

Membangun Pelayanan Publik dan Prilaku Birokrasi Transformasional Dalam Bingkai Otonomi Daerah

Studi Pelayanan Publik Di Kabupaten Enrekang Propinsi Sulawesi Selatan

Amirullah, Jamaluddin Ahmad, Barisan

Magister Administrasi Publik
STISIP Muhammadiyah Rappang
Sidenreng Rappang, Indonesia

Amirullah0330@gmail.com, jahmadlado@yahoo.co.id, uchenklppmstisip@yahoo.co.id

ABSTRAK — Pemberian pelayanan public sebagai pemenuhan kebutuhan hidup manusia yang esensial di Indonesia masih jauh dari memuaskan. Di dalam Rencana Pembangunan Jangka Menengah Nasional (RPJMN) 2010-2014, disebutkan bahwa skor integritas pelayanan public adalah 6,6 dari skala 1-10. Maka Strategi Pemerintah yang tercantuk dalam RPJMN adalah meningkatkan kualitas pelayanan public. Pasca pemilihan Presiden tahun 2014, Presiden terpilih dan cabinet kerjanya menjadikan perbaikan sector pelayanan public merupakan agenda prioritas tertuang dalam Nawa Cita Nomor 2 (dua) yaitu Membangun transparansi tata kelola pemerintahan, reformasi birokrasi dan pelayanan public.

Pekerjaan besar ini memerlukan perubahan mindset dari penyelenggara pelayanan, dari “dilayani menjadi “melayani”. Sesungguhnya yang menjadi produk dari organisasi pemerintah adalah pelayanan masyarakat (public service) atau pelayanan public. Salah satu fungsi utama pemerintah adalah memberikan pelayanan (melayani) masyarakatnya, bukan dilayani oleh masyarakatnya. Pemerintah adalah pelayan masyarakat, bukan sebaliknya masyarakat yang menjadi pelayan pemerintah. Tugas pelayan lebih menekankan kepada mendahulukan kepentingan umum, mempermudah urusan public, memperjelas mekanisme dan mempersingkat waktu proses pelaksanaan urusan public.

Dalam pemberian pelayanan public, beberapa hal yang penting menjadi perhatian yang menjadi standar minimal pelayanan : 1) Jangka waktu. Adalah hal yang mutlak diketahui oleh masyarakat, berapa lama waktu yang dibutuhkan apabila mereka ingin

mengurusi e-KTP, ijin mendirikan bangunan, ijin usaha, dan lain-lain. 2) Biaya. Mendapatkan pelayanan bukan berarti gratis dan memberikan pelayanan bukan berarti pula bahwa pemberian itu harus suka rela. Namun, yang benar adalah adanya ketentuan terkait biaya administrasi/retrebusi yang patut diketahui masyarakat dan pemberi pelayanan tentu tidak boleh melanggar ketentuan yang ditetapkan. 3) Mekanisme penanganan keluhan. Apabila ada penyimpangan dari ketentuan standar minimal pelayanan, masyarakat dapat menyampaikan keluhannya kepada instansi terkait dan instansi wajib mengelola keluhannya dan menyampaikan tindak lanjut keluhannya kepada masyarakat.

Untuk mewujudkan sebagai pelayanan public yang baik, hanya dapat diwujudkan dengan prinsip-prinsip aksesibilitas, akuntabilitas, transparansi dan responsibilitas dari pemberi layanan yaitu aparatur pemerintah. Namun, perbaikan pelayanan public tidak dapat dilakukan secara parsial dan hanya dilakukan oleh Pemerintah saja. Perbaikan pelayanan public menjadi tanggungjawab semua komponen masyarakat. Perbaikan pelayanan hanya bias diwujudkan jika ada partisipasi aktif dari masyarakat. Keterlibatan berbagai stakeholders dan unsure-unsur masyarakat sangat menentukan kualitas layanan public yang diberikan pemerintah.

Kata Kunci — *Pelayanan Publik, Perilaku Birokrasi, Kualitas Pelayanan.*

I. PENDAHULUAN

Fungsi pemerintah sebagai pelayan masyarakat. Secara teoritis sedikitnya ada tiga

fungsi utama yang harus dijalankan oleh pemerintah tanpa memandang tingkatannya, yaitu public service function, development function, and protection function. Hal yang terpenting dari ketiga fungsi tersebut adalah pemerintah dapat mengelola fungsinya agar dapat menghasilkan barang dan jasa (pelayanan) yang ekonomis, efektif, efisien, dan akuntabel kepada seluruh masyarakat yang membutuhkannya. Selain itu, pemerintah dituntut untuk menerapkan prinsip equity dalam menjalankan fungsi-fungsi tersebut. Artinya pelayanan pemerintah tidak boleh diberikan secara diskriminatif. Pelayanan diberikan tanpa memandang status, pangkat, golongan dari masyarakat dan semua warga masyarakat mempunyai hak yang sama atas pelayanan-pelayanan tersebut sesuai dengan peraturan yang berlaku.

