dengan pelayanan publik untuk menjamin suatu tingkat kinerja yang diinginkan karena dalam organisasi publik, adanya prinsip akuntabilitas berarti suatu perwujudan berkewajiban untuk mempertanggungjawabkan keberhasilan visi, misi dan strategi maupun pelaksanaannya dalam organisasi publik yang bersangkutan dalam mencapai tujuan dan sasaran yang telah ditetapkan.

Agar pelayanan publik lebih berkualitas dibutuhkan sebuah penyusunan laporan pertanggungjawaban, hal ini untuk mengetahui seberapa baik kinerja pegawai pada suatu instansi pemerintahan, mengingat begitu besarnya peran aparatur pemerintahan sebagai pelayan publik dalam segala aspek kehidupan masyarakat. Tuntutan terhadap kinerja aparatur pemerintahan semakin kuat terlebih lagi sejak

diberlakukannya otonomi daerah. Untuk itu pendayagunaan kinerja pegawai harus ditingkatkan, terutama yang berkaitan dengan kualitas, efisiensi dan efektifitas pelaksanaan pelayanan publik.

Pelayanan masyarakat dapat dikategorikan efektif apabila masyarakat mendapatkan kemudahan pelayanan dengan prosedur yang singkat, cepat, tepat dan memuaskan. Selain itu, Keberhasilan meningkatkan efektifitas pelayanan umum ditentukan juga oleh faktor kemampuan pemerintah dalam meningkatkan disiplin kerja aparat pelayanan. Khususnya Pemerintah Kecamatan Walenrang Utara, Desa Limbong dituntut untuk mewujudkan disiplin kerja perangkat Kecamatan dalam upaya peningkatan efektifitas dan akuntabilitas pelayanan. Masalah nyata dalam proses pelayanan Umum, terutamanya pengurusan serta pengantar pembuatan Kartu Tanda Penduduk (KTP) dirasakan masih berbelit-belit dan tak terkendali. Eksistensi efektifitas pelayanan umum ini diasumsikan karena pengaruh tingkat disiplin kerja dan tidak adanya akuntabilitas aparat pemerintah, sedangkan tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui besarnya pengaruh disiplin kerja aparat pemerintah terhadap akuntabilitas pelayanan umum, khususnya di Desa Limbong.

Peran pemerintah yang strategis, akan banyak ditopang oleh kemampuan aparat pemerintah melaksanakan tugas dan fungsinya. Salah satu tantangan besar yang dihadapi pemerintah adalah kemampuan melaksanakan kegiatan secara efektif, efisien dan akuntabilitas, karena selama ini aparat pemerintah identik dengan kinerja yang berbelit-belit

penuh dengan KKN serta tidak ada standar yang pasti. Seiring dengan pelaksanaan otonomi daerah, kabupaten Luwu, sebagai salah satu daerah otonom selalu dituntut untuk memberikan kesejahteraan kepada masyarakat, bangsa dan negara yang mencerminkan lewat kinerja aparat pemerintah dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat yang sesuai dengan perkembangan teknologi dan pertumbuhan serta peningkatan kebutuhan dasar masyarakat. Titik berat otonomi daerah saat ini adalah desa atau kecamatan, dimana pelayanan yang paling dekat dengan masyarakat dan secara langsung. Oleh karena itu,. Akuntabilitas dan efektifitas pelaksanaan pelayanan publik sangat penting untuk diperhatikan.

## **1.2. Rumusan Masalah**

Dari uraian latar belakang masalah di atas, untuk dapat memperjelas pokok bahasan yang diteliti, maka penulis mencoba merumuskan beberapa permasalahan yang di bahas antara lain:

1. Bagaimanakah akuntabilitas Pelayanan Pembuatan Kartu Tanda Penduduk di kantor desa limbong kecamatan walenrang utara?
2. Faktor-faktor apakah yang mempengaruhi tidak efektifnya pelayanan pembuatan Kartu Tanda Penduduk di kantor desa limbong kecamatan walenrang utara?

### **1.3. Tujuan dan Kegunaan Penelitian**

Adapaun tujuan dan kegunaan penelitian yang ingin dicapai adalah :

1. Untuk mengetahui akuntabilitas Pelayanan Pembuatan Kartu Tanda Penduduk di kantor Desa Limbong Kecamatan Walenrang Utara.
2. Untuk mengetahui faktor-faktor apakah yang mempengaruhi tidak efektifnya pelayanan pembuatan kartu tanda penduduk di kantor Desa Limbong Kecamatan Walenrang Utara Kabupaten Luwu.

### **1.4. Metode Penelitian**

#### **1. Pendekatan Masalah**

Pendekatan masalah yang digunakan adalah metode yuridis normatif, karena merupakan penelitian hukum normatif, yaitu cara pendekatan yang digunakan untuk memecahkan masalah penelitian dengan meneliti data sekunder terlebih dahulu untuk kemudian dilanjutkan meneliti data primer yang ada di lapangan. Pendekatan yuridis-normatif, yaitu dengan mengkaji peraturan-peraturan yang berkaitan dengan penelitian ini yaitu peraturan-peraturan mengenai pelayan administrasi. Untuk mempertajam penelitian ini digunakan juga pendekatan komparatif, yaitu metode yang mempelajari hukum dengan membandingkan antara tata hukum yang berlaku disuatu wilayah tertentu dengan tata hukum yang berlaku di wilayah lain.

## **2. Lokasi Penelitian**

Penulis melakukan penelitian di kantor desa limbong kecamatan walenrang yang berlokasi di luwu dengan dasar pertimbangan masyarakat di desa limbong kecamatan walenrang tidak mendapatkan kemudahan pelayanan dengan prosedur yang singkat, cepat, tepat dan memuaskan, adapun alasan pemilihan lokasi di di kantor desa limbong dikarenakan kantor desa limbong sebagai pihak berwenang yang mengeluarkan Kartu Penduduk Tetap (KTP)

## **3. Jenis dan Sumber data**

Dalam penelitian ini digunakan dua jenis sumber data, yaitu :

1. Data primer adalah data yang diperoleh secara langsung dari lokasi penelitian yakni kantor desa limbong
2. Data sekunder adalah data yang diperoleh melalui kepustakaan seperti menelaah buku-buku, artikel, makalah, Koran, jaringan internet, serta peraturan perundang-undangan yang berlaku yang ada relevansinya dengan penulisan proposal ini.

## **4. Teknik Pengumpulan data**

Untuk memperoleh data bagi penulisan ini digunakan metode

1. Metode lapangan (*field research*) yaitu, mengumpulkan data dengan melakukan penelitian langsung pada pelayanan

administrasi dan wawancara pihak terkait di desa limbong kecamatan walenrang utara

2. Metode kepustakaan (*library research*) yaitu, mengumpulkan data dari buku-buku perpustakaan yang ada baik langsung maupun tidak langsung, kemudian menyimpulkan dan membahasnya, dilakukan pula analisis terhadap pelayanan administrasi di desa limbong kecamatan walenrang utara.

#### **5. Analisis Data**

Untuk mengolah data yang telah diperoleh seperti tersebut di atas agar sebuah karya ilmiah/skripsi yang terpadu dan sistematis, maka data yang diperoleh diolah secara kualitatif sehingga hasilnya akan disajikan secara deskriptif



## BAB 2

### TINJAUAN PUSTAKA

#### 2.1. Pengertian Akuntabilitas

Akuntabilitas seperti listrik, sulit diartikan, meskipun memiliki kualitas yang membuat keberadaannya dalam suatu sistem tidak dapat dengan mudah dideteksi.

“Merill Collen mengungkapkan pandangannya bahwa meskipun sering digunakan, akuntabilitas nampaknya seperti cerita kuno tentang gajah yang digambarkan oleh tiga orang buta, masing-masing memegang bagian tubuh gajah yang berbeda sehingga menggambarkan gajah secara berbeda pula.” Begitulah perumpamaan tentang akuntabilitas, setiap orang memberi pengertian yang berbeda tergantung pada cara pandangnya masing-masing”.

Untuk melihat keragaman pengertian akuntabilitas, berikut ini dikemukakan beberapa definisi yang dikembangkan sejumlah kamus besar, kalangan akademisi dan pemerintahan, diantaranya adalah sebagai berikut :

Webster mengartikan akuntabilitas sebagai suatu keadaan yang dapat dipertanggungjawabkan, bertanggungjawab, dan akuntabel. Arti kata akuntabel adalah : pertama, dapat diperhitungkan, dapat menjawab pada atasan, sebagaimana seorang manusia bertanggungjawab kepada Tuhannya atas apa yang telah dilakukan. Kedua, memiliki kemampuan untuk dipertanggungjawabkan secara eksplisit, dan ketiga, sesuatu yang biasa di perhitungkan atau dipertanggungjawabkan.

Menurut Kohler, akuntabilitas sebagai :

1. Kewajiban seseorang (employee), agen, atau orang lain untuk memberikan laporan yang memuaskan (satisfactory report) secara periodik atas tindakan atau atas kegagalan untuk bertindak dari otorisasi atau wewenang yang dimiliki.
2. Pengukuran tanggungjawab (responsibility) atau kewajiban kepada seseorang yang diekspresikan dalam nilai uang, unit kekayaan, atau dasar lain yang telah ditentukan terlebih dahulu.
3. Kewajiban membuktikan manajemen yang baik, pengendalian (control) yang baik, atau kinerja yang baik yang diharuskan oleh hukum yang berlaku, ketentuan-ketentuan (regulation), persetujuan (agreement), atau keabsaan (custom).

Sedangkan untuk responsibilitas, Kohler mengartikan sebagai

berikut :

1. Penerimaan atas penyerahan wewenang.
2. Kewajiban untuk melaksanakan dengan hati-hati wewenang yang diserahkan atau diterima yang mengingat pada fungsi seseorang (individu) atau group yang berpartisipasi dalam aktivitas suatu keputusan organisasi.

Menurut Leviene, akuntabilitas adalah:

“Berkenaan dengan standar eksternal yang menentukan kebenaran suatu tindakan oleh administrasi Negara. Akuntabilitas publik menunjuk seberapa besar kebijakan dan kegiatan organisasi publik tunduk pada para pejabat politik yang dipilih oleh rakyat, karena dilihat dari ukuran internal yang dikembangkan oleh birokrasi publik atau pemerintah, tetapi juga dinilai dari ukuran eksternal seperti nilai-nilai norma yang berlaku di masyarakat”.

Dalam The Public Administration Dictionary, Ralph C. Chandler dan Jack C. Palno mengartikan

“Akuntabilitas sebagai kondisi dimana individu yang melaksanakan kekuasaan dibatasi oleh alat eksternal dan norma internal. Maka, akuntabilitas memiliki dua sisi, internal dan eksternal. Secara eksternal, akuntabilitas berarti keharusan untuk mempertanggungjawabkan pengaturan sumberdaya atau otoritas. Sebaliknya bagian dalam akuntabilitas merujuk pada norma internal seperti arahan professional, etika, pragmatik untuk pelaksanaan tanggungjawab bagi manajer dalam tugas sehari-harinya”.

