

## **PERILAKU BIROKRASI DALAM PELAYANAN AKTA KELAHIRAN DI KANTOR DINAS KEPENDUDUKAN DAN CATATAN SIPIL KABUPATEN BONE**

**HENRIAWANSAH<sup>1</sup>, NURYANTI MUSTARI<sup>2</sup>,SAMSIR RAHIM<sup>3</sup>**

- 1) Mahasiswa Jurusan Ilmu Administrasi Negara Fisipol Unismuh
- 2) Dosen Jurusan Ilmu Administrasi Negara Fisipol Unismuh
- 3) Dosen Jurusan Ilmu Administrasi Negara Fisipol Unismuh

### **ABSTRACT**

*The purpose of this study was to determine the Behavior Bureaucracy In Birth Certificate Services in the Office of Population and Civil Registration Bone regency. This type of research used in this research is descriptive and qualitative analysis of the data used is Data Reduction, Data Display, Conclusion Drawing / Verification (Conclusions and Verification). While data collection techniques used by researchers is the observation, interviews and documents. The results showed that the behavior is bureaucracy in the Ministry of Birth Certificate not comply with the Public Service Act Number 25 of 2009 on Implementation Public service, as an employee: a) fair, b) Professionals, c) Use the facility with good service, d) Use the authority / Position appropriately. e) In accordance with standard operating procedures (SOP).*

*Keyword: Behavioral Bureaucracy, Birth Certificate Service*

### **ABSTRAK**

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui Perilaku Birokrasi Dalam Pelayanan Akta Kelahiran di Kantor Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Bone. Jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah deskriptif kualitatif dan analisa data yang digunakan adalah reduksi data, penyajian data, kesimpulan dan verifikasi. Sedangkan teknik pengumpulan data yang digunakan peneliti adalah observasi, wawancara dan dokumentasi. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa Perilaku Birokrasi dalam Pelayanan Akta Kelahiran belum mengacu pada Undang-Undang Pelayanan Publik Nomor 25 Tahun 2009 tentang Penyelenggaraan Pelayanan Publik, yang harus memiliki perilaku adil, profesional, menggunakan fasilitas pelayanan dengan baik, menggunakan jabatan atau kewenangan dengan tepat, sesuai dengan Standar Operasional Prosedur (SOP)

**Kata Kunci : Perilaku Birokrasi, Pelayanan Akta Kelahiran**

## PENDAHULUAN

Pelayanan merupakan tugas utama yang hakiki dari sosok aparatur, sebagai abdi negara dan abdi masyarakat. Tugas ini telah jelas digariskan dalam pembukaan UUD 1945 alinea keempat, yang meliputi 4 (empat) aspek pelayanan pokok aparatur 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. Diperjelas lagi dalam Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 tahun 2003 yang menguraikan pedoman umum penyelenggaraan pelayanan publik. Pelayanan sebagai proses pemenuhan kebutuhan melalui aktivitas orang lain secara langsung, merupakan konsep yang senantiasa aktual dalam berbagai aspek kelembagaan. Bukan hanya pada organisasi bisnis, tetapi telah berkembang lebih luas pada tatanan organisasi pemerintah.

Aparat pemerintah belum sepenuhnya memberikan pelayanan yang memuaskan kepada masyarakat, apa yang dilakukan hanyalah bentuk pelayanan yang didasari oleh kewajiban sebagai pekerja pemerintah bukan sebagai abdi masyarakat. Adanya perilaku demikian menyebabkan timbulnya tuduhan-tuduhan negatif yang dilontarkan oleh berbagai kalangan terhadap aparatur pemerintah, seperti aparat dianggap kurang profesional, berbelit-belit (tidak efisien), disiplin kerja rendah, korupsi, lalai dalam melakukan pengawasan dalam kegiatan bisnis besar dalam melibatkan uang negara maupun masyarakat dan lain sebagainya. Semua itu merupakan bukti atas masih rendahnya kualitas pelayanan yang diberikan kepada masyarakat.