Oleh karena itu, salah satu wujud pelayanan publik pemerintah Indonesia melalui Kementerian Dalam Negeri menerapkan system informasi kependudukan yang berbasis teknologi, yang telah dilaksanakan pemerintah Kabupaten Enrekang adalah pelayanan kartu penduduk elektronik (e-KTP).

Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang administrasi kependudukan, dijelaskan bahwa; penduduk hanya diperbolehkan memiliki satu KTP yang tercantum nomor induk kependudukan (NIK). NIK merupakan identitas tunggal setiap penduduk dan berlaku seumur hidup. NIK yang ada di e-KTP nantinya dijadikan dasar dalam penerbitan dokumen antara lain: paspor, surat ijin mengemudi, NPWP, sertifikat atas hak tanah dan penerbitan dokumen identitas lainnya.

Fakta dan data yang ada, kebijakan pelayanan e-KTP di Kabupaten Enrekang ditemukan masih banyak warga masyarakat yang belum memiliki dan melakukan perekaman e-KTP. Data tahun 2015 jumlah wajib KTP 162.744 orang. 62.133 orang telah memiliki e-KTP dan 99.981 orang belum memiliki e-KTP. Capaian rata-rata 62 persen dari 100 persen yang diharapkan oleh masyarakat Kabupaten Enrekang.

Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang pemerintahan daerah, bertujuan untuk memberikan pelayanan yang cepat, efektif, efisien, dan nyaman kepada masyarakat. Demikian pula Undang-Undang Nomor 25 tahun 2009 tentang pelayanan public yaitu asas penyelenggaraan pelayanan public pada poin “K” yaitu ketepatan waktu dan poin “L” yaitu kecepatan, kemudahan dan keterjangkauan. Belum dapat dipenuhi oleh pihak penyelenggara pelayanan public, sehingga masyarakat yang mengurus e-KTP belum merasa puas oleh karena masih rendahnya kualitas pelayanan e-KTP disebabkan karena penerapan prinsip-prinsip pelayanan public belum diterapkan secara maksimal serta masih adanya aparatur birokrasi yang belum memahami tentang konsep reformasi birokrasi.

Begitu pentingnya reformasi birokrasi dalam rangka menuju manajemen publik kelas dunia. Berbagai literatur telah mendukungnya seperti Said (2007:433) [1] menyatakan bahwa ada tiga strategi menciptakan birokrasi pemerintahan yang baik adalah melalui pendekatan perilaku, pendekatan institusional, dan pendekatan sosial. Pendekatan perilaku ditempatkan sebagai hal yang utama, karena pendekatan lain akan mengikut. Pendekatan perilaku dimaknai Robbins (2008: 10) [2] sebagai studi yang menyelidiki pengaruh yang dimiliki oleh individu, kelompok, dan struktur terhadap perilaku dalam organisasi guna meningkatkan keefektifan suatu organisasi. Demikian pula, Davis & Newstrom (1993:5) [3] dan Thoah (2007:34) [4] memandang perilaku birokrasi merupakan fungsi dari interaksi dengan lingkungan birokrasi itu sendiri.

Dengan demikian, begitu pentingnya reformasi birokrasi menuju manajemen publik kelas dunia akan dimaknai masing-masing daerah Kabupaten/Kota, terutama memberikan pelaksanaan fungsi-fungsi pemerintahan.

A. Pelayanan Publik

Untuk memenuhi kebutuhan hidupnya, manusia berusaha melalui aktivitas sendiri maupun secara tidak langsung melalui aktivitas orang lain. Proses pemenuhan kebutuhan melalui aktivitas orang lain inilah yang dinamakan

pelayanan. Moenir dalam Saiful Haq, (2014). Pelayanan merupakan serangkaian kegiatan, suatu proses pelayanan berlangsung secara kontinyu dan berkesinambungan, meliputi seluruh kehidupan orang dalam masyarakat.

Boediono (2003 : 60). Pelayanan merupakan suatu proses bantuan kepada orang lain dengan cara-cara tertentu yang memerlukan kepekaan dan hubungan interpersonal agar terciptanya rasa kepuasa dan keberhasilan. Sedangkan pelayanan umum menurut Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 81 Tahun 1993 adalah segala bentuk pelayanan umum yang dilaksanakan oleh instansi pemerintah pusat, di daerah, BUMN/BUMD dalam bentuk barang dan jasa menurut ketentuan peraturan perundang-undangan.

