

**PERILAKU BEROKRASI DALAM MENYELENGGARAKAN PELAYANAN PUBLIK DI KANTOR
KECAMTAN KOTA ARGA MAKMUR BENGKULU UTARA**

Oleh:

Netti Herawati¹⁾

Program Studi Administrasi Publik FISIPOL Universitas Prof. Dr. Hazairin, SH Bengkulu Indonesia

Informasi Artikel

Tulisan dikirim

Tanggal 23-Mei-2023

Tulisan direvisi

Tanggal 07-Juni-2023

Tulisa diterima

Kembali tanggal 17-Juni-2023

Korespondensi penulis

Email :

Herawati.nettiarma@gmail.com

Kontak Seluler:

0813 7380 5433

Abstract

Abstract This study aims to analyze the behavior of bureaucrats in the provision of public services in Arga Makmur City Head Office. The research method used qualitative method with descriptive approach. Research target is bureaucracy that related to public service and society as service applicant. The result of research indicate that based on individual characteristic aspect, public service officer has adequate ability to perform their main duty and function in giving public service to society as service user. This is supported by the training that has been followed and experience of work and supported by the cooperative attitude of the community as a service user. Under these conditions, the service personnel can construct the trust of the service user for their ability in providing services. While based on the characteristic aspects of bureaucracy in public services there is a clarity of hierarchical level of hierarchy of positions followed by the division of tasks, authorities, and responsibilities in each institutions.

Keywords:

Behavior, Bureaucracy, Service, District Office

Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis perilaku birokrat dalam penyelenggaraan pelayanan publik' di Kantor Camat Kota Arga Makmur. Metode penelitian menggunakan metode kualitatif dengan pendekatan deskriptif. Sasaran penelitian adalah jajaran birokrasi yang terkait dengan pelayanan publik dan masyarakat sebagai pemohon pelayanan Hasil penelitian menunjukkan bahwa berdasarkan aspek karakteristik individu para petugas pelayanan publik memiliki kemampuan yang memadai melaksanakan tugas pokok dan fungsinya dalam memberikan pelayanan publik kepada masyarakat sebagai pengguna layanan. Hal itu ditunjang oleh pelatihan-pelatihan yang pernah diikuti dan pengalaman kerjanya serta didukung dengan sikap kooperatif dari masyarakat sebagai pengguna layanan. Dengan kondisi demikian maka aparat pelayanan dapat mengkonstruksikan adanya kepercayaan pengguna jasa atas kemampuannya dalam memberikan pelayanan. Sedangkan berdasarkan aspek karakteristik birokrasi dalam pelayanan publik terdapat adanya kejelasan tata jenjang jabatan secara hierarkhis yang diikuti dengan pembagian tugas, otoritas, dan tanggung jawab pada masing-masing aparatur.

Kata kunci:

Perilaku, Birokrasi, Pelayanan, Kantor Kecamatan

Pendahuluan

Birokrasi merupakan alat pemerintah di dalam menjalankan tugas pokok dan fungsinya, sebagai pelaksana pelayanan, aparat birokrasi berkewajiban untuk dapat memberikan pelayanan dengan sebaik-baiknya kepada masyarakat. Sehingga, berhasil tidaknya suatu organisasi dalam penyelenggaraan pelayanan kepada masyarakat, tidak terlepas dari andil perilaku birokrasi dalam memainkan perannya di organisasi tersebut. Terwujudnya pemerintahan yang baik dapat menjadi suatu kenyataan apabila di dukung oleh aparatur birokrasi yang profesional.

Kelancaran penyelenggaraan pemerintahan dan keberhasilan pembangunan nasional sangat ditentukan oleh keberhasilan aparatur negara dalam melaksanakan tugasnya, terutama dari segi kepegawaian. Hal ini diperkuat melalui rills data Governance Index (IGI) mengenai indeks tata kelola merupakan hasil survey dari 34 kabupaten/kota di seluruh indonesia dimana terdapat sepuluh provinsi yang terbaik dan sepuluh provinsi yang terburuk berdasarkan aspek penilaian terhadap 1) Pemerintahan; 2) Bi rokrasi; 3) Masyarakat Sipil dan 4) Masyarakat Ekonomi, dengan hasil yang didapatkan sebagai berikut :

Tabel 1. Indeks Tata Kelola Pemerintah Daerah

5 Peringkat Terbaik		
No	Provinsi	Nilai
1	D.I Yogyakarta	(6,8)
2	Jawa Timur	(6,43)
3	DKI Jakarta	(6,37)
4	Jambi	(6,24)
5	Bali	(6,23)
5 Peringkat Terburuk		
1	Kepulauan Riua	(5,60)
2	Sulawesi Tengah	(5,47)
3	Kalimantan Barat	(5,11)
4	Sulawesi Utara	(5,05)
5	Maluku	(4,95)

Sumber : IG, Tahun 2014 (diakses melalui <http://pemerintah.net/indeks-tata-kelola-pemerintah-daerah-versi-igi/>, tanggal 2 September 2017, 10: 30)

Survey diatas dilakukan di 34 kabupaten/kota terpilih sebagai wilayah pilot project, dengan menggunakan acuan utama indeks pembangunan manusia dan evaluasi kinerja penyelenggaraan pemerintah daerah. Metode ini juga mengikutsertakan daerah-daerah pemekaran baru yang sudah terbentuk guna mengetahui apa saja potensi, serta kelemahan daerah tersebut. Namun yang menjadi catatan diatas, bahwa Provinsi Bengkulu termasuk yang terburuk ketiga dari bawah dalam tata kelola pemerintahannya. Berbicara Provinsi Bengkulu di dalamnya terdapat pula kabupaten survey ini pemangku Bengkulu Utara, maka hasil dapat menjadi catatan bagi kepentingan untuk terus meningkatkan kualitas pelayanan, yang merupakan ruh dari tata kelola pemerintahan.