Konsep akuntabilitas sebagai pemeriksaan dalam ini sama pentingnya dengan akuntabilitas sebagai alat luar. Namun, tidak mengejutkan bahwa bagian luar akuntabilitas lebih banyak ditekankan daripada bagian dalam karena bagian luar lebih mudah dilihat dan dioperasionalkan daripada bagian dalam.

Wahyudi Kumorotomo menyatakan bahwa akuntabilitas adalah:

“Ukuran yang menunjukkan apakah aktivitas birokrasi publik atau pelayanan yang dilakukan oleh pemerintah sudah sesuai dengan norma dan nilai-nilai yang dianut oleh masyarakat dan apakah pelayanan publik tersebut mampu mengakomodasi kebutuhan masyarakat yang sesungguhnya”.

Dengan demikian akuntabilitas birokrasi terkait dengan falsafah bahwa lembaga eksekutif pemerintah yang tugas utamanya adalah melayani masyarakat harus dipertanggungjawabkan secara langsung maupun tidak langsung kepada masyarakat.

Dalam Pedoman Penyusunan Pelaporan Akuntabilitas kinerja Instansi Pemerintah, akuntabilitas adalah kewajiban untuk menyampaikan pertanggungjawaban atau untuk menjawab dan menerangkan kinerja dan tindakan seseorang/badan hukum/

pimpinan kolektif suatu organisasi kepada pihak yang memiliki hak atau berkewenangan untuk meminta keterangan atau pertanggungjawaban.

Akuntabilitas merupakan dasar semua proses pemerintahan dan efektivitas proses ini tergantung pada bagaimana mereka yang berkuasa menjelaskan caramereka melaksanakan tanggungjawab, baik secara konstitusional maupun hukum. Akuntabilitas merupakan syarat dasar untuk mencegah penyalagunaan kekuasaan dan untuk memastikan bahwa kekuasaan diarahkan untuk mencapai tujuan nasional yang lebih luas dengan tingkatan efisiensi,efektivitas, kejujuran, dan kebijaksanaan tertinggi.

Berdasarkan beberapa pengertian konseptual akuntabilitas tersebut mengandung relevansi yang baik dalam rangka memperbaiki birokrasi publik untukmewujudkan harapan-harapan publik. Untuk mewujudkannya, tampaknya bukan saja tergantung pada kemampuan birokrasi publik didalam mendefinisikan dan mengelola harapan-harapannya. Itulah sebabnya, dalam *good governance* diperlukan kontrol terhadap birokrasi publik agar dapat akuntabel. Selain itu, akuntabilitas dapat menjadi sarana untuk mempertanggungjawabkan pengelolaan dan pengendalian sumber daya dalam suatu kebijakan publik yang dipercayakan kepadanya dalam rangka pencapaian tujuan bersama melalui suatu media pertanggungjawaban secara periodik.

## 2.2 Indikator Akuntabilitas

David Hulme dan Mark Turney mengemukakan bahwa:

“Akuntabilitas merupakan suatu konsep yang kompleks dan memiliki beberapa instrumen untuk mengukurnya, yaitu adanya indikator seperti : (1) legitimasi bagi para pembuat kebijakan; (2) keberadaan kualitas moral yang memadai; (3) kepekaan; (4) keterbukaan; (5) pemanfaatan sumber daya secara optimal; dan (6) upaya peningkatan efisiensi dan efektivitas”.

Menurut Hulme dan Turner, akuntabilitas terkait dengan beberapa pertanyaan berikut ini :

1. Apakah para elit berkuasa telah dipilih melalui suatu pemilihan yang jujur, adil dan dengan melibatkan partisipasi publik secara optimal?
2. Adakah kualitas moral dan tingkah laku elit berkuasa cukup cukup memadai?
3. Apakah elit yang berkuasa memiliki kepekaan yang tinggi atas aspirasi yang berkembang di masyarakat luas?
4. Apakah para elit yang berkuasa memiliki keterbukaan yang memadai?
5. Apakah sumber daya yang ada telah dimanfaatkan secara optimal?
6. Apakah dalam merumuskan dan mengimplementasikan kebijakan sudah dilaksanakan dengan efektif dan efisien?

Akuntabilitas sebagai instrumen kontrol dapat mencapai keberhasilan hanya jika:

1. Pegawai publik memahami dan menerima tanggungjawab atas hasil yang diharapkan dari mereka;
2. Bila pegawai publik diberi otoritas yang sebanding dengan tanggung jawabnya; bila ukuran evaluasi kinerja yang efektif dan pantas digunakan dan hasilnya diberitahukan pada atasan dan individu bersangkutan.

3. Bila tindakan yang sesuai, adil, dan tepat waktu diambil sebagai respon atas hasil yang dicapai dan cara pencapaiannya; dan
4. Bila menteri dan pemimpin politik berkomitmen tidak hanya menghargai mekanisme dan prosedur akuntabilitas ini, namun juga menahan diri untuk tidak menggunakan posisi otoritasnya untuk mempengaruhi fungsi normal administrasi.

Dari dimensi akuntabilitas yang telah di jelaskan dan disebutkan di atas yang bersumber dari Elwood, dimensi tersebut dapat di jabarkan menjadi indikator akuntabilitas adalah sebagai berikut :

1. Akuntabilitas Hukum dan Kejujuran

- a. Kepatuhan terhadap hukum.
- b. Penghindaran korupsi dan kolusi.

2. Akuntabilitas Proses

- a. Adanya kepatuhan terhadap prosedur.
- b. Adanya pelayanan publik yang responsif.
- c. Adanya pelayanan publik yang cermat.
- d. Adanya pelayanan publik yang biaya murah.

3. Akuntabilitas program:

- a. Alternatif program yang memberikan hasil yang optimal.
- b. Mempertanggung jawabkan yang telah dibuat.

#### 4. Akuntabilitas Kebijakan

- a. Mempertanggungjawabkan kebijakan yang telah diambil.

Sementara, Plumter menyatakan bahwa untuk mencapai akuntabilitas diperlukan langkah-langkah sebagai berikut:

- a. *Exemplary leadership*, dimaksudkan bahwa seorang pemimpin harus sensitif, responsif, akuntabel dan transparan kepada bawahan;
- b. *Public Debate*, artinya sebelum kebijakan yang besar disahkan seharusnya diadakan public debate terlebih dahulu untuk mencapai hasil yang maksimal;
- c. *Coordination*, dimaksudkan bahwa koordinasi yang baik antara semua instansi pemerintah akan sangat baik bagi tumbuh kembangnya akuntabilitas;
- d. *Autonomy*, artinya instansi pemerintah dapat melaksanakan kebijakan menurut caranya sendiri yang paling menguntungkan, paling efisien dan paling efektif bagi pencapaian tujuan organisasi;
- e. *Explicitness and clarity*, artinya standar evaluasi kinerja harus diungkapkan secara nyata dan jelas sehingga dapat diketahui secara jelas apa yang harus diakuntabilitaskan;
- f. *Legitimacy and acceptance*, tujuan dan makna akuntabilitas harus dikomunikasikan secara terbuka pada semua pihak

sehingga standar dan aturannya dapat ditentukan dapat diterima oleh semua pihak;

- g. *Negotiation*, maksudnya harus dilakukan negosiasi nasional mengenai perbedaan-perbedaan tujuan dan sasaran, tanggungjawab dan kewenangan setiap instansi pemerintah;
- h. *Educational campaign and publicity*, dimaksudkan perlu dibuatkan pilot project pelaksanaan akuntabilitas yang kemudian dikomunikasikan kepada seluruh masyarakat sehingga akan diperoleh ekspektasi mereka dan bagaimana tanggapan mereka mengenai hal tersebut;
- i. *Feed back and evaluation*, yaitu bahwa akuntabilitas harus tentu menerus ditingkatkan dan disempurnakan, maka perlu informasi sebagai umpan baik dari penerima akuntabilitas serta dilakukan evaluasi perbaikannya.
- j. *Adaption and recycling*, yaitu perubahan yang terjadi di masyarakat akan mengakibatkan perubahan dalam akuntabilitas. Sistem akuntabilitas harus secara terus menerus tanggap terhadap setiap perubahan yang terjadi di masyarakat.

### **2.3. Jenis Akuntabilitas**

Akuntabilitas dapat hidup dan berkembang dalam lingkungan dan suasana yang transparan dan demokratis serta adanya kebebasan dalam mengemukakan pendapat. Makna pentingnya



akuntabilitas sebagai unsur utama good governance antara lain tercermin dari berbagai kategori akuntabilitas.

Chandler dan plano membedakan ada lima jenis akuntabilitas, yaitu :

1. akuntabilitas fisik-tanggungjawab atas dana publik;
2. akuntabilitas legal tanggungjawab untuk mematuhi hukum;
3. akuntabilitas program- tanggungjawab untuk menjalankan suatu program;
4. akuntabilitas proses – tanggungjawab untuk melaksanakan prosedur, dan
5. Akuntabilitas Outcome- tanggungjawab atas hasil.

Sheila Elwood dalam Mardiasno mengemukakan ada empat jenis akuntabilitas, yaitu :

1. Akuntabilitas hukum dan peraturan, yaitu akuntabilitas yang terkait dengan jaminan adanya kepatuhan terhadap hukum dan peraturan lain yang diisyaratkan dalam penggunaan sumber dana publik. Untuk menjamin dijalkannya jenis akuntabilitas ini perlu dilakukan audit kepatuhan.
2. Akuntabilitas proses, yaitu akuntabilitas yang terkait dengan prosedur yang digunakan dalam melaksanakan tugas apakah sudah cukup baik. Jenis akuntabilitas ini dapat diwujudkan melalui pemberian pelayanan yang cepat, responsif, dan murah biaya.
3. Akuntabilitas program, yaitu : akuntabilitas yang terkait dengan perimbangan apakah tujuan yang ditetapkan dapat dicapai dengan baik, atau apakah pemerintah daerah telah mempertimbangkan alternatif program yang dapat memberikan hasil optimal dengan biaya yang minimal.
4. Akuntabilitas kebijakan, yaitu akuntabilitas yang terkait dengan pertanggungjawaban pemerintah daerah dalam terhadap DPRD sebagai legislatif dan masyarakat luas. Ini artinya, perlu adanya transparansi kebijakan sehingga masyarakat dapat melakukan penilaian dan pengawasan serta terlibat dalam pengambilan keputusan.

Memperhatikan jenis-jenis akuntabilitas seperti dikemukakan Sheila Elwood diatas, maka pejabat publik didalam menjalankan tugas dan tanggungjawabnya disamping harus berakuntabilitas menurut umum atau peraturan, juga dalam proses pelaksanaan tugas dan tanggungjawabnya, dalam program yang diimplementasikan, dan juga dalam kebijakan yang dibuat atau dirumuskan.