Berdasarkan defenisi pelayanan di atas, dapatlah disimpulkan bahwa pelayanan adalah kegiatan yang dilakukan oleh suatu organisasi atau instansi yang ditujukan untuk kepentingan masyarakat yang dapat berbentuk uang, barang, jasa, idea tau gagasan ataupun surat-surat atas dasar keikhlasan, rasa senang, jujur serta mengutamakan rasa puas bagi yang menerima layanan. Dari defenisi tersebut, pelayanan public merupakan jenis bidang usaha yang dikelola oleh pemerintah dalam bentuk barang dan jasa untuk melayani kepentingan masyarakat (public) tanpa berorientasi.

Adapun bentuk dan sifat penyelenggaraan pelayanan umum (public) harus mengandung sendi-sendi : Kesederhanaan, kejelasan, kepastian, keamanan, keterbukaan, efisiensi, ekonomis, keadilan, dan ketepatan waktu (Boediono, 2003 : 68-70).

B. Perilaku Birokrasi

Birokrasi dan efisiensi administratif oleh Beetham (1990:1-3) [5] tetap sependapat dengan argumen birokrasi yang ditawarkan oleh Max Weber sebagai tipe ideal birokrasi. Karena menurut dia, ciri birokrasi Weber melekat pada organisasi yang berskala besar dalam sistem-sistem administrasi modern. Dimana administrasi disini diartikan sebagai koordinasi dan

pelaksanaan kebijaksanaan, sedangkan sistem administrasi dipahami sebagai pengaturan jabatan-jabatan yang berkepentingan dengan upaya menerjemahkan kebijaksanaan ke dalam instruksi yang harus dilaksanakan oleh barisan terdepan sebuah organisasi.

Blau & Meyer (2000:27) [6] juga sependapat dengan Weber yang menyatakan bahwa birokrasi merupakan organisasi-organisasi yang didirikan secara resmi yang dibentuk untuk memaksimalkan efisiensi administrasi. Tipe ideal birokrasi dengan ciri tersebut dapat terlaksana dengan baik maka dampaknya akan positif dalam kehidupan organisasi maupun dalam masyarakat dan negara.

Pandangan yang sama adalah Albrow (2007:105-136) [7], seorang sosiolog dari Inggris. Albrow banyak menulis pandangan para ahli seputar konsep birokrasi Weber. Akhirnya, ia sendiri mengajukan beberapa konsepsinya seputar birokrasi. Albrow membagi tujuh cara pandang mengenai birokrasi. Ketujuh cara pandang ini dipergunakan sebagai pisau analisis guna menganalisis fenomena birokrasi yang banyak dipraktikkan di era modern. Ketujuh konsepsi birokrasi Albrow adalah : (a) Birokrasi sebagai organisasi rasional, sebagian besar mengikut pada pemahaman Weber. Namun, rasional di sini patut dipahami bukan sebagai segalanya terukur secara pasti dan jelas. Kajian sosial tidak pernah menghasilkan sesuatu yang pasti menurut hipotesis yang diangkat.

Birokrasi dapat dikatakan sebagai organisasi yang memaksimalkan efisiensi dalam administrasi. Secara teknis, birokrasi juga mengacu pada model pengorganisasian dengan tujuan utamanya menjaga stabilitas dan efisiensi dalam organisasi-organisasi yang besar dan kompleks. Birokrasi juga mengacu pada susunan kegiatan yang rasional yang diarahkan untuk pencapaian tujuan-tujuan organisasi. Perbedaan dengan Weber adalah, jika Weber memaklumkan birokrasi sebagai “organisasi rasional”, Albrow memaksudkan birokrasi sebagai “organisasi yang di dalamnya manusia menerapkan kriteria rasionalitas terhadap tindakan mereka.”(b) Birokrasi sebagai Inefisiensi Organisasi, merupakan antitesis (perlawanan) dari vitalitas

administratif dan kreativitas manajerial. Birokrasi juga dinyatakan sebagai susunan manifestasi kelembagaan yang cenderung ke arah infleksibilitas dan depersonalisasi. Selain itu, birokrasi juga mengacu pada ketidaksempurnaan dalam struktur dan fungsi dalam organisasi-organisasi besar.

Birokrasi terlalu percaya kepada preseden (aturan yang dibuat sebelumnya), kurang inisiatif, penundaan (lamban dalam berbagai urusan), berkembangbiaknya formulir (terlalu banyak formalitas), duplikasi usaha, dan departementalisme. Birokrasi juga merupakan organisasi yang tidak dapat memperbaiki perilakunya dengan cara belajar dari kesalahannya. Aturan-aturan di dalam birokrasi cenderung dipakai para anggotanya untuk kepentingan diri sendiri. (c) Birokrasi sebagai kekuasaan yang dijalankan oleh pejabat, merupakan pelaksanaan kekuasaan oleh para administrator yang profesional. Atau, birokrasi merupakan pemerintahan oleh para pejabat. Dalam pengertian ini, pejabat memiliki kekuasaan untuk mengatur dan melakukan sesuatu. Juga, seringkali dikatakan birokrasi adalah kekuasaan para elit pejabat. (d) Birokrasi sebagai administrasi negara (publik), merupakan komponen sistem politik, baik administrasi pemerintahan sipil ataupun publik. Ia mencakup semua pegawai pemerintah. Birokrasi merupakan sistem administrasi, yaitu struktur yang mengalokasikan barang dan jasa dalam suatu pemerintahan.