Terkait dengan lokasi penelitian di Kantor Catatan Sipil Kabupaten Bone, dimana salah satu tugas organisasi ini adalah menerbitkan Akta Kelahiran bagi masyarakat Kabupaten Bone. Akta kelahiran adalah akta catatan sipil hasil pencatatan terhadap peristiwa

kelahiran seseorang. Akta Kelahiran merupakan hak identitas seseorang sebagai perwujudan Konvensi Hak Anak (KHA) dan Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2002 tentang Perlindungan Anak. Akta Kelahiran merupakan simbol pengakuan negara dan orang tua terhadap keberadaan seorang anak, sehingga dengan memiliki akta kelahiran seorang anak akan terjamin hak-haknya, baik terhadap negara maupun orang tuanya. Masalah yang banyak terjadi di lapangan dalam penyelenggaraan pelayanan publik, salah satunya adalah besarnya diskriminasi pelayanan. Penyelenggaraan pelayanan masih amat dipengaruhi oleh hubungan pertemanan, kesamaan afiliasi politik, etnis, dan agama. Fenomena semacam ini tetap marak walaupun telah diberlakukan Undang-Undang Nomor 28 Tahun 1999 tentang penyelenggaraan Negara yang Bersih dari KKN yang secara tegas menyatakan keharusan adanya kesamaan pelayanan, bukannya diskriminasi.

Berdasarkan kehidupan sehari-hari, kita sering mendengar istilah birokrasi. Pada umumnya

orang akan memberikan pemahaman bahwa birokrasi dihubungkan dengan kemacetan-kemacetan administrasi atau adanya inefisiensi, pelayanan yang berbelit-belit, dari meja satu ke meja lainnya, yang ujung-ujungnya adalah biaya yang serba mahal (*Highcost*) pendapat demikian tidak dapat disalahkan sepenuhnya.

Marx dan Tjokroamidjojo dalam Anggara, (2012:392) mengemukakan bahwa birokrasi adalah tipe organisasi yang dipergunakan pemerintahan modern untuk pelaksanaan berbagai tugas yang bersifat spesialisasi, dilaksanakan dalam sistem administrasi yang khususnya oleh aparat pemerintah.

Osborn dan Plastrik dalam Sinambela, (2008:4), mencirikan pemerintahan (birokrat) sebagaimana diharapkan diatas adalah pemerintahan milik masyarakat, yakni pemerintahan (birokrat) yang mengalihkan wewenang kontrol yang dimilikinya kepada masyarakat. Masyarakat diberdayakan sehingga mampu mengontrol pelayanan yang diberikan birokrasi. Dengan adanya kontrol dari masyarakat pelayanan

publik akan lebih baik karena mereka memiliki komitmen, sehingga pelayanan yang diberikan oleh birokrat ditafsirkan sebagai kewajiban bukan hak karena mereka diangkat untuk melayani masyarakat. Oleh karena itu harus dibangun komitmen yang kuat untuk memberikan pelayanan yang lebih responsif terhadap kebutuhan masyarakat.

Perilaku birokrasi adalah pada hakekatnya merupakan hasil interaksi birokrasi sebagai kumpulan individu dengan lingkungannya (Thoha, 2005:138). Perilaku birokrasi timbul sebagai akibat interaksi antara karakteristik individu dengan karakteristik birokrasi. Karakteristik individual mencakup persepsi, pengambilan keputusan pribadi, pembelajaran dan motivasi (Robbins, 2003:31).

Taliziduhu (2000:65) menegaskan bahwa di Indonesia, pelayanan birokrasi atau pelayanan publik itu yang paling lemah dan terkesan sebagai sarang KKN, dan lebih dari pada itu berperan sebagai pasar politik. Birokrasi memasang "jebakan" melalui peraturan, lalu

menetapkan "tarif" yang tinggi, sementara warga masyarakat tidak mempunyai *bargaining position* (posisi tawar menawar) terhadap birokrasi.