Oleh sebab itu, esensi dari visi pelayanan publik adalah terwujudnya pelayanan publik yang prima, dimana masyarakat menaruh harapan kepada pemerintah berupa pelayanan yang adil dan merata. Kondisi dimaksud akan tercipta apabila birokrasi pemerintah mengadopsi perubahan dan kebutuhan sosial yang profesionalisme nilai-nilai kemanusiaan.

Berdasarkan berdasarkan latar belakang atas maka rumusan penelitian ini adalah :

"Bagaimana Perilaku Birokrasi dalam Penyelenggaraan Pelayanan Publik

di Kantor Kecamatan Kota Arga Makmur Kabupaten Bengkulu Utara?"

Sehingga tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui perilaku birokrasi dalam penyelenggaraan pelayanan publik di Kantor Kecamatan Kota Arga Makmur Kabupaten Bengkulu Utara.

Tinjauan Pustaka Perilaku Birokrasi dalam Konsep Teoritis

Menurut Thoha (2005) pengertian perilaku birokrasi pada hakekatnya merupakan hasil interaksi birokrasi sebagai kumpulan individu dengan lingkungannya. Perilaku birokrasi sangat menentukan pencapaian hasil maksimal dalam rangka pencapaian tujuan organisasi. Perilaku birokrasi tidak terlepas dari perilaku manusia yang mempunyai fungsi untuk berinteraksi antara satu individu dengan individu lainnya dalam lingkungannya.

Atas dasar bahwa setiap perilaku birokrasi tidak terlepas dari karakteristik masing-masing individu yang bersesuaian dengan birokrasi yang dijalankannya, maka Thoha (2005) mengemukakan pandangannya bahwa perilaku birokrasi adalah substansi dasar dari perbuatan dan tindakan seseorang dalam menjalankan pekerjaannya sesuai dengan bidang kerja yang ditekuni. Ini berarti perilaku merupakan inti dari orang yang menjalankan birokrasi, sedangkan birokrasi adalah aktivitas

dari hasil kerja orang-orang yang memiliki perilaku.

Sedangkan Robbins (2008) mendefinisikan perilaku birokrasi sebagai bidang studi yang menyelidiki pengaruh yang dimiliki individu, kelompok, dan struktur terhadap perilaku dalam organisasi, yang bertujuan meningkatkan keefektifan suatu organisasi.

Adapun hasil yang ingin dicapai dari setiap perilaku birokrasi adalah kualitas layanan dan kinerja. Winardi (2004) menyatakan perilaku birokrasi yang berkaitan dengan performsyaitu perilaku yang langsung berkaitan dengan tugas pekerjaan, dan yang perlu dilaksanakan guna mencapai tujuan. Seperti halnya perilaku birokrasi yang ditunjukkan oleh aparatur dalam melaksanakan pekerjaan memberikan pelayanan kepada masyarakat.