Lewat birokrasi, kebijakan-kebijakan negara diimplementasikan. (e) Birokrasi sebagai administrasi yang dijalankan pejabat, dianggap sebagai sebuah struktur (badan). Di struktur itu, staf-staf administrasi yang menjalankan otoritas keseharian menjadi bagian penting. Staf-staf itu terdiri dari orang-orang yang diangkat. Mereka inilah yang disebut birokrasi-birokrasi. Fungsi dari orang-orang itu disebut sebagai administrasi. (f) Birokrasi sebagai suatu organisasi, merupakan suatu bentuk organisasi berskala besar, formal, dan modern. Suatu organisasi dapat disebut birokrasi atau bukan mengikut pada ciri-ciri yang sudah disebut. (g) Birokrasi sebagai masyarakat modern, mengacu pada suatu kondisi di mana masyarakat tunduk kepada aturan-aturan yang diselenggarakan oleh birokrasi. Untuk itu, tidak

dibedakan antara birokrasi perusahaan swasta besar ataupun birokrasi negara. Selama masyarakat tunduk kepada aturan-aturan yang ada di dua tipe birokrasi tersebut, maka dikatakan bahwa masyarakat tersebut dikatakan modern.

Uraian ini lebih mempertegas makna konseptual perilaku birokrasi pemerintahan yang dimaknai sebagai kepentingan struktur organisasi dan perilaku aktor (pribadi pejabat) guna menjalankan fungsinya, maka melahirkan berbagai karakteristik perilaku birokrasi pemerintahan, karena berbagai macam struktur dan aktor dalam suatu organisasi, yang dicirikan oleh karakteristik birokrasi dengan karakteristik individu pribadi pejabat.

Anthony Downs (tanpa tahun) dalam Bryant & White (1989:108) [8] memberikan contoh tentang arti perilaku rasional dan berpamrih pribadi (self-interested) itu pada prakteknya. Terdapat lima tipe pejabat (birokrat) yaitu; Pertama, adalah tipe pendaki (kekuasaan, penghasilan, prestise); Kedua, tipe pelestari (kenikmatan dan kemudahan, keamanan); Ketiga, tipe penggigih (komitmen pada suatu program tertentu); Keempat, tipe pendukung (komitmen pada tujuan-tujuan kebijakan secara luas); dan Kelima, adalah tipe negarawan (loyalitas pada masyarakat sebagai keutuhan menyeluruh).

Salusu (2008:442) [9] membagi tipe perilaku birokrat terdiri dari pegawai karier, politikus, profesional, dan missioner. Tipe pegawai karier dicirikan pegawai yang mengidentikkan kariernya dan penghargaan yang diterimanya dengan organisasi tempat bekerja. Mereka tidak memikirkan untuk berpindah-pindah dan ingin mempertahankan posisi dalam organisasi itu. Tipe politikus yaitu birokrat yang berusaha mengejar karier di luar organisasinya, apakah pada jabatan yang melalui pemilihan atau yang diangkat. Baginya, yang penting adalah tetap memelihara hubungan dengan berbagai sumber kekuasaan di luar organisasi, dengan harapan suatu waktu sumber-sumber itu menawarkan suatu jabatan baginya. Tipe profesional yaitu birokrat yang merasa puas dengan penghargaan profesionalisme yang diberikan kepadanya oleh kalangan seprofesi atau kalangan lain berdasarkan kemampuan

mendemonstrasikan kompetensinya sebagai tenaga profesional. Tipe missioner menjadikan seorang birokrat mempertahankan kesetiannya pada suatu keputusan atau kebijaksanaan dan berkeinginan keras agar keputusan itu dilaksanakan sesuai dengan yang dikehendaki, tanpa memikirkan kariernya, atau jabatan lain di luar, atau pengakuan profesinya.

Tipe-tipe tersebut tidak mungkin ditemukan secara terpisah. Pada umumnya tipe yang satu bergabung dengan tipe yang lain. Demikian juga, satu tipe bisa bertahan untuk suatu saat, kemudian berubah ke tipe lain pada saat dan kesempatan yang berbeda.