Menurut Hodges dalam Sutarto, (2002:123) secara etimologis, kata pelayanan berasal dari kata melayani, berarti orang yang pekerjaannya melayani kepentingan dan kemauan orang lain. Sedangkan menurut Gronroos dalam Maskur (2001 : 27), pelayanan adalah suatu aktivitas atau serangkaian aktivitas. Menurut Moenir (2008:12), bahwa timbulnya pelayanan dari orang lain kepada seseorang, yang orang lain itu tidak ada kepentingan langsung atas sesuatu yang dilakukannya, merupakan suatu hal yang perlu dikaji sendiri dari segi kemanusiaan.

Pelayanan publik menurut Sinambela (2008:5) adalah setiap kegiatan yang dilakukan oleh pemerintah terhadap sejumlah manusia yang memiliki setiap kegiatan yang menguntungkan dalam suatu kumpulan atau kesatuan, dan menawarkan kepuasan meskipun

hasilnya tidak terikat pada suatu produk secara fisik.

Lebih lanjut Kurniawan (2005:4) mengartikan pelayanan publik sebagai pemberian layanan (melayani) keperluan orang atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang ditetapkan.

Boediono (2003:59), yang dimaksud dengan pelayanan publik adalah pelayanan yang dilakukan oleh birokrasi atau lembaga lain yang tidak termasuk badan usaha swasta, yang tidak berorientasi pada laba (*profit*).

Menurut Undang-Undang Pelayanan Publik Nomor 25 Tahun 2009 dalam Pasal 34 menetapkan bahwa pelaksana dalam menyelenggarakan pelayanan publik harus berperilaku Adil dan tidak diskriminatif, Cermat, Santun dan ramah, Tegas, andal dan tidak memberikan putusan yang berbelarut-larut, Profesional, Tidak mempersulit, Patuh pada perintah atasan yang sah dan wajar, Menjunjung tinggi nilai-nilai akuntabilitas dan integritas institusi

penyelenggara, Tidak membocorkan informasi atau dokumen yang wajib dirahasiakan sesuai dengan peraturan perundang-undangan, Terbuka dan mengambil langkah yang tepat untuk menghindari benturan kepentingan, Tidak menyalahgunakan sarana dan prasarana serta fasilitas pelayanan publik, Tidak memberikan informasi yang salah atau menyesatkan dalam menanggapi permintaan informasi serta proaktif dalam memenuhi kepentingan masyarakat, Tidak menyalahgunakan informasi, jabatan, dan/atau kewenangan yang dimiliki, Sesuai dengan kepatutan, Tidak menyimpang dari prosedur

Berdasarkan beberapa pendapat tersebut di atas, maka dapat dipahami bahwa instansi pemerintah yang berorientasi kepada pelayanan umum harus memberikan pelayanan prima kepada yang dilayani. Artinya, pelayanan yang berkualitas adalah suatu tanggung jawab (kewajiban) pihak pemberi pelayanan dan merupakan hak dari pihak penerima pelayanan. Obyek yang dilayani adalah masyarakat yang terdiri dari individu, golongan dan organisasi

(kelompok orang anggota organisasi).

### **METODE PENELITIAN**

Penelitian ini menggunakan pendekatan deskriptif kualitatif. Untuk kebutuhan pengumpulan data, peneliti melakukan pengumpulan data primer yaitu data empiris yang diperoleh dari informan berdasarkan hasil wawancara. Sedangkan Data sekunder dalam penelitian ini yaitu data yang dikumpulkan peneliti dari berbagai laporan-laporan atau dokumen-dokumen yang bersifat informasi tertulis yang digunakan dalam penelitian terkait pelayanan Akta Kelahiran di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Bone. Dalam pengumpulan data digunakan teknik observasi, wawancara, dan dokumentasi dan dalam menganalisis data digunakan reduksi data, display data, dan penarikan kesimpulan. Sedangkan untuk keabsahan data digunakan tiga triangulasi yaitu triangulasi sumber, triangulasi waktu, dan triangulasi teknik.

### **HASIL DAN PEMBAHASAN**

Perilaku birokrasi dalam pelayanan akta kelahiran menurut Undang-Undang Pelayanan publik Nomor 25 Tahun 2009 dalam pasal 34 menetapkan bahwa pelaksanaan dalam penyelenggaraan pelayanan publik harus berperilaku adil dan tidak diskriminatif.

Perilaku adil dan tidak diskriminatif dapat diukur berdasarkan sikap aparat dalam memberikan perlakuan yang sama kepada masyarakat dan menghindari terjadinya praktek suap. Aparat di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Bone sudah berusaha menerapkan keadilan yaitu berusaha memberikan perlakuan yang sama dalam pelayanan kepada semua masyarakat yang ada di Kabupaten Bone. Namun berbeda dengan keluhan masyarakat yang mendapatkan perlakuan yang tidak sama dengan masyarakat lain yang memiliki hubungan keluarga, kerabat atau kenalan dengan petugas pelayanan tanpa mengikuti prosedur yang ada. Hal tersebut menunjukkan masih ada tindakan diskriminasi yang terjadi pada pelayanan akta

kelahiran di Dinas Kependudukan dan catatan Sipil Kabupaten Bone.

Praktek suap di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil dapat dikatakan masih sering terjadi, hal ini juga dibenarkan oleh Ibu AS selaku Kepala Seksi Perencanaan Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Bone yang memberikan tanggapan bahwa Tidak tertutup kemungkinan masalah suap terjadi di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil. Sulitnya menghilangkan suap ini juga dikarenakan perilaku masyarakat sendiri yang seringkali justru menawarkan sejumlah uang atau pemberian barang kepada aparat sebagai pelicin urusan. Untuk itu perlu ditingkatkan pemberian pelayanan publik kepada masyarakat terutama kepada masyarakat miskin melalui penguatan dukungan, komitmen, dan keinginan yang tegas dari semua instansi/lembaga terkait.

Sesuai hasil wawancara dengan beberapa informan dan observasi peneliti dapat disimpulkan bahwa perilaku birokrasi dalam pelayanan akta kelahiran pada Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil

Kabupaten Bone dapat dikatakan tidak sesuai dengan Undang-Undang Pelayanan Publik Nomor 25 Tahun 2009 pasal 34 yang menetapkan bahwa pelaksana dalam menyelenggarakan pelayanan publik harus berperilaku Adil dan Tidak Diskriminatif, namun kenyataannya masih terlihat adanya tindakan diskriminasi di Dinas Kependudukan

Sikap profesional di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil dapat diukur dari transparansi, melakukan kegiatan konkrit, memiliki keahlian dan keterampilan, menyelesaikan pekerjaan dengan tepat waktu, serta memberikan pelayanan tanpa diskriminasi

Sikap Profesional di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Bone belum dapat dikatakan terpenuhi karena masih adanya keluhan masyarakat yang menyatakan pelayanan akta kelahiran di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Bone tidak transparan, dalam hal ini prosedur pelayanan akta kelahiran yang tidak jelas dan dianggap berbelit-belit. Terlihat juga ada masyarakat yang membutuhkan pelayanan dengan

meminta kejelasan proses, prosedur, dan biaya pelayanan terkadang tidak diperdulikan oleh aparat yang bertugas. Pemberian kesan yang baik akan berpengaruh terhadap kepuasan pelayanan yang dirasakan oleh masyarakat. Untuk itu perilaku birokrasi dalam pelayanan akta kelahiran di Kantor Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil belum dapat dikatakan sejalan dengan Undang-Undang Pelayanan Publik Nomor 25 Tahun 2009 yang menetapkan bahwa pelaksana dalam menyelenggarakan pelayanan publik harus memiliki sikap Profesional.

Perilaku Menggunakan Fasilitas pelayanan dengan baik di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Bone dapat diukur dari sarana dan prasarana yang memadai dan kenyamanan dalam menggunakan fasilitas. Terkait sarana dan prasarana yang memadai yang ada di ruang pelayanan Kantor Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Bone terlihat sudah cukup lengkap, komputernya lebih dari sepuluh, jadi setiap pemohon yang ingin mengurus akta kelahiran tidak perlu lama menunggu, karena

pegawai yang bertugas memberikan layanan akan mengerjakan dengan cepat proses pengurusan akta kelahiran dengan menggunakan komputer.