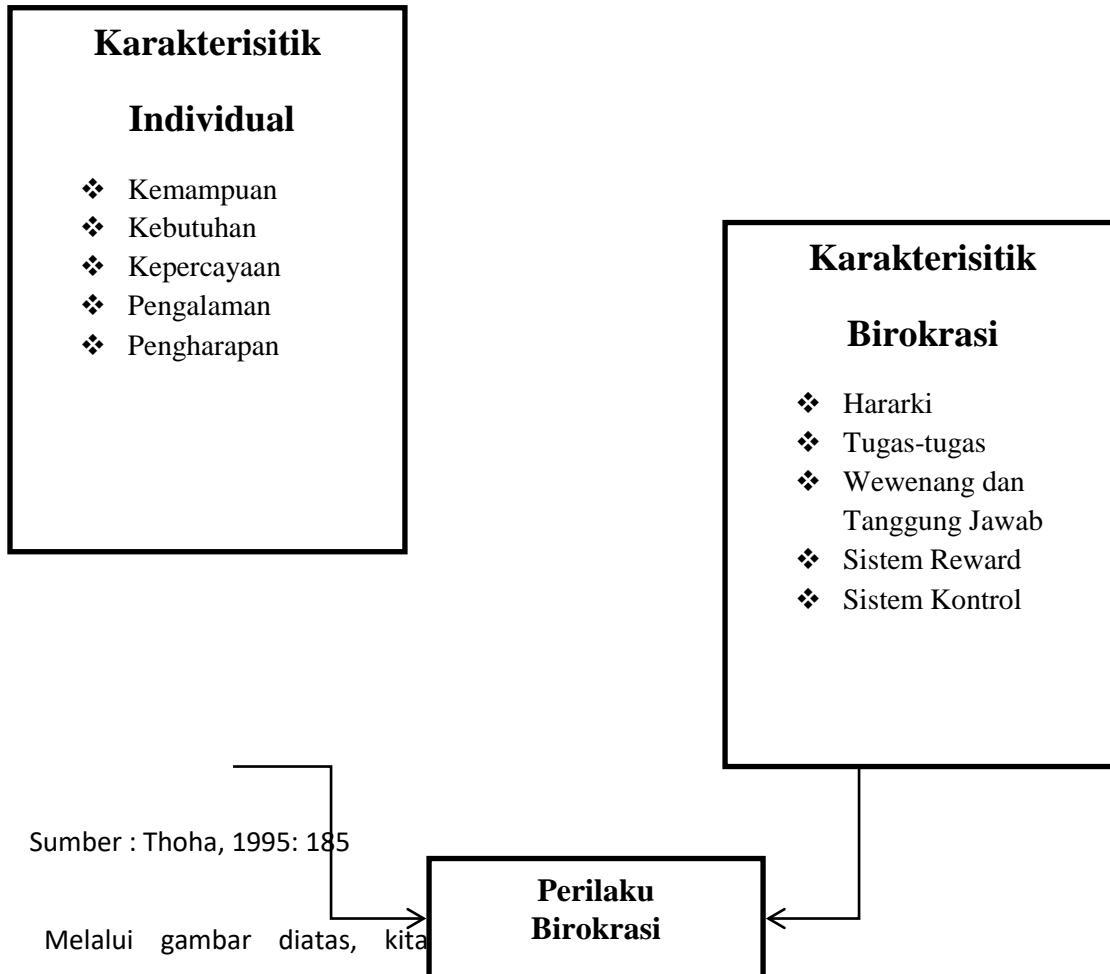
Dimensi-Dimensi Perilaku Birokrasi

Menurut Thoha (1995:29), "perilaku birokrasi pada hakikatnya adalah fungsi dari interaksi-interaksi antara individu-individu dengan lingkungannya". Perilaku seorang individu terbentuk melalui proses interaksi antara individu itu sendiri dengan lingkungannya. Setiap individu mempunyai karakteristik sendiri yang kemudian karakteristik itu akan dibawanya ketika is memasuki lingkungan tertentu seperti organisasi atau birokrasi.

Karakteristik ini berupa kemampuan, kepercayaan pribadi, kebutuhan, pengalaman dan lain sebagainya, Demikian juga organisasi sebagai lingkungan bagi individu, mempunyai karakteristik tertentu yaitu keteraturan yang diwujudkan dalam susunan hirarki, pekerjaan, tugas, wewenang dan tanggung jawab, sistem imbalan dan sistem pengendalian. Jika karakteristik individu dan karakteristik birokrasi itu berinteraksi, maka terbentuklah perilaku birokrasi sebagaimana dapat terlihat pada gambar berikut ini:

Dengan semakin kritisnya masyarakat terhadap tuntutan kualitas pelayanan, mengharuskan pemerintah menyediakan

Tabel 1. Model Perilaku Birokrasi menurut Pandangan Mafitha Thoha



Melalui gambar diatas, kita melihat dua karakteristik yang mempengaruhi perilaku birokrasi menurut pandangan Miftah Thoha, dimana pelayanan birokrasi yang ideal sosok pemerintah tidak lagi menampilkan dirinya sebagai sang penguasa, akan tetapi pemerintah yang mampu melayani setiap kepentingan sesuai dengan aspirasi yang berkembang dalam masyarakat dan bermuara pada kepuasan pelanggan (masyarakat).

pada tugas yang menjadi tanggung jawabnya. Dalam birokrasi Pemerintah Daerah, faktor utama yang mempengaruhi kemampuan dan keberhasilan pencapaian tujuan adalah faktor manusia yang ada dalam organisasi itu sendiri.

Kemampuan aparat birokrasi sebagai faktor sentral dalam pelayanan, eksistensinya merupakan ' sumber daya paling penting dalam pencapaian kualitas layanan. Sehingga perlakuan manusiawi terhadap pegawai di dalam organisasi mempunyai makna bahwa organisasi tidak boleh hanya memanfaatkan manusia sebagai faktor produksi dalam pencapaian tujuan organisasi semata, tetapi pada saat yang sama organisasi harus memenuhi kebutuhan individu anggotanya.

Konsep Pelayanan Publik yang Diselenggarakan oleh Pemerintahan ditingkat Kecamatan

Sarundajang (2000:180), mengemukakan Kecamatan adalah suatu wilayah yang ditempati sejumlah penduduk yang mempunyai organisasi pemerintahan langsung dibawah Kabupaten/Kota yang tidak bekerja menyelenggarakan pemerintahan sendiri.

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

organisasinya maupun masyarakat pada umumnya.

Dengan mengingat bahwa pada dasarnya manusia dalam memenuhi kebutuhan hidupnya membutuhkan orang lain, jadi proses pemberian pelayanan yang diselenggarakan oleh pemerintah kecamatan harus bertujuan membantu menyiapkan atau mengurus apa yang diperlukan orang lain. Sehingga pelayanan senantiasa berhubungan dengan kepentingan publik. Pelayanan yang didambakan masyarakat tentunya adalah pelayanan yang dapat memenuhi harapan mereka. Sehingga adanya kepuasan dari masyarakat atas pelayanan yang diberikan baik pelayanan yang diberikan instansi pemerintah maupun swasta.

Dengan mengacu pada konsep tersebut, maka penyelenggaraan publik harus memiliki standar pelayanan dan dipublikasikan sebagai jaminan adanya kepastian bagi penerima layanan. Standar pelayanan merupakan ukuran yang dibakukan dalam penyelenggaraan pelayanan publik yang wajib ditaati oleh pemberi atau penerima layanan.

Segala bentuk layanan yang diberikan pada dasarnya bertujuan untuk memenuhi kepentingan umum atau kepentingan perorangan yang bertumpu pada hak dasar sebagai warga negara. Bentuk layanan menurut HAS Moenir (2002:190) di Indonesia adalah:

1. Layanan melalui lisan Layanan dengan lisan dilakukan oleh petugas-petugas di bidang hubungan masyarakat, bidang layanan informasi dan bidang-bidang lain yang tugasnya memberikan penjelasan atau keterangan kepada siapapun yang memerlukan.
 2. Layanan melalui tulisan Layanan melalui tulisan merupakan bentuk layanan yang paling menonjol dalam pelaksanaan tugas, tidak hanya dari segi jumlah tetapi juga dari segi peranannya. Agar layanan dalam bentuk tulisan dapat memuaskan pihak yang dilayani satu hal yang harus diperhatikan ialah faktor kecepatan, baik dalam mengolah masalah maupun dalam bentuk proses penyelesaiannya.
 3. Layanan dalam bentuk perbuatan Pada umumnya layanan dalam bentuk perbuatan 70-80% dilakukan oleh petugas-petugas tingkat menengah dan bawah karena itu faktor keahlian dan keterampilan petugas tersebut sangat menentukan terhadap hasil perbuatan dan pekerjaan.
2. persyaratan;
 3. sistem, mekanisme, dan prosedur;
 4. jangka waktu penyelesaian;
 5. biaya/tarif;
 6. produk pelayanan;
 7. sarana, prasarana, dan/atau fasilitas;
 8. kompetensi Pelaksana;
 9. pengawasan internal;
 10. penanganan pengaduan, saran, dan masukan;
 11. jumlah Pelaksana;
 12. jaminan pelayanan yang memberikan kepastian pelayanan dilaksanakan sesuai dengan standar pelayanan;
 13. jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan dalam bentuk komitmen untuk memberikan rasa aman, bebas dari bahaya, dan risiko keragu-raguan; serta
 14. evaluasi kinerja Pelaksana.

Undang-undang Nomor 25 Tahun

2009 memberikan penjelasan bahwa terdapatnya komponen standar pelayanan yang sekurang-kurangnya meliputi:

1. dasar hukum;

Sedangkan untuk melakukan pengukuran kinerja pelayanan dapat menggunakan instrumen pengukuran kinerja pelayanan yang telah dikembangkan oleh Zeithmal yang dikutip oleh Ratminto (2006) yaitu:

1. Wujud fisik (tangible) Yaitu berupa penampilan fasilitas fisik, peralatan, dan berbagai materi komunikasi misalnya gedung dan kebersihan yang baik serta penataan

ruang yang rapih dan penampilan petugas pelayanan.

2. Keandalan (Reliability) Yaitu kemampuan para penyedia layanan untuk memberikan pelayanan sesuai dengan yang dijanjikan, terpercaya, akurat dan konsisten.

3. Daya Tanggap (Responsiveness) Yaitu kemampuan dari penyedia layanan untuk membantu pelanggan dan memberikan jasa dengan cepat dan bermakna serta kesediaan mendengar dan mengatasi keluhan yang diajukan pelanggan.

4. Kompetensi (Competence) Yaitu kesesuaian antara kemampuan petugas pelayanan dengan apa yang akan ditugaskan kepadanya, sehingga pelayanan akan menjadi lebih baik.

5. Kesopanan (Courtesy) Yaitu sikap petugas dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat pengguna jasa yang dapat membuat pengguna jasa merasa lebih nyaman.

6. Kredibilitas (Credibility)

Yaitu kejelasan reputasi instansi tempat pemberi pelayanan sehingga masyarakat pengguna jasa percaya atas apa yang telah atau akan dilakukan.

7. Keamanan (Security) Yaitu keamanan atau keselamatan dari pihak instansi terhadap pelanggan dan barang bawaannya.

8. Akses (Access) Yaitu berupa kejelasan tentang lokasi atau alamat kantor dan berbagai informasi tentang lokasi atau alamat kantor pemberi pelayanan.

9. Komunikasi (Communication) Yaitu bagaimana petugas pelayanan memberikan penjelasan atau berkomunikasi tentang berbagai hal yang berkaitan dengan pelayanan yang diinginkan oleh masyarakat.

10. Pengertian (Understanding the customer) Yaitu sikap tanggap petugas pelayanan terhadap kebutuhan masyarakat pengguna jasa.

Kerangka Pikir

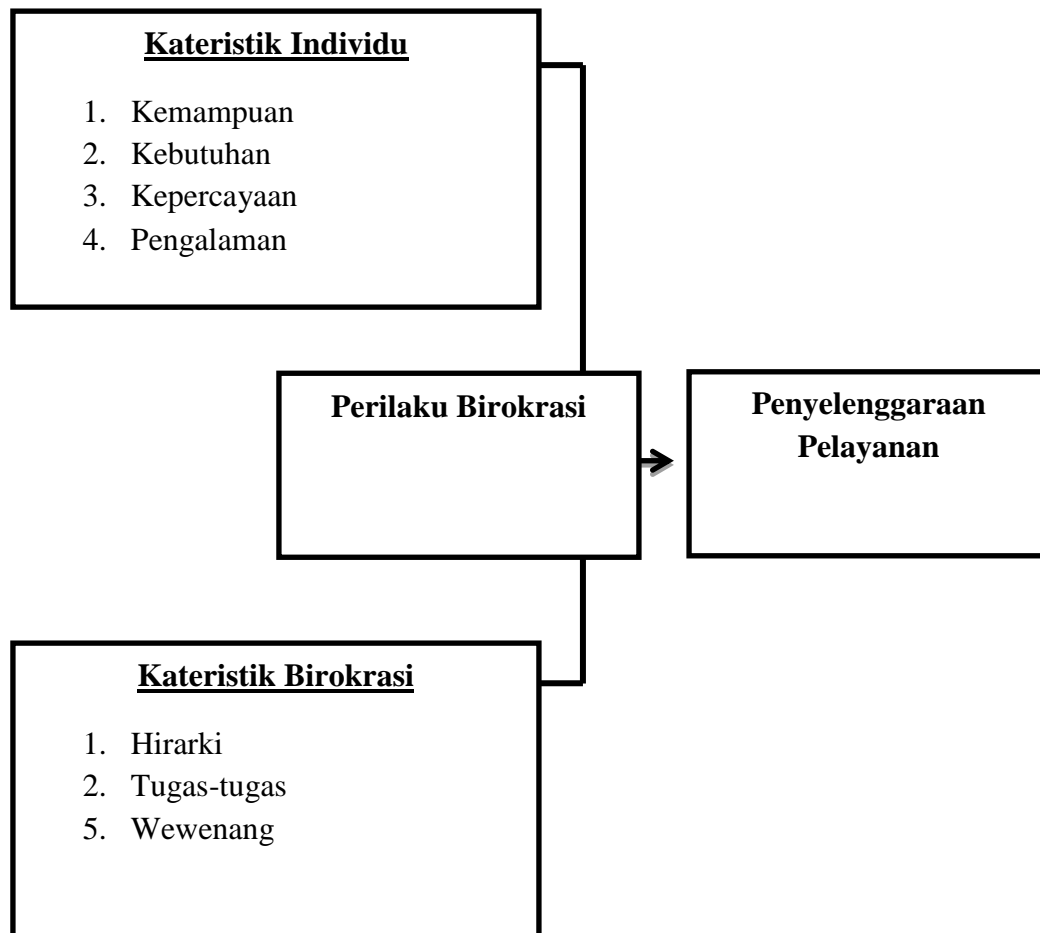
Untuk mempermudah di dalam memahami penelitian ini, maka penulis mendesain kerangka penelitian sebagai berikut.

Metode Penelitian

Penelitian ini menggunakan metode penelitian deskriptif, yang bertujuan untuk menggambarkan secara sistematis, faktual dan akurat mengenai fakta-fakta.

Sehingga dasar penelitian ini ditetapkan sebagai bentuk studi kasus yang fokus terhadap masalah perilaku aparat birokrasi pemerintah di dalam penyelenggaraan pelayanan publik di Kantor Kecamatan Arga Makmur Kabupaten Bengkulu Utara.

Gambar 2. Kerangka Pikir Penelitian



untuk dijadikan sebagai bahan masukan yang akan digunakan sebagai bahan bukti Penyelenggaraan Pelayanan dalam pelaksanaan Dalam penelitian kualitatif, data yang sudah diperoleh dalam penelitian dikumpulkan, selanjutnya dikelompokkan penulisan ilmiah. Selanjutnya dilaksanakan konfirmasi terhadap informan lainnya untuk memperoleh data yang valid. Setelah data tersebut diolah, selanjutnya dilakukan pembahasan terhadap data yang bersifat kualitatif dalam bentuk deskriptif dengan menganalisa secara seksama.

Selanjutnya analisis data dilakukan secara induktif, yaitu penganalisaan dengan cara menarik kesimpulan atas data yang berhasil dikumpulkan dari bentuk umum atau penalaran untuk mencapai kesimpulan mengenai semua unsur-unsur penelitian yang tidak diperiksa/diteliti dalam penelitian, setelah menyelidiki sebagian saja dari unsur-unsur sesuai penelitian yang telah ditetapkan sebelumnya

Hasil Analisis

Analisis Dimensi Karakteristik Individu

Perilaku birokrasi pada dasarnya berorientasi pada kepentingan publik (public interest). Hal demikian sebagaimana pendapat Pamudji (1999:20) yang mengemukakan bahwa perilaku birokrasi dalam menjalankan fungsi pelayanan kepada masyarakat dilakukan oleh

pemerintah melalui berbagai kegiatan pemerintahan yang bertujuan untuk memenuhi kebutuhan masyarakat akan barang dan jasa.

Dimensi karakteristik individu berkaitan erat dengan kondisi-kondisi yang melingkupi individu. Dalam konteks penelitian ini, individu yang dimaksud adalah para petugas yang menangani kegiatan pelayanan publik di lokasi penelitian. Sesuai dengan fokus kajian penelitian, karakteristik individu dari aparat pelayanan publik diukur dengan beberapa indikator yang., mencakup : kemampuan melaksanakan tugas pokok dan fungsi, kebutuhan yang dimiliki atau dirasakan, kepercayaan atas kemampuan aparat dalam melaksanakan tugas, pengalaman kerja, dan harapan-harapan yang muncul. Masing-masing indikator tersebut akan dibahas dan dianalisis satu persatu sehingga dapat diperoleh deskripsi yang lugas mendalam mengenai konstelasi karakteristik individu.

Indikator Kemampuan Aparatur dalam Melaksanakan Tugas Pokok dan Fungsi

Eksistensi aparat/petugas menempati posisi sentral dalam penyelenggaraan pelayanan publik mengingat unsur SDM merupakan perencana maupun pelaksana kegiatan pelayanan itu. Namun demikian kondisi aparat juga sangat menentukan di mana dibutuhkan aparat yang profesional dalam menjalankan tugasnya. Kemampuan yang

memadai dan sikap yang profesional sangat kondusif dalam mewujudkan kelancaran dan keberhasilan kegiatan pelayanan publik dalam sebuah institusi publik.

Berpijak pada uraian di atas maka kemampuan apa rat sangat menentukan untuk mendukung kelancaran dan efektivitas pelayanan publik. Hal ini dengan mengingat_ pada kedudukan dan peranan aparat selaku pelaksana langsung pelayanan publik.

"..... kita melihat bahwa kemampuan pegawai kecamatan, dari segi kualitasnya, sudah lumayan baik. Namun perlu adanya penambahan bobot pengetahuan bagi mereka untuk mengikuti beberapa pelatihan ataupun diikuti dalam kegiatan diktat. Dengan adanya pengetahuan, maka mereka mampu mengatasi kesulitan untuk melaksanakan pelayanan kepada masyarakat... " (Hasil Wawancara, September 2017)

Selanjutnya diperkuat pula dengan pernyataan narasumber berikut.

"hal ini dapat kita ketahui, bahwa dari Camat hingga petugas layanan (frontdesk) dilingkungan Kantor Kecamatan Arga Makmur sudah menjalankan tugasnya dengan baik. Sehingga kegiatan pelayanan kepada warga sudah dapat dikatakan cukup memuaskan....." (Hasil Wawancara, September 2017)

Cuplikan hasil wawancara diatas, merupakan representasi pendapat informan secara umum di mana aparat pelayanan publik dinilai mempunyai kemampuan yang memadai untuk melaksanakan tugas pokok dan fungsinya dalam rangka penyelenggaraan pelayanan di Kantor Kecamatan Arga Makmur.

Temuan hasil penelitian menunjukkan bahwa tidak ada kualifikasi yang jelas dan tegas menyangkut personil yang ditugaskan sebagai petugas pelayanan publik, khususnya petugas administrasi dan operator komputer.

Seperti yang disampaikan oleh Sekretaris kecamatan bahwa petugas administrasi memang ditugaskan kepada personil/petugas tertentu, tetapi dalam prakteknya dapat pula dilakukan oleh rekan-rekannya.

Hal yang dimaksud diatas, terjadi ketika petugas yang bersangkutan tengah menangani urusan lain yang tidak dapat diganggu, sementara pada saat yang bersamaan ada warga yang meminta pelayanan publik. Oleh karena itu proses pengecekan (verifikasi) data atau berkas-berkas administratif dilakukan oleh rekannya yang memiliki waktu dan kesempatan untuk itu.

Kemudian untuk kualifikasi operator komputer, yang paling penting bahwa yang bersangkutan mampu mengoperasikan

komputer, terlebih lagi apabila sudah mengikuti diktat komputer; minimal tingkat dasar. Sama halnya dengan petugas administrasi, meski sudah ditunjuk personil yang menjadi operator komputer akan tetapi dalam prakteknya tugas operator komputer tidak didominasi oleh petugas/ operator khusus yang sudah ditunjuk itu, melainkan bisa ditangani oleh orang lain apabila operator komputer yang sebenarnya sedang berhalangan atau sibuk menangani tugas lain dari atasan/pimpinan

Melihat fenomena yang terjadi, maka terdapatnya *overlapping* dari dalam pelaksanaan tugas pelayanan publik. Namun pada satu sisi kondisi demikian bermakna positif untuk mengefektifkan kelancaran kegiatan pelayanan publik yang diselenggarakan di Kantor Kecamatan Arga Makmur.

Kemampuan aparat kecamatan dalam melaksanakan salah satu tugas pokok dan fungsinya, yaitu pelayanan publik, dapat pula direfleksikan dari realisasi permohonan layanan dari pengguna jasa. Menurut keterangan dari petugas pelayanan publik di lokasi penelitian, jumlah permohonan bersifat fluktuatif dan tidak dapat dipastikan karena permohonan itu berasal dari masyarakat/pengguna jasa.

Namun demikian apabila dibuat rata-ratanya maka setiap hari permohonan/pengguna jasa layanan berkisar antara 7 s.d 10 item. Kemudian dari jumlah

permohonan yang ada kebanyakan langsung dapat diselesaikan pada hari itu juga. Ada kalanya beberapa item permohonan ada yang tidak bisa diselesaikan dalam diakibatkan oleh tertentu, misalnya satu hari yang kendala-kendala pemadaman listrik, persyaratan administrasi belum lengkap/tidak sesuai, blanko habis dan komputer sedang difungsikan untuk menangani tugas lain yang lebih urgen.

Merujuk pada penjelasan diatas, maka kendala-kendala yang mengemuka dalam pelayanan publik pada dasarnya bukan disebabkan oleh kemampuan petugas, tetapi pada kondisi-kondisi yang bersifat teknis dan administratif. Dengan demikian dapat dikatakan bahwa tidak terdapat kendala yang berarti menyangkut kemampuan petugas dalam pelaksanaan aktivitas pelayanan publik di lokasi penelitian. Kondisi demikian menunjukkan bahwa kemampuan aparatur pelayanan publik dalam melaksanakan tugas pokok dan fungsinya sudah cukup memadai sehingga mendukung efektivitas pelayanan publik yang diselenggarakan.

Indikator Kebutuhan Aparatur

Pelayanan publik di Kantor Kecamatan Arga Makmur merupakan salah satu aktivitas pelayanan sipil yang diselenggarakan oleh pemerintah melalui unit kerja terkait.

Sejalan dengan itu, masyarakat pemohon/pengguna jasa layanan pada dasarnya juga menginginkan untuk mendapatkan pelayanan yang cepat dan mudah. Oleh karena itu kerjasama dan sikap kooperatif dari kedua belah pihak merupakan prasyarat yang sangat penting untuk mendukung terpenuhinya kebutuhan pada kedua belah pihak. Berbicara mengenai kebutuhan yang mengemuka dalam rangka proses pelayanan publik yang diselenggarakan di Kantor Kecamatan Arga Makmur, berikut penuturan informan.

".....bagi kami sebagai penerima layanan, yang penting dalam pengurusan ini dapat diselesaikan dengan cepat. Kalau dipiki-pikir kita juga merasa rugi, kalau pelayanan ini memerlukan waktu yang panjang, sebab ongkos dari ternpat soya ke Kantor Kecamatan ini kan cukup memakan waktu dan biaya... "
(Hasil Wawancara, September 2017)

Dari perspektif pemohon/pengguna jasa layanan, mereka membutuhkan adanya pelayanan yang mudah dan cepat, terlebih lagi bagi warga masyarakat yang domisilinya jauh dari Kantor Kecamatan. Kecepatan dan kemudahan pelayanan bersifat fungsional pula bagi mereka untuk mewujudkan efisiensi, baik dari aspek biaya maupun waktu.

Kemudian bagi petugas pelayanan, mereka pun menginginkan kegiatan pelayanan

publik bisa berjalan lancar dan efektif karena hal itu akan menunjang kinerjanya dalam menjalankan salah satu tugas pokok dan fungsinya. Untuk itu petugas membutuhkan kecukupan fasilitas yang dimiliki oleh Kantor Camat dalam menunjang penyelenggaraan pelayanan publik yang diberikan, hal ini misalnya computer, ruangan yang memadai, dan akses yang mudah didapat oleh warga/publik, sehingga kegiatan pelayanan bisa berlangsung dengan lancar dan cepat.

Adapun mengenai temuan lain mengenai kebutuhan yang dipandang penting oleh informan dalam penyelenggaraan pelayanan publik adalah kesiapan petugas pelayanan memberikan pelayanan. Dalam kebutuhan yang mengemuka petugas harus selalu siap memberikan pelayanan untuk hal ini adalah untuk kepada masyarakat pemohon/pengguna jasa layanan.

Kesiapan aparat sangat penting dalam mensukseskan kegiatan pelayanan publik. Faktor ini dapat diposisikan sebagai starting point dari kelancaran pelayanan publik mengingat aparat merupakan pelaksana langsung kegiatan tersebut. Kecanggihan teknologi maupun kelengkapan fasilitas pelayanan tidak akan berarti tanpa keberadaan dan kesiapan aparat pelaksana.

Berdasarkan deskripsi di atas dapat dicermati bahwa petugas memiliki kesiapan

yang cukup memadai untuk melayani jenis kebutuhan yang diajukan warga masyarakat. Setiap saat, selama jam dinas, petugas akan memberikan pelayanan sesuai permintaan yang masuk. Akan tetapi kelancaran dari proses pelayanannya harus didukung pula oleh kesiapan pengguna jasa, yakni dalam melengkapi persyaratan administrasinya.

Berdasarkan temuan data yang telah diuraikan di atas maka dapat kita tarik kesimpulan bahwa kebutuhan-kebutuhan yang mengemuka dalam pelayanan publik ternyata dapat diakomodir perilaku yang dikembangkan masing pihak; baik melalui masing-dari pemohon/pengguna jasa layanan maupun petugas pelayanan, sesuai dengan tujuan dan kepentingannya masing-masing.

Indikator Kepercayaan Pengguna Jasa

Efektivitas pelayanan publik dapat dicapai melalui kepercayaan dari pengguna jasa terhadap kemampuan petugas pelayanan. Sehingga kemampuan aparat dapat menjadi aset penting bagi organisasi, tak terkecuali pelayanan publik yang diselenggarakan oleh pemerintah kecamatan. Dalam konteks ini, kemampuan menjadi dasar untuk mengkonstruksikan kepercayaan pengguna jasa terhadap pelayanan yang diberikan aparat/petugas pelayanan. *".....Kegiatan pemberian layanan publik di Kantor Kecamatan Argo*

Makmur, kami rasa telah terlaksana dengan lancar, dimana petugasnya tidak menghambat serta mempersulit dalam proses pelayanan...."(Hasil Wawancara, September 2017)

".....petugas kecamatan selama melayani sudah memperlihatkan profesionalitasnya. Menurut saya sih yang penting itu persyaratan yang telah disepakati harus dipenuhi terlebih dahulu, sehingga pelayanan yang kita terima akan lancar-lancar saja...."(Hasil Wawancara, September 2017)

Pada akhirnya, konteks pelayanan publik yang kondusif akan mengkonstruksikan nilai efisiensi maupun nilai efektivitas di dalam penyelenggaraan pelayanan.

Indikator Pengalaman Kerja Pegawai

Kemampuan seseorang merupakan kondisi subektif yang tidak bersifat stagnan, melainkan dinamis dan cenderung memiliki potensi incremental (terus meningkat). Peningkatan kemampuan itu pada khususnya bersumber dari pengalaman yang dimilikinya dalam menangani suatu tugas/pekerjaan.

Berpijak pada pengalaman yang diperoleh maka selain kemampuan kerja dasar bisa meningkat, terbuka pula akses untuk meningkatkan kreativitasnya dalam menjalankan tugas serta mengembangkan sejumlah alternatif solusi untuk mengatasi

berbagai permasalahan kerja yang terjadi. Hal ini seperti apa yang disampaikan oleh narasumber berikut.

".....pengalaman bekerja pegawai di kecamatan rata-rata sudah diatas 1 tahun bekerja, sehingga dengan lama bekerja ini dapat dijadikan modal dalam melaksanakan pelayanan publik yang baik di Kantor Kecamatan Argo Makmur...." (Hasil Wawancara, September 2017)

Merujuk hasil wawancara diatas, hal ini dapat disandingkan dengan konsep Siagian (1984: 54), bahwa kualitas dan kemampuan seseorang tumbuh dan berkembang melalui 2 jalur utama, yaitu pertama, pengalaman kerja yang diharapkan lebih mendewasakan seseorang; dan kedua, karena pendidikan dan latihan formal yang pernah ditempuh.

Kemudian untuk faktor intern dalam hubungannya dengan kerja merupakan faktor penggerak yang mendorong seseorang untuk berupaya dalam mencapai tujuan, seperti motivasi berprestasi dan sikap maupun perilaku yang dimiliki seseorang.

Analisis Dimensi Karakteristik Birokrasi

Karakteristik birokrasi akan mengarahkan mengonstruksikan perilaku birokrasi yang diejawatahkan oleh aparatur dalam atau bahkan menjalankan konseptional tugas-tugasnya. Secara Pamudji (1999:20)

mengemukakan bahwa perilaku birokrasi merupakan pelaksanaan fungsi pelayanan kepada masyarakat yang dilakukan oleh pemerintah melalui berbagai kegiatan pemerintahan yang bertujuan untuk memenuhi kebutuhan masyarakat akan barang dan jasa.

Birokrasi pemerintahan harus mampu mengakomodasikan, menyalurkan dan memperjuangkan kepentingan rakyat melalui berbagai kebijakan yang tetap bertopang pada nilai-nilai budaya bangsa, sehingga perilaku birokrasi yang sesuai dengan nilai kultural dan kepentingan umum bersifat integral.

Indikator Hierarki

Warwick (dalam Weber, 1997:328) dari analisisnya tentang birokrasi membuat konklusi bahwa suatu salah satu ciri utama birokrasi yaitu adanya struktur hirarkhis yang melibatkan pendelegasian wewenang dari atas ke bawah dalam organisasi, yang masing-masing posisi memiliki tugas dan tanggung jawab yang tegas.

Demikian pula dalam aktivitas penyelenggaraan pelayanan mana di publik di dalamnya terdapat adanya jenjang atau hirarkhi dari para petugas terkait. Dalam hal ini, terdapat adanya jenjang hierakhi yang melibatkan elemen-elemen struktur birokrasi yang terdapat dalam pemerintahan di tingkat kecamatan.

Pembagian Tugas, Wewenang dan Tanggungjawab

Hirarki yang terdapat pada suatu unit kerja sehubungan dengan tugas pokok unit kerja tersebut akan membawa konsekuensi berupa rincian tugas (job description) yang diemban oleh setiap elemen hirarki sesuai dengan jabatan atau kedudukannya.

Sejalan dengan struktur hierarki tersebut maka jelas bahwa tugas-tugas yang dimiliki oleh masing-masing elemen struktur birokrasi pelayanan secara konseptual sudah jelas. Masing-masing unsur memiliki tugas dan fungsi yang berbeda untuk menyelenggarakan kegiatan pelayanan, namun di antara mereka harus terjalin sebuah koordinasi yang rapi dan harmonis sehingga pada akhirnya akan terwujud efektivitas dalam kegiatan yang berjalan.

".....Pembagian tugas ' PNS sebenarnya sudah diatur jelas di dalam beberapa aturan, terlebih mengenai susunan tugas, pokok dan fungsi institusi publik. Namun untuk pekerjaan yang sifatnya ad hoc, maka pembagian tugasnya dilakukan melalui forum rapat dan disesuaikan dengan bidangnya masing-masing...." (Hasil Wawancara, September 2017)

Penulis mencoba memahami bahwasannya pembagian tugas yang jelas dan tegas memang sangat diperlukan dalam sebuah

organisasi. Hal tersebut berkaitan langsung dengan aktivitas organisasi yang bersifat kolektif dan dijalankan oleh sejumlah personil yang masing-masing memiliki tugas tersendiri namun saling terkait satu sama lain, baik bersifat langsung maupun tidak langsung.

Namun, pada sisi lain adanya pembagian tugas, wewenang dan tanggung jawab dalam pandangan peneliti merupakan perwujudan dari desentralisasi dalam organisasi. Camat misalnya, selaku penanggung jawab pelaksanaan tugas pokok dan fungsi Pemerintah Kecamatan, tentu tidak dapat menangani seluruh tugas-tugas yang diemban oleh Pemerintah Kecamatan. Oleh karena itu, untuk mengefektifkan pelaksanaan tugas maka tugas-tugas didelegasikan kepada para staf disertai dengan wewenang dan tanggung jawab sesuai dengan masing-masing tugasnya.

Simpulan

Berdasarkan hasil penelitian dilapangan, maka peneliti memberikan simpulan bahwa terdapat dua aspek yang dianalisis dalam penelitian ini, yaitu:

1. Aspek karakteristik individu para petugas pelayanan publik memiliki memadai pokok dan memberikan kemampuan yang melaksanakan tugas fungsinya dalam pelayanan publik kepada masyarakat sebagai pengguna

layanan. Hal itu ditunjang oleh pelatihan-pelatihan yang pernah diikuti dan pengalaman kerjanya serta didukung dengan sikap kooperatif dari masyarakat sebagai pengguna layanan. Dengan kondisi demikian maka aparat pelayanan dapat mengkonstruksikan adanya kepercayaan pengguna jasa atas kemampuannya dalam memberikan pelayanan.

2. Aspek karakteristik birokrasi dalam pelayanan publik terdapat adanya kejelasan tata jenjang jabatan secara hierarkhis yang diikuti dengan pembagian tugas, otoritas, dan tanggung jawab pada masing-masing aparatur.

Daftar Pustaka

- Moenir., H.A.S., 2002. Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia. Jakarta: Bumi Aksara
- Nawawi, Hadari. 1993. Metode Penelitian Sosial. Yogyakarta: Gajah Mada University Press
- Ndraha, Taliziduhu., 2000 a. Ilmu Pemerintahan Jilid 1-V. Jakarta BKU Ilmu Pemerintahan Kerjasama IIP-UNPAD.
- Ratminto. 2006. Manajemen Pelayanan. Yogyakarta : Pustaka Pelajar.

Sugiyono, 2006 Memahami Penelitian Kualitatif, Bandung: Alfabeta.

Thoha, Miftah., 1995. Perspektif Perilaku Birokrasi (Dimensi-Dimensi Prima Ilmu Administrasi Negara Jilid III). Jakarta : PT. Raja Grafindo Persada.

., 2005. Administrasi dan Kebijakan Publik. Penerbit Rineka Cipta, Jakarta

Winardi, Abdi, 2004. Teori Perilaku Birokrasi. Penerbit Balai Pustaka, Jakarta.

Website

Indeks Tata Kelola Pemerintah Daerah. Diakses 2 September 2017, dari situs IGI: <http://pemerintah.net/indeks-tata-kelola-pemerintah-daerah-versi-igi/>