Sementara itu, hubungannya dengan pentingnya reformasi birokrasi berdasarkan dari filosofi Hegel dalam Thoha (2007:22) [10] birokrasi adalah jembatan antara negara dan rakyat. Rakyat yang dimaksud disini terdiri dari kelompok-kelompok profesional, usahawan, dan kelompok-kelompok tertentu yang mewakili kepentingan partikular (khusus). Sedangkan negara mewakili kepentingan umum (the general interest). Diantara keduanya, birokrasi pemerintah merupakan medium yang bisa dipergunakan untuk menghubungkan kepentingan khusus tersebut dengan kepentingan umum.

Sedangkan menurut persepsi Karl Marx dalam Thoha (2007:22) [11] yang berseberangan dengan Hegel, birokrasi tidak mewakili aslinya diri sendiri, dan negara bukan mewakili kepentingan umum. Tidak ada kepentingan umum (general) itu, yang ada adalah kepentingan partikular mendominasi kepentingan partikular lainnya. Kepentingan partikular yang memenangkan perjuangan kelas sehingga menjadi kelas yang dominan itulah yang berkuasa. Birokrasi adalah negara dan pemerintah itu sendiri. Birokrasi merupakan instrumen yang dipergunakan oleh kelas yang dominan untuk melaksanakan dominasinya atas kelas-kelas sosial lainnya. Birokrasi memihak kepada kelas partikular yang mendominasi tersebut.

Terlepas dari perdebatan tersebut, Palmer (1989:259) [12] berpendapat bahwa birokrasi berperan sebagai pelaksana dari keputusan-keputusan yang dirumuskan oleh pemimpin politik. Rasyid (1999:4) mengemukakan bahwa

birokrasi merupakan pihak yang paling aktif dalam kegiatan pengelolaan kekuasaan negara sehari-hari.

Demikian pula secara konseptual, Ndraha (2003:521) [13] berpendapat bahwa birokrasi pemerintahan didefinisikan sebagai struktur pemerintahan yang berfungsi memproduksi jasa publik atau layanan civil tertentu berdasarkan kebijakan yang ditetapkan dengan mempertimbangkan berbagai pilihan dari lingkungan.

Thoha (2008:26-27) [14] menyimpulkan bahwa birokrasi pemerintah tidak bisa dilepaskan dari proses dan kegiatan politik. Pada setiap gugusan masyarakat yang membentuk suatu tata pemerintahan tidak bisa dilepaskan dari aspek politik ini.

Sehingga dapat disimpulkan bahwa birokrasi adalah pelaksana fungsi kebijakan publik yang bekerja pada suatu struktur dengan mempertimbangkan berbagai pilihan dari lingkungan. (Ahmad, 2011) [15]

Pada sisi yang lain, birokrasi mempunyai konsep yang ideal sebagaimana digambarkan di atas dan tidak bisa dilepaskan dari aspek politik, maka dalam prakteknya, tipe ideal birokrasi itu meleset jauh ke arah yang berlawanan dan negatif. Tampaknya birokrasi dalam kenyatannya banyak mendapatkan sorotan yang kurang baik. Seperti birokrasi sebagai “redtape” atau prosedur administrasi yang “bertele-tele”.

Victor Thomson (1961) dalam Riggs (1994:62) [16] dengan menggunakan neologisme mempertegas pengertian yang ditawarkan oleh Michel Crozier yang disebutnya sebagai “biro-patologi”. Sejumlah karakteristik yang tidak dapat diterima mengenai birokrasi dapat dibuktikan tidak esensial bagi konsep tersebut tetapi tidak memberikan isyarat tentang kemacetan (tidak berfungsi, atau berfungsi tapi jelek), dan keadaan itu merupakan gejala malaise, sebagai sifat yang selalu ada tetapi tidak seharusnya diasosiasikan dengan organisasi birokrasi.

Siagian (1994:36) [17] menyebut sebagai “patologi birokrasi”. Hal itu dicirikan oleh kecenderungan patologi karena persepsi, perilaku dan gaya manajerial, masalah pengetahuan dan

kecakapan, tindakan melanggar hukum, keperilakuan, dan adanya situasi internal. Sedangkan Dwiyanto (2008:103) [18] mengidentifikasi patologi muncul karena norma dan nilai-nilai yang menjadi acuan bertindak birokrasi lebih berorientasi ke atas, yaitu pada kepentingan politik kekuasaan, bukannya kepada publik.

C. Pelayanan e-KTP

Moenir dalam Hassel Nogi (2005 : 208), Pelayanan adalah proses pemenuhan kebutuhan melalui aktivitas orang lain secara langsung. Pelayanan yang diperlukan manusia pada dasarnya ada 2 (dua) jenis, yaitu layanan fisik yang sifatnya pribadi sebagai manusia dan layanan administrative yang diberikan oleh orang lain selaku anggota organisasi, baik itu organisasi massa atau Negara.

Keberhasilan proses pelayanan public sangat bergantung pada dua pihak yaitu birokrasi (pelayan) dan masyarakat (yang dilayani). Untuk melihat kualitas pelayanan public perlu diperhatikan dan dikaji dua aspek pokok yakni pertama aspek internal organisasi birokrasi, kedua aspek eksternal yakni kemanfaatan yang dirasakan oleh masyarakat. Dalam proses pemberian pelayanan kepada warga masyarakat mempunyai hak untuk mengevaluasi kualitas pelayanan yang mereka terima. Masyarakat sebagai penerima pelayanan merupakan elemen pertama dalam analisis kualitas pelayanan public. Elemen kedua yakni bagaimana kemudahan suatu pelayanan untuk dikenali baik sebelum, dalam proses dan atau setelah pelayanan itu diberikan.

Untuk memahami secara mendalam tentang pelayanan yang berkualitas (serviqual) yang dikemukakan oleh Zeithaml-Parasuraman-Barry, yaitu keputusan konsumen mengkonsumsi atau tidak mengkonsumsi suatu barang atau jasa dipengaruhi oleh persepsi terhadap kualitas pelayanan. Pernyataan ini menunjukkan adanya interaksi yang kuat antara kepuasan konsumen dengan kualitas pelayanan. Selanjutnya Zeithaml-Parasuraman-Barry, menyatakan untuk mengetahui kualitas pelayanan yang dirasakan secara nyata oleh konsumen, dapat diukur melalui indicator, antara lain : Tangibles, yaitu kelengkapan sarana fisik perkantoran,

komputerisasi, tempat informasi dan ruang tunggu public. Reliability, yaitu kemampuan dan keandalan menyediakan pelayanan yang terpercaya. Responsiveness, yaitu kesanggupan menyediakan pelayanan secara cepat dan tepat serta tanggap terhadap keinginan konsumen. Assurance, yaitu kemampuan pelayanan secara sopan santun, keramahan dalam menyakinkan kepercayaan konsumen. Empathy, yaitu sikap tegas tetapi penuh perhatian dalam memberikan pelayanan kepada konsumen.

II. METODE PENELITIAN

Penelitian ini berangkat dari teori menuju data dan berakhir pada penerimaan atau penolakan terhadap teori yang digunakan. Desain penelitian ini mementingkan adanya variable-variabel sebagai objek penelitian dan variable-variabel tersebut harus didefinisikan dalam bentuk definisi operasional variable. Reliabilitas dan validitas merupakan syarat mutlak yang harus dipenuhi karena kedua elemen tersebut akan menentukan kualitas hasil penelitian

Untuk maksud tersebut, ada tiga proses pengumpulan data yang dilakukan dalam penelitian ini, yaitu: studi pustaka, wawancara dan pengamatan serta dokumentasi. Adapun teknik analisis datanya adalah mengelompokkan data berdasarkan variable dan jenis responden, mentabulasi data berdasarkan variable. Data yang telah terkumpul dilakukan analisis regresi berganda dengan bantuan program SPSS.

III. HASIL DAN PEMBAHASAN

Undang-Undang Dasar 1945 mengamatkan bahwa Pemerintah dan Negara bertujuan untuk memajukan kesejahteraan umum dan mencerdaskan kehidupan bangsa yang merdeka, bersatu, berdaulat, adil, dan makmur. Salah satu bentuk peningkatan kesejahteraan umum dilakukan dengan mewujudkan pelayanan e-KTP yang baik. Undang-Undang tentang Pelayanan Publik (UU No.25/2009) menjadi landasan bagi peningkatan pelayanan publik di semua lini.

Seperti halnya Undang-Undang lainnya, UU No.25 tahun 2009 belum mengatur secara lengkap bagaimana seharusnya penyelenggara pelayanan publik bertindak sesuai dengan asas-asas yang dimaksud. Juga belum diatur bagaimana para pejabat dan pegawai negeri akan berperilaku dan memotivasi diri untuk melayani. Undang-Undang pelayanan publik, dengan asas-asas pemerintahan yang baik (*good governance*), belum menjadi inspirasi untuk membangun dan meningkatkan kualitas pelayanan kepada masyarakat yang bebas dari kolusi, korupsi, dan nepotisme. Banyak orang yang sudah tahu asas-asas dan prinsip-prinsip pemerintahan yang baik. Tapi harus diakui, belum semua orang melaksanakan asas dan prinsip yang sudah diketahuinya. Banyak di antara penyelenggara pelayanan publik yang sudah memahami asas-asas pemerintahan yang baik, tapi mereka gagal memberikan pelayanan publik yang baik. Karena itu, para penyelenggara Negara, pejabat publik, pegawai negeri, dan setiap orang yang terkait belum didasari dengan pengabdian dalam melakukan pelayanan publik dan belum berkewajiban untuk menjabarkan prinsip dan asas pelayanan yang baik dalam bentuk rencana kerja yang rinci dan terukur. Rencana kerja dengan asas-asas tersebut dalam keseharian belum dilaksanakan oleh setiap unit pelayanan publik.

Kebijakan pelayanan e-KTP oleh Pemerintah kabupaten Enrekang merupakan suatu proses bantuan kepada orang lain dengan cara-cara tertentu yang memerlukan kepekaan dan hubungan interpersonal agar terciptanya kepuasan dan keberhasilan. Untuk melihat tingkat pelaksanaan pelayanan publik ada sepuluh indikator pedoman yang digunakan berdasarkan keputusan Meteri Pemberdayaan Aparatur Negara Nomor: 63/KEP/M.PAN/7/2003, yaitu ***kesederhanaan, kejelasan, kepastian waktu, akurasi, keamanan, tanggung jawab, kelengkapan sarana prasarana, kemudahan akses, kedisiplinan, kenyamanan.***

Dasar perilaku pejabat berupa pengabdian dapat ditelusuri dalam pelayanan e-KTP, karena mulai dari manajemen yang bertugas pada tataran konseptual sampai kepada manajemen teknis

operasional terlibat secara langsung. James L. Perry dalam Keban (2008) mengemukakan bahwa setiap administrator publik membutuhkan minimal tiga keterampilan dasar yaitu *conceptual skill*, *humanity skill*, and *technical skill*. *Conceptual skill* terlihat pada kemampuan membuat konsep, ide, dan gagasan.

Pelayanan e-KTP merupakan sebuah hasil dari *conceptual skill* oleh pemerintah pusat yang langsung menyentuh masyarakat. Pelayanan e-KTP juga memiliki *Humanity skill* terlihat pada kemampuan berinteraksi dengan orang lain yang mengedepankan *persuasive* kepada masyarakat. Demikian pula, pelayanan e-KTP memiliki *Technical skill* terlihat pada penggunaan alat-alat teknologi yang langsung diterapkan di unit-unit pelayanan e-KTP. Ketiga skill tersebut dalam pelayanan e-KTP dilaksanakan secara berjenjang.

Meskipun demikian, pelayanan e-KTP ternyata belum selamanya berjalan baik dan sukses, berbagai kendala ditemukan di lapangan, misalnya masalah kondisi topografi daerah, sumber daya aparatur, penggunaan sarana teknologi, anggaran yang masih terbatas pada tingkat kabupaten/kota.

Hasil penelitian pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Enrekang. Penelitian dilaksanakan pada warga yang telah mengurus dan mendapatkan pelayanan e-KTP pada tahun 2015. Hasil penelitian menunjukkan bahwa penerapan prinsip-prinsip pelayanan publik tidak signifikan mempengaruhi secara langsung kualitas pelayanan e-KTP atau rata-rata 78,44 persen. Pengaruh penerapan perilaku birokrasi signifikan terhadap kualitas pelayanan e-KTP atau rata-rata 77,38 persen. Dan apabila secara bersama penerapan prinsip pelayanan publik dan perilaku birokrasi secara signifikan mempengaruhi kualitas pelayanan e-KTP atau 70,8 persen.

Sulit mengubah pola pikir masyarakat dan kelompok-kelompok kepentingan dari kasus tersebut, perubahan ini harus secara menyeluruh, mulai dari atas hingga ke bawah, dan tidak berakhir di situ, melainkan perubahan di bawah ini harus memberikan manfaat bagi masyarakat.

Perubahan yang membawa dampak kepada masyarakat adalah ketika kebijakan tersebut dilaksanakan dengan baik dan benar. Bahkan hasil penelitian juga menunjukkan bahwa masih ditemukan warga masyarakat yang sudah mengurus pembuatan e-KTP, tetapi masih belum juga memiliki e-KTP sampai sekarang.

IV. KESIMPULAN

Berdasarkan analisis hasil penelitian dan pembahasan, maka dapat disimpulkan bahwa:

1. Prinsip pelayanan public tidak mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap pelayanan Kartu Tanda Penduduk elektronik pada dinas kependudukan dan catatan sipil kabupaten Enrekang dengan hasil *t hitung* lebih kecil dari nilai *t table* atau $-0,637 < 2,000$ dan nilai sig. lebih besar dari 0,05 atau $0,525 > 0,05$. Maka dapat disimpulkan H_0 diterima dan H_1 ditolak.
2. Prinsip perilaku Birokrasi mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap Pelayanan Kartu Tanda Pendudukan dan catatan sipil Kabupaten Enrekang dengan hasil *t hitung* lebih besar dari nilai *t table* atau $2,930 > 2,000$ dan nilai sig. Lebih kecil dari 0,05 atau $0,004 > 0,05$. Maka dapat disimpulkan bahwa H_0 ditolak dan H_2 diterima. Sehingga apabila prinsip perilaku birokrasi lebih baik maka akan meningkatkan kualitas pelayanan.
3. Prinsip Pelayanan Publik secara bersama-sama dengan prinsip perilaku Birokrasi mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap pelayanan Kartu Tanda Penduduk dan catatan sipil Kabupaten Enrekang dengan hasil uji *f hitung* lebih besar dari nilai *f table* atau $6,480 > 3,110$ dari nilai sig. lebih kecil dari 0,05 atau $0,002 < 0,05$. Maka dapat disimpulkan bahwa H_0 ditolak dan H_3 diterima. Sehingga, apabila Prinsip Pelayanan Publik diterapkan dengan baik dan secara bersama prinsip perilaku birokrasi yang baik maka dapat meningkatkan kualitas pelayanan yang baik pula. Besar pengaruh Prinsip Pelayanan Public secara

bersama-sama dengan prinsip perilaku birokrasi terhadap pelayanan kartu tanda penduduk elektronik pada dinas kependudukan dan catatan sipil Kabupaten Enrekang yaitu 12,6% termasuk dalam kriteria “sangat tidak baik” dari hasil 100% yang diharapkan .

DAFTAR PUSTAKA

- [1] Adisasmita Raharjo, 2009, *Pengelolaan Pendapatan dan Anggaran Daerah PPKED*, Makassar
- [2] Amin Ibrahim, 2008, *Teori dan Konsep Pelayanan Publik Serta Implementasinya*, Pustaka Pelajar, Yogyakarta
- [3] Arifin Tahir, 2014, *Kebijakan Publik dan Transparansi Penyelenggaraan Pemerintah Daerah*, Alfabeta, Bandung
- [4] Boediono B, 2003, *Pelayanan Prima Perpajakan*, P.T.Rineka Cipta, Jakarta.
- [5] Delly Mustafa, 2013, *Birokrasi Pemerintahan*, Alfabeta, Bandung
- [6] Febriana Triwahyu, 2014, *Kualitas Pelayanan e-KTP Dinas Kependudukan dan catatan sipil*, UPN Veteran, Jawa Timur
- [7] Ghozali, 2009, Dalam Kamaruddin Sellang (20015:152)
- [8] H.M Ismail, 2009, *Etika Birokrasi*, Ash-Shiddiqy Press, Malang.
- [9] I Nyoman Sumaryadi, 2010, *Sosiologi Pemerintahan*, Galia Indonesia, Bogor.
- [10] Jamaluddin Ahmad, 2015, *Metode Penelitian Administrasi Publik, Gafa Media*, Yogyakarta
- [11] Jamaluddin Ahmad, 2011, *Perilaku Birokrasi dan Pengambilan Keputusan*, Badan Penerbit UNM Makassar.
- [12] Kamaruddin Sellang, 2016, *Administrasi dan Pelayanan Publik antara Teori dan Aplikasi*. Ombak
- [13] Keban Y.T, 2014, enam dimensi strategis administrasi publik, gafa media, Yogyakarta
- [14] Kusnendi, 2008; 96
- [15] Lovelock dan Wright, 2005, *manajemen pemasaran jasa, indeks*, Jakarta.
- [16] Moenir, 2002, *manajemen pelayanan umum di indonesia*, bumi aksara, Jakarta
- [17] -----, 2008, *manajemen pelayanan umum*, bumi aksara, Jakrata
- [18] Moh. Nasir, 2005, *metode penelitian*, Ghalia Indonesia, Jakarta

- [19] Mustafa Hasbar, 2012, menguak perilaku organisasi ombak
- [20] Ridwan dan Sunarto, 2007, *Pengantar Statistika untuk penelitian*, Alfabeta, Bandung
- [21] Sedarmayanti, 2007, *Good Governance (Keperintahan yang Baik) dan Good Corporate Governance (Tata Kelola Perusahaan Yang Baik)*,Mandar Maju, Bandung
- [22] Sinambela, Lijan Poltak dkk, 2006 *Reformasi pelayanan publik*, Bumi Aksara, Jakarta
- [23] Sugiono, 2015, *Metode Penelitian Kombinasi (mixed methods)* Alfabeta, Bandung.
- [24] Said Mohammad, 2004, *pengaruh prilaku birokrasi terhadap kualitas pelayanan izin mendirikan bangunan*, Bandung.
- [25] The Liang Gie, 1993, *ensiplopedia administrasi*, Gunung Agung, Jakarta.
- [26] Winarti, 2000,*teori organisasi dan pengorganisasian*, Rajawali Pers,Jakarta.
- [27] Zainuddin Samad, 2016,*birokrasi dalam pelayanan publik*, ombak anggota Ikapi, yogyakarta.