Selain kepuasan masyarakat mengenai sarana dan prasarana yang memadai pada Kantor Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Bone, masyarakat juga merasa puas dengan kenyamanan fasilitas-fasilitas yang tersedia. Kenyamanan dan kepuasan masyarakat dalam pengurusan akta kelahiran bukan hanya bergantung pada keramahan dan keahlian para petugas saja, namun dengan suasana ruang pelayanan yang sejuk serta kursi dan sofa yang empuk, membuat masyarakat merasa nyaman dan tidak bosan menunggu pelayanan dari pegawai pengurus akta kelahiran. Dengan demikian Perilaku Menggunakan Fasilitas pelayanan dengan baik di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Bone dapat dikatakan sesuai dengan Undang-Undang Pelayanan Publik Nomor 25 Tahun 2009 yang menetapkan bahwa pelaksana dalam menyelenggarakan pelayanan publik



harus memiliki sarana dan prasarana yang memadai serta memberikan kenyamanan fasilitas pelayanan

Perilaku Mempergunakan Wewenang/Jabatan dengan tepat di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Bone dapat diukur dengan Kejelasan Tugas Dan Tanggung Jawab pegawai serta kedisiplinan pegawai.

Kejelasan Tugas dan tanggung jawab sangat penting demi terciptanya suatu kualitas pelayanan itu sendiri, karena menyangkut kinerja pegawai yang mana mampu melayani masyarakat sesuai tanggung jawabnya. Namun masih terlihat adanya keluhan dari masyarakat tentang ketidakjelasan tugas dan fungsi dari pegawai Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Bone sehingga didapati aparat yang saling melemparkan tanggung jawab antar sesama pegawai. Di ruang pelayanan tidak terdapat loket yang jelas, dimana loket untuk mengurus akta kelahiran, akta kematian, akta perceraian, kartu keluarga dan lain sebagainya, sehingga masyarakat menjadi kesulitan dalam melakukan

pengurusan surat-surat. Terkait disiplin pegawai di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat sering molor karena tidak adanya kepastian waktu pelayanan yang menyebabkan masyarakat lelah menunggu. Dengan demikian Perilaku Mempergunakan Wewenang/Jabatan dengan tepat di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Bone dapat dikatakan belum sesuai dengan Undang-Undang Pelayanan Publik Nomor 25 Tahun 2009 yang menetapkan bahwa perilaku birokrasi Tidak menyalahgunakan informasi, jabatan, dan/atau kewenangan yang dimiliki

Pelayanan yang Sesuai dengan Standar Operasional Prosedur (SOP) dapat diukur dengan Kesederhanaan Prosedur Pelayanan (Tidak Berbelit-Belit) serta kejelasan prosedur pelayanan. Kejelasan prosedur pelayanan ternyata masih dikeluhkan oleh masyarakat di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Bone terkait keterlambatan penyelesaian pembuatan akta kelahiran masih

yang mengakibatkan masyarakat menjadi kecewa dan rugi dalam hal biaya, tenaga, dan waktu karena harus kembali lagi di hari yang lain.

Meskipun seharusnya waktu penyelesaian pembuatan akta kelahiran adalah 5 hari kerja, namun dengan banyaknya masyarakat yang mengurus akta kelahiran tentunya hal itu menjadi suatu hambatan untuk menyelesaikan pembuatan akta kelahiran sesuai prosedur yang ada. Hal tersebut dapat dikatakan belum sesuai dengan Undang-Undang Pelayanan Publik Nomor 25 Tahun 2009 yang menetapkan bahwa perilaku birokrasi Tidak menyimpang dari prosedur atau sesuai dengan Standar Operasional Prosedur (SOP)

Faktor pendukung dari Perilaku Birokrasi Dalam Pelayanan Akta Kelahiran Di Dinas Kependudukan Dan Catatan Sipil Kabupaten Bone. Yaitu kesadaran pegawai akan tugas dan tanggung jawab yang baik, lingkungan kerja yang kondusif, Sumber Daya Manusia yang memadai.