Berbeda halnya dengan Yango yang menyatakan ada 4 jenis akuntabilitas, diantaranya yaitu :

1. *Traditional atau regulatory accountability*. Dimaksudkan bahwa untuk mempertahankan tingkat efisiensi pelaksanaan administrasi publik yang mengarah pada perwujudan pelayanan prima, maka perlu akuntabilitas tradisional atau akuntabilitas regular untuk mendapatkan informasi mengenai kepatuhan pada peraturan yang berlaku terutama yang terkait dengan aturan fisik dan peraturan pelaksanaan administrasi publik disebut juga *compliance accountability*.
2. *Managerial Accountability*, yang menitikberatkan pada efisiensi dan kehematan penggunaan dana, harta kekayaan, sumber daya manusia, dan sumber-sumber daya lainnya.
3. *Program accountability*, memfokuskan pada penciptaan hasil operasi pemerintah. Untuk itu, semua pegawai pemerintah harus dapat menjawab pertanyaan disekitar penyampaian tujuan pemerintah, bukan sekedar ketaatan pada peraturan yang berlaku.
4. *Process accountability*, memfokuskan kepada informasi mengenai tingkat pencapaian kesejahteraan sosial atas pelaksanaan kebijakan dan aktivitas organisasi, sebab rakyat yang nota bene pemegang kekuasaan, selayaknya memiliki kemampuan untuk menolak kebijakan pemerintah yang nyatanya sudah merugikan mereka.

#### **2.4. Pelayanan**

Pelayanan pada dasarnya adalah cara melayani, membantu, menyikapi, mengurus, menyelesaikan keperluan kebutuhan seseorang atau kelompok orang. Kegiatan pelayanan pada dasarnya

menyangkut pemenuhan suatu hak, Seperti yang dilaksanakan pada instansi pemerintah di pusat, daerah, dan lingkungan Badan Usaha Milik Negara (BUMN). Badan Usaha Milik Negara (BUMN), Badan Usaha Milik Daerah dalam bentuk barang dan jasa baik dalam rangka upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan perundang-undangan. Agung Kurniawan (2005:6) Mengatakan “Pelayanan Publik adalah pemberian pelayanan (melayani) keperluan orang lain atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan”.

Jadi pelayanan yang diberikan oleh pemerintah haruslah mendahulukan kepentingan masyarakat dengan waktu yang singkat, mudah serta dapat memberikan rasa puas bagi masyarakat yang menikmati layanan itu. Kotre dalam Sampara Lukman (2004:4) mengatakan “Pelayanan adalah adalah setiap kegiatan yang menguntungkan dalam suatu kumpulan atau kesatuan, dan menawarkan kepuasan meskipun hasilnya tidak terikat pada suatu produk secara fisik”.

Adapun layanan yang umum dilakukan oleh organisasi pemerintah maupun swasta pada dasarnya berbeda-beda. Moenier (2000:190), menyatakan bahwa bentuk pelayanan umum dibagi menjadi tiga jenis yaitu :

a) Layanan lisan

Layanan dengan lisan dilakukan oleh pegawai pada bidang hubungan masyarakat, bidang informasi dan bidang-bidang lain yang tugasnya memberikan penjelasan atau keterangan kepada siapapun yang memerlukan. Agar layanan lisan berhasil sesuai dengan yang diharapkan, ada syarat-syarat yang harus dipenuhi oleh pelaku layanan:

1. Memahami masalah-masalah yang termasuk dalam bidang tugasnya
2. Mampu memberikan penjelasan apa yang perlu dengan lincer, singkat dan jelas.
3. Bertingkah laku sopan dan ramah tamah
4. Memiliki kedisiplinan

b) Layanan melalui tulisan

Layanan melalui tulisan merupakan bentuk layanan yang paling menonjol dalam pelaksanaan tugas, tidak hanya dari segi jumlah tetapi juga dari segi peranannya. Pada dasarnya layanan melalui tulisan cukup efisien terutama bagi layanan jarak jauh karena faktor biaya.

Layanan tulisan terbagi atas dua bagian yaitu : *pertama*, layanan berupa petunjuk, informasi dan yang sejenisnya ditujukan pada orang-orang yang

berkepentingan agar memudahkan mereka dalam berurusan dengan instansi. Kedua, layanan berupa berkas tertulis atas permohonan, laporan, keluhan, pemberian dan pemberitahuan.

c) Layanan bentuk perbuatan

Layanan perbuatan sering terkombinasi dengan layanan lisan, hal ini disebabkan karena hubungan lisan paling banyak dilakukan dalam hubungan pelayanan secara umum, namun fokusnya pada perbuatan itu sendiri yang ditunggu oleh orang berkepentingan. Jadi tujuan utama orang yang berkepentingan adalah mendapatkan pelayanan dalam bentuk perbuatan atau hasil perbuatan, bukan sekedar penjelasan dan kesanggupan secara lisan.

#### **2.4.1 Asas-asas pelayanan umum**

Pelayanan umum dilaksanakan dalam suatu rangkaian kegiatan terpadu yang bersifat sederhana, terbuka, lancar, tepat, lengkap, wajar, dan terjangkau. Karena itu harus mengandung unsur-unsur dasar 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 harus disesuaikan dengan kondisi kebutuhan dan kemampuan masyarakat untuk membayar berdasarkan ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku dengan tetap berpegangan pada efisiensi dan efektifitas.
3. Mutu proses dan hasil pelayanan umum harus diupayakan agar dapat memberikan keamanan, kenyamanan, kelancaran, dan kepastian hukum yang dapat dipertanggung jawabkan.
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 perundang-undangan yang berlaku.

Alasan mendasar mengapa pelayanan umum harus diberikan adalah adanya *public interest* atau kepentingan umum yang harus dipenuhi oleh pemerintah karena memiliki tanggung jawab atau *responsibility*. Dalam memberikan pelayanan ini pemerintah diharapkan secara profesional melaksanakannya, dan harus mengambil keputusan.

## **2.5. Pemerintahan Wilayah Kecamatan**

Mac Iver dalam Inu Kencana Syafie (1991:19) mengartikan pemerintahan sebagai suatu organisasi dari orang-orang yang

mempunyai kekuasaan (*Government is the Organization of Man Under Authority*).

Menurut Ermaya Suradinata (1996:59), mengatakan bahwa

“Pemerintah dapat dibedakan dengan pemerintah. Dimana pemerintah adalah lembaga atau badan-badan politik yang mempunyai fungsi untuk melakukan upaya mencapai tujuan negara. Sedangkan pemerintahan itu sendiri adalah kegiatan-kegiatan dari lembaga atau badan-badan publik menjalankan fungsinya untuk mencapai tujuan Negara”.

Pengertian pemerintahan di sini dapat diartikan kedalam pengertian yang lebih luas dan pengertian dalam arti sempit. Dimana pemerintahan dalam arti luas adalah segala kegiatan badan – badan publik yang meliputi kekuasaan legislatif, eksekutif, dan yudikatif dalam usaha mencapai tujuan negara. Sedangkan pemerintahan dalam arti sempit adalah kegiatan badan-badan publik yang meliputi kekuasaan eksekutif saja.

Kecamatan adalah suatu wilayah yang ditempati sejumlah penduduk yang mempunyai organisasi pemerintahan langsung dibawah Kabupaten/Kota yang tidak bekerja menyelenggarakan pemerintahan sendiri.

Di tingkat daerah khususnya pada pemerintahan Kabupaten/Kota, Kelurahan/Desa sebagai bagian dari Kecamatan merupakan instansi terkecil yang berada di garda terdepan dalam rangka pemberian pelayanan umum kepada masyarakat. Tak berlebihan, pelayanan umum yang diberikan di tingkat Kelurahan/Desa

serta Kecamatan merupakan potret dari pelayanan umum suatu daerah.

Kecamatan merupakan perangkat daerah sebagai pelaksana teknis kewilayahan yang mempunyai wilayah kerja tertentu dan dipimpin oleh seorang camat berkedudukan dibawah dan bertanggung jawab kepada Bupati melalui Sekretaris Daerah. Pemerintah Kecamatan menjadi ujung tombak pelayanan umum di daerah. Terdapat cukup banyak jenis pelayanan yang dibutuhkan masyarakat dan harus diurus di tingkat Kecamatan, seperti urusan KK, KTP, Akta Kelahiran, juga pengurusan berbagai perijinan. Selain melayani berbagai urusan pelayanan administratif kependudukan dan perijinan, pemerintah kecamatan juga mengembangkan tugas melaksanakan pelayanan dasar sektoral, mulaidari urusan ketertiban dan keamanan, pendidikan, kesehatan, pengentasan kemiskinan, pemberdayaan masyarakat, dan upaya-upaya konkrit mensejahterakan masyarakat.

Camat dalam menjalankan tugas-tugasnya dibantu oleh perangkat kecamatan yang bertanggung jawab kepada camat. Pemerintah Kecamatan melalui personifikasi dalam diri camat harus mampu membaca kebijakan - kebijakan yang datang dari Pemerintah Kabupaten/ Kota untuk kemudian diterjemahkan ke dalam bahasa praktis, mudah dicerna dan dimengerti baik oleh para pegawai dalam unit organisasinya maupun masyarakat pada umumnya.



## 2.6. Peningkatan Sumber Daya Aparatur Pelayanan

Arah kebijaksanaan pengembangan kualitas sumber daya manusia aparatur dalam dasarwarsa terakhir ini adalah meningkatkan kualitas aparatur melalui upaya-upaya antara lain pendidikan dan pelatihan pegawai. Tujuan dan sasaran pokok pengembangan kualitas sumber daya manusia aparatur adalah dalam rangka terwujudnya administrasi pemerintahan yang berdisiplin, memiliki nilai-nilai produktif dan daya guna, baik dan berwibawa.

Menurut J. B. Kristiadi, sasaran yang ingin diwujudkan melalui pendidikan dan pelatihan bagi sumber daya manusia aparatur adalah diarahkan pada pengembangan dan peningkatan aspek-aspek yaitu :

1. Pengembangan dan kemampuan melaksanakan tugas dan peran sebagai aparatur pemerintah sehingga dapat memenuhi standar yang telah ditentukan untuk suatu tugas tertentu dan mampu mengambil keputusan secara mandiri dan profesional.
2. Meningkatkan motivasi, disiplin, kejujuran, etos kerja dan rasa tanggung jawab yang diulandasi dengan semangat jiwa pengabdian.
3. Perubahan sikap yang lebih mengarah pada perkembangan, keterbukaan, sikap melayani dan mengayomi publik yang merupakan tugas dan tanggung jawab pokoknya.

Oleh sebab itu, kunci utama untuk meningkatkan pelayanan tugastugas rutin dari tugas kedinasan adalah melalui proses peningkatan loyalitas sumber daya manusia aparatur melalui program pendidikan dan pelatihan.

Pembinaan karier yang terprogram merupakan kebutuhan yang mendesak, oleh karena pembinaan karier yang dilakukan selama ini belum menciptakan kader-kader [pimpinan yang cakap dengan kualitas

yang memadai sesuai dengan kemampuan pegawai negeri sipil. Dengan aktivitas pelatihan dimaksudkan agar karyawan dapat melaksanakan tugasnya dengan lebih baik, dapat dengan segeramenyesuaikan diri dan mengikuti serta menciptakan berbagai perubahan dalam pekerjaan.

Pada umumnya metode pelatihan dikenal melalui jalan *one the job training*, belajar sendiri, pelatihan yang diselenggarakan oleh organisasisendiri, seminar, lokakarya atau dengan mengundang konsultan pelatihan dari luar organisasi

## **2.6. Standar Operasional Prosedur**

Paradigma governance membawa pergeseran dalam pola hubungan antara pemerintah dengan masyarakat sebagai konsekuensi dari penerapan prinsip-prinsip corporate governance. Penerapan prinsip corporate governance juga berimplikasi pada perubahan manajemen pemerintahan menjadi lebih terstandarisasi, artinya ada sejumlah kriteria standar yang harus dipatuhi instansi pemerintah dalam melaksanakan aktivitas-aktivitasnya.

Standar kinerja ini sekaligus dapat untuk menilai kinerja instansi pemerintah secara internal maupun eksternal. Standar internal yang bersifat prosedural inilah yang disebut dengan Standar Operasional Prosedur (SOP). Perumusan SOP menjadi relevan karena sebagai tolok ukur dalam menilai efektivitas dan efisiensi kinerja instansi pemerintah dalam melaksanakan program kerjanya. Secara

konseptual prosedur diartikan sebagai langkah-langkah sejumlah instruksi logis untuk menuju pada suatu proses yang dikehendaki. Proses yang dikehendaki tersebut berupa pengguna-pengguna sistem proses kerja dalam bentuk aktivitas, aliran data, dan aliran kerja.

Prosedur operasional standar adalah proses standar langkah-langkah sejumlah instruksi logis yang harus dilakukan berupa aktivitas, aliran data, dan aliran kerja. Dilihat dari fungsinya, SOP berfungsi membentuk sistem kerja dan aliran kerja yang teratur, sistematis, dan dapat dipertanggungjawabkan menggambarkan bagaimana tujuan pekerjaan dilaksanakan sesuai dengan kebijakan dan peraturan yang berlaku menjelaskan bagaimana proses pelaksanaan kegiatan berlangsung sebagai sarana tata urutan dari pelaksanaan dan pengadministrasian pekerjaan harian sebagaimana metode yang ditetapkan menjamin konsistensi dan proses kerja yang sistematis dan menetapkan hubungan timbal balik antar Satuan Kerja.

Secara umum, SOP merupakan gambaran langkah-langkah kerja (sistem, mekanisme dan tata kerja internal) yang diperlukan dalam pelaksanaan suatu tugas untuk mencapai tujuan instansi pemerintah. SOP sebagai suatu dokumen/instrumen memuat tentang proses dan prosedur suatu kegiatan yang bersifat efektif dan efisien berdasarkan suatu standar yang sudah baku.

Secara konseptual, SOP merupakan bentuk konkret dari penerapan prinsip manajemen kualitas yang diaplikasikan untuk organisasi pemerintahan (organisasi publik). Oleh karena itu, tidak semua prinsip-prinsip manajemen kualitas dapat diterapkan dalam SOP karena sifat organisasi pemerintah berbeda dengan organisasi privat. Tahap penting dalam penyusunan Standar operasional prosedur adalah melakukan analisis sistem dan prosedur kerja, analisis tugas, dan melakukan analisis prosedur kerja.

#### 1. Analisis sistem dan prosedur kerja

Analisis sistem dan prosedur kerja adalah kegiatan mengidentifikasi fungsi-fungsi utama dalam suatu pekerjaan, dan langkah-langkah yang diperlukan dalam melaksanakan fungsi sistem dan prosedur kerja. Sistem adalah kesatuan unsur atau unit yang saling berhubungan dan saling mempengaruhi sedemikian rupa, sehingga muncul dalam bentuk keseluruhan, bekerja, berfungsi atau bergerak secara harmonis yang ditopang oleh sejumlah prosedur yang diperlukan, sedang prosedur merupakan urutan kerja atau kegiatan yang terencana untuk menangani pekerjaan yang berulang dengan cara seragam dan terpadu.

#### 2. Analisis tugas

Analisis tugas merupakan proses manajemen yang merupakan penelaahan yang mendalam dan teratur terhadap

suatu pekerjaan, karena itu analisa tugas diperlukan dalam setiap perencanaan dan perbaikan organisasi. Analisa tugas diharapkan dapat memberikanketerangan mengenai pekerjaan, sifat pekerjaan, syarat pejabat, dan tanggung jawab pejabat.

### 3. Analisis prosedur kerja

Analisis prosedur kerja adalah kegiatan untuk mengidentifikasi urutan langkah - langkah pekerjaan yang berhubungan apa yang dilakukan, bagaimana hal tersebut dilakukan, bilamana hal tersebut dilakukan, dimana hal tersebut dilakukan, dan siapa yang melakukannya. Prosedur diperoleh dengan merencanakan terlebih dahulu bermacam-macam langkah yang dianggap perlu untuk melaksanakan pekerjaan. Dengan demikian prosedur kerja dapat dirumuskan sebagai serangkaian langkah pekerjaan yang berhubungan, biasanya dilaksanakan oleh lebih dari satu orang, yang membentuk suatu cara tertentu dan dianggap baik untuk melakukan suatu keseluruhan tahap yang penting.

Meningkatkan kinerja penyelenggaraan pemerintahan secara efektif dan efisien. Prinsip dasar yang perlu diperhatikan dalam penyusunan SOP adalah :

- 1) Penyusunan SOP harus mengacu pada SOTK, TUPOKSI, serta alur dokumen.

- 2) Prosedur kerja menjadi tanggung jawab semua anggota organisasi.
- 3) Fungsi dan aktivitas dikendalikan oleh prosedur, sehingga perlu dikembangkan diagram alur dari kegiatan organisasi.
- 4) SOP didasarkan atas kebijakan yang berlaku. SOP dikoordinasikan untuk mengurangi kemungkinan terjadinya kesalahan/penyimpangan
- 5) SOP tidak terlalu rinci
- 6) SOP dibuat sesederhana mungkin
- 7) SOP tidak tumpang tindih, bertentangan atau duplikasi dengan prosedur lain
- 8) SOP ditinjau ulang secara periodic dan dikembangkan, sesuai kebutuhan

Berdasarkan pada prinsip penyusunan SOP di atas, penyusunan SOP didasarkan pada tipe satuan kerja, aliran aktivitas, dan aliran dokumen. Kinerja SOP diprosikan dalam bentuk durasi waktu, baik dalam satuan jam, hari, atau minggu, dan bentuk hirarkhi struktur organisasi yang berlaku. Proses penyusunan SOP dilakukan dengan memperhatikan kedudukan, tupoksi, dan uraian tugas dari unit kerja yang bersangkutan.

## BAB III

### METODE PENELITIAN

#### 3.1. Lokasi Penelitian

Lokasi penelitian yang dipilih oleh penulis dalam menunjang pengumpulan data adalah di Kantor Desa Limbong Kecamatan Walenrang Utara Kabupaten Luwu

#### 3.2. Jenis Penelitian

Penelitian ini adalah penelitian hukum empiris. Penelitian hukum empiris dilakukan dengan meneliti secara langsung ke lokasi penelitian untuk melihat secara langsung penerapan perundang-undangan serta melakukan wawancara dengan beberapa responden, yakni sepuluh masyarakat yang datang melakukan pengurusan pelayanan administrasi kependudukan khususnya KTP dan KK di Kantor Desa Limbong. Sistem ini menggunakan random sampling, yakni pemilihan responden dilakukan secara acak, baik yang melakukan pengurusan KTP dan KK, maupun masyarakat yang hanya sekedar ingin datang mencari informasi. Hal ini dilakukan dengan pertimbangan bahwa tidak semua masyarakat dapat diakomodir dalam penelitian ini. Adapun yang dipilih yakni pegawai yang melayani pelayanan administrasian.

### **3.3. Jenis dan Sumber Data**

Data yang diperlukan dalam penelitian ini bersumber dari populasi, sampel, dan responden. Kemudian, sesuai dengan permasalahan dan tujuan penelitian, data dibagi dalam dua jenis yaitu :

### **3.4. Teknik Pengumpulan Data**

Data primer adalah data yang diperoleh dari hasil wawancara langsung dengan pihak yang terkait sehubungan dengan penelitian skripsi ini yaitu masyarakat yang melakukan pengurusan KTP dan KK di Kantor Desa Limbong

Data Sekunder

Data sekunder adalah data yang diperoleh melalui badan-badan laporan dan dokumen lain yang telah ada sebelumnya serta mempunyai hubungan dengan masalah yang dibahas dalam penulisan skripsi ini.

### **3.5. Penelitian Lapangan (*Field Research*)**

Studi lapangan adalah mengumpulkan data yang dilakukan dengan mengadakan penelitian langsung pada tempat atau objek penelitian, yaitu di Kantor Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Bone serta melakukan wawancara dengan warga masyarakat yang melakukan pengurusan KTP dan KK.

### **3.6. Penelitian Pustaka (*Library Research*)**

Dalam penelitian ini penulis memperoleh data dengan membaca berbagai buku, jurnal ilmiah, dan dari berbagai sumber lain yang mempunyai keterkaitan dengan materi pembahasan.



## **BAB IV**

### **PEMBAHASAN**

Pada bab ini akan dibahas mengenai hasil penelitian tentang pelaksanaan pelayanan publik di Kantor Desa Limbong tentang pelaksanaan pelayanan KK dan KTP, dan faktor – faktor yang mempengaruhi pelayanan publik dalam pelayanan Kartu keluarga (KK) dan Kartu Tanda Penduduk (KTP), Pelaksanaan Pelayanan Kartu Keluarga dan Kartu Tanda Penduduk di Kantor Desa Limbong Kecamatan Walenrang Utara Kabupaten Luwu.

Pelayanan publik sebagai salah satu fungsi penyelenggaraan pemerintahan yang dilakukan oleh aparatur pemerintah. Fungsi pelayanan publik ini sangat penting bahkan peranannya sangat besar karena menyangkut kepentingan umum, khususnya kepentingan rakyat secara keseluruhan. Pelayanan publik yang di laksanakan di kantor desa limbong merupakan salah satu tugas dari sekian banyak fungsi dan tugas yang harus diemban oleh aparat instansi pemerintahan di daerah. Dalam memberikan pelayanan tersebut, di tuntut adanya keseriusan dan kesungguhan dalam melayani masyarakat sebagai abdi masyarakat dan abdi negara.

Penelitian ini difokuskan pada pembahasan pelayanan Kartu Keluarga (KK) dan Kartu Tanda Penduduk (KTP). Untuk mengetahui bentuk pelaksanaan pemerintah daerah dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat dengan beberapa indikator yang telah dicapai melalui

penelitian penulis. Menurut analisa penulis dapat digambarkan melalui 3 (tiga) indikator sebagai berikut ;

#### **4.1. Pelayanan Administrasi Kependudukan**

Pelayanan pembuatan KK dan KTP merupakan salah satu jenis pelayanan administratif yang dilakukan pemerintah terhadap masyarakat/warga negara. Pelayanan administratif adalah jenis pelayanan yang diberikan oleh unit pelayanan berupa kegiatan pencatatan, penelitian, pengambilan keputusan, dokumentasi dan kegiatan tata usaha lainnya yang secara keseluruhan menghasilkan produk akhir berupa dokumen, dan dokumen tersebut adalah berupa KK dan KTP.

Begitu strategisnya urusan administrasi kependudukan, maka pemerintah diharapkan mampu menyelenggarakan pelayanan administrasi kependudukan secara berkualitas. Berbagai kebijakan, program dan kegiatan selama ini telah ditempuh oleh pemerintah guna meningkatkan kualitas pelayanan administrasi kependudukan tersebut.

Pada saat pengurusan KTP itu sangat lama, saya antri dari pagi sampai siang, karena antriannya panjang. Makanya banyak yang mengeluh.

Saya harap aparaturnya dapat mencari solusi agar antriannya tidak panjang dan lama kendala-kendala teknis bagi masyarakat yang melakukan administrasi kependudukan kiranya dapat dieliminasi sehingga dokumen administrasi kependudukan dan catatan sipil dapat dilakukan oleh masyarakat dengan mudah dan tidak bertele-tele. Termasuk keberadaan sarana dan fasilitas pelayanan sesuai dengan fungsinya, Sarana itu tidak hanya dilihat dari aspek penampilannya tetapi sejauhmana fungsi dan daya guna dari sarana/fasilitas tersebut dalam menunjang kemudahan, kelancaran proses pelayanan dan memberikan kenyamanan pada pengguna pelayanan dalam proses pelayanan administrasi. Semakin baiknya kualitas pelayanan administrasi kependudukan, maka diharapkan semakin banyak aktivitas masyarakat yang dapat dikelola oleh negara, sehingga peran pemerintah menjadi semakin maksimal guna mendorong dan memfasilitasi berbagai aktivitas tersebut sehingga terjadi sinergi yang akan berdampak semakin positifnya kehidupan bernegara.

Dari pihak kami telah menerapkan Standar Pelayanan Minimal untuk dijadikan acuan dalam kinerja penyelenggaraan bidang administrasi kependudukan dalam rangka meningkatkan kualitas pelayanan kepada masyarakat.

Ukuran pelayanan ditentukan oleh penyedia pelayanan seperti, standar pelayanan minimal (SPM). Penyelenggaraan pelayanan yang baik dilakukan apabila pelayanan tersebut memenuhi persyaratan

sebagaimana yang ditentukan sebelumnya. Standar Pelayanan Minimal (SPM) adalah ketentuan mengenai jenis dan mutu pelayanan dasar yang merupakan urusan wajib daerah yang berhak diperoleh setiap warga secara SPM merupakan guide yang dipahami untuk diterapkan dalam pelayanan. Sedangkan bagi Pemerintah Daerah, SPM yang telah ditetapkan Pemerintah menjadi salah satu acuan bagi Pemerintah Daerah untuk menyusun perencanaan dan penganggaran penyelenggaraan Pemerintah Daerah. Proses pemenuhan SPM ini sebagaimana diatur dalam peraturan perundangundangan membutuhkan sumber daya, baik pada tingkat manajerial, hingga pelaksana lapangan.

Untuk dapat memberikan pelayanan publik yang baik, yang telah ditetapkan oleh pemerintah, maka harus diimplementasikan dengan langkah-langkah kegiatan yang strategis dan didukung dengan petugas pengelola dan pelayanan yang baik. Selain itu juga harus didukung dengan anggaran yang memadai, serta monitoring dan evaluasi dalam penyelenggaraan urusan pemerintahan tersebut”.

Untuk dapat memonitor dan mengevaluasi penyelenggaraan urusan tersebut dengan baik, khususnya penyelenggaraan urusan wajib dalam bentuk pelayanan dasar yang telah ditetapkan dalam SPM, perlu dikembangkan system informasi manajemen SPM yang baku, cepat, tepat, komprehensif dan berkesinambungan serta berskala nasional dan provincial. Sistem yang demikian diharapkan

akan dapat memenuhi kebutuhan data dan informasi diberbagai tingkatan administrasi dalam rangka peningkatan efektifitas dan efisiensi penyelenggaraan pemerintahan daerah, khususnya penyampaian pelayanan dasar yang berpedoman pada SPM. Dengan adanya keberadaan SPM, khususnya bidang administrasi kependudukan, adalah untuk lebih memacu kinerja negaraan bidang administrasi kependudukan dalam rangka meningkatkan kualitas pelayanan terhadap masyarakat.

Adapun Sarana dan fasilitas pelayanan yang mendukung proses pelayanan administrasi kependudukan yaitu keberadaan sarana dan fasilitas pelayanan sesuai dengan fungsinya, Sarana itu tidak hanya dilihat dari aspek penampilannya tetapi sejauhmana fungsi dan daya guna dari sarana/fasilitas tersebut dalam menunjang kemudahan, kelancaran proses pelayanan dan memberikan kenyamanan pada pengguna pelayanan.

Sarana dan prasarana yang ada di kantor ini belum begitu maksimal. Ditinjau dari bangunan kantor yang lumayan sempit dan sarana transportasi sosialisasi ke desa pelosok yang belum memadai. Sarana pelayanan berupa berbagai fasilitas yang diperlukan dalam rangka memberikan pelayanan yang telah disediakan dalam rangka proses pelayanan, meliputi antara lain berbagai fomulir, alat tulis kantor, fasilitas pengolahan data seperti komputer lengkap dan dilengkapi alat scan foto. Sedangkan sarana pendukungnya adalah

fasilitas yang pada umumnya disediakan dalam rangka memberikan pelayanan antara lain seperti penyediaan transportasi sosialisasi, penyediaan fasilitas ruang tunggu walaupun belum memadai, adanya sarana parkir yang luas, jumlah staf yang memadai, ruang petugas pelayanan, dan toilet.

Keberadaan sarana dan prasarana yang berupa fasilitas yang diharapkan bisa menunjang kegiatan pelayanan publik, ternyata belum mampu sepenuhnya mendukung dikarenakan adanya kondisi fasilitas yang belum memadai sehingga terjadi ketidakmaksimalan dalam pelayanan oleh aparat. Melihat kondisi tersebut pemerintah daerah seharusnya lebih peka terhadap masalah-masalah yang ada khususnya di instansi-instansi pelayanan publik yakni berupa pemberian dukungan hatian karena ini menyangkut kepentingan masyarakat umum, daerah dan instansi yang bersangkutan harusnya mampu bekerjasama dan koordinasi yang lebih intens sehingga kedua belah pihak dapat merespon dan aksi cepat tanggap terhadap satu sama lain agar masalah-masalah yang ada mendapat solusi dan dapat diselesaikan secara cepat dan tepat. Pelayanan publik terhadap masyarakat oleh kantor Desa Limbong, bukan lagi merupakan hal yang baru, karena pelayanan masyarakat sudah ada sejak berdirinya kantor tersebut. Kegiatan yang di lakukan oleh pemerintah daerah sudah tepat karena hal tersebut adalah sesuatu yang sangat penting, dan perlu ditangani dengan baik karena

menyangkut kepentingan masyarakat dan negara sebagai pegangan masyarakat sebagai warga Negara.

Beberapa alasan dari masyarakat untuk membuat KTP diantaranya adalah baru berusia 17 tahun, WNA yang menetap, hilang, rusak, pindah tempat tinggal, perpanjangan, dan perubahan data bagi WNI,”. Pelayanan publik sebagaimana yang telah dijelaskan, diberikan kepada masyarakat manakala memenuhi persyaratan tertentu. Persyaratan itu biasanya berbentuk dokumen-dokumen, formulir-formulir dan biaya. Mengenai biaya, peneliti melihat fakta dilapangan bahwa biaya yang di maksud masyarakat adalah biaya untuk calo pembuatan KK dan KTP, padahal dalam pembuatan KK dan KTP tidak dipungut biaya apapun sesuai peraturan yang berlaku Adapun kepastian pelaksanaan layanan yang meliputi waktu naan dan biayanya, termasuk konsistensi dalam pelaksanaan mengenai jam pelayanan baik KK dan KTP adalah pada saat jam kantor hari Senin sampai Jum’at. Selain pada jam-jam tersebut, maka permohonan apapun tidak akan dilayani. Dalam waktu-waktu tersebut tiga orang petugas yang ada mampu melayani masyarakat pengguna jasa secara maksimal. Kecuali dalam waktu-waktu tertentu, misalnya kebetulan ada pembuatan KTP secara kolektif yang diadakan oleh sebuah desa, maka pemohon yang kebetulan saat itu ada tidak bisa dilayani secara cepat.

Tugas dari aparat Di Kantor Desa limbong baik dalam pembuatan KK atau KTP baru atau lama adalah meneliti kelengkapan berkas yang dibawa oleh masyarakat pemohon, jika sudah lengkap maka selanjutnya akan di proses. Apabila ada yang kurang lengkap meminta masyarakat untuk melengkapi berkas/dokumen yang dimaksud. Secara umum pelayanan administratif di Kantor Desa limbong sudah cukup maksimal dengan adanya menerapkan standar pelayanan dalam penyelenggaraan pelayanan publik dalam rangka mewujudkan pemerintahan yang baik (Good Governance).

Dalam pelayanan administratif KK dan KTP, kami selalu melaksanakannya sesuai standar pelayanan, dan itu memang perlu diterapkan agar masyarakat juga merasa nyaman, betul-betul merasa dilayani dengan baik oleh pemerintah sebagaimana mestinya. Standar pelayanan ini bertujuan untuk memberikan pelayanan yang terbaik kepada masyarakat dan diharapkan mampu menjadi patokan atau pegangan pegawai dalam memberikan pelayanan yang semestinya.

Hal yang sangat menonjol apabila kita ingin menganalisis penyelenggaraan administrasi di suatu daerah yaitu ditinjau dari sarana dan prasarana serta kinerja aparaturnya sendiri. Dalam proses penyelenggaraan administrasi kependudukan dan pencatatan sipil Pemerintah Kabupaten Luwu, diatur dalam peraturan daerah nomor 3 tahun 2017 tentang perubahan atas peraturan daerah nomor 7 tahun 2011 tentang penyelenggaraan administrasi kependudukan.



Kondisi prosedur pelayanan administrasi pada kantor Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil cukup sederhana, itupun ditinjau dari segi kewenangan yang diberikan dalam proses pembuatan KK dan KTP. Namun dalam proses menyelesaikan urusannya tersebut masyarakat harus mendatangi beberapa tempat yang berjauhan dan memerlukan waktu yang cukup lama, apabila pengurus yang bersangkutan sangat menginginkannya untuk keperluan yang mendesak terutama yang tinggal di daerah pelosok terlebih lagi yang sama sekali tidak paham tentang mekanisme dan prosedur pembuatan KK dan KTP. Hal inilah yang kemudian masyarakat beranggapan bahwa proses pengurusannya repot dan lama.

Kondisi pelayanan pada kantor Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil yang bisa diamati adalah komitmen para pegawai untuk melayani masyarakat tanpa melakukan tindakan diskriminatif, selain itu juga adanya kelengkapan sarana dan prasarana yang menunjang kegiatan pelayanan. Untuk meningkatkan kualitas pelayanan kepada masyarakat maka upaya-upaya yang dilakukan adalah yang pertama, konsolidasi ke dalam yaitu di dalam lingkungan kantor Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil sendiri, perlu dilakukan hal-hal sebagai berikut:

1. Mempertegas dan meningkatkan pemahaman dan kesadaran akan kedudukan Pegawai Negeri sebagai abdi masyarakat. Ini berarti tugas pokok atau kewajiban utama

dari Pegawai Negara dalam memberikan pelayanan umum sebagai hak masyarakat. Dengan pemahaman seperti ini diharapkan pelayanan yang diberikan tanpa tendensi apa-apa kecuali niat untuk melaksanakan kewajiban sebaik-baiknya. Pada akhirnya diharapkan akan menampilkan performance pelayanan yang betul-betul memuaskan masyarakat.

2. Meningkatkan pemahaman tentang ketentuan pelayanan khususnya menyangkut prosedur dan persyaratan pelayanan sesuai dengan peraturan yang telah ditetapkan, dengan pemahaman yang baik akan memudahkan dan mempercepat proses pelayanan sekaligus membantu apabila mengalami kesulitan tentang masalah pelayanan.
3. Meningkatkan perbaikan sikap petugas dalam melayani. Hal ini menyangkut kemampuan dan keramahan sikap bagaimana kodrat manusia yang senang berhubungan dengan orang yang mampu berkomunikasi dengan orang lain dengan baik disertai sikap yang ramah. Demikian dengan masyarakat pada umumnya akan sangat mengharapkan keramahan sikap dan komunikasi yang Menyenangkan dari aparat pemerintah. Oleh karena itu, hal ini tidak boleh dianggap remeh.

4. Melengkapi fasilitas sarana dan prasarana layanan, dimana kualitas pelayanan dipengaruhi oleh kenyamanan pelayanan yang dirasakan oleh penerima pelayanan, Kedua, konsolidasi keluar yaitu upaya-upaya yang dilakukan berkaitan dengan lingkungan luar kantor Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil yang dalam hal ini adalah masyarakat selaku penerima layanan. Berkaitan dengan hal tersebut, maka telah dilakukan upaya-upaya yaitu, memasyarakatkan atau mensosialisasikan berbagai peraturan perundang undangan seperti peraturan daerah tentang pelayanan administrasi kependudukan kepada seluruh masyarakat. Upaya peningkatan pelayanan ini baik keluar maupun ke dalam organisasi, tidak akan efektif tanpa adanya pengawasan yang intensif dan terus menerus dari pimpinan unit. Dalam bentuk konkritnya yaitu memberika teguran terhadap pegawai yang melakukan penyimpangan, sehingga kualitas peyanan dapat tercapai.

#### **4.2. Mekanisme dan Prosedur Pelayanan**

Pada Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil, mekanisme dan prosedur pelayanan dimulai dari tingkat desa/kelurahan sampai pada dinas kependudukan dan catatan sipil. Untuk prosedur layanan lebih diupayakan bagaimana membuat regulasi pelayanan lebih mudah diakses oleh seluruh masyarakat

diberbagai tempat dengan melihat kondisi Kabupaten Luwu yang masih ada beberapa kecamatan yang jarak tempuhnya melalui ibukota kabupaten terbilang jauh.

Dinas kependudukan dan catatan sipil telah memiliki standar pelayanan atau biasa disebut SOP (Standar Operasional Pelayanan) ini tentu saja wajib hadir dalam setiap instansi layanan publik sebab jika tidak ada aturan baku tentang standar pelayanan maka tidak akan tercapai pelayanan yang maksimal Standar pelayanan tersebut berfungsi sebagai persyaratan yang harus dipenuhi untuk menerima pelayanan, akan tetapi standar pelayanan ini yang kadang sangat memberatkan masyarakat sebab ada anggapan prosesnya terlalu panjang dimulai dari desa, kecamatan kemudian ke instansi yang bersangkutan dalam hal ini dinas kependudukan dan catatan sipil.

Prosedur pelayanan, yang mencakup variabel prosedur tetap/standart operasional pelayanan (SOP) secara terbuka, konsistensi pelaksanaan prosedur dan tingkat kemudahan serta kelancaran pelayanan; Pada implementasinya proses atau prosedur pelayanan yang meliputi prosedur pelayanan langsung kepada masyarakat, dan proses pengolahan pelayanan yang merupakan proses internal dalam menghasilkan pelayanan. Proses dan prosedur ini meliputi seluruh aktifitas kegiatan pelayanan secara berurutan dimulai dengan pendaftaran yang dilakukan ketika pertama kali masyarakat datang ke Kantor Kelurahan membawa yang harus

dipenuhi, proses pengantrian pembuatan dokumen hingga proses itu selesai dan masyarakat mendapatkan apa yang diinginkan berupa KK dan KTP.

Dalam prosedur juga perlu adanya keterbukaan informasi pelayanan, terutama keterbukaan informasi mengenai persyaratan dan prosedur pelayanan dengan jelas dapat diketahui oleh masyarakat, ketersediaan media informasi termasuk petugas yang menangani untuk menunjang kelancaran pelayanan. Dan pihak Dinas Capil pun telah berusaha melaksanakan pengembangan sistem pengelolaan pengaduan masyarakat yang merupakan salah satu sumber informasi bagi upaya-upaya pihak penyelenggara pelayanan untuk secara konsisten menjaga pelayanan yang dihasilkannya sesuai dengan standar yang telah ditetapkan.

Persyaratan pelayanan merupakan hal-hal yang harus dipenuhi oleh masyarakat untuk mendapatkan pelayanan. Persyaratan pelayanan perlu diteliti dari tiap aktifitas pelayanan sehingga untuk keseluruhan persyaratan yang harus dipenuhi oleh masyarakat. Petugas dengan senang hati memberitahukan atau menginformasikan persyaratan yang diperlukan kepada masyarakat jika ada yang bertanya atau persyaratan yang dibawa kurang lengkap. Dalam proses penyelenggaraan administrasi kependudukan dan pencatatan sipil Kabupaten Luwu, diatur dalam peraturan daerah nomor 317 tentang perubahan atas peraturan daerah nomor 7 tahun

2011 tentang administrasi kependudukan. Berikut syarat pembuatan Kartu Tanda Penduduk (KTP), Kartu Keluarga dan Kartu Keluarga berdasarkan :

Persyaratan pelayanan merupakan hal-hal yang harus dipenuhi oleh masyarakat untuk mendapatkan pelayanan. Persyaratan pelayanan perlu diteliti dari tiap aktifitas pelayanan sehingga untuk keseluruhan persyaratan yang harus dipenuhi oleh masyarakat. Petugas dengan senang hati memberitahukan atau menginformasikan persyaratan yang diperlukan kepada masyarakat jika ada yang bertanya atau persyaratan yang dibawa kurang lengkap.

Dalam proses penyelenggaraan administrasi kependudukan dan pencatatan sipil Kabupaten Luwu, diatur dalam peraturan daerah nomor 3 17 tentang perubahan atas peraturan daerah nomor 7 tahun 2011 tentang administrasi kependudukan. Berikut syarat pembuatan Kartu Tanda Penduduk (KTP), Kartu Keluarga dan Kartu Keluarga berdasarkan. Dalam Pengurusan Kartu Keluarga berikut persyaratannya :

Formulir F101/biodata penduduk yang diketahui oleh Kepala Desa, Lurah dan Kepala Kecamatan. Bagi penduduk pindah datang harus melampirkan surat keterangan pindah datang yang ditandatangani oleh Kepala Dinas. Melampirkan surat foto copy surat nikah bagi yang sudah menikah. Dalam Pengurusan Kartu Tanda Penduduk (KTP) berikut persyaratannya:

1. Melampirkan kartu keluarga dan formulir F101
2. Pas fotoukuran 2x3 1 lebar dengan latar belakang kelahiran ganjil merah dan latar genap biru.
3. Batas umur 17 tahun ke atas, bisa kurang dari 17 tahun asalkan sudah menikah atau pernah menikah.

Kartu Tanda Penduduk (KTP) adalah identitas resmi penduduk sebagai bukti diri yang diterbitkan oleh instansi pelaksana yang berlaku di seluruh wilayah NKRI. Kartu ini wajib dimiliki Warga Negara Indonesia dan Warga Negara Asing yang memiliki izin Tinggal Tetap (ITAP) yang sudah berumur 17 tahun atau sudah pernah kawin atau telah kawin.

Pelayanan Publik di kantor ini sudah sepatutnya dilaksanakan sesuai aturan dan mekanisme yang tertulis dalam peraturan daerah. Sebelum melaksanakannya masyarakat harus memenuhi tan berkas dari desa ke kelurahan kemudian diketahui Kepala tan selanjutnya ke Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil, supaya masyarakat dan pemerintah sama-sama tidak mempersulit.

Pemerintah menghimbau kepada masyarakat agar mengetahui mekanisme dan syarat pembuatan KK dan KTP karena hal tersebut sangat penting dan perlu untuk diketahui. Pengetahuan masyarakat tentang bagaimana mekanisme dan syarat pembuatan KK dan KTP sangat penting karena salah satu faktor penunjang kelancaran dalam pelayanan oleh pemerintah. Jika pemerintah dan masyarakat sama-

sama profesional dalam pelaksanaannya, maka tidak akan saling mempersulit dan proses pelaksanaan pelayanan pun akan menjadi mudah dan berjalan lancar.

Mekanisme dan prosedur pembuatan KK dan KTP dibuat berdasarkan kebutuhan dan sebagai persyaratan dalam pengadaan KK dan KTP. Mekanisme dan prosedur pelayanan diharapkan mampu mendorong masyarakat untuk lebih memahami dalam pembuatan KK dan KTP sesuai peraturan yang berlaku. Selain itu, masyarakat juga secara tidak langsung dapat mengetahui pentingnya pembuatan KK dan KTP.

KK, dan KTP wajib ada karena selain sebagai identitas juga dibutuhkan untuk pengurusan keperluan pribadi sebagai warga negara yang baik. Dan sebenarnya pembuatannya tidak dipersulit kalau berkasnya lengkap. Pernyataan lain juga diberikan oleh masyarakat lainnya. Ratannya tidak terlalu banyak, saya mengurus semua itu langsung belum mengurus harus ada surat pengantar dari RT, kemudian ke an buat Blangko, lalu ke Kecamatan, terakhir ke Capil. Proses tan lamanya tiga hari sudah jadi ". Pelayanannya cukup bagus namun kadang pegawainya datang terlambat jadi harus menunggu.

Penulis menyimpulkan bahwa proses pelaksanaan pembuatan KK dan KTP, mekanisme dan prosedurnya tidak bermaksud mempersulit masyarakat, namun lebih kepada proses persyaratan



dalam rangka untuk memenuhi kebutuhan dasar dan hak-hak sipil setiap warga negara dalam rangka penyelenggaraan pemerintahan.

Persyaratan pelayanan dalam pembuatan KK dan KTP, secara umum meliputi surat pengantar dari desa, kelurahan yang diketahui camat dan selanjutnya ke dinas capil. Persyaratan pelayanan perlu diteliti dari tiap aktifitas pelayanan sehingga untuk keseluruhan persyaratan yang harus dipenuhi oleh masyarakat. Petugas dengan senang hati memberitahukan atau menginformasikan persyaratan yang diperlukan kepada masyarakat jika ada yang bertanya atau persyaratan yang dibawa kurang lengkap.

Penyelenggaraan pelayanan publik merupakan upaya negara untuk memenuhi kebutuhan dasar dan hak-hak sipil setiap warga negara atas barang, jasa, dan pelayanan administrasi yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik. Di Indonesia, Undang-Undang Dasar 1945 (UUD 1945) mengamanatkan kepada Negara agar memenuhi kebutuhan dasar setiap warganya demi kesejahteraan, sehingga suatu sistem pemerintahan sangat ditentukan oleh baik buruknya pelayanan publik.

#### **4.3. Manajemen Pelayanan**

Manajemen pelayanan yaitu suatu proses untuk menyusun rencana, mengimplementasikan rencana, mengkoordinasikan dan menyelesaikan aktivitas-aktivitas pelayanan demi tercapainya tujuan-tujuan pelayanan publik. Aktivitas yang dilakukan oleh manajemen

yang mampu mengubah rencana menjadi kenyataan, apakah rencana itu berupa rencana produksi atau rencana dalam bentuk sikap dan perbuatan. Pelaksanaan layanan dapat diukur, oleh karena itu dapat ditetapkan standar baik dalam hal waktu yang diperlukan maupun hasilnya. Dengan adanya standar manajemen kiranya dapat merencanakan dan melaksanakan agar hasil akhir memuaskan pada pihak-pihak yang mendapatkan pelayanan. Pelayanan yang baik dan memuaskan yang diinginkan oleh masyarakat adalah :

Adanya kemudahan dalam pengurusan kepentingan dengan pelayanan yang cepat Memperoleh pelayanan yang wajar, maksudnya dalam proses pelayanan tidak ada hal yang menyimpang mendapatkan perlakuan yang sama dalam pelayanan terhadap gan yang sama, tertib dan tidak pandang bulu amanah, jujur dan terus terang.

Keempat hal itulah yang menjadi keinginan masyarakat dalam hubungannya dengan bidang pelayanan publik. Apabila hal itu dapat dipenuhi maka masyarakat akan puas dan berdampak positif pada pegawai, antara lain :

Masyarakat menghargai pegawai

Masyarakat patuh terhadap peraturan pelayanan

Ada peningkatan dan pengembangan dalam masyarakat menuju tercapainya pelayanan yang baik

Seperti yang telah dipaparkan diatas bahwa pelayanan adalah suatu proses maka obyek utama manajemen pelayanan adalah proses itu sendiri. Jadi manajemen pelayanan adalah manajemen proses, yaitu sisi manajemen yang mengatur dan mengendalikan proses layanan agar kegiatan pelayanan dapat berjalan dengan tertib, lancar, tepat mengenai sasaran dan memuaskan bagi pihak yang dilayani. Kriteria inilah yang menjadi ukuran keberhasilan fungsi layanan.

Aktivitas yang menonjol dalam manajemen pelayanan di Kantor Desa Limbong Kecamatan Walenrang Utara Kabupaten Luwu adalah menetapkan sasaran untuk mencapai tujuan organisasi. Menetapkan cara yang tepat serta melaksanakan pekerjaan dan menyelesaikan masalah. Dalam tujuan termasuk maksud, misi dan sasaran.

Telah mengadakan system pengelolaan pengaduan masyarakat, masyarakat kurang antusias untuk memanfaatkannya. System laan pengaduan ini berfungsi untuk menerima keluhan masyarakat pelayanan yang diberikan. Namun hanya sebagian masyarakat kecil yang antusias dan kurang memanfaatkannya.

Manajemen pelayanan salah satu bentuk aktivitas yang perlu mendapatkan perhatian serius karena menyangkut kepentingan masyarakat terutama dalam hal kenyamanan dan kemudahan dalam menerima layanan. Seperti, dalam pemberian layanan administrasi agar kiranya masyarakat dapat nyaman, dan mudah dalam menerima pelayanan, diperlukan aktivitas manajemen

pelayanan yang mengatur proses pelayanan administrasi demi tercapainya pelayanan yang semestinya.

Perlu adanya manajemen pelayanan administrasi karena dengan adanya manajemen ini akan membantu proses pelayanan menjadi lebih teratur dan terarah dan manajemen tersebut belum sepenuhnya terlaksana di kantor ini. Proses layanan diatur dan dikelola sedemikian rupa sehingga masyarakat tidak perlu lagi menunggu antrian panjang seperti sebelumnya. Seperti, yang saya ajukan yakni pengelompokan loket administrasi berdasarkan masing-masing Dusun. memiliki loket masing-masing agar memudahkan dalam pengurusannya ”.

Dalam sebuah pemerintahan diperlukan manajemen atau pengelolaan yang baik terutama dalam bentuk pelayanan publik. Hal ini dikarenakan semakin kompleks masyarakat, kebutuhan akan barang dan blik semakin tidak terbatas. Sehingga diperlukan manajemen publik sebagai bentuk evaluasi kualitas organisasi pelayanan merintah pusat maupun daerah.

#### **4.4. Factor-faktor yang mempengaruhi pelaksanaan pelayanan KK dan KTP**

Adapun faktor-faktor yang mempengaruhi pelaksanaan pelayanan KK dan KTP di Kantor Desa Limbong Pelaksanaan tugas pelayanan dalam struktur organisasi tidak selamanya berjalan dengan baik seperti yang kita harapkan, terkadang dalam pelaksanaannya

aparatus pemerintah mengalami kendala-kendala atau faktor penghambat, namun disamping itu adapula faktor-faktor yang menjadi pendukung jalannya prosedur pelayanan.

Demikian halnya pelaksanaan pelayanan pemerintah yang ada di daerah-daerah lain, Pelaksanaan Layanan pemerintah yang berlangsung di Kantor Desa dipengaruhi oleh beberapa faktor-faktor, baik itu faktor yang menjadi jalannya pelayanan maupun faktor yang kemudian menjadi penghambat pelayanan itu sendiri.

Berikut faktor pendukung dan penghambat dalam yang mempengaruhi pelayanan Kartu Keluarga dan Kartu Tanda Penduduk di Kantor Desa Limbong Kabupaten Luwu.

Faktor Pendukung yang dimaksud adalah :

#### 1. Anggaran

Salah satu faktor yang sangat mendukung pelaksanaan pelayanan publik di Kantor Desa Limbong adalah faktor anggaran. Dalam hal ini tentu adanya ketersediaan dana karena tanpa adanya anggaran/dana yang mencukupi maka pelaksanaan pelayanan tidak akan berjalan dengan baik khususnya pelayanan administrasi kependudukan seperti Kartu Tanda Penduduk, Kartu Keluarga, dan Akta Kelahiran.

Pelayanan KK dan KTP akan bisa meningkat apabila didukung dengan upaya-upaya peningkatan kualitas layanan yang tepat. Dukungan penuh pembiayaan dari Pemerintah dan dari

berbagai sumber menjadi pendorong yang besar bagi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Luwu untuk meningkatkan pelayanan karena mendapat sokongan dana dari pemerintah sehingga tidak perlu lagi kesulitan dalam membiayai segala kegiatan yang dilakukan.

## 2. Komitmen Pemerintah

Komitmen dari pemerintah yakni dalam hal ini Bupati dan Wakil elalui visi dan misi kepemimpinannya merupakan satu poin pendukung dalam menata keseriusan daerah dalam menciptakan kondisi pelayanan publik yang lebih terarah demi tercapainya kondisi kemasyarakatan yang lebih baik.

Pemerintah daerah (Bupati dan wakil bupati) bekerja sama dengan instansi dalam hal ini Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil dalam upaya mewujudkan visi dan misi, maka pemerintah berkewajiban untuk memenuhi kebutuhan seluruh lapisan masyarakat dengan menciptakan sistem pemerintah yg mampu mendukung terciptanya penyelenggaraan pelayanan publik yang prima dan berkesinambungan sesuai dengan kondisi dan mampu menanggapi terjadinya perubahan dimensi serta dampak kompleksitas saat ini. Untuk mendukung percepatan peningkatan kualitas pelayanan publik yg prima pada pemerintah diperlukan komitmen yg kuat, kreativitas, dan langkah langkah inovasi.

### 3. Sumber Daya Manusia

Optimalisasi sumberdaya manusia dan infrastruktur betul-betul menjadi komitmen pemerintah daerah, hanya saja komitmen pun hanya sebatas pada penafsirannya sebagai sebuah tekad. Sumberdaya yang tersedia di Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan sipil sudah memenuhi persyaratan sesuai peraturan yang ada seperti dalam hal rekrutmen kepegawaian, intervensi politik, dan distribusi staff.

Hal ini menjadi pendukung besar dalam pelayanan publik. Sumber daya manusia sangat penting sebab dia adalah pelaku atau dalam hal ini penyedia layanan jika dalam proses penataan organisasi sumberdaya manusia yang tersedia masih sangat minim dari segi kecakapan dan profesionalisme kerja maka akan lahir juga disorientasi sebab bagaimana sebuah kemaksimalan tercapai jika sumberdaya yang tersedia tidak memiliki kredibilitas didalamnya, apakah sumberdaya yang tersedia mampu untuk menangkap 9 (Sembilan) prinsip pelayanan publik seperti professional, efektif, sederhana, transparan, terbuka, tepat waktu, responsif tentu saja itu bukan pekerjaan yang mudah. Untuk meningkatkan pelayanan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil harus didukung dengan SDM yang memadai, baik dari segi kuantitas maupun kualitas.

#### 4. Kebijakan Peraturan Daerah

Terlaksananya pelayanan publik juga tidak luput dari pengaruhi kebijakan yang sudah dibuat dalam bentuk peraturan daerah. Kebijakan tersebut selanjutnya menjadi acuan bagi seluruh instansi yang ada di Kabupaten Luwu untuk membuat suatu perencanaan kegiatan / program yang akan dilaksanakan.

Kebijakan dalam bentuk peraturan daerah sangat membantu terlaksananya pelayanan publik dalam proses pemberian layanan Kartu Keluarga dan Kartu Tanda Penduduk kepada masyarakat, karena memicu atau adanya acuan untuk melaksanakan tugas dan kewajiban instansi yang bersangkutan. Adapun kebijakannya tertuang dalam peraturan daerah Kabupaten luwu Nomor 3 tahun 2017 tentang perubahan atas peraturan daerah nomor 7 tahun 2011 tentang administrasi kependudukan dan pencatatan sipil.

Adapun Faktor Penghambatnya adalah sebagai berikut :

##### 1. Sarana dan Prasarana

Yang dimaksud sarana dan prasarana adalah segala jenis peralatan, perlengkapan kerja dan fasilitas lain yang berfungsi sebagai alat utama/pembantu dalam pelaksanaan pekerjaan, dan juga berfungsi sosial dalam rangka kepentingan orang-orang yang sedang berhubungan dengan organisasi kerja itu. Dalam upaya meningkatkan kualitas pelayanan, pelaksanaan pelayanan publik di



Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil terdapat kendala dalam hal sarana dan prasarana khususnya sarana transportasi yang tidak mendukung untuk kegiatan sosialisasi di desa pelosok yang sukar di jangkau dan masih adanya beberapa komputer yang belum memiliki kelengkapan pendukung yang dapat menunjang proses pelayanan. Hal ini tentunya akan menghambat proses pengerjaan Kartu Tanda Penduduk dan akta kelahiran serta sarana transportasi tidak memadai untuk menjangkau masyarakat yang berada di plosok. kawasan yang jauh dan sulit dijangkau karena kawasan yang jauh dan sulit dijangkau oleh sarana transportasi, akhirnya proses pembuatan KK dan KTP mengalami pengunduran waktu atau keterlambatan dalam pembuatannya. Hal ini pun yang menyebabkan masyarakat yang tinggal di kawasan pelosok malas untuk mengurus pembuatan KK dan KTP.

Pada saat sosialisasi petugas mengatakan bahwa pengurusan bisa selesai dalam satu hari, tetapi kenyataannya rata-rata jadinya 3 hari kedepan, kurangnya fasilitas sarana dan prasarana menjadi sangat mengganggu proses pembuatan Kartu Keluarga, Kartu Tanda Penduduk, dan Akta Kelahiran, sebagaimana dapat kita lihat dari hasil wawancara. Kekurangan sarana dan prasaranan mengakibatkan penumpukan permintaan pengajuan pembuatan KK dan KTP sehingga menyebabkan kinerja

aparatur juga terhambat. Hal tersebut yang kemudian menjadi pemicu lambannya pengurusan dan masyarakat pun mengesampingkan lamanya proses pembuatan KK dan KTP.

## 2. Faktor Budaya

Penggunaan jasa calo dikalangan masyarakat dipandang sebagai proses yang lumrah untuk dilakukan yang kemudian memicu munculnya pungutan ilegal yang dipandang sebagai uang administrasi dari pihak yang memerlukan pelayanan. Perilaku tersebut dianggap masyarakat sebagai suatu yang normal dan wajar sebagai ucapan terimakasih.

Budaya penggunaan jasa calo tersebut akan semakin menjadi-jadi ketika system yang memberikan persyaratan administrasi yang memicu terjadinya tindakan pungutan ilegal, kemudian memicu keterpaksaan warga dan adanya proses pembiaran dari pemerintah, transaksi tersebut akan dilakukan secara informal dan menjadi bagian budaya tahu sama tahu antara masyarakat dan pemerintah.

## 3. Faktor Kesadaran Masyarakat

Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil sebagai penyedia layanan selalu berupaya memberikan pelayanan yang baik bagi masyarakat pengguna layanan. Namun hal itu masih kurang mendapat perhatian dari masyarakat karena kurangnya kesadaran dan pengetahuan akan pentingnya pembuatan KK dan

KTP secara langsung sebagai tertib administrasi kependudukan. Kebanyakan masyarakat lebih memilih jasa calo dari pada mengurus sendiri karena tidak mau repot dalam pengurusan. Padahal dalam pengurusan pemerintah saat ini telah mengupayakan agar tidak mempersulit masyarakat. Dan sifat apatis sebagian masyarakat inilah yang kemudian menjadi penyebab ketidaktahuan tentang bagaimana prosedur pengurusan KTP dan KK. Hal tersebut bisa kita lihat dari hasil wawancara penulis yang menyatakan bahwa:

“Kita yang mengurus sendiri sulit, banyak yang mesti disediakan, dioper sana sini di dinas apalagi kalau mengurus Akta Kelahiran yang lewat batas waktu harus ada proses sidang dulu, walaupun gratis tapi sama saja kalau kita pakai jasa calo, kita tinggal terima beres”.

Hasil wawancara diatas salah satu dari beberapa nara sumber yang memberikan keterangan bahwa jika mengurus sendiri itu repot dan dipersulit. Adapun yang agak dipersulit, itu dikenakan pada masyarakat yang tidak memiliki kelengkapan dokumen. Kurangnya perhatian dan pengetahuan masyarakat dalam pengurusan KK da KTP, sehingga mereka lebih memilih untuk menggunakan jasa calo untuk pengurusan Kartu Keluarga, Kartu Tanda Penduduk, dengan membayar sejumlah dana agar cepat proses pengurusannya. Inilah masyarakat saat ini yang selalu hanya ingin terima beres tidak ingin merepotkan diri. Budaya terima

beres ini mestinya dihilangkan agar masyarakat juga bisa aktif berperan dan berpartisipasi langsung dalam program atau pun kebijakan pemerintah. Dengan begitu peran masyarakat benar-benar tercipta dan terealisasikan untuk pembangunan khususnya daerah dan pada umumnya negara.

Kalau kita yang urus sendiri jadinya lama, pertama bawa surat pengantar dari RT, lalu ke kelurahan, terus di bawa ke kecamatan, dari kecamatan baru ke catatan sipil, urusannya lama, rumit, mending pakai jasa calo, ada dari catatan sipil biasa yang tawarkan tinggal bayar, langsung jadi tidak repot kesana kemari, ongkos yang dikeluarkan juga beda.

Masyarakat lebih banyak yang mengandalkan calo atau sistem ketimbang mengikuti prosedur pelayanan yang telah berlaku, sehingga banyak masyarakat kurang tau bagaimana sebenarnya proses pembuatan kartu keluarga, kartu tanda penduduk dan akta kelahiran itu dibuat menurut aturan yang berlaku. Mereka lebih memilih mengambil jalan instan dengan mebayar jasa calo pembuatan KK dan KTP. Kalau pun ada beberap orang yang mengerti tapi mereka lebih senang memakai jasa calo ketimbang urus sendiri alasannya sederhana hanya karena tidak ingin repot dan pertimbangan biaya yang dikeluarkan juga tidak terlalu mahal.

Secara umum kebanyakan masyarakat miskin terutama yang berada atau tinggal di pedesaan tidak memiliki KTP, disisi lain karena kesulitan ekonomi dan hambatan geografis dalam pembuatannya. Kurangnya kesadaran merupakan indikasi akan lemahnya kinerja pemerintah dalam mensosialisasikan akan pentingnya KTP, KK bagi status hukum kewarganegaraan seseorang. Sementara kesulitan ekonomi dan hambatan geografis, tampaknya tidak menjadi pertimbangan institusi pemerintah disegala level dalam menetapkan aturan dan prosedur untuk mengakses pembuatan dan kepemilikan terutama KTP.

#### 4. Kurangnya Kedisiplinan Pegawai

Disiplin adalah sikap mental yang tercermin dari perilaku pribadi atau kelompok berupa kepatuhan, ketaatan terhadap hukum dan norma yang berlaku dan dilaksanakan secara sadar dan ikhlas lahir batin. Dalam sehari-hari dapat kita amati bahwa mereka yang berdisiplin umumnya berprestasi lebih tinggi pula.

Disiplin pegawai sangat penting peranannya dalam pengelolaan departemen secara keseluruhan. Berhasil tidaknya kegiatan pelayanan publik sebagian besar ditentukan oleh tingkat disiplin pegawainya. Makin disiplin pegawai, makin berhasil pula dalam mengemban misinya.”

Tingkat kedisiplinan yang tinggi bisa menciptakan konsistensi sikap dalam pemberian pelayanan yang efektif. Namun pada

kenyataannya tingkat kedisiplinan pegawai masih kurang. Hal ini dibuktikan masih seringnya pegawai datang terlambat, sibuk urusan luar kantor pada saat jam kantor. Diharapkan semua pegawai memiliki konsistensi berdasarkan standar pelayanan yang berlaku. Sehingga pengguna layanan akan merasa dihargai sebagai pengguna jasa layanan di kantor Desa Limbong.



## BAB V

### PENUTUP

#### 5.1. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan oleh penulis menunjukkan bahwa pelaksanaan pelayanan Kartu Keluarga (KK) dan Kartu Tanda Penduduk (KTP) yang ada di Kantor Limbong secara umum telah berjalan dengan cukup baik dan sesuai dengan SOP dan Peraturan Daerah Kabupaten Bone Nomor 3 Tahun 2017 tentang perubahan atas Perda Nomor 7 Tahun 2011 tentang administrasi kependudukan. Meskipun demikian masih ada berbagai kekurangan yang juga perlu diperbaiki.

Adapun faktor – faktor yang mempengaruhi pelaksanaan pelayanan KK dan KTP di Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil yaitu faktor pendukung antara lain; tersedianya anggaran yang memadai, Adanya komitmen pemerintah (Pemda) yang kuat dalam mendukung terlaksananya pelayanan yang baik, adanya Sumber Daya Manusia yang memadai, dan Kebijakan peraturan daerah sebagai acuan pelayanan publik.

Faktor penghambat antara lain; Kurangnya sarana dan prasarana, Adanya kebiasaan masyarakat yang menggunakan jasa calo yang memicu terjadinya tindakan pungutan liar (Faktor budaya), Kurangnya kesadaran masyarakat tentang pentingnya KK dan KTP, dan Kurangnya kedisiplinan pegawai (Aparat).

## 5.2. Saran

Untuk Pemerintah Kabupaten Luwu, khususnya aparat pemerintah di Kantor Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Luwu diberi kesempatan untuk mengikuti pendidikan dan pelatihan baik yang bersifat teknis maupun non teknis dengan harapan, terciptanya tenaga kerja yang terampil dalam upaya meningkatkan kualitas kerja dalam proses pelayanan publik sesuai dengan SOP dan peraturan yang berlaku.

Untuk meningkatkan kualitas dan kuantitas pelayanan, pihak Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Luwu perlu melakukan pembentukan budaya organisasi yang dapat mendukung terwujudnya komitmen yang tinggi dari aparatnya dalam melaksanakan proses pelayanan publik, serta melakukan pengawasan pelayanan kepada seluruh unit kerja dalam proses pelayanan di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Luwu.



## DAFTAR PUSTAKA

- Abdullah, Faisal. 2009. *Jalan terjal Good Governance : Prinsip , Konsep dan Tantangan Dalam Negara Hukum*. Pukab.Makassar
- Agung Kurniawan. 2005. *Transformasi Pelayanan Publik*. Pembaharuan. Yogyakarta.
- Alain Mitrani. 1995. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Berdasarkan Kompetensi.
- Ermaya Surdinata. 1996. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Cv.Ramadhan. Bandung.
- Inu Kencana Syafie.1999 . *Ilmu Administrasi Publik*. Rineka Cipta. Jakarta.
- Kumorotomo, Wahyudi. 2005 . *Akuntabilitas birokrasi Publik : Sketsa pada masa transisi*. Pustaka Pelajar. Yogyakarta.
- Lukman Sampara Sugianto. 2001. *Pengembangan pelaksanaan Pelayanan Prima*. LAN RI. Jakarta.
- Moelyono. 1997. *Kamus Bahasa Besar Indonesia*. PT Gramedia. Jakarta.
- Moenir H.A.S. 1997. *Manajemen Pelayanan Umum*. Bumi Aksara. Jakarta.
- Raba, Manggaukang. 2006. *Akuntabilitas Konsep dan Implementasi*. UMM Press. Malang.
- Sondang P.siagian. 1996. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Bumi Aksara. Jakarta.
- S.M. Hari Lubus dan Martin Huseini. 1987. *Teori Organisasi: Suatu pendekatan makro*. Pusat Antar Universitas ilmu-ilmu sosial. Jakarta.
- The Liang Gie.1988 . *Ensklopedia Administrasi*, Gunung Agung, Jakarta.