

**ANALISIS PERILAKU BIROKRASI DALAM PELAYANAN PUBLIK
DI KANTOR KECAMATAN TANETE RIATTANG BARAT
KABUPATEN BONE**

SKRIPSI

Untuk memenuhi Sebagian persyaratan

Untuk mencapai derajat Sarjana S-1



HARDIANSYAH

E051171006

FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK

UNIVERSITAS HASANUDDIN

MAKASSAR

2022

LEMBAR PENGESAHAN

SKRIPSI

**ANALISIS PERILAKU BIROKRASI DALAM PELAYANAN PUBLIK
DI KANTOR KECAMATAN TANETE RIATTANG BARAT
KABUPATEN BONE**

Disusun dan diajukan oleh

HARDIANSYAH

E051 171 006

Telah dipertahankan di hadapan Panitia Ujian yang dibentuk dalam
rangka Penyelesaian Studi Program Sarjana Departemen Ilmu
Pemerintahan Universitas Hasanuddin
pada tanggal, 07 Februari 2022
Dan dinyatakan telah memenuhi syarat

Menyetujui:

Pembimbing Utama

Pembimbing Pendamping


Prof. Dr. Hj. Rabina Yunus, M.Si

NIP. 19601123 1986 03 2 001


Dr. A. Lukman Irwan, S.IP., M.Si.

NIP. 19790106 2005 01 1 001

Ketua Departemen Ilmu Pemerintahan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu

Politik Universitas Hasanuddin


Dr. H.A.M Rusli, M.Si

NIP. 19640727 1991 03 1 001

LEMBAR PENERIMAAN

SKRIPSI

**ANALISIS PERILAKU BIROKRASI DALAM PELAYANAN PUBLIK
DI KANTOR KECAMATAN TANETE RIATTANG BARAT
KABUPATEN BONE**

Disusun dan diajukan oleh

HARDIANSYAH

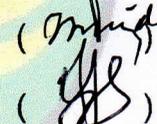
E051 171 006

Telah diperbaiki dan dinyatakan telah memenuhi syarat oleh panitia ujian
Skripsi pada Departemen Ilmu Pemerintahan
Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Hasanuddin

Makassar, Pada hari Senin, 07 Februari 2022

Menyetujui:

PANITIA UJIAN

Ketua	: Prof. Dr. Hj. Rabina Yunus, M.Si	()
Sekretaris	: Dr. A. Lukman Irwan, S.IP., M.Si	()
Anggota	: Prof. Dr. H. Rasyid Thaha, M.Si	()
Anggota	: Dr. Suhardiman Syamsu, M.Si	()
Pembimbing Utama	: Prof. Dr. Hj. Rabina Yunus, M.Si.	()
Pembimbing Pendamping	: Dr. A. Lukman Irwan, S.IP., M.Si.	()

PERNYATAAN KEASLIAN

Yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Hardiansyah
NIM : E051171006
Program Studi : Ilmu Pemerintahan
Jenjang : S1

Menyatakan dengan ini bahwa skripsi saya dengan judul:

**ANALISIS PERILAKU BIROKRASI DALAM PELAYANAN PUBLIK
DI KANTOR KECAMATAN TANETE RIATTANG BARAT
KABUPATEN BONE**

Adalah karya saya sendiri dan tidak melanggar hak cipta pihak lain.

Apabila di kemudian hari skripsi karya saya ini terbukti bahwa Sebagian atau keseluruhannya adalah hasil karya orang lain yang saya pergunakan dengan cara melanggar hak cipta pihak lain, maka saya bersedia menerima sanksi.

Makassar, 07 Februari 2022

Yang Menyatakan



Hardiansyah

KATA PENGANTAR

Assalamualaikum Warahmatullahi Wabarakatuh

Puji dan syukur penulis panjatkan kehadirat Allah SWT dan salam selalu hanya kepada Nabi Muhammad SAW yang senantiasa telah melimpahkan rahmat dan karunia-Nya serta kekuatan dan kemudahan sehingga skripsi ini dengan judul “Analisis Perilaku Birokrasi Dalam Pelayanan Publik di Kantor Kecamatan Tanete Riattang Barat Kabupaten Bone” dapat diselesaikan tepat pada waktunya

Penulis menyadari bahwa skripsi ini tidak mungkin terwujud tanpa bantuan dan bimbingan dari berbagai pihak, walaupun pada dasarnya skripsi ini tidak luput dari kekurangan. Untuk itu dengan segenap hati penulis mengucapkan terima kasih dan penghargaan yang sebesar-besarnya kepada Prof. Dr. Hj. Rabina Yunus, M.Si. selaku pembimbing I dan Dr. A. Lukman Irwan, S.IP., M.Si. selaku pembimbing II sekaligus menjadi Dosen Pembimbing Akademik (PA) penulis yang telah dengan sabar, tulus, dan ikhlas meluangkan waktu, tenaga, dan pikiran dalam memberikan bimbingan, motivasi, arahan, dan saran-saran yang berharga kepada penulis selama penyusunan skripsi.

Pada kesempatan ini penulis juga menyampaikan ucapan terima kasih dan penghargaan yang setinggi-tingginya kepada:

1. Orang tua Ayahanda H. Dg. Masalle dan Ibunda Hj. Syahriah, yang tidak ada henti-hentinya mendorong dan mendoakan dengan ikhlasnya sehingga penulis mampu menyelesaikan tugas akhir ini dengan baik
2. Ibu Prof. Dr. Dwia Aries Tina Pulubuhu, MA selaku Rektor Universitas Hasanuddin
3. Bapak Prof. Dr. Armin Arsyad, M.Si. selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Hasanuddin dan jajarannya
4. Bapak Dr. H. A. M Rusli, M.Si. selaku Ketua Departemen Ilmu Pemerintahan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Hasanuddin
5. Bapak Mursalim, S.IP. selaku Kepala Sekretariat Departemen Ilmu Pemerintahan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Hasanuddin
6. Bapak Prof. Dr. H. Rasyid Thaha, M.Si selaku Tim Penguji yang telah memberikan saran, kritik yang membangun, dan masukan dalam penyempurnaan skripsi ini
7. Bapak Dr. Suhardiman Syamsu, M.Si selaku Tim Penguji yang telah memberikan banyak masukan dan saran dalam penyempurnaan skripsi ini

8. Seluruh Staf Kemahasiswaan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik yang telah memberikan pelayanan terbaik dalam urusan administrasi yang tidak bisa penulis sebutkan satu persatu.
9. Seluruh Dosen Fisip Unhas, terkhusus ibu dan bapak Dosen Departemen Ilmu Pemerintahan yang telah memberikan banyak ilmu kepada penulis dari semester awal hingga semester akhir ini.
10. Teristimewa kepada saudara dan saudari penulis Haristang S.Pd., Harismah S.Pd., dan Riska Wulan Dari yang senantiasa memberikan doa dan bantuan baik berupa moril maupun materi selama penyusunan skripsi ini dan tidak lupa mendoakan peneliti dengan penuh kasih sayang yang tulus dan ikhlas
11. Lambe Julid Squad Moch. Dienul Fajry Kadir, Ayuma Fatimah Umar, Nadia Arimbi Saraswati, Rifai Nur Syabana, Andi Mahapati Raja Pasandre, Andi Taslim Akhyar Hastaq, M.Rico Sulaeman, dan Rahmatullah. Terima kasih telah menjadi sahabat terbaik yang terus memberikan bantuan dan semangat kepada penulis selama penyusunan skripsi ini
12. Keluarga Besar KKN Bone 8 Gelombang 104 Universitas Hasanuddin, terima kasih atas kerja sama nya selama pelaksanaan KKN Covid-19 Unhas.
13. Informan Pemerintah Kecamatan Tanete Riattang Barat, Kabupaten Bone yang telah memfasilitasi penulis dalam mendapatkan informasi melalui wawancara

14. Informan masyarakat setempat wilayah Kecamatan Tanete Riattang Barat, Kabupaten Bone yang telah menyempatkan waktunya untuk memberikan informasi kepada penulis

15. Keluarga besar Pase Team dan Cucu Puang Aji yang telah memberikan bantuan moril kepada penulis selama penyusunan skripsi ini.

Akhirnya dengan segala kerendahan hati, penulis menyadari masih banyak terdapat kekurangan-kekurangan, sehingga penulis mengharapkan adanya saran dan kritik yang bersifat membangun demi kesempurnaan skripsi ini.

Harapan penulis semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi pembaca

Sekian

Makassar, 06 Februari 2022

Penulis

DAFTAR ISI

HALAMAN SAMPUL.....	i
HALAMAN PENGESAHAN.....	ii
HALAMAN PENERIMAAN.....	iii
PERNYATAAN KEASILIAN	iv
KATA PENGANTAR	v
DAFTAR ISI.....	ix
DAFTAR TABEL.....	xiii
DAFTAR GAMBAR.....	xiv
DAFTAR LAMPIRAN	xv
ABSTRACT	xvi
ABSTRAK.....	xvii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1. Latar Belakang	1
1.2. Rumusan Masalah	9
1.3. Tujuan Penelitian	10
1.4. Manfaat Penelitian.....	10

BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	12
2.1. Konsep Perilaku	12
2.2. Konsep Birokrasi	14
2.3. Perilaku Birokrasi	18
2.4. Aspek-Aspek Perilaku Birokrasi	20
2.4.1. Tanggung Jawab	20
2.4.2. Responsivitas	24
2.4.3. Komitmen dan Konsisten.....	26
2.5. Faktor yang Mempengaruhi Perilaku Birokrasi.....	28
2.5.1. Kepemimpinan.....	28
2.5.2. Kompetensi Kerja	33
2.5.3. Penghargaan	35
2.5.4. Fasilitas Kerja	36
2.6. Pelayanan Publik	39
2.7. Standar Pelayanan Publik.....	40
2.8. Asas-Asas Pelayanan Publik	41
2.9. Pelayanan Administrasi Pemerintahan	43
2.10. Penelitian Terdahulu	46
2.11. Kerangka Pikir.....	48
BAB III METODE PENELITIAN.....	51
3.1. Pendekatan Penelitian	51
3.2. Lokasi Penelitian	51
3.3. Tipe Penelitian	51

3.4. Narasumber atau Informan	52
3.5. Jenis dan Sumber Data.....	52
3.6. Teknik Pengumpulan Data.....	53
3.7. Analisis Data	54
3.8. Fokus Penelitian.....	55
BAB IV HASIL PENELITIAN	56
4.1. Gambaran Umum Daerah Penelitian	56
4.1.1. Gambaran Umum Kabupaten Bone	56
4.1.2. Profil Kecamatan Tanete Riattang Barat	65
4.2. Perilaku Birokrasi Pemerintahan dalam Pelayanan Publik di Kantor Kecamatan Tanete Riattang Barat Kabupaten Bone...	77
4.2.1. Tanggung Jawab Aparat Birokrasi dalam Pelayanan Publik.....	81
4.2.2. Responsivitas Aparat dalam Pelayanan Publik	91
4.2.3. Komitmen dan Konsisten Aparat dalam Pelayanan Publik.....	98
4.3. Faktor yang Mempengaruhi Perilaku Birokrasi dalam Pelayanan Publik di Kantor Kecamatan Tanete Riattang Barat Kabupaten Bone.....	106
4.3.1. Kepemimpinan	106
4.3.2. Kompetensi Kerja	109
4.3.3. Penghargaan.....	112
4.3.4. Fasilitas Kerja.....	115

BAB V PENUTUP	125
5.1. Kesimpulan	125
5.2. Saran	127
DAFTAR PUSTAKA.....	128

DAFTAR TABEL

Tabel 1. Jumlah, Laju, Pertumbuhan, dan Kepadatan Penduduk Kecamatan Tanete Riattang Barat	67
Tabel 2. Data Tingkat Pendidikan Informan Aparat dan Masyarakat Kecamatan Tanete Riattang Barat	78
Tabel 3. Data Standar Biaya Pengurusan Administrasi Kantor Kecamatan Tanete Riattang Barat	79
Tabel 4. Data Standar Waktu Pengurusan Administrasi Kantor Kecamatan Tanete Riattang Barat	79
Tabel 5. Data Jumlah Informan Masyarakat yang Mengurus Berkas Administrasi di Kantor Kecamatan Tanete Riattang Barat	81
Tabel 6. Matriks Hasil Wawancara Informan Mengenai Perilaku Birokrasi Tanggung Jawab Aparat di Kantor Kecamatan Tanete Riattang Barat.....	88
Tabel 7. Matriks Hasil Wawancara Informan mengenai Perilaku Birokrasi Responsivitas Aparat di Kantor Kecamatan Tanete Riattang Barat.....	96
Tabel 8. Matriks Hasil Wawancara Informan mengenai Perilaku Birokrasi Komitmen dan Konsisten Aparat di Kantor Kecamatan Tanete Riattang Barat	103
Tabel 9. Matriks Hasil Wawancara Informan mengenai Faktor yang Mempengaruhi Perilaku Birokrasi dalam Pelayanan Publik di Kantor Kecamatan Tanete Riattang Barat.....	119

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. Standar Operasional Alur Pelayanan Publik Kantor Kecamatan Tanete Riattang Barat	46
Gambar 2. Kerangka Pikir	50
Gambar 3. Peta Kecamatan Tanete Riattang Barat	66
Gambar 4. Struktur Organisasi Kecamatan Tanete Riattang Barat	68

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Surat Izin Penelitian	130
Lampiran 2. Dokumentasi Penelitian	131

ABSTRACT

HARDIANSYAH (E 051 171 006), Government Science Program, Department of Government Science, Faculty of Social and Political Sciences, University of Hasanuddin, writing his thesis with the title "Analysis of Bureaucratic Behavior in Public Services at the Tanete Riattang Barat District Office, Bone Regency" under the guidance of Prof. Dr. Hj. Rabina Yunus, M.Si. and Dr. A. Lukman Irwan, S.IP., M.Si.

This study aims to provide an explanation of how the behavior of the bureaucracy in the administration of public services at the Tanete Riattang Barat District Office and what are the factors that influence bureaucratic behavior in the administration of public services at the West Riattang Tanete District Office.

This research was conducted in Bone Regency, South Sulawesi Province. The method used in this research is qualitative with descriptive elaboration, which is trying to give an objective description or explanation about the actual state of the object under study. Data collection techniques used are observation, interviews, and documentation. The research location is at the Tanete Riattang Barat District Office.

Based on the results of research on bureaucratic behavior in the implementation of public services at the Tanete Riattang Barat District Office, there are three indicators to see bureaucratic behavior, namely Responsibility, Responsiveness, and Commitment and Consistency. These three indicators determine the success of a quality service to the community. The success of implementing bureaucratic behavior cannot be separated from the factors that influence it. These factors include supporting factors, namely leadership factors, and inhibiting factors, namely work competence, awards, and work facilities.

ABSTRAK

HARDIANSYAH (E 051 171 006), Program Studi Ilmu Pemerintahan, Departemen Ilmu Pemerintahan, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Hasanuddin, Menyusun Skripsi dengan judul “Analisis Perilaku Birokrasi Dalam Pelayanan Publik di Kantor Kecamatan Tanete Riattang Barat Kabupaten Bone” dibawah bimbingan Prof. Dr. Hj. Rabina Yunus, M.Si. dan Dr. A. Lukman Irwan, S.IP.,M.Si.

Penelitian ini bertujuan memberikan penjelasan mengenai bagaimana perilaku birokrasi dalam penyelenggaraan pelayanan publik di Kantor Kecamatan Tanete Riattang Barat dan apa saja faktor-faktor yang mempengaruhi perilaku birokrasi dalam penyelenggaraan pelayanan publik di Kantor Kecamatan Tanete Riattang Barat.

Penelitian ini dilaksanakan di Kabupaten Bone, Provinsi Sulawesi Selatan. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah kualitatif dengan penjabaran secara deskriptif yaitu berusaha memberi gambaran atau penjelasan secara obyektif tentang keadaan sebenarnya dari objek yang diteliti. Teknik pengumpulan data yang digunakan adalah observasi, wawancara, dan dokumentasi. Lokasi penelitian bertempat di Kantor Kecamatan Tanete Riattang Barat.

Berdasarkan hasil penelitian terhadap perilaku birokrasi dalam penyelenggaraan pelayanan publik di Kantor Kecamatan Tanete Riattang Barat bahwa terdapat tiga indikator untuk melihat perilaku birokrasi yaitu Tanggung Jawab, Responsivitas, serta Komitmen dan Konsisten. Ketiga indikator ini yang menentukan keberhasilan suatu pelayanan yang berkualitas kepada masyarakat. keberhasilan penerapan perilaku birokrasi tidak terlepas dari faktor yang mempengaruhinya. Faktor tersebut meliputi faktor pendukung yaitu faktor Kepemimpinan, dan faktor penghambat yaitu faktor Kompetensi Kerja, Penghargaan, dan Fasilitas Kerja.

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Birokrasi pemerintahan merupakan suatu organisasi formal yang menjalankan aktivitas-aktivitas pemerintah yang telah diatur sedemikian rupa, dimana aktivitas tersebut dijalankan oleh para birokrat dengan penuh rasa tanggung jawab untuk kepentingan pelayanan publik.

Pelaksanaan fungsi birokrasi pemerintah sebagai pelayanan terhadap masyarakat tidak dapat dipisahkan dari kemampuan profesional, serta manajemen dan organisasi yang berorientasi pada pelaksanaan pembangunan secara terpadu, lancar, dan integral dengan pendekatan administratif dan pendidikan. Oleh karena itu, birokrasi sebagai "*Publik Service*" harus mampu menyeimbangkan antara kekuasaan dan tanggung jawab, sehingga fungsi-fungsi yang dijalankannya memperkokoh kedudukannya.

Berdasarkan UU No. 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, bahwa penyelenggara pelayanan publik harus memberi pelayanan dengan mempertimbangkan prinsip efektivitas, efisiensi, transparan, akuntabel, dan berkesinambungan. Sejalan dengan Undang-Undang tersebut, sebagai penyelenggara pelayanan publik, aparatur birokrasi berkewajiban untuk memberikan pelayanan administrasi yang layak kepada masyarakat yang mempunyai kepentingan dan kebutuhan pada organisasi pemerintah dengan tetap memperhatikan hak dan kewajiban

antara pihak yang melayani dan yang dilayani sesuai standar pelayanan administrasi operasional yang berlaku.

Keberhasilan suatu organisasi dalam memberikan layanan administrasi yang optimal kepada masyarakat, tidak terlepas dari andil sikap dan perilaku birokrasi terhadap suatu organisasi, hal ini karena perilaku birokrasi menjadi tolak ukur utama tercapainya suatu pelayanan yang profesional, efektif, efisien, dan akuntabel, serta merupakan bentuk penilaian kinerja pemerintah yang paling kasat mata.

Thoha (2002:184) berpendapat bahwa “Pada hakekatnya perilaku birokrasi merupakan hasil interaksi antara individu-individu dengan organisasinya. Oleh karena itu untuk memahami perilaku birokrasi sebaiknya diketahui terlebih dahulu individu-individu sebagai pendukung organisasi tersebut. Individu membawa ke dalam tatanan birokrasi, kemampuan, kepercayaan pribadi, pengharapan, kebutuhan, dan pengalaman. Ini semua merupakan karakteristik individu, dan karakteristik ini akan terbawa manakala individu akan memasuki suatu lingkaran baru semisal birokrasi atau organisasi.”

Adapun karakteristik perilaku birokrasi menurut Thoha (2002:185) sebagai berikut:

a. Karakteristik Individu

- Kemampuan

- Kebutuhan
- Kepercayaan
- Pengalaman
- Pengharapan

b. Karakteristik Birokrasi

- Hirarki
- Tugas
- Wewenang
- Tanggung Jawab
- Sistem Reward
- Sistem Kontrol

Jika karakteristik individu yang disebutkan berinteraksi dengan karakteristik birokrasi tersebut, maka timbullah perilaku birokrasi. Perilaku birokrasi sebagai wujud dari interaksi antara karakter individu dengan karakter birokrasi tercermin dalam pola hubungan birokrasi pemerintahan, yaitu interaksi antara pemerintah sebagai pihak yang menjalankan tugas pelayanan pemerintahan, dengan pihak yang diperintah yaitu masyarakat sebagai pihak yang menerima pelayanan dari pemerintah.

Dilihat dari proses pelayanan, umumnya terjadi interaksi antara yang memberi pelayanan dengan yang diberi pelayanan. Pemerintah sebagai lembaga birokrasi mempunyai fungsi memberikan pelayanan kepada masyarakat, sedangkan masyarakat sebagai pihak yang

memberikan mandat kepada pemerintah mempunyai hak memperoleh pelayanan dari pemerintah, pada organisasi pemerintah, baik buruknya organisasi menjalankan fungsinya, tergantung dari sikap dan perilaku birokrasi itu sendiri.

Pemberian pelayanan publik oleh aparatur pemerintah kepada masyarakat sebenarnya merupakan implikasi dari fungsi aparat negara sebagai pelayan masyarakat. Karena itu, kedudukan aparatur pemerintah dalam pelayanan umum sangat strategis karena akan sangat menentukan sejauh mana pemerintah mampu memberikan pelayanan yang sebaik-baiknya bagi masyarakat. Dalam konteks pelayanan publik, dikemukakan bahwa pelayanan umum adalah mendahulukan kepentingan umum, mempermudah urusan publik, mempersingkat waktu pelaksanaan urusan publik, dan memberikan kepuasan kepada publik.

Dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat Pemerintah Kecamatan Tanete Riattang Barat Kabupaten Bone diharapkan mampu memberikan pelayanan yang sebaik-baiknya kepada masyarakat, akan tetapi masih ada saja keluhan yang disampaikan oleh masyarakat yang menyatakan kualitas pelayanan yang diberikan aparat kecamatan terbilang kurang, di antaranya masih saja ditemui aparat yang mengedepankan hubungan jabatan atau golongan dari suatu masyarakat dalam mempercepat proses pelayanan baik itu legalisir Kartu Keluarga (KK) dan Kartu Tanda Penduduk (KTP), pengurusan surat ijin usaha, dan lain- lain yang berkaitan dengan pelayanan sehingga masyarakat yang

sebenarnya lebih dulu datang ke kantor untuk mendapatkan pelayanan seringkali diperlambat karena oknum aparat yang bersifat diskriminatif dalam memberikan pelayanan, begitu juga dalam proses pengerjaannya yang tidak memiliki kepastian jangka waktu penyelesaiannya

Berdasarkan fenomena yang dirasakan langsung oleh penulis, bahwa dalam pelaksanaan tugas pelayanan yang terjadi di kantor Kecamatan Tanete Riattang Barat Kabupaten Bone masih terjadi keterlambatan aparat birokrasi masuk kantor sehingga pelayanan belum terasa optimal, aparatur birokrasi yang tidak berada ditempat saat dibutuhkan, bersikap cuek atau bermasa bodoh, dan masih terdapat diskriminasi pelayanan, sehingga ketepatan dan kecepatan dalam pemberian pelayanan belum nyata diperlihatkan oleh aparat birokrasi setempat.

Fenomena tersebut merupakan salah satu faktor yang menyebabkan pelayanan yang terjadi di kantor Kecamatan Tanete Riattang Barat Kabupaten Bone belum berjalan secara optimal. Hal ini karena aktivitas pelayanan yang diberikan belum sesuai dengan keinginan masyarakat. Keinginan masyarakat terkait dengan pelayanan antara lain yaitu: aparat birokrasi berada ditempat saat dibutuhkan, bersikap ramah terhadap masyarakat yang dilayani, serta cepat dan tanggap dalam pemberian pelayanan. Kenyataannya aparat birokrasi setempat kurang memiliki perilaku yang bertanggung jawab atas pelayanan, kurang responsif terhadap kebutuhan masyarakat sebagai penerima pelayanan,

serta kurang komitment dan konsisten dalam melayani kebutuhan masyarakat sebagai penerima pelayanan. Akibat dari perilaku tersebut, penyelenggaraan pelayanan publik pada kantor Kecamatan Tanete Riattang Barat Kabupaten Bone belum berjalan secara optimal.

Permasalahan ini tentunya disebabkan oleh beberapa faktor yang mempengaruhinya baik itu faktor pendukung maupun faktor penghambat. Terdapat empat faktor yang dapat mempengaruhi perilaku birokrasi yakni kepemimpinan, kompetensi kerja, penghargaan, dan fasilitas kerja. (Dwiyanto, 2009)

Kepemimpinan menurut Maxwel (1997: 7) yaitu suatu kehidupan yang mempengaruhi kehidupan orang lain. Kepemimpinan adalah sesuatu yang melekat pada diri seorang pemimpin yang berupa sifat-sifat tertentu seperti kepribadian, kemampuan, dan kesanggupan. Kepemimpinan dapat menjadi faktor pendukung apabila pemimpin sanggup mengubah perilaku aparatur yang memiliki rasa tanggung jawab, responsif, serta komitmen dan konsisten dalam melayani masyarakat. Sebaliknya kepemimpinan menjadi faktor penghambat apabila pemimpin tidak mampu mempengaruhi bawahannya atau tidak sanggup mengubah perilaku aparatur untuk memiliki rasa tanggung jawab, responsif, serta komitmen dan konsisten dalam melayani masyarakat.

Kompetensi kerja didefinisikan oleh Clark (2007: 297) bahwa kompetensi adalah ilmu pengetahuan atau pengetahuan bagaimana

mengerjakan pekerjaan secara efektif. Kompetensi kerja dapat menjadi faktor pendukung apabila aparatur birokrasi memiliki aspek pengetahuan, keterampilan, dan sikap kerja yang sesuai dengan standar yang ditentukan. Sebaliknya kompetensi kerja akan menjadi faktor penghambat apabila tingkat pengetahuan aparatur birokrasi rendah, kurang terampil dalam melayani masyarakat, dan sikap kerja yang tidak sesuai dengan standar yang ditentukan.

Penghargaan merupakan perangsang atau motivasi untuk meningkatkan kinerja yang dicapai seseorang yang pada umumnya diwujudkan dalam bentuk finansial seperti pemberian insentif, tunjangan, bonus, dan komisi (Riva'l, 2004: 269). Penghargaan akan menjadi faktor pendukung apabila aparatur birokrasi dalam menjalankan tugasnya mendapatkan motivasi berupa pemberian insentif atau kenaikan pangkat atas prestasi kerja yang dicapai dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. Akan menjadi faktor penghambat apabila aparatur jarang mendapatkan penghargaan atau dihargai selama menjalankan aktivitas pelayanan.

Fasilitas kerja meliputi sarana dan prasarana yang tersedia dan lengkap dalam melaksanakan aktivitas pemberian pelayanan. Fasilitas kerja akan menjadi faktor pendukung apabila sarana dan prasarana yang dimiliki suatu organisasi tersedia dan lengkap. Tentunya hal tersebut akan meningkatkan semangat dan gairah kerja aparatur. Dengan meningkatnya semangat dan gairah kerja, maka pekerjaan akan lebih cepat diselesaikan

sehingga proses pelayanan dapat berjalan secara optimal. Sebaliknya fasilitas kerja akan menjadi faktor penghambat apabila sarana dan prasarana yang dimiliki suatu organisasi kurang lengkap, hal ini akan mengakibatkan terhambatnya aktivitas aparatur dalam memberikan pelayanan sehingga pelayanan kepada masyarakat belum bisa berjalan secara optimal.

Adapun indikator untuk melihat perilaku birokrasi Pemerintah Kecamatan Tanete Riattang Barat dalam Pelayanan Publik, berdasarkan teori yang dikemukakan oleh Supriatna (1997: 104) dapat dilihat dari aspek-aspek sebagai berikut:

1. Tanggung jawab. Tanggung jawab birokrasi pemerintah Kecamatan Tanete Riattang Barat dalam memberikan pelayanan.
2. Responsivitas. Kemampuan birokrasi pemerintah Kecamatan Tanete Riattang Barat dalam mengenali kebutuhan masyarakat.
3. Komitmen dan Konsisten. Ketaatan pada komitmen dalam melayani kebutuhan masyarakat sebagai penerima layanan.

Perilaku birokrasi pemerintahan merupakan aktualisasi sikap seorang aparatur pemerintahan berupa tindakan atau aktivitas dalam menjalankan tugas dan fungsi pemerintahan secara bertanggungjawab, responsif, serta memiliki komitmen dan konsisten. Pelayanan yang

dilakukan oleh aparatur birokrasi di kantor kecamatan dapat dikatakan berjalan secara optimal apabila memberikan pelayanan yang sebaik-baiknya kepada masyarakat. Sebaliknya pelayanan dapat dikatakan belum optimal apabila aparat birokrasi belum memberikan pelayanan yang sebaik-baiknya kepada masyarakat. Adapun wujud dari pelayanan publik pada kantor Kecamatan Tanete Riattang Barat difokuskan pada pelayanan administrasi yaitu legalisir Kartu Keluarga (KK), Kartu Tanda Penduduk (KTP), Akta Kelahiran, Pindah Penduduk, dan lain-lain, sesuai dengan perilaku birokrasi aparat pemerintahan dalam mewujudkan pelayanan yang berkualitas

Berdasarkan uraian di atas, peneliti tertarik untuk meneliti dengan memilih judul: **“ANALISIS PERILAKU BIROKRASI DALAM PELAYANAN PUBLIK DI KANTOR KECAMATAN TANETE RIATTANG BARAT KABUPATEN BONE”**.

1.2. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah dan melihat luasnya cakupan masalah di atas, maka penulis menganggap penting merumuskan masalah yang melahirkan pertanyaan penelitian yaitu :

1. Bagaimana perilaku birokrasi dalam penyelenggaraan pelayanan publik di Kantor Kecamatan Tanete Riattang Barat Kabupaten Bone?

2. Apa saja faktor-faktor yang mempengaruhi perilaku birokrasi dalam penyelenggaraan pelayanan publik di kantor Kecamatan Tanete Riattang Barat Kabupaten Bone?

1.3. Tujuan Penelitian

Berdasarkan fokus permasalahan yang telah penulis uraikan diatas, maka tujuan yang ingin dicapai pada penelitian ini adalah

1. Untuk mengetahui dan menganalisis perilaku birokrasi dalam penyelenggaraan pelayanan publik di kantor Kecamatan Tanete Riattang Barat Kabupaten Bone.
2. Untuk menganalisis faktor-faktor yang mempengaruhi perilaku birokrasi dalam penyelenggaraan pelayanan publik di kantor Kecamatan Tanete Riattang Barat Kabupaten Bone.

1.4. Manfaat Penelitian

Berdasarkan tujuan penelitian tersebut, maka manfaat dilakukannya penelitian ini terdiri atas dua, yaitu:

1. Manfaat Akademik

Penelitian ini diharapkan dapat menjadi tambahan referensi dan acuan pembelajaran bagi pihak-pihak yang membutuhkan dalam pengembangan konsep ilmu pemerintahan khususnya yang berkaitan dengan perilaku birokrasi dalam penyelenggaraan pelayanan publik.

2. Manfaat Praktis

Dari hasil penelitian ini diharapkan dapat berguna bagi stakeholders dan menjadi bahan masukan bagi pihak Pemerintah Daerah Kabupaten Bone agar kedepannya memiliki perilaku birokrasi pemerintahan yang lebih baik dalam pelayanan publik terkhusus pada penyelenggaraan pelayanan publik pada kantor Kecamatan Tanete Riattang Barat Kabupaten Bone.

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

Untuk mengetahui secara sistematis dan lebih jelas tentang judul penelitian ini yakni, Analisis Perilaku Birokrasi Dalam Pelayanan Publik di Kantor Kecamatan Tanete Riattang Barat Kabupaten Bone, maka penulis akan memberikan uraian pada kata yang dianggap perlu terhadap judul penelitian tersebut. Adapun penjelasannya sebagai berikut:

2.1. Konsep Perilaku

Perilaku pada hakikatnya merupakan “fungsi interaksi antara seseorang individu dengan lingkungannya” (Thoha, 2002:184), dimana perilaku seseorang tidak hanya ditentukan oleh dirinya sendiri, melainkan ditentukan sampai seberapa jauh interaksi antara dirinya dengan lingkungan. Perilaku individu selalu memiliki hubungan interdependensi dengan lingkungannya, lingkungan dapat mengubah individu, demikian juga sebaliknya, bahwa perubahan pada lingkungan dapat terjadi karena perilaku individu.

Selanjutnya Ndraha menyatakan bahwa “Perilaku adalah operasionalisasi dan aktualisasi sikap seseorang atau satu kelompok dalam atau terhadap suatu (situasi dan kondisi) lingkungan masyarakat, alam, teknologi, dan organisasi.” (Pasolong, 2008:71)

Adapun menurut Winardi (2004: 199), perilaku berkaitan dengan performa, yaitu perilaku langsung berkaitan dengan tugas pekerjaan yang

perlu dilaksanakan guna mencapai sasaran pada tugas tersebut. Perilaku merupakan fungsi dari variabel individual, variabel keorganisasian, dan variabel psikologikal.

Perilaku menghasilkan pekerjaan, merupakan keunikan masing-masing orang, proses melandasinya sama bagi setiap orang. Perilaku merupakan aktualisasi sikap seseorang atau sekelompok orang dalam wujud tindakan atau aktivitas sebagai hasil interaksi dengan lingkungannya, tindakan atau aktivitas tersebut didasari atas kebutuhan motivasi dan tujuan, sedangkan lingkungan adalah organisasi dimana individu atau kelompok itu berkarya.

Perilaku terbentuk setelah melewati keseluruhan dari aktivitasnya, yaitu unsur kepentingan, kebutuhan, motivasi dan sikap potensial dapat menjelaskan perilaku tertentu. Oleh karena itu, kepentingan seseorang melandasi perilakunya. Perilaku seseorang itu banyak dipengaruhi oleh kepentingannya, walaupun demikian patut disadari bahwa perilaku seseorang tidak saja dipengaruhi oleh faktor kepentingan internal, namun dapat juga dipengaruhi oleh faktor eksternal yang merupakan respon spontan terhadap kondisi tertentu.

Simon (1997:3) yang dikutip Delly Mustafa (2018:26) menjelaskan bahwa hampir semua perilaku, terutama perilaku individu di dalam sebuah organisasi administratif adalah bersifat purposif yakni berorientasi kepada *goal* (tujuan).

Robbins (2003:59) mengungkapkan empat cara membentuk perilaku: (1) penguatan positif; (2) penguatan negatif; (3) hukuman; dan (4) pemunahan. Kemudian Dessler mengatakan bahwa perilaku manusia terbentuk melalui proses dari adanya kebutuhan (*needs*), keinginan (*want*), motivasi, sikap dan niat.

Sikap dan perilaku yang nampak dan muncul dalam suatu organisasi menggambarkan budaya organisasi. Budaya organisasi juga memberikan rambu-rambu kepada sikap anggota organisasi tentang bagaimana memberikan pelayanan kepada masyarakat. Memahami budaya organisasi dalam suatu organisasi dapat dilakukan dengan berusaha mengenalinya secara mendalam.

2.2. Konsep Birokrasi

Konsep birokrasi pertama kali dikemukakan oleh Vincent de Gournay (1712-1759) ahli ekonomi, John Stuart Mill dan Gaetano Mosca, kemudian Max Weber yang menyatakan ciri birokrasi: ¹

- 1) Pembagian tugas menurut aturan dan tata cara formal.
- 2) Sistem peraturan, ditetapkan terlebih dahulu untuk segala tugas yang dijalankan pegawai, untuk memastikan keseragaman pelaksanaan tugas dan menyesuaikan berbagai tugas.

¹ Sedarmayanti, *Reformasi Administrasi Publik, Reformasi Birokrasi, dan Kepemimpinan Masa Depan (Mewujudkan Pelayanan Prima dan Pemerintahan yang Baik)*, (Bandung: PT Refika Aditama, 2017), hal. 68

- 3) Kewibawaan tersusun berdasarkan hierarki, seperti bawahan diawasi atasan, hubungan subordinat ditentukan aturan tertentu.
- 4) Tata cara impersonal, seorang pegawai melaksanakan tugasnya secara formal dan impersonal, artinya berdasarkan aturan tertentu tanpa diikuti emosi, kemarahan/kegairahan.
- 5) Penentuan pegawai didasarkan kelayakan seseorang, dan tidak boleh dihentikan sewenang-wenang, penghasilan dan kenaikan pangkat ditetapkan organisasi kinerjanya.

Pemerintah sebagai pelaksana birokrasi tidak bisa dilepaskan dari pelayanan publik, karena sebagai organisasi formal, birokrasi pemerintahan bertujuan untuk memberikan pelayanan yang dapat memuaskan masyarakat, akan tetapi dalam implementasinya birokrasi kadang diidentikkan dengan suatu pekerjaan yang bertele-tele, lama, dan rigid (kaku). Bahkan birokrasi menurut Mardiasmo (2004:15) dianggap sebagai penyebab inefisiensi dan penghambat pembangunan, bukan sebagai fasilitator pembangunan, akhirnya birokrasi dicemooh di sana sini. Hal ini terjadi karena birokrasi sangat terkait dengan aturan-aturan yang berlaku di lingkungan birokrasi (pemerintahan). Walaupun demikian, birokrasi merupakan alat bagi pemerintah untuk menyediakan pelayanan publik, sebagai perencana, sebagai pelaksana, dan pengawas kebijakan.

Pada setiap negara di dunia ini pelaksanaan birokrasi tidaklah sama antara satu negara dengan negara lain, perbedaan ini sangat tergantung dari sistem pemerintahan yang dianut. Birokrasi dari setiap negara

merupakan instrumen penting dalam masyarakat modern yang kehadirannya tidak mungkin dapat dielakkan, di mana ada negara pasti ada birokrasi. Peter (1984) menggarisbawahi keberadaan peran yang amat sangat penting dari birokrasi bagi suatu negara, sehingga dapat dikatakan eksistensi birokrasi sebagai konsekuensi logis dari tugas utama negara (Pemerintah) untuk menyejahterakan masyarakat.

Secara konsep menurut Blau (1963) mengemukakan birokrasi adalah organisasi yang ditujukan untuk memaksimalkan efisiensi dalam administrasi, yang menurutnya memiliki ciri-ciri seperti spesialisasi tugas-tugas, hierarki otoritas, badan perundang-undangan, sistem pelaporan, dan personel dengan keterampilan dan peranan khusus.²

Menurut Weber (Suradinata, 2002:27) "Birokrasi adalah sebagai salah satu sistem otorita yang ditetapkan secara rasional oleh berbagai peraturan". Dengan demikian birokrasi dimaksudkan untuk mengorganisasi secara teratur suatu pekerjaan yang harus dilakukan banyak orang. Sejalan dengan pendapat Weber, Blau dan Page (Suradinata, 2002:27) memformulasikan "birokrasi sebagai tipe dari organisasi, dimaksudkan untuk mencapai tugas-tugas administratif besar dengan cara mengkoordinasikan secara sistematika pekerjaan orang banyak".

Dari pemahaman tersebut, maka jelaslah bahwa birokrasi adalah suatu usaha dalam mengorganisir berbagai pekerjaan agar terselenggara

² Lijan Poltak Sinambela, *Reformasi Pelayanan Publik*, (Jakarta: PT Bumi Aksara, 2010), hal. 70

dengan teratur. Pekerjaan ini bukan hanya melibatkan banyak personil (birokrat), tetapi juga terdiri dari berbagai peraturan dalam penyelenggaraan tugas pemerintahan. Birokrasi diperlukan agar penyelenggaraan tugas pemerintahan tersebut terlaksana secara efisien, efektif, dan ekonomis.

Menurut Thoha (2003), birokrasi menunjuk pada empat pengertian, yaitu: ³

- 1) Menunjuk pada kelompok pranata atau lembaga tertentu. Pengertian ini menyamakan birokrasi dengan biro.
- 2) Menunjuk pada metode khusus untuk mengalokasikan sumber daya dalam suatu organisasi besar. Pengertian ini berpadanan dengan istilah pengambilan keputusan birokratis.
- 3) Menunjuk pada kebiroan atau mutu yang membedakan antara biro-biro dengan jenis-jenis organisasi lain, pengertian ini lebih menunjuk pada sifat-sifat statis organisasi.
- 4) Sebagai kelompok orang, yakni orang-orang yang digaji yang berfungsi dalam pemerintahan.

Konsep birokrasi sesungguhnya berupaya mengaplikasikan prinsip-prinsip organisasi yang dimaksudkan untuk memperbaiki efisiensi administrasi, meskipun birokrasi yang keterlalu seringkali justru menimbulkan efek yang tidak baik. Dalam birokrasi terdapat aturan-aturan yang rasional, struktur organisasi dan proses berdasar pengetahuan teknis

³ Delly Mustafa, *Birokrasi Pemerintahan*, (Bandung: ALFABETA, 2018), hal.6.

dan dengan efisiensi yang setinggi-tingginya. Di samping diberikan makna yang cukup positif tersebut, birokrasi juga sering dimaknai sebagai suatu proses yang berbelit-belit, waktu yang lama, biaya yang mahal dan menimbulkan keluhan kesah yang pada akhirnya ada anggapan bahwa birokrasi itu tidak efisien dan bahkan tidak adil.

2.3. Perilaku Birokrasi

Pemahaman tentang perilaku birokrasi tidak dapat terlepas dari pemahaman tentang perilaku organisasi. Hal ini dikarenakan “birokrasi merupakan salah satu bentuk organisasi rasional” (Albrow, 2005: 109-132). Nimran (1996) mengatakan bahwa “Perilaku organisasi adalah suatu sikap dan perilaku individu dan kelompok dalam organisasi, berkenaan dengan studi sistematis tentang sikap dan perilaku, baik yang menyangkut pribadi maupun antar pribadi dalam konteks organisasi.”

Secara konseptual, Thoha (1994: 4) berpendapat bahwa “Perilaku organisasi adalah suatu studi yang menyangkut aspek-aspek tingkah laku manusia dalam suatu organisasi atau suatu kelompok tertentu. Manusia berkaitan dengan aspek yang ditimbulkan dari pengaruh organisasi terhadap manusia demikian pula aspek yang ditimbulkan manusia terhadap organisasi”.

Syafiie (1999: 137), menyatakan bahwa “dalam melihat perilaku birokrasi dalam penyelenggaraan pemerintahan dalam pelayanan publik, memandang pentingnya pendekatan antropologi”, dimana secara

antropologis perilaku birokrasi akan berkaitan atau ditentukan oleh budaya yang melatari atau menjadi preferensi individu pejabat publik. Kecenderungan perilaku seorang birokrat dapat dibentuk oleh budaya kedaerahan, baik bersifat kawula gusti maupun bersifat partisipan. Budaya kawula gusti biasanya ditandai oleh sifat nepotisme, primordialisme, dan federalisme. Adapun budaya partisipan bercirikan egalitarianisme, progresif, dan asertif dalam menegakkan hak dan kewajiban.⁴

Secara sosiologis, perilaku birokrasi dalam konteks pelayanan publik harus dipandang sebagai usaha penataan masyarakat. Para administrator sejauh mana mampu mengadakan teknik pendekatan masyarakat. Sebaliknya juga perlu dilihat sejauh mana rakyat bersedia dipimpin, diperintah dan diatur dalam hubungan antara manusia dalam masyarakat suatu negara. Pemerintah juga dianggap sebagai salah satu dari kelompok manusia, hanya bedanya pemerintah merupakan kelompok masyarakat memiliki kekuasaan mengatur dan memerintah.

Secara psikologis, perilaku birokrasi akan berkaitan dengan perilaku pribadi. Disiplin ilmu psikologi telah memberikan kontribusi dan terus menambah pengetahuan di bidang perilaku organisasi misalnya ahli-ahli teori belajar, teori kepribadian, psikologi budang konseling, dan organisasi (Muklas, 2005: 23). Pada awalnya psikolog organisasi ini terlibat dalam masalah kelelahan, kebosanan, dan faktor lain relevan dengan kondisi

⁴ Delly Mustafa, *Birokrasi Pemerintahan*, (Bandung: ALFABETA, 2018), hal.32-33.

kerja yang bisa mengganggu efisiensi kerja, akhirnya kontribusi ini lebih meluas lagi, meliputi proses belajar, persepsi, kepribadian, latihan, efektifitas kepemimpinan, pemenuhan kebutuhan dan motivasi, kepuasan kerja, pengukuran sikap, teknik pemilihan pegawai, desain kerja, dan stress di tempat kerja.

2.4. Aspek-Aspek Perilaku Birokrasi

Birokrasi pemerintahan berhubungan erat dengan perilaku manusia selaku unsur birokrasi dalam struktur organisasi pemerintahan, baik perilaku individu dalam kelompok formal dan informal, maupun perilaku internal dan eksternal dalam organisasi pemerintah. Birokrasi pemerintahan adalah studi sistematis tentang tindakan dan sikap ditunjukkan oleh orang-orang dalam organisasi pemerintahan. Menurut Supriatna (1997: 104) perilaku birokrasi pemerintahan memiliki aspek sebagai berikut:

2.4.1. Tanggung Jawab

Djohan dan Milwan (2007: 27) berpendapat bahwa tanggung jawab adalah norma menuntut kesediaan moral setiap penyelenggara negara untuk: (1) melaksanakan tugas, wewenang, dan kewajibannya secara professional dan tekad untuk terus menerus meningkatkan mutu profesionalitasnya; (2) kehati-hatian dan kecermatan dalam setiap sikap, perilaku, tindakan maupun ucapannya, baik di dalam lingkungan kerjanya maupun di luar lingkungan kerja; (3) memikul akibat risiko dan tanggung jawab yang terpaut pada kedudukan, kewenangan, dan tugas

yang dilaksanakannya; (4) kewajiban mengakui kesalahannya, bersedia memperbaiki kesalahannya secepat mungkin dan memikul akibat dari perilaku, tindakan keputusan, dan ucapan yang salah.

Menurut Hasibuan (1989: 70), tanggung jawab tercipta karena penerimaan wewenang. Tanggung jawab harus sama dengan wewenang yang dimiliki. Tanggung jawab timbul karena adanya hubungan antara atasan dan bawahan.

Tanggung jawab birokrasi pemerintah dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat mencakup beberapa hal yaitu tanggung jawab dalam mengemban tugas pelayanan kepada masyarakat secara professional, dalam konteks berkualitas, memenuhi kebutuhan dan menjawab permasalahan, tanggung jawab dalam mempertanggungjawabkan tugasnya termasuk dampak negatif, yang timbul ataupun kegagalan dalam proses pelayanan, serta tanggung jawab dalam mengakui kesalahan secara ikhlas dan bersedia meningkatkan kualitas pelayanan kepada masyarakat.

Ndraha (2003: 116) menjelaskan makna pemerintahan bertanggungjawab dari perspektif ilmu pemerintahan terdiri atas tiga dimensi yakni Accountability, Obligation, dan Cause, sebagai berikut: 1. Accountability, meliputi perhitungan, laporan pelaksanaan tugas yang disampaikan kepada atasan atau pemberi tugas, oleh bawahan atau yang diberi kuasa dalam batas-batas kekuasaan (tugas) yang

diterimanya, 2. Obligation, yaitu tanggung jawab seorang pejabat pemerintahan dihubungkan dengan kedudukannya sebagai warga negara. Dalam hubungan ini ada tiga aspek, yakni: a) pemerintah wajib menjunjung tinggi kehormatan dan nama baik di dalam masyarakat, b) Wajib membedakan mana jabatan dan mana pribadi dan tidak boleh mencampur adukkan keduanya. Seorang pejabat tidak boleh memegang jabatan privat apapun dalam masyarakat. c) wajib menanggung segala akibat atau risiko jabatannya sebagai pemerintah, 3. Responsibility sebagai cause yakni faktor yang menggerakkan seorang pejabat untuk bertindak atau mengambil keputusan berdasarkan kehendak bebas. Sekali seseorang menjatuhkan pilihan dan memegangnya sebagai pendirian ia wajib menanggung segala konsekuensinya.

Ditegaskan oleh Ndraha (2006: 109), bahwa tanggung jawab sebagai cause yaitu tanggung jawab pemerintah baik eksekutif maupun legislatif kepada rakyat atas segala akibat yang ditimbulkan oleh keputusan batinnya yang bersifat free choice sehingga ia bertindak dan membawa akibat tertentu kepada masyarakat dan lingkungannya. Jika terjadi sesuatu yang meresahkan, mengorbankan, merugikan atau membawa kesengsaraan rakyat akibat langsung dan tidak langsung kebijakannya yang diambil atas dasar free choice, maka pemerintah wajib mempertanggungjawabkannya kepada rakyat. Tanggung jawab ini lebih bersifat etis-moral dari pemerintah terhadap rakyatnya.

Tanggung jawab dalam penyelenggaraan pelayanan publik adalah suatu ukuran yang menunjukkan seberapa besar tingkat kesesuaian penyelenggaraan pelayanan dengan ukuran nilai-nilai atau norma eksternal yang ada di masyarakat atau yang dimiliki oleh para *stakeholders*. Tanggung jawab penyelenggaraan pelayanan publik dapat dilihat melalui indikator-indikator yang meliputi: 1) tanggung jawab pada tupoksi, yaitu setiap aparat harus mampu bertanggungjawab atas tugas pekerjaan pelayanan yang diwewenangkan dan melaksanakan fungsinya dengan baik dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat; 2) tanggung jawab pada pimpinan, yaitu aparat harus dapat menjalankan segala kebijakan dan perintah pimpinan sebagai sebuah tanggung jawab yang harus dijalankan dengan baik; 3) tanggung jawab pada organisasi, yaitu setiap aparat harus mampu menjalankan tujuan dan nilai yang dianut oleh kecamatan dalam melaksanakan aktivitas pelayanan kepada masyarakat; 4) tanggungjawab pada publik, yaitu aparat harus mampu memberikan pelayanan yang berkualitas, memuaskan dan sesuai dengan harapan publik. Keempat indikator tanggung jawab kerja ini menjadi penting untuk menentukan perilaku birokrasi dalam pelayanan publik.⁵

⁵Piter Stevi Punya, dkk. *Perilaku Birokrasi Pemerintah dalam Pelayanan Administrasi Pada Kantor Kecamatan Malalayang Kota Manado*. Jurnal Jurusan Ilmu Pemerintahan. Volume 3 No, 3, hal 8

Sejalan dengan penjelasan tersebut, maka dapat disimpulkan bahwa segala pemerintah sebagai pejabat negara, baik eksekutif maupun legislatif di jenjang manapun bertugas, secara hukum mempunyai kewajiban mempertanggungjawabkan segala beban tugas yang telah diberikan kepadanya sebagai bentuk wujud pertanggungjawaban pada diri sendiri sebagai abdi negara dan abdi masyarakat. adanya pertanggungjawaban diberikan dapat memberi kepuasan kepada masyarakat.

Hal ini menunjukkan bahwa perilaku birokrasi pemerintah dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat, tidak saja berpijak dalam aturan hukum mengikatnya tetapi lebih pada perilaku otonom, yaitu tindakan atau kepuasan didasarkan pada kesadaran etik pilihan bebas dan kesediaan menanggung risiko serta bertanggung jawab pada dirinya. Menerima sanksi bersumber dari dalam dirinya, namun demikian, tanggung jawab akhir keputusan birokrasi pemerintah harus bermuara kepada kepentingan publik (Saefullah, 2002: 8).

2.4.2. Responsivitas

Responsivitas adalah kemampuan birokrasi mengenali kebutuhan masyarakat, Menyusun agenda dan prioritas pelayanan, serta mengembangkan program pelayanan sesuai kebutuhan dan aspirasi masyarakat. responsivitas mengukur daya tanggap birokrasi terhadap harapan, keinginan dan aspirasi, serta tuntutan pengguna jasa.

Responsivitas sangat diperlukan dalam pelayanan publik, karena hal tersebut merupakan bukti kemampuan organisasi mengenali kebutuhan masyarakat, Menyusun agenda dan prioritas pelayanan serta mengembangkan program pelayanan publik sesuai dengan kebutuhan dan aspirasi masyarakat (Dwiyanto, 2008: 63).

Operasional responsivitas pelayanan publik dijabarkan menjadi beberapa indikator, yaitu : (1) terdapat tidaknya keluhan dan pengguna jasa selama satu tahun terakhir, (2) sikap aparat birokrasi dalam merespons keluhan dari pengguna jasa; (3) penggunaan keluhan dari pengguna jasa sebagai referensi bagi perbaikan penyelenggaraan pelayanan pada masa mendatang; (4) berbagai tindakan aparat birokrasi untuk memberikan kepuasan pelayanan kepada pengguna jasa; (5) penempatan pengguna jasa oleh aparat birokrasi dalam sistem pelayanan yang berlaku.

Responsivitas dimaksudkan sebagai salah satu indikator kinerja, karena responsivitas secara langsung menggambarkan kemampuan organisasi publik dalam menjalankan misi dan tujuannya, terutama memenuhi kebutuhan masyarakat. hal tersebut jelas menunjukkan kegagalan organisasi dalam mewujudkan misi dan tujuan organisasi publik. Organisasi yang memiliki responsivitas rendah dengan sendirinya memiliki kinerja jelek pula.

Pada konteks pelayanan kepada masyarakat, Lovelock berpendapat bahwa "Responsivitas diartikan sebagai rasa tanggung jawab terhadap mutu pelayanan". (Widodo, 2001: 272). Perilaku birokrasi pemerintahan yang responsif adalah kecepatan dan ketepatan seorang birokrat pemerintahan mencermati, mengidentifikasi dan menanggapi dengan segera setiap kebutuhan dan permasalahan yang terjadi dalam masyarakat, melalui perumusan kebijakan yang berpihak pada masyarakat dan pelayanan berkualitas. Kehadiran birokrasi pemerintahan sebagai pelayan masyarakat akan lebih bermakna di tengah-tengah masyarakat sebagai pelanggan produk-produk pemerintah.

2.4.3. Komitmen dan Konsisten

Komitmen berarti perjanjian melaksanakan sesuai tugas, dan self commitment berarti berpegang teguh pada perjanjian, sedangkan konsisten berarti taat asas sesuai perbuatan. Dalam kaitannya dengan pelayanan pemerintahan, birokrasi pemerintahan sebagai aktor atau server, dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat, dituntut selalu sadar dan taat pada komitmen dalam melayani kebutuhan masyarakat sebagai penerima layanan.

Komitmen dan konsisten aparat pemerintah dalam pelayanan terkait dengan fungsi primer pemerintahan, yakni fungsi pelayanan kepada masyarakat. Ndraha (2003: 78-79) menjelaskan bahwa, ada dua macam fungsi pemerintah, pertama fungsi primer atau fungsi

pelayanan, dan kedua fungsi sekunder atau fungsi pemberdayaan. Fungsi primer yaitu fungsi pemerintah sebagai provider jasa-jasa publik yang tidak diprivatisasikan termasuk jasa pertahanan dan keamanan, keadilan dan layanan civil lainnya. Adapun fungsi sekunder yaitu sebagai penyedia kebutuhan dan tuntutan yang diperintah akan barang dan jasa yang mereka tidak mampu penuhi sendiri karena masih lemah dan tak berdaya, termasuk penyediaan dan pembangunan sarana dan prasarana.

Komitmen dan konsisten pada tugas pelayanan merupakan satu ikatan perjanjian antara pemerintah sebagai pemberi pelayanan dan masyarakat sebagai penerima pelayanan. Hal ini karena aparat birokrasi harus memiliki komitmen dan konsisten dalam diri bahwa tugasnya sebagai abdi masyarakat harus mengutamakan pelayanan yang baik dalam menjalankan tugas dan pekerjaannya. Terdapat dua indikator untuk melihat bentuk komitmen dan konsisten dalam pelayanan publik menurut Soedjono (2007:72), yaitu 1. ketepatan waktu para pegawai melaksanakan tugasnya sebagai abdi masyarakat dalam memberikan pelayanan yang baik. 2. Kehadiran pegawai dalam bekerja, dengan kehadiran pegawai maka pemberian pelayanan kepada masyarakat akan lebih efektif. Komitmen dan konsisten pelayanan pemerintah kepada masyarakat erat kaitannya dengan kepercayaan masyarakat kepada pemerintah.

2.5. Faktor yang Mempengaruhi Perilaku Birokrasi

Faktor-faktor yang mempengaruhi perilaku birokrasi dalam pelayanan publik menurut Dwiyanto (2009) ditentukan oleh Kepemimpinan, Kompetensi Kerja, Penghargaan, dan Fasilitas Kerja. Berikut di uraikan faktor yang mempengaruhi perilaku birokrasi:

2.5.1. Kepemimpinan

Menurut Dubrin (dalam Basro, 2018:216), kepemimpinan merupakan upaya memengaruhi banyak orang melalui komunikasi untuk mencapai tujuan. Caranya dengan memengaruhi orang dengan petunjuk atau perintah dan Tindakan yang menyebabkan orang lain bertindak atau merespons sehingga menimbulkan perubahan yang positif, membangkitkan kekuatan dinamis penting yang dapat memotivasi dan mengoordinasikan organisasi dalam rangka mencapai tujuan.

Yukl (2007) menjelaskan bahwa kepemimpinan merupakan proses untuk memengaruhi orang lain, memahami sekaligus setuju dengan apa yang perlu dilakukan termasuk bagaimana tugas itu dilakukan dengan baik. Siagian (2002) menguraikan definisi kepemimpinan sebagai kemampuan seseorang untuk memengaruhi orang lain sedemikian rupa, sehingga orang lain mau melakukan kehendak pemimpin meskipun secara pribadi hal itu mungkin tidak disenangi.

Robbins (2008) menyatakan karakteristik kepemimpinan organisasi dilihat dari empat aspek yaitu perilaku, sifat, gaya dan tipe. Diantara karakteristik kepemimpinan tersebut sangat diperlukan dalam melakukan pembinaan, pengarahan, pengkoordinasian dan pengawasan bawahannya untuk mencapai tujuan organisasi. Salah satu karakteristik kepemimpinan dalam penelitian ini adalah gaya kepemimpinan

Mulyasa (2009: 108) menyatakan, bahwa gaya kepemimpinan adalah cara yang digunakan pemimpin dalam memengaruhi para pengikutnya. Gaya kepemimpinan merupakan suatu pola perilaku seorang pemimpin yang khas pada saat memengaruhi bawahannya. Dengan kata lain, cara pemimpin bertindak memengaruhi anggota kelompok membentuk gaya kepemimpinan.

Menurut Nawawi (2006: 153), dalam melaksanakan dan mewujudkan fungsi kepemimpinan, dapat dilihat dengan jelas dan mudah gaya kepemimpinan, yang akan mendasari pengelompokan atau pengklasifikasikan tipe kepemimpinan. Gaya kepemimpinan secara teoritis dapat dibedakan tiga pola dasar gaya kepemimpinan. Ketiga pola tersebut yaitu:

- 1) Gaya mengutamakan pelaksanaan tugas. Kepemimpinan yang mengutamakan tugas akan selalu menekankan ketekunan, keseriusan, kerajinan, ketaatan para pengikut untuk

melaksanakan seluruh tugas dan fungsi yang sudah digariskan dalam uraian tugas yang terdapat dalam organisasi.

- 2) Gaya mengutamakan kerja sama. Pemimpin yang menerapkan gaya ini selalu mengutamakan kerja sama seluruh karyawan dalam melaksanakan tugas.
- 3) Gaya mengutamakan hasil. Kepemimpinan yang berusaha menerapkan gaya ini akan selalu mengutamakan hasil meskipun harus menggunakan sumber daya yang lebih, asalkan kualitas hasil bagus.

Menurut Siagian (2006), membagi ciri dan sifat gaya kepemimpinan dalam lima tipe sebagai berikut:

- (1) Gaya Kepemimpinan Otokratis. Gaya ini mempunyai ciri-ciri: menganggap organisasi yang dipimpinnya sebagai milik pribadi; mengidentifikasi tujuan pribadi dengan tujuan organisasi; menganggap bawahan sebagai alat semata-mata; tidak mau menerima pendapat, saran, dan kritik dari anggotanya; terlalu bergantung pada kekuasaan formalnya; caranya menggerakkan bawahan dengan pendekatan paksaan; sering mencari kesalahan atau menghukum; kesalahan dirinya sering ditimpakan kepada orang lain; selalu menampilkan kekuasaannya dibandingkan kepemimpinannya; tidak mau berdiri di belakang dalam memberikan dorongan atau berada di bawah karyawan dalam memberi semangat; sering membuat keputusan pribadi di

luar rencana strategis yang disusun; dan tidak ada kata maaf untuk bawahan.

(2) Gaya Kepemimpinan Materialistis. Gaya ini mempunyai ciri-ciri: dalam menggerakkan bawahan sering menggunakan cara perintah; dalam menggerakkan bawahan senang bergantung pada pangkat atau jabatannya; senang kepada formalitas yang berlebihan; menuntut disiplin yang tinggi dan kaku pada bawahan; sukar menerima kritikan atau saran dari bawahannya; menggemari upacara-upacara untuk berbagai keadaan; mengedepankan keseragaman; memberi hukuman secara spontanitas; dan penghargaan selalu diberikan kepada bawahan yang benar-benar berprestasi.

(3) Gaya Kepemimpinan Paternalitis. Gaya ini mempunyai ciri-ciri: menganggap bawahan sebagai manusia yang tidak dewasa; bersifat terlalu melindungi atau *overprotective*; jarang memberikan kesempatan kepada bawahan untuk mengambil keputusan; inovasi hanya berasal dari atasan; setiap bawahan harus memperhatikan contoh yang diberikan oleh pimpinan; selalu khawatir dengan berbagai kesulitan yang dialami oleh bawahan; selalu mempunyai anak buah yang menjadi kesayangannya; dan sangat memperhatikan kebutuhan anak buahnya.

- (4) Gaya Kepemimpinan Karismatis. Gaya ini mempunyai ciri-ciri: mempunyai daya penarik yang sangat besar, karena itu umumnya mempunyai pengikut yang besar jumlahnya; karisma yang dimilikinya tidak bergantung pada umur, kekayaan, Kesehatan, ataupun ketampanan si pemimpin; para pengikut lebih bersifat emosional dari pada rasional; dan lebih banyak terjadi pada pemimpin adat, agama, suku, dan pemimpin informal lainnya daripada pemimpin formal.
- (5) Gaya Kepemimpinan Demokratis. Mempunyai ciri-ciri: dalam menggerakkan bawahan bertitik tolak dari pendapat bahwa manusia itu makhluk yang termulia di dunia; selalu berusaha untuk menyinkronkan kepentingan dan tujuan organisasi dengan kepentingan dan tujuan pribadi bawahan; senang menerima saran, pendapat, dan kritik dari bawahan; mengutamakan kerja sama dalam mencapai tujuan; berusaha mengambil keputusan secara demokratis, tidak memaksakan kehendak pada bawahan; dan tidak berlebihan saat memerintah.

Kepemimpinan dapat menjadi faktor pendukung apabila pemimpin sanggup mengubah perilaku aparatur yang memiliki rasa tanggung jawab, responsif, serta komitmen dan konsisten dalam melayani masyarakat. Sebaliknya kepemimpinan menjadi faktor penghambat apabila pemimpin tidak mampu mempengaruhi

bawahannya atau tidak sanggup mengubah perilaku aparatur untuk memiliki rasa tanggung jawab, responsif, serta komitmen dan konsisten dalam melayani masyarakat.

2.5.2. Kompetensi Kerja

Kompetensi kerja didefinisikan oleh Clark (2007: 297) bahwa kompetensi adalah ilmu pengetahuan atau pengetahuan bagaimana mengerjakan pekerjaan secara efektif. Menurut Basro (2018:26) bahwa kompetensi adalah segala sesuatu yang dimiliki seseorang berupa pengetahuan, keterampilan, sikap kerja, dan faktor-faktor internal lainnya untuk dapat mengerjakan sesuatu pekerjaan berdasarkan pengetahuan dan keterampilan yang dimiliki.

Kompetensi kerja dapat menjadi faktor pendukung apabila aparatur birokrasi memiliki aspek pengetahuan, keterampilan, dan sikap kerja yang sesuai dengan standar yang ditentukan. Sebaliknya kompetensi kerja akan menjadi faktor penghambat apabila tingkat pengetahuan aparatur birokrasi rendah, kurang terampil dalam melayani masyarakat, dan sikap kerja yang tidak sesuai dengan standar yang ditentukan.

Konsep dasar kompetensi berawal dari konsep individu yang bertujuan untuk mengidentifikasi, memperoleh, dan mengembangkan kemampuan individu agar dapat bekerja dengan prestasi yang luar biasa. Individu merupakan komponen utama yang menjadi pelaku

dalam organisasi. Oleh karena itu, kemampuan organisasi tergantung dari kemampuan individu-individu yang bekerja dalam organisasi.

Kompetensi yang tepat merupakan faktor yang menentukan keunggulan prestasi yang dimiliki oleh organisasi apabila organisasi tersebut memiliki fondasi yang kuat, yang tercermin pada seluruh proses yang terjadi dalam organisasi.

Menurut Hutapea dan Thoha (2007: 28) ada tiga komponen utama pembentukan kompetensi, yaitu: pengetahuan yang dimiliki seseorang, kemampuan, dan perilaku individu. Menurut Mangkunegara (2005: 113) dimensi kompetensi menyangkut tiga hal yaitu pengetahuan, keahlian, dan kepintaran. Jarang ada karyawan yang mempunyai tiga area ini, meski ada hubungannya namun ketiga area berbeda satu dengan lainnya. Pengetahuan dapat diperoleh dari pendidikan, pelatihan, banyak membaca, dan pernah mengalami suatu hal. Keahlian diperoleh hanya jika seseorang melatih dirinya berulang-ulang, baik di tempat kerja dengan atasan yang jadi mentornya maupun latihan sendiri tanpa pengawas. Adapun kepintaran diperoleh melalui Pendidikan dan latihan berpikir logis dan kreatif secara berkelanjutan.

Menurut Spencer & Spencer (Palan, 2007), dimensi kompetensi terdiri dari lima tipe karakteristik, yaitu: motif (kemampuan konsisten sekaligus menjadi sebab dari tindakan), faktor bawaan, konsep diri, pengetahuan, dan keterampilan. Menurut Thierauf (2008) pemahaman

mengenai kompetensi individu mempunyai keterkaitan dengan teori kerja. Teori ini menjelaskan bahwa setiap pekerjaan memerlukan orang-orang yang berkompotensi di bidangnya. Artinya, antara aktivitas kerja dan kompetensi menjadi satu kesatuan dalam menghasilkan penilaian tentang pekerjaan.

2.5.3. Penghargaan

Menurut Riva'l (dalam Basro,2018:315), Penghargaan merupakan perangsang atau motivasi untuk meningkatkan kinerja yang dicapai seseorang yang pada umumnya diwujudkan dalam bentuk finansial seperti pemberian insentif, tunjangan, bonus, dan komisi. Penghargaan akan menjadi faktor pendukung apabila aparatur birokrasi dalam menjalankan tugasnya mendapatkan motivasi berupa pemberian insentif atau kenaikan pangkat atas prestasi kerja yang dicapai dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. Akan menjadi faktor penghambat apabila aparatur jarang mendapatkan penghargaan atau dihargai selama menjalankan aktivitas pelayanan.

Bentuk pemberian penghargaan yang efektif adalah pemberian insentif dan tunjangan karena hasil yang baik segera diberi imbalan yang sesuai. Hal tersebut lebih efektif dibandingkan menunggu sampai saat pemberian bonus di akhir tahun Ketika semua karyawan menerima. Insentid yang sifatnya insidental sesuai dengan prestasi yang dicapai biasanya berbeda dengan tunjangan yang bersifat semi permanen, karena melekat dengan struktur yang diduduki oleh

karyawan. Sebagai karyawan terbaik maka diberi insentif yang jumlahnya disesuaikan dengan kemampuan perusahaan, dan akan lebih baik bila sudah ditetapkan oleh perusahaan dengan surat keputusan. Sebagai karyawan yang menduduki suatu jabatan tertentu diberikan tunjangan yang melekat pada jabatan tersebut.

Penghargaan tidak harus dalam bentuk uang tetapi juga dapat berupa pujian, piagam, piala, lencana, kenaikan pangkat, dan pemberian jabatan yang lebih tinggi. Misalnya saja pegawai terajin pada bulan Januari, maka pada bulan Februari orang tersebut diberi penghargaan sebagai pegawai teladan. Gambar, nama, dan jabatan tersebut ditempel di tempat terhormat yang bisa dibaca oleh seluruh pegawai dan tamu dalam rangka meningkatkan motivasi pegawai yang bersangkutan, memberi penghargaan kepada pegawai tersebut atas prestasi yang diperoleh, memacu pegawai lain untuk dapat mendapatkan penghargaan yang sama atau lebih baik, dan membangkitkan terjadinya persaingan yang sportif, objektif, dan positif.

2.5.4. Fasilitas Kerja

Fasilitas kerja meliputi sarana dan prasarana yang tersedia dan lengkap dalam melaksanakan aktivitas pemberian pelayanan. Stuggard (2009) menyatakan bahwa keberadaan fasilitas kerja sebagai alat dan fasilitas yang mendukung terwujudnya proses keberhasilan organisasi. Fasilitas kerja menjadi penting dan utama dalam beraktivitas untuk mewujudkan tujuan organisasi

Fasilitas kerja akan menjadi faktor pendukung apabila sarana dan prasarana yang dimiliki suatu organisasi tersedia dan lengkap. Tentunya hal tersebut akan meningkatkan semangat dan gairah kerja aparatur. Dengan meningkatnya semangat dan gairah kerja, maka pekerjaan akan lebih cepat diselesaikan sehingga proses pelayanan dapat berjalan secara optimal. Sebaliknya fasilitas kerja akan menjadi faktor penghambat apabila sarana dan prasarana yang dimiliki suatu organisasi kurang lengkap, hal ini akan mengakibatkan terhambatnya aktivitas aparatur dalam memberikan pelayanan sehingga pelayanan kepada masyarakat belum bisa berjalan secara optimal.

Fasilitas kerja terkait dengan lingkungan kerja, karena lingkungan kerja juga merupakan fasilitas kerja, dengan adanya lingkungan kerja yang nyaman maka aparatur dapat melaksanakan kerja dengan baik. Lingkungan kerja dalam suatu organisasi sangat penting untuk diperhatikan. Meskipun lingkungan kerja tidak melaksanakan proses pelayanan dalam suatu organisasi, namun lingkungan kerja mempunyai pengaruh langsung terhadap para aparat yang melaksanakan proses pelayanan tersebut. Lingkungan kerja yang memusatkan bagi aparatur dapat meningkatkan kinerja aparat dan akhirnya memberi memotivasi kerja.

Menurut Sofyan (2004: 22) Indikator fasilitas kerja dalam organisasi terdiri dari:

- (1) Mesin dan peralatan yaitu keseluruhan peralatan yang digunakan untuk mendukung proses produksi yang ada di organisasi.
- (2) Prasarana yaitu fasilitas pendukung yang digunakan untuk memperlancar aktivitas organisasi, diantaranya adalah tempat ibadah, toilet, jalan, pagar dan lainnya.
- (3) Perlengkapan kantor yaitu fasilitas yang mendukung aktivitas kegiatan yang ada di perkantoran, seperti perabot kantor (meja, kursi, lemari, dan lainnya). Peralatan laboratorium dan peralatan elektronik (komputer, mesin fotocopy, printer, dan alat hitung lainnya).
- (4) Ruangan kesehatan Yaitu ruangan yang diperlukan bagi pegawai beristirahat ketika sedang sakit dan apabila terjadi kecelakaan kerja.
- (5) Bangunan yaitu fasilitas yang mendukung aktivitas sentral kegiatan organisasi utama seperti perkantoran, pabrik dan pergudangan.
- (6) Alat transportasi yaitu semua jenis peralatan yang digunakan untuk membantu terlaksananya aktivitas organisasi seperti kendaraan (mobil, motor, dan lainnya)

2.6. Pelayanan Publik

Menurut Undang-Undang Nomor 25/2009, Bab I, Pasal 1, ayat (1), pengertian 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.

Menurut Lan (2004) yang dikutip oleh (Hardiyansyah, 2018:15), pelayanan publik adalah pelayanan umum, dan definisi Pelayanan umum adalah suatu proses bantuan kepada orang lain dengan cara-cara tertentu yang memerlukan kepekaan dan hubungan interpersonal tercipta kepuasan dan keberhasilan. Sedangkan menurut Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2003, definisi dari pelayanan umum adalah segala bentuk pelayanan yang dilaksanakan oleh instansi pemerintah di pusat, di daerah, dan di lingkungan Badan Usaha Milik Negara atau Badan Usaha Milik Daerah dalam bentuk barang dan atau jasa, baik dalam rangka upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan.

Pelayanan publik dapat diartikan sebagai pemberian layanan (melayani) keperluan orang atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan. Pemerintahan pada hakekatnya adalah pelayanan

kepada masyarakat. Ia tidaklah diadakan untuk melayani dirinya sendiri, tetapi untuk melayani masyarakat serta menciptakan kondisi yang memungkinkan setiap anggota masyarakat mengembangkan kemampuan dan kreativitasnya demi mencapai tujuan bersama (Rasyid, 2000). Karenanya birokrasi publik berkewajiban dan bertanggungjawab untuk memberikan layanan yang baik dan profesional.

Pelayanan publik oleh birokrasi publik merupakan salah satu perwujudan dari fungsi aparatur negara sebagai abdi masyarakat di samping sebagai abdi negara. Karena itu, kedudukan aparatur pemerintah dalam pelayanan umum sangat strategis karena akan sangat menentukan sejauhmana pemerintah mampu memberikan pelayanan yang sebaik-baiknya bagi masyarakat, yang dengan demikian akan menentukan sejauh mana negara telah menjalankan perannya dengan baik sesuai dengan tujuan pendiriannya.

2.7. Standar Pelayanan Publik

Setiap penyelenggaraan pelayanan administrasi harus memiliki standar pelayanan publik, sebagai jaminan adanya kepastian bagi pemberi pelayanan dalam melaksanakan tugas pokok dan fungsinya, dan juga adanya kepastian bagi penerima pelayanan dalam proses pengurusan berkas administrasi. Adapun komponen standar pelayanan publik menurut Pasal 21 Peraturan Daerah Kabupaten Bone Nomor 11 Tahun 2014 tentang Pelayanan Publik, yaitu:

- a. dasar hukum,
- b. persyaratan,
- c. sistem, mekanisme, dan prosedur,
- d. jangka waktu penyelesaian,
- e. biaya/tarif,
- f. produk pelayanan,
- g. sarana, prasarana, dan/atau fasilitas,
- h. kompetensi pelaksana,
- i. penanganan pengaduan, saran, dan masukan, dan
- j. kompensasi.

2.8. Asas-Asas Pelayanan Publik

Bahwa pelayanan publik dilakukan tiada lain untuk memberikan kepuasan bagi pengguna jasa, karena itu penyelenggaraannya secara niscaya membutuhkan asas-asas pelayanan. Dengan kata lain dalam memberikan pelayanan publik, instansi penyedia pelayanan publik harus memperhatikan asas pelayanan publik.

Asas-asas pelayanan publik menurut Keputusan Menpan Nomor 63/2003 sebagai berikut ⁶:

⁶ Hardiyansyah, *Kualitas Pelayanan Publik (Edisi Revisi)*, (Yogyakarta: Penerbit Gava Media, 2018), hal. 32

- 1) **Transparansi.** Bersifat terbuka, mudah dan dapat diakses oleh semua pihak yang membutuhkan dan disediakan secara memadai serta mudah dimengerti.
- 2) **Akuntabilitas.** Dapat dipertanggungjawabkan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.
- 3) **Kondisional.** Sesuai dengan kondisi dan kemampuan pemberi dan penerima pelayanan dengan tetap berpegang pada prinsip efisiensi dan efektivitas
- 4) **Partisipatif.** Mendorong peran serta masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik dengan memperhatikan aspirasi, kebutuhan dan harapan masyarakat.
- 5) **Kesamaan Hak.** Tidak diskriminatif dalam arti tidak membedakan suku, ras, agama, golongan, gender dan status ekonomi.
- 6) **Keseimbangan Hak dan Kewajiban.** Pemberi dan penerima pelayanan publik harus memenuhi hak dan kewajiban masing-masing pihak.

Sedangkan menurut Pasal 4 Undang-Undang No. 25/2009, penyelenggaraan pelayanan publik berasaskan:

- 1) Kepentingan umum;
- 2) Kepastian hukum;
- 3) Kesamaan hak;
- 4) Keseimbangan hak dan kewajiban;
- 5) Keprofesionalan;
- 6) Partisipatif;

- 7) Persamaan perlakuan/tidak diskriminatif;
- 8) Keterbukaan;
- 9) Akuntabilitas;
- 10) Fasilitas dan perlakuan khusus bagi kelompok rentan;
- 11) Ketepatan waktu; dan
- 12) Kecepatan, kemudahan, dan keterjangkauan.

2.9. Pelayanan Administrasi Pemerintahan

Pelayanan administrasi pemerintahan merupakan bentuk pelayanan pemerintah kepada masyarakat sebagai wujud pelaksanaan tugas umum pemerintahan. Kartu Keluarga (KK), Kartu Tanda Penduduk (KTP), Akta Kelahiran, dan Pindah Penduduk merupakan bentuk implementasi pendaftaran administrasi kependudukan yang diselenggarakan oleh pemerintah. Administrasi kependudukan adalah rangkaian kegiatan penataan dan penertiban dalam penertiban dokumen dan data kependudukan melalui pendaftaran penduduk, pencatatan sipil, pengelolaan informasi administrasi kependudukan serta pendayagunaan hasilnya untuk pelayanan publik dan pembangunan sektor lain (Fulthoni, dkk, 2009)

Dasar hukum pemberian pelayanan administrasi kepada masyarakat yaitu Standar Operasional Prosedur Pelayanan. Standar Operasional Prosedur selanjutnya disingkat SOP adalah serangkaian instruksi tertulis yang dibakukan mengenai berbagai proses penyelenggaraan aktivitas organisasi, bagaimana dan kapan harus dilakukan, dimana dan oleh siapa

dilakukan. adapun dasar hukum Standar Operasional Prosedur Kecamatan Tanete Riattang Barat yaitu:

- a. Peraturan Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 35 tahun 2012, tentang Pedoman Penyusunan Standar Operasional Prosedur (SOP) Administrasi Pemerintah,
- b. Peraturan Bupati Bone Nomor 94 Tahun 2016 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi serta tata Kerja Kecamatan
- c. Peraturan Bupati Bone Nomor 10 Tahun 2010 tentang Tata Naskah Dinas di Lingkup Pemerintah Kabupaten Bone

Adapun Standar Operasional Prosedur (SOP) Pelayanan Administrasi pada Kantor Kecamatan yaitu sebagai berikut:

- a. Pengesahan Permohonan Kartu Keluarga
 - Resi pemohon yang telah ditandatangani pemerintah kelurahan
 - KTP dan foto copy yang lama
 - Kartu keluarga dan foto copy yang lama (melampirkan surat keterangan pindah apabila pemohon dan atau anggota keluarga yang hendak dicantumkan adalah pindahan dari daerah)
 - Bukti pelunasan PBB tahun berjalan
 - Beserta kelengkapan berkas lainnya.
- b. Pengesahan Pengantar Kartu Tanda Penduduk
 - Resi pemohon yang telah ditandatangani pemerintah kelurahan

- KTP dan foto copy KTP
 - Kartu keluarga dan foto copy kartu keluarga (Pemohon terdaftar di Kartu Keluarga)
 - Bukti pelunasan PBB tahun berjalan
 - Beserta kelengkapan bekas lainnya.
- c. Pengesahan Pengantar Pembuatan Akta Kelahiran
- Resi pemohon yang telah ditandatangani pemerintah kelurahan
 - Buku nikah dan foto copy buku nikah orangtua yang di mohonkan
 - Kartu Keluarga/KTP dan foto copy Kartu Keluarga/KTP
 - Foto copy Ijazah
 - Surat keterangan kelahiran dari bidan atau dokter
 - Bukti pelunasan PBB tahun berjalan
- d. Pengesahan Permohonan Pindah Kependudukan
- Surat Pengantar yang telah ditandatangani Pemerintah Kelurahan
 - KTP dan Kartu Keluarga dan Foto copy KTP/Kartu Keluarga
 - Bukti pelunasan PBB tahun berjalan

Disamping Standar Operasional Prosedur (SOP) Pelayanan yang telah ditetapkan, juga terdapat Standar Operasional Alur Pelayanan Publik Kecamatan Tanete Riattang Barat sebagai berikut:



Sumber: Kantor Kecamatan Tanete Riattang Barat 2021

Gambar 1
Standar Operasional Alur Pelayanan Publik
Kantor Kecamatan Tanete Riattang Barat

2.10. Penelitian Terdahulu

Penelitian terdahulu bertujuan untuk mencari perbandingan dan acuan untuk menemukan inspirasi baru untuk penelitian. Disamping itu, untuk menunjukkan orisinalitas penelitian dan menghindari anggapan kesamaan penelitian ini, maka peneliti mencantumkan hasil penelitian terdahulu.

Penelitian M Ilham Eka Putra (2016) yang berjudul “Perilaku Birokrasi Pemerintah Dalam Pelayanan Administrasi Pada Kantor Kecamatan Bontoala Kota Makassar”. Jenis penelitian yang digunakan adalah deskriptif dengan menggunakan metode pendekatan kualitatif. Tujuan penelitian ini untuk mengetahui perilaku birokrasi pemerintahan dalam pelayanan administrasi pada Kantor Kecamatan Bontoala Kota Makassar dan untuk mengetahui faktor-faktor yang mempengaruhi perilaku birokrasi dalam pelayanan administrasi pada Kantor Kecamatan Bontoala Kota Makassar.

Berdasarkan penelitian yang dilakukan dapat disimpulkan bahwa teori yang digunakan untuk mengetahui indikator perilaku birokrasi yaitu teori Thoha (2008). Hasil penelitian mengenai perilaku birokrasi pemerintahan dalam pelayanan administrasi pada Kantor Kecamatan Bontoala Kota Makassar meliputi tiga dimensi perilaku birokrasi yaitu kepedulian, kedisiplinan, dan tanggung jawab kerja. Ketiga dimensi ini menentukan keberhasilan suatu pekerjaan yang dilakukan oleh aparatur dalam mengembangk tugas pelayanan administrasi kepada publik. Sedangkan berhasil tidaknya penerapan perilaku birokrasi tersebut tidak terlepas dari faktor yang mempengaruhinya. Faktor tersebut meliputi faktor kepemimpinan, kompetensi, penghargaan, dan fasilitas kerja. Adapun persamaan penelitian sebelumnya dengan penelitian ini adalah sebagai berikut:

- 1) Objek yang diteliti tentang perilaku birokrasi
- 2) Jenis dan metode pendekatan penelitian yang digunakan adalah metode deskriptif kualitatif.

Sedangkan perbedaan penelitian sebelumnya dengan penelitian ini adalah sebagai berikut:

- 1) Subjek dalam penelitian sebelumnya adalah Kantor Kecamatan Bontoala sedangkan subjek dalam penelitian ini adalah Kantor Kecamatan Tanete Riattang Barat.

- 2) Lokasi dalam penelitian sebelumnya di Kota Makassar, sedangkan lokasi dalam penelitian ini di Kabupaten Bone.
- 3) Teori yang digunakan pada penelitian sebelumnya untuk mengetahui indikator perilaku birokrasi adalah Teori Thoha (2008) yang mengatakan perilaku birokrasi terdiri atas tiga dimensi yaitu Kepedulian, Kedisiplinan, dan Tanggung jawab Kerja. Sedangkan teori yang digunakan pada penelitian ini untuk mengetahui indikator perilaku birokrasi adalah teori Supriatna (1997: 104) yang mengatakan perilaku birokrasi dapat dilihat dari aspek-aspek Tanggung jawab, Responsivitas, Komitmen dan Konsisten

2.11. Kerangka Pikir

Konsep perilaku birokrasi dalam pandangan Thoha (2002) dapat dipakai bersama dengan konsep perilaku organisasi karena pada dasarnya birokrasi maupun organisasi adalah suatu sistem yang ditopang oleh manusia yang berusaha mencapai tujuan dan selalu berperilaku. Perilaku birokrasi menurut Robbins (2008:11) merupakan perilaku organisasi sebagai bidang studi yang menyelidiki pengaruh yang dimiliki individu, kelompok, dan struktur terhadap perilaku dalam organisasi, yang bertujuan menerapkan ilmu pengetahuan semacam ini guna meningkatkan keefektifan suatu organisasi. Perilaku birokrasi dimaksudkan agar aparatur mampu mengembangkan perilaku sesuai sikap dan tindakannya dalam memberikan pelayanan yang berkualitas kepada masyarakat.

Indikator perilaku birokrasi berdasarkan pendapat yang dikemukakan oleh Supriatna (1997: 104) yaitu dapat dilihat dari aspek-aspek tanggung jawab, responsivitas, komitmen dan konsisten. Aspek perilaku birokrasi merujuk pada pandangan Heady (1966), bahwa perilaku birokrasi pemerintah yang sangat diharapkan adalah perilaku yang professional dalam mewujudkan aspirasi rakyatnya yang tercermin dalam bentuk pelayanan yang baik, sehingga akan meningkatkan kepercayaan dari masyarakat kepada para penyelenggara pemerintahan di daerah.

Terdapat beberapa faktor yang mempengaruhi perilaku birokrasi dalam pelayanan publik menurut Dwiyanto (2009) yaitu kepemimpinan, kompetensi kerja, penghargaan, dan fasilitas kerja. Dalam kenyataannya, faktor kepemimpinan dapat menjadi faktor pendukung maupun penghambat perilaku birokrasi dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat bergantung pada gaya kepemimpinan camat yang diterapkan pada kantor kecamatan, faktor kompetensi kerja dipengaruhi oleh tingkat kemampuan aparatur dalam melayani masyarakat, pengaruh penghargaan yang mampu mendorong semangat kerja bagi aparatur untuk menjalankan aktivitasnya dengan baik, serta dukungan fasilitas kerja berupa sarana dan prasarana yang memadai untuk mempercepat proses pelayanan kepada masyarakat. Dalam mengadaptasi pada skema penelitian, penulis membuat kerangka pikir sebagai berikut:



Gambar 2
Kerangka Pikir