Kesadaran pegawai sangatlah penting di dalam pelaksanaan

pelayanan publik. Kesadaran pegawai pada segala tindakan terhadap tugas/pekerjaan yang menjadi tanggung jawabnya, membawa dampak positif terhadap organisasi dan tugas/pekerjaan itu sendiri.

Berdasarkan Peraturan Daerah Kabupaten Bone Nomor 3 Pasal 13 Tahun 2008 tentang pembentukan Organisasi dan Tata Kerja Perangkat Daerah Kabupaten Bone mempunyai tugas yaitu untuk Melaksanakan kewenangan otonomi daerah di bidang kependudukan dan catatan sipil Kabupaten Bone. Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil mempunyai tugas pokok merumuskan, membina dan mengendalikan kebijakan di bidang kependudukan dan Catatan Sipil sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku.

Kesadaran pegawai akan menjadi sumber kesungguhan dedikasi dan disiplin dalam melaksanakan tugas/pekerjaan, sehingga hasil yang diharapkan dapat memenuhi standar yang telah ditetapkan baik dalam perwujudan

standar pelaksanaan pelayan maupun Standar Operasional.

Pegawai pelayanan Akta Kelahiran, memiliki kesadaran untuk memahami tugas dan fungsi dalam pekerjaannya sehingga bertanggung jawab dalam pelaksanaan pelayanan. Dengan adanya kesadaran pada pegawai atau petugas dalam pembuatan Akta Kelahiran pegawai melaksanakan tugas dengan penuh keikhlasan, kesungguhan, dan disiplin dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat.

Lingkungan kerja yang kondusif adalah pemicu individu di dalamnya untuk selalu lebih produktif. Suatu organisasi akan berjalan efektif apabila dijalankan dengan tingkat disiplin yang tinggi.

Kualitas pelayanan Akta Kelahiran dipengaruhi oleh berbagai faktor, Bukan hanya faktor aparatur (pegawai) yang secara langsung dalam proses pembuatan, tetapi fasilitas utama dan fasilitas penunjang pelayanan akta kelahiran, serta suasana kantor. Fasilitas yang digunakan dalam rangka pelayanan Akta Kelahiran disesuaikan dengan keperluan, sehingga terdapat fasilitas

utama dan fasilitas penunjang. Fasilitas utama adalah Komputer dan printer khusus yang digunakan untuk administrasi kependudukan. Sedangkan fasilitas penunjang adalah yang berkaitan dengan keperluan tata usaha atau administrasi. Selain daripada jumlah fasilitas yang digunakan maka kualitas (mutu) fasilitas utama digunakan menentukan tingkat kualitas pelayanan Akta Kelahiran. fasilitas yang baik dan berkualitas akan memudahkan penyelesaian pekerjaan dengan cepat dan baik.

fasilitas dan penataan ruang yang memadai merupakan salah satu faktor yang memberikan kenyamanan kepada masyarakat dalam pengurusan akta kelahiran. Untuk itu kantor Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Bone perlu memperhitungkan segala aspek yang memungkinkan Kantor tersebut membuat masyarakat merasa nyaman berada didalamnya. Penataan ruang, bukan hanya menata peralatan dan perlengkapan kantor, tetapi termasuk penataan cuaca yang cukup untuk penerangan, penataan ventilasi atau

jendela angin, sehingga cuaca terasa sejuk di dalam kantor, dan bahkan menghindari dari suara-suara yang bising yang dapat mengganggu pegawai dalam melaksanakan pekerjaannya. Kantor Badan Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Bone, sebagai salah satu instansi pemerintah daerah yang senantiasa memberikan pelayanan umum, berupaya untuk senantiasa menata ruang kantor agar supaya pegawai dan pengunjung yang datang mengurus dokumen kependudukan, termasuk Akta Kelahiran, senantiasa merasa nyaman dan senang. Penataan suasana ruangan menjadi prioritas di dalam pelayanan mengingat bahwa tata ruang yang baik akan mendorong pegawai bekerja secara efektif dan efisien dan pengunjung merasa nyaman selama berada di ruangan kantor. Penataan suasana ruangan kerja meliputi penataan peralatan kantor, cuaca yang cukup, penerangan yang cukup, dan menghindari suara bising yang dapat mengganggu ketenangan pegawai dalam melaksanakan pekerjaannya.

Kantor Badan Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Bone cukup luas, sehingga diperlukan penataan ruang kerja secara efisien, termasuk penyediaan ruang tunggu bagi pengunjung yang mengurus berbagai keperluan, agar masyarakat menjadi nyaman menunggu pelayanan. Saat ini kondisi Sumber Daya Manusia di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Bone dapat dikatakan sudah memadai. Keadaan pegawai pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bone berdasarkan pendidikan dapat dikatakan sudah memadai dan berpendidikan tinggi, terbukti dari 54 pegawai 13 orang pegawai yang berpendidikan SMA dan masih menjabat sebagai pegawai yang masih kontrak dan ada sebanyak 33 orang yang sudah mencapai gelar sarjana yang terdiri dari S2 sebanyak 2 orang pegawai dan S1 sebanyak 31 orang pegawai.

Adapun faktor penghambat dari perilaku birokrasi dalam Pelayanan Akta Kelahiran Di Dinas Kependudukan Dan Catatan Sipil Kabupaten Bone yaitu Kurangnya

Sosialisasi Tentang Mekanisme Pengurusan Akta Kelahiran, Dan Kesadaran Masyarakat yang Rendah.

Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil sebagai penyedia layanan akta kelahiran selalu berupaya memberikan pelayanan yang baik bagi masyarakat pengguna layanan. Namun hal itu masih kurang mendapat dukungan dari masyarakat karena kesadaran masyarakat akan pentingnya tertib administrasi kependudukan masih rendah. Rendahnya angka pencatatan kelahiran dipengaruhi banyak faktor. Salah satunya adalah karena kurangnya sosialisasi dari Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Bone.

Kurangnya sosialisasi yang dilakukan oleh Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Bone kepada masyarakat terkait prosedur pelayanan dan pembuatan akta kelahiran menyebabkan kurangnya motivasi masyarakat dalam pengurusan akta kelahiran, Mereka juga kurang memahami kegunaan akta kelahiran. Oleh sebab itu disini diperlukan peran pemerintah untuk memberikan pemahaman kepada

masyarakat terhadap pentingnya sebuah akta kelahiran. Pemerintah juga perlu memberikan informasi kepada masyarakat akan fungsi dari akta kelahiran tersebut yang dilihat dari segi masyarakat itu sendiri. Seperti yang kita ketahui bahwa pendidikan sangatlah penting bagi anak untuk masa depan mereka, sedangkan syarat untuk masuk sekolah tersebut membutuhkan surat keterangan akta kelahiran

Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil sebagai penyedia layanan akta kelahiran selalu berupaya memberikan pelayanan yang baik bagi masyarakat pengguna layanan. Namun hal itu masih kurang mendapat dukungan dari masyarakat karena kesadaran masyarakat akan pentingnya tertib administrasi kependudukan masih rendah. Terkait kesadaran masyarakat yang masih rendah hal, Bapak JT selaku Kepala Bidang Catatan Sipil Kabupaten Bone memberikan tanggapan bahwa meskipun akta kelahiran merupakan dokumen yang sangat penting, namun masih banyak masyarakat yang enggan mengurusnya secara cepat. Mereka sering menunda

pengurusannya karena malas. bahkan masih ada yang tidak mau mengurusnya sama sekali. Padahal idealnya, pembuatan akta kelahiran dilakukan dalam waktu 60 hari sejak persalinan. Dengan demikian setiap kelahiran dilaporkan dengan cepat, sehingga mendukung upaya pencatatan kependudukan secara akurat, sebagaimana diamanahkan Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006.

Rendahnya kesadaran masyarakat dalam pengurusan akta kelahiran disebabkan oleh biaya yang mahal, prosedur yang berbelit-belit serta akses menuju lokasi Kantor Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil yang sangat jauh sehingga masyarakat merasa kesulitan dalam mengurus akta kelahiran.

### **KESIMPULAN**

Perilaku birokrasi dalam pelayanan akta kelahiran di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Bone dalam menerapkan sikap adil yaitu memberikan perlakuan yang sama kepada masyarakat dan menghindari

suap, namun yang terlihat masih adanya aparat yang memberikan perbedaan perlakuan kepada masyarakat melihat dari sudut kedekatan masyarakat dengan aparat, Selain itu adapula masyarakat yang memberikan uang lebih atau suap sehingga pelayanannya lebih dipercepat.

Perilaku Profesional aparat di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Bone belum dapat dikatakan terpenuhi, meskipun unsur-unsur dari sikap telah diterapkan seperti Sikap transparan, melakukan kegiatan konkrit, menyelesaikan pekerjaan tepat waktu, dan memberikan pelayanan tanpa diskriminasi, namun masih terlihat adanya keluhan masyarakat terkait ketidakpedulian aparat kepada masyarakat yang membutuhkan pelayanan dengan meminta kejelasan proses, prosedur, dan biaya pelayanan.

Perilaku menggunakan fasilitas pelayanan dengan baik, baik berupa fasilitas atau sarana yang ada pada kantor Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Bone dapat dikatakan cukup memadai

dalam memberikan kenyamanan bagi masyarakat penerima layanan pengurusan akta kelahiran,

Perilaku aparat dalam menggunakan wewenang/Jabatan dengan tepat pada Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Bone dapat dikatakan belum terpenuhi, karena terlihat adanya keluhan dari masyarakat tentang tugas dan tanggung jawab pegawai yang tidak jelas dan faktor ketidaksiplinan pegawai yang menyebabkan kerugian bagi masyarakat penerima layanan.

Perilaku Sesuai dengan Standar Operasional Prosedur pada Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil belum dapat dikatakan terpenuhi, meskipun kejelasan prosedur pelayanan, kesederhanaan prosedur pelayanan dan tidak berbelit-belit, namun masih terlihat adanya keluhan masyarakat tentang waktu penyelesaian akta kelahiran yang sering terlambat.

Faktor pendukung dari perilaku birokrasi dalam pelayanan akta kelahiran terdiri dari : Faktor kesadaran pegawai akan tugas dan tanggung jawab yang baik,

Lingkungan kerja yang kondusif, Sumber Daya Manusia yang memadai. Kemudian Faktor Penghambat terdiri dari: Faktor Kurangnyasosialisasi tentang mekanisme pengurusan akta kelahiran dan Kesadaran masyarakat yang masih rendah.

#### DAFTAR PUSTAKA

- Anggara, Sahya, 2012. *Ilmu Administrasi Negara*. Bandung : CV. Pustaka setia
- Boediono, 2003. *Pelayanan Prima Perpajakan*. Jakarta: Rineka Cipta
- Kurniawan, Agung, 2005. *Transformasi Pelayanan Publik*. Yogyakarta : Pembaharuan
- Maskur. 2001. *Manajemen Pelayanan dan Pemasaran*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Musa, Mohammad. 2000 *Manajemen Kualitas dan Kompetitif*. Jakarta: Fajar Agung
- Moenir , H.A.S, 2008. *Manajemen Pelayanan Umum Di Indonesia*. Jakarta : Bumi Aksara
- Republik Indonesia, *Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang pelayanan publik*

- Robbins, S. 2003. *Teori Organisasi, Struktur dan Desain dan Aplikasi*. Jakarta: Arcan
- Sinambela, Lijan Poltak, dkk, 2008. *Reformasi Pelayanan Publik (Teori, Kebijakan Dan Implementasi)*. Jakarta : Bumi aksara
- Sutarto, 2002. *Dasar-Dasar Organisasi, Gadjadara University Press*. Yogyakarta
- Taliziduhu, Ndhara. 2000. *Ilmu Pemerintahan I*. BKU IIP. Jakarta
- Thoha, Miftah. 2005. *Perilaku Organisasi Konsep dan Aplikasinya*. Jakarta: PT. Raja Grafindo.