

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Konteks Penelitian

Diketahui sepanjang orde baru, birokrasi di Indonesia memang sudah mendapatkan sorotan baik itu ditingkat pusat maupun daerah. Hal ini diakibatkan karena perilakunya yang tidak sesuai dengan tugas yang telah diembankan kepadanya sebagai pelayan kepada masyarakat. Dalam birokrasi pemerintah, pelayanan kepada masyarakat merupakan tujuan utama yang menjadi kewajiban dalam menyelenggarakan pelayanan dengan menciptakan pelayanan yang terbaik pada masyarakat. Hal ini sesuai dengan yang terkandung dalam Undang-Undang Dasar 1945 pada alinea ke empat, yang berbunyi “Kemudian dari pada itu, untuk membentuk suatu Pemerintah Negara Indonesia yang melindungi segenap bangsa Indonesia dan seluruh tumpah darah Indonesiadan untuk memajukan kesejahteraan umum mencerdaskan kehidupan bangsa dan ikut melaksanakan ketertiban dunia yang berdasarkan kemerdekaan perdamaian abadi dan keadilan social.” Dimana hal tersebut adalah pemberian suatu jaminan kehidupan serta kesejahteraan kepada masyarakat, bangsa dan negara Indonesia seutuhnya dengan melalui pelayanan publik.

Birokrasi pemerintah pada dasarnya di bentuk untuk mengaplikasikan seluruh pemenuhan kebutuhan pelayanan publik, sehingganya birokrasi mempunyai kewajiban untuk menjadi pelayan bagi kepentingan masyarakat.oleh karena itu, dengan keberadaan birokrasi masyarakat akan memperoleh

kebutuhannya sebagai seorang warga negara dari birokrasi pemerintah tanpa mendapatkan perlakuan untuk di persulit oleh birokrasi itu sendiri. Birokrasi dikatakan juga sebagai tombak utama untuk masyarakat yang hendaknya memperlihatkan perilaku yang baik dan bertanggungjawab, serta mampu memberikan pelayanan yang baik bagi masyarakat yang membutuhkan pelayanan. Perilaku ini akan terlihat dari sikap, watak, dan keyakinannya sebagai abdi masyarakat yang akan melayani masyarakat bukan dilayani masyarakat.

Penyebab terjadinya patologi birokrasi memang sudah lama ada pada sistem birokrasi pemerintahan di Indonesia. Patologi birokrasi sendiri merupakan salah satu penyakit yang sangat kompleks. Hal ini dikarenakan memiliki keterkaitan dengan berbagai aspek organisasional, baik yang menyangkut struktur maupun kultur. Pada dasarnya, bentuk-bentuk patologi birokrasi dan segala penyebabnya patologi birokrasi dapat diidentifikasi, namun solusi untuk mengatasi penyakit birokrasi ini tidaklah mudah. Hal ini seperti yang terjadi di Indonesia, dimana reformasi telah lama dilakukan oleh pemerintah, Namun sampai sekarang, sistem birokