

Perilaku Aparatur Dalam Pelayanan Administrasi Kependudukan di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sidrap

Andi Siti Nursiana

Departemen Ilmu Pemerintahan, Universitas Hasanuddin

Email: andianhy779@gmail.com

Abstract

A service is considered satisfactory when it is able to meet the needs and expectations of its users. If users are dissatisfied with the services provided, the service can be regarded as ineffective and inefficient. Bureaucratic behavior serves as a key indicator of the effectiveness of public service delivery and represents one of the most visible measures of government performance. Citizens can directly assess government performance through the services they receive, either directly or indirectly. High-quality public services require not only adequate systems and procedures but also positive attitudes and behavior from government officials as service providers. Therefore, government officials need ethical principles as a foundation and guideline in carrying out their duties. Government ethics are intended for public officials who are required to uphold values and moral standards in accordance with their responsibilities and functions. This study employed a qualitative descriptive research method. The research utilized both primary and secondary data sources. Data were collected through observation, interviews, documentation, and literature review. The findings indicate that the behavior of public officials in providing population administration services, as assessed through the dimensions of bureaucratic behavior, has been implemented effectively. Government officials have generally demonstrated responsible conduct, discipline, responsiveness, and professionalism in delivering population administration services, thereby contributing to improved service quality and public satisfaction.

Keywords: *Bureaucratic Behavior; Population Administration Services; Public Officials; Public Service; Department of Population and Civil Registration of Sidenreng Rappang Regency.*

Abstrak

Suatu pelayanan dinilai memuaskan bila pelayanan tersebut dapat memenuhi kebutuhan dan harapan pelanggan. Apabila pelanggan tidak puas terhadap suatu pelayanan yang disediakan, maka pelayanan tersebut dapat dipastikan tidak efektif dan efisien. Perilaku birokrasi merupakan tolak ukur utama tercapainya pelayanan publik yang efektif, dan merupakan suatu penilaian terhadap kinerja pemerintah yang paling kasat mata. Masyarakat dapat menilai langsung kinerja pemerintah berdasarkan pelayanan yang diterimanya baik secara langsung maupun tidak langsung. Pelayanan yang berkualitas perlu didukung dengan sikap dan perilaku yang baik dari aparat pemerintah pemberi layanan. Untuk itu dalam memberikan sebuah pelayanan aparat pemerintah memerlukan etika sebagai dasar dan pedoman dalam bertindak. Etika pemerintahan diperuntukan bagi para aparatur pemerintah yang dituntut untuk mematuhi nilai dan moral yang berlaku sesuai dengan tugas dan tanggungjawabnya. Metode penelitian yang digunakan yaitu penelitian deskriptif kualitatif. Penelitian ini menggunakan sumber data primer dan data sekunder. Adapun Teknik pengumpulan data yang digunakan adalah observasi, wawancara, dokumentasi, dan studi literatur. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa perilaku aparat dalam pelayanan administrasi kependudukan dilihat dari dimensi perilaku birokrasi sudah berjalan dengan baik.

Kata kunci: *Perilaku aparatur, Pelayanan Administrasi Kependudukan, dan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sidrap*

PENDAHULUAN

Di era globalisasi saat ini salah satu tantangan besar yang di hadapi pemerintah khususnya pemerintah daerah adalah bagaimana menampilkan Aparatur Sipil Negara yang profesionalisme, memiliki perilaku yang baik dan memenuhi aspirasi masyarakat, Dalam menjalankan tugasnya keberadaan birokrasi pemerintahan menjadi suatu yang tidak bisa ditawar-tawar lagi dan mereka akan selalu menentukan aktifitas mereka (Kumorotomo dan Margono, 1994). Dimensi perilaku birokrasi sangat mempengaruhi dan menentukan aktivitas kerja yang dilakukan oleh aparatur birokrasi. Thoha (2008) mengemukakan bahwa wujud dimensi perilaku birokrasi sebagai sikap dan tindakan dalam memberikan pelayanan administrasi, meliputi tiga dimensi yaitu kepedulian, kedisiplinan dan tanggungjawab kerja. Ketiga dimensi ini menentukan keberhasilan suatu pekerjaan yang dilakukan oleh aparatur dalam mengembang tugas pelayanan administrasi kepada publik. Pelayanan Publik Menurut Undang-Undang RI No. 25 tahun 2009 adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik.

Pelayanan yang baik adalah pelayanan yang mampu menyeimbangkan antara harapan para pengguna jasa publik dengan penerima layanan tersebut. Dengan begitu tidak akan terjadi kesenjangan antara harapan masyarakat dan pelayanan yang diterima. Namun yang terjadi saat ini

munculnya fenomena birokrasi pemerintah dalam melaksanakan kegiatan pelayanan masyarakat yang sering diartikan dalam konotasi yang berbeda oleh masyarakat. Birokrasi lebih cenderung dinilai oleh masyarakat adalah sebuah proses pelayanan yang sangat berbelit-belit dan panjang ketika masyarakat berurusan dengan aparatur pemerintah. Maka dalam hal ini birokrasi yang cenderung dinilai adanya pemborosan aparatur dan tidak efisien serta lambat dalam pemenuhan kebutuhan masyarakat. Hal ini bisa dilihat di dalam realitanya hingga saat ini kualitas pelayanan publik secara umum masih dapat dikatakan kurang baik, sehingga hal ini berdampak kepada menurunnya tingkat kepercayaan masyarakat kepada pemerintah. Hal ini salah satunya dipengaruhi oleh pihak pemberi layanan, oleh karena itu baik buruknya kualitas jasa/layanan tergantung pada kemampuan penyedia jasa/layanan dalam memenuhi harapan pelanggan secara konsisten dan berakhir pada persepsi pelanggan. Ini berarti bahwa citra kualitas yang baik bukanlah berdasarkan sudut pandang penyelenggara atau penyedia jasa/layanan, tetapi harus dilihat dari sudut pandang atau persepsi pelanggan.

Perilaku Aparatur memiliki keterkaitan yang erat dengan kualitas pelayanan yang diberikan oleh suatu organisasi. Perilaku aparatur atau pegawai memiliki peran kunci dalam menentukan kualitas pelayanan yang diberikan oleh suatu organisasi. Perilaku yang baik dari aparatur dapat meningkatkan kualitas pelayanan, sedangkan perilaku yang kurang dapat berdampak negatif baik terhadap kualitas pelayanan yang diberikan maupun penilaian terhadap kepuasan

pelanggan. Hal ini sesuai dengan prinsip dasar dalam manajemen layanan dan organisasi. Peningkatan kualitas pelayanan publik adalah salah satu isu yang sangat penting. Hal ini terjadi karena disatu sisi tuntutan masyarakat terhadap kualitas pelayanan semakin besar sementara praktek penyelenggara pelayanan tidak mengalami perubahan yang berarti. Masyarakat setiap waktu menuntut pelayanan publik yang berkualitas, meskipun tuntutan tersebut sering tidak sesuai dengan harapan karena pelayanan publik yang terjadi selama ini masih berbelit-belit, lambat, mahal, dan melelahkan. Pemerintah sebagai penyedia layanan publik yang dibutuhkan oleh masyarakat harus bertanggung jawab dan terus berupaya untuk memberikan pelayanan yang terbaik demi peningkatan pelayanan publik. Disisi lain kepuasan masyarakat adalah tolak ukur dari keberhasilan pelayanan publik yang diberikan oleh penyedia layanan publik, oleh sebab itu pelayanan publik harus difokuskan pada pemenuhan kebutuhan masyarakat secara maksimal baik dari segi kualitas maupun kuantitasnya. Pemerintah Kabupaten Sidenreng Rappang yang merupakan bagian dari organisasi pemerintahan Republik Indonesia mempunyai struktur pemerintahan Negara dari tingkat paling tinggi yakni presiden dan tingkat paling rendah yakni Rukun Warga dan Rukun Tetangga. Seperti halnya kabupaten-kabupaten lain di Indonesia, Kabupaten Sidrap memiliki beberapa dinas yang bertanggung jawab atas berbagai bidang pelayanan dan pembangunan di tingkat kabupaten salah satunya adalah Dinas Kependudukan dan Pencatatan sipil.

Dinas Kependudukan dan Pencatatan sipil Kabupaten Sidenreng Rappang merupakan salah satu pelaksana pelayanan administrasi publik di wilayah Kabupaten Sidrap. Pelayanan kependudukan ini meliputi pendaftaran penduduk dan pencatatan sipil. Pendaftaran penduduk meliputi pembuatan Kartu Keluarga (KK), Kartu Tanda Penduduk Elektronik (E-KTP), surat pindah, dan Kartu Identitas Anak (KIA), sedangkan pencatatan sipil meliputi pembuatan kutipan akta kelahiran, kutipan akta kematian, kutipan akta perceraian, pencatatan pengakuan anak dan pengesahan anak, pencatatan perubahan nama, dan pencatatan perubahan kewarganegaraan. Pemerintah Kabupaten Sidrap harusnya memberikan pelayanan yang baik pada masyarakat, namun jika dilihat dalam realitanya, diperoleh fakta bahwa kualitas pelayanan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sidrap masih perlu ditingkatkan lagi, belum maksimal kualitas pelayanan yang diberikan Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sidrap khususnya dalam pelayanan pembuatan e-KTP, masih banyak keluhan-keluhan masyarakat terkait pelayanan yang diberikan. Hal ini ditandai masih adanya berbagai keluhan masyarakat yang disampaikan melalui media massa. Seperti menyangkut prosedur dan mekanisme pelayanan yang berbelit-belit, tidak transparan masih melekat sifat kolusif, kurang informatif, terbatas fasilitas dan sarana pelayanan. Dalam pelaksanaan pelayanan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil terdapat berbagai permasalahan sebagaiberikut :

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

Dari permasalahan-permasalahan tersebut tentunya melanggar standar pelayanan yang telah ditetapkan sebelumnya serta prinsip-prinsip pelayanan publik yang disebutkan dalam Kepmenpan No. 63 Tahun 2003, hal ini sangat berpengaruh terhadap penilaian pengguna layanan terkait tingkat kepuasan mereka dalam proses pelayanan. Salah satu pelaksana pelayanan publik, Disdukcapil Kabupaten Sidrap juga dituntut untuk memberikan pelayanan yang berkualitas sesuai dengan harapan dan keinginan masyarakat Sidrap. Perilaku birokrasi merupakan tolak ukur utama tercapainya

pelayanan publik yang efektif, dan merupakan suatu penilaian terhadap kinerja pemerintah yang paling kasat mata.

Pelayanan yang berkualitas perlu didukung dengan sikap dan perilaku yang baik dari aparat pemerintah pemberi layanan. Untuk itu dalam memberikan sebuah pelayanan aparat pemerintah memerlukan etika sebagai dasar dan pedoman dalam bertindak. Etika pemerintahan diperuntukan bagi para aparatur pemerintah yang dituntut untuk mematuhi nilai dan moral yang berlaku sesuai dengan tugas dan tanggungjawabnya. Banyak asumsi yang digunakan yaitu bahwa rendahnya kualitas pelayanan publik merupakan akibat dari rendahnya pemahaman aparatur pemerintah daerah dalam mengimplementasikan kebijakan yang sesuai dengan pedoman dan ketentuan yang telah ditetapkan, sehingga menyebabkan rendahnya efektivitas birokrasi pemerintah daerah.

METODE PENELITIAN

Tipe dasar yang digunakan dalam penelitian ini adalah berupa penelitian kualitatif yang bertujuan menggambarkan dan mengungkapkan data deskriptif sebagai salah satu pendekatan untuk memahami secara umum fenomena perilaku aparatur birokrasi dalam pelayanan administrasi kependudukan di Kabupaten Sidrap. Penelitian ini telah melewati dua tahapan yaitu tahapan persiapan (Pengurusan administrasi dan keperluan penelitian) serta tahapan pelaksanaan yang meliputi pengumpulan data-data penelitian, analisis data, dan penulisan jurnal. Untuk memperoleh data yang relevan, akurat dan dapat dipertanggung jawabkan, maka penulis menggunakan beberapa teknik pengumpulan data, yaitu: observasi, wawancara, studi kepustakaan, dokumentasi. Sumber data yang dimaksud dalam penelitian adalah mengenai proses data tersebut diperoleh serta bagaimana

mengelolaknya. Penelitian ini menggunakan sumber data primer dan data sekunder. Data primer diperoleh langsung dari informan melalui beberapa teknik pengumpulan data, seperti observasi serta melakukan wawancara terhadap objek yang akan diteliti sedangkan data sekunder diperoleh melalui dokumen-dokumen, catatan-catatan, laporan maupun arsip resmi, serta literatur yang relevan dalam melengkapi data primer penelitian.

Analisis data adalah proses sistematis untuk memahami, menginterpretasi, dan menyusun data sehingga dapat diambil kesimpulan atau mendapatkan informasi yang berharga. Data yang diperoleh akan dianalisis menggunakan metode analisis data kualitatif. Dalam penelitian data kualitatif tersebut pengelolaan data tidak harus dilakukan setelah data terkumpul atau analisis data tidak mutlak dilakukan setelah pengelolaan data selesai. Data yang diperoleh kemudian dianalisis secara bersamaan dengan proses pengumpulan data, proses analisis yang dilakukan merupakan suatu proses yang panjang. Data dari hasil wawancara dan kepustakaan yang diperoleh kemudian dicatat dan dikumpulkan sehingga menjadi sebuah hasil catatan lapangan.

HASIL DAN PEMBAHASAN

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

berkualitas dalam rangka memenuhi kebutuhan dasar dan hak sipil setiap warga negara atas barang publik, jasa publik dan pelayanan administratif. Sedangkan Pelayanan Publik Menurut Undang-Undang RI No. 25 tahun 2009 tentang pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik. Pelayanan yang baik adalah pelayanan yang mampu menyeimbangkan antara harapan para pengguna jasa publik dengan penerima layanan tersebut. Pelayanan masyarakat menjadi hal yang paling penting karena berhubungan dengan komunitas masyarakat yang sangat banyak. Dalam hal ini negara sebagai sebuah organisasi harus memainkan perannya sebagai institusi terdepan yang berhubungan dengan pelayanan kepada masyarakat. Dalam hal ini pelayanan masyarakat merupakan pelaksanaan tugas-tugas pemerintah secara langsung memenuhi kebutuhan dan kepentingan masyarakat. Namun yang terjadi saat ini munculnya fenomena birokrasi pemerintah dalam melaksanakan kegiatan pelayanan masyarakat yang sering diartikan dalam konotasi yang berbeda oleh masyarakat. Birokrasi lebih cenderung dinilai oleh masyarakat adalah sebuah proses pelayanan yang sangat berbelit-belit dan panjang ketika masyarakat berurusan dengan aparatur pemerintah. Maka dalam hal ini birokrasi yang cenderung dinilai adanya pemborosan aparatur dan tidak efisien serta lambat

dalam pemenuhan kebutuhan masyarakat.

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

Kabupaten Sidrap khususnya dalam pelayanan pembuatan e-KTP, masih banyak keluhan-keluhan masyarakat terkait pelayanan yang diberikan. Hal ini ditandai masih adanya berbagai keluhan masyarakat yang disampaikan melalui media massa. Seperti menyangkut prosedur dan mekanisme pelayanan yang berbelit-belit, tidak transparan masih melekat sifat kolusif, kurang informatif, terbatas fasilitas dan sarana pelayanan. Suatu pelayanan dinilai memuaskan bila pelayanan tersebut dapat memenuhi kebutuhan dan harapan pelanggan. Apabila pelanggan tidak puas terhadap suatu pelayanan yang disediakan, maka pelayanan tersebut dapat dipastikan tidak efektif dan efisien. Hal ini dipengaruhi oleh bagaimana perilaku birokrasi dalam menjalankan tugasnya, dan hal ini bisa dilihat dari bagaimana kepemimpinan, kompetensi, penghargaan serta fasilitas kerja yang dimiliki hal ini sehubungan dengan yang disampaikan oleh Dwiyanto (2009).

Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sidenreng Rappang, yang berfungsi sebagai unsur pelaksana otonomi daerah yang dipimpin oleh kepala dinas yang berada di bawah dan tanggung jawab kepada Bupati melalui Sekretaris Daerah. Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil sesuai dengan tugas dan fungsinya serta mandat yang diamanatkan di bidang administrasi kependudukan, sebagai instansi pelayanan publik, khususnya perbaikan kualitas layanan yang menyangkut pendaftaran penduduk dan pencatatan sipil. Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sidenreng Rappang dibentuk berdasarkan Peraturan Daerah Kabupaten Sidenreng Rappang Nomor 9 Tahun 2016

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

Standar Operasional Prosedur (SOP) Layanan Penerbitan e-KTP bertujuan untuk memastikan proses penerbitan e-KTP dilakukan secara efisien, akurat, dan sesuai dengan ketentuan yang berlaku, serta memberikan pelayanan terbaik kepada masyarakat. Dengan menerapkan SOP tersebut, diharapkan pelayanan yang diberikan semakin optimal. Pelayanan merupakan aspek pelayanan pokok bagi aparatur negara, sebagai abdi negara dan juga sebagai abdi masyarakat sesuai dengan UUD 1945 alenia ke empat yang meliputi empat aspek pelayanan pokok aparatur negara terhadap masyarakat yaitu, melindungi segenap bangsa Indonesia dan seluruh tumpah darah Indonesia, memajukan kesejahteraan umum, mencerdaskan kehidupan bangsa dan melaksanakan ketertiban dunia yang berdasarkan kemerdekaan, perdamaian abadi dan

keadilan sosial. Aparatur Sipil Negara (ASN) adalah profesi bagi pegawai negeri sipil dan pegawai pemerintah dengan perjanjian kerja yang bekerja pada instansi pemerintah (Undang-Undang No 20 Tahun 2023 tentang Aparatur Sipil Negara). Aparatur Sipil Negara mempunyai peran yang sangat strategis dalam penyelenggaraan pemerintahan dan pembangun terutama dalam pelayanan publik. Suatu pelayanan dinilai memuaskan bila pelayanan tersebut dapat memenuhi kebutuhan dan harapan pelanggan. Apabila pelanggan tidak puas terhadap suatu pelayanan yang disediakan, maka pelayanan tersebut dapat dipastikan tidak efektif dan efisien. Hal ini dipengaruhi oleh bagaimana perilaku birokrasi dalam menjalankan tugasnya, dan hal ini bisa dilihat dari bagaimana kepemimpinan, kompetensi, penghargaan serta fasilitas kerja yang dimiliki hal ini sehubungan dengan yang disampaikan oleh Dwiyanto (2009).

Untuk melihat perilaku aparatur dalam pelayanan E-KTP di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sidrap, penulis menggunakan indikator menurut Miftha Thoha (2008) dimana ada 3 dimensi perilaku birokrasi secara umum diantaranya sebagai berikut:

Kepedulian

Kepedulian berkaitan dengan daya tanggap dan menanggapi apa yang menjadi keluhan maupun kebutuhan masyarakat yang dilayani. Masih sering dijumpai dalam memberikan pelayanan administrasi aparat pemerintahan masih menunjukkan perilaku tidak peduli sebagai orientasi kekuasaan yang dianut oleh aparat birokrasi. Dimensi Kepedulian dalam perilaku birokrasi

mengacu pada sejauh mana aparat birokrat atau pegawai pemerintahan memiliki perhatian dan tanggungjawab terhadap kepentingan masyarakat serta tugas-tugas pelayanan publik. Adapun pegawai yang ada di kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sidrap dinilai sudah sangat peduli dengan masyarakat yang dilayani meskipun masih ada pegawai yang dianggap kurang profesional dalam menjalankan tugasnya, selain itu juga pegawai yang ada di kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sidrap masih memiliki banyak kendala terutama dalam proses pelayanan yang cukup lama sehingga masyarakat harus mengantri lama hal ini dikarenakan juga karena fasilitas yang digunakan oleh para pegawai saat proses pelayanan yang masih kurang.

Kedisiplinan

Kedisiplinan kerja merupakan perilaku birokrasi untuk menjalankan aktivitas pelayanan administrasi dalam mewujudkan kualitas pelayanan administrasi yang memuaskan dalam suatu organisasi. Kehadiran menjadi salah satu hal yang paling penting dalam pelayanan. Dalam konteks jabatan, baik bagi Aparatur Sipil Negara (ASN) maupun Non Aparatur Sipil Negara (Non-ASN), kedisiplinan memegang peranan yang sangat krusial, dalam ranah Disdukcapil bagi pegawai ASN, kedisiplinan merupakan syarat mutlak yang diatur dalam peraturan perundang-undangan. Para pegawai yang ada di Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sidrap sudah datang tepat waktu untuk melayani masyarakat, Namun adanya perbedaan jabatan antara pegawai tetap dan tenaga

honorar dapat menjadi salah satu faktor yang mempengaruhi kedisiplinan kerja.

Tanggung jawab

Di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil, tanggung jawab pegawai merupakan elemen kunci dalam memastikan bahwa tugas pokok dan fungsi terlaksana dengan semestinya sesuai dalam Peraturan Bupati Sidenreng Rappang Nomor 54 Tahun 2018 tentang perubahan tentang susunan organisasi, kedudukan, tugas pokok, fungsi, uraian tugas dan tata kerja sekretariat daerah. Jika dilihat dari jumlah pegawai dimana 22 pegawai ASN dan 48 pegawai Non ASN sudah sangat terpenuhi kebutuhan dalam rangka pelaksanaan program kegiatan, namun masih sangat dibutuhkan tenaga yang profesional dan terlatih dalam rangka mendukung efisiensi dan fektifitas kinerja dan pelayanan administrasi kependudukan dan pencatatan sipil. dalam pelayanan administrasi kependudukan khususnya dalam pelayanan E-KTP dapat dimaknai bahwa aparat sudah mampu menjalankan tanggung jawabnya dalam melayani masyarakat, masyarakat sebagai publik yang merasakan pelayanan yang diberikan berpendapat bahwa para pegawai sudah menjalankan tanggungjawabnya dengan baik meskipun masih perlu ditingkatkan.

KESIMPULAN

Perilaku aparatur dalam pelayanan administrasi kependudukan, khususnya pelayanan E-KTP di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sidenreng Rappang, secara umum telah berjalan dengan baik. Hal tersebut terlihat dari aspek kepedulian, kedisiplinan, dan tanggung jawab

aparatur dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. Aparatur menunjukkan sikap responsif terhadap kebutuhan masyarakat, melaksanakan tugas sesuai aturan yang berlaku, serta berupaya memberikan pelayanan secara maksimal.

Meskipun demikian, masih terdapat beberapa kendala yang memengaruhi kualitas pelayanan, seperti keterbatasan fasilitas pendukung pelayanan dan perlunya peningkatan profesionalisme sumber daya manusia. Oleh karena itu, diperlukan upaya peningkatan sarana pelayanan dan kapasitas aparatur agar pelayanan administrasi kependudukan dapat berjalan lebih efektif, efisien, dan berkualitas.

DAFTAR PUSTAKA

- Abdussamad, J. (2019). Kualitas pelayanan publik di kantor dinas kependudukan dan catatan sipil Kabupaten Gorontalo. *Publik: Jurnal Manajemen Sumber Daya Manusia, Administrasi Dan Pelayanan Publik*, 6(2), 73-82.
- Ade, A. W. (2023). Kepuasan Masyarakat Pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sidenreng Rappang.
- Ayudini, S. (2017). Kualitas pelayanan E-KTP di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Makassar, 2-5.
- Badan Statistik Kabupaten Sidenreng Rappang Tahun 2023. <https://sidrapkab.bps.go.id/>
- Banyuasin, B. Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil <https://disdukcapil.banyuasinkab.go.id/tugas-dan-fungsi/>
- Donald, John. (2008). *A Theory Government Science*. Publishing by Fortune, New York
- Erlianti, D. (2019). Kualitas Pelayanan Publik. *Jurnal Administrasi Publik Dan Bisnis*, 1(1), 9-18.
- Gibson, Peter. (2010). *Teori-teori birokrasi*. Penerbit Rajawali Press, Jakarta.
- Ilham, E. (2016). Perilaku Birokrasi Pemerintah dalam Pelayanan Administrasi pada Kantor Kecamatan Bontoala Kota Makassar.
- Karinda, K., & Zaman, W. (2021). Perilaku Birokrasi Terhadap Pelayanan Kependudukan. *Journal of Government Insight*, 1(1), 12-24
- Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor: KEP/25/M.PAN/2/2004 tentang Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat.
- Kinandung, R. (2012). Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Efektivitas Birokrasi Pemerintah. *Jurnal Administrasi Publik (Public Administration Journal)*, 2(1), 35-51.
- Laporan Kerja (LKJ) Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sidenreng Rappag Tahun 2022
- Laporan Kerja (LKJ) Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sidenreng Rappag Tahun 2023
- Ndraha, Taliziduhu. (2005). *Kybernology. Ilmu Pemerintahan baru*. Penerbit Rineka Cipta, Jakarta.
- Nurfarida, I. N. (2015). Pengukuran Indeks Kepuasan Pelanggan Untuk Peningkatan Kualitas Layanan. *Jurnal Ekonomi Modernisasi*, 11(2), 135-146.
- Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 53 Tahun 2010 Tentang disiplin Pegawai Negeri Sipil
- Permatasari, A. (2020). Pelaksanaan Pelayanan Publik yang Berkualitas. *DECISION: Jurnal Administrasi Publik*, 2(1), 51-56.
- Pratiwi, A. (2023). *Efektivitas Pelaksanaan Program Kartu Identitas Anak di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Parepare* (Doctoral dissertation, IAIN PAREPARE).
- Rakhmat, J. (2022). Perilaku Birokrasi dalam Pelayanan E-KTP di Kota Makassar.
- Rohayatin, T., Warsito, T., Pribadi, U.,

- Nurmandi, A., Kumorotmo, W., & Suranto, S. (2017). Faktor Penyebab Belum Optimalnya Kualitas Penyelenggaraan Pelayanan Publik Dalam Birokrasi Pemerintahan. *Caraka Prabhu: Jurnal Ilmu Pemerintahan*, 1(01), 22- 36.
- Sawir, M. (2020). *Birokrasi Pelayanan Publik Konsep, Teori, Dan Aplikasi*. Deepublish.
- Sembiring, B. K. P. (2016). *Perilaku Aparat Birokrasi Dalam PelayananElektronik Kartu Tanda Penduduk (E-KTP)* (Doctoral dissertation, Universitas Medan Area).
- Sigit, T. P. S. (2018). *Perilaku Aparatur dalam Pelayanan Administrasi Kependudukan di Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bantaeng*.
- Sujendra, B., & Sihaloho, N. T. P. (2021). *Etika Aparatur Pemerintah Daerah dalam Pelayanan Adminsitration Kependudukan Masa Pandemi Covid-19 Di Kantor Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Mempawah*. *KEMUDI: Jurnal Ilmu Pemerintahan*, 6(01), 27-36.
- Sumarli, S. S. (2020). Kepemimpinan dan Pelayanan Publik. *Yudabbiru Jurnal Administrasi Negara*, 2(1), 60-69.
- Thoha Miftha. (2012). *Birokrasi dan Politik di Indonesia*. Jakarta: Raja Grafindo Persada
- Thoha Miftha. (2008). *Birokrasi Pemerintah Indonesia di Era Reformasi*
- Widodo, TH., (2001). *Ilmu Pemerintahan dan Kebijakan Publik*. Penerbit Rineka Cipta, Jakarta.
- Yulindaningtyas, D. (2015). Kualitas Pelayanan Kependudukan Terhadap Kepuasan Masyarakat. *Jurnal Ilmu Sosial dan Ilmu Politik (JISIP)*, 4(2).
- Zaini, R. "Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Masyarakat Dalam Pelayanan Public di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Magetan". *Habitus : Jurnal Pendidikan, Sosiologi, dan Antropoogi*, vol. 1, no. 1, 2017. 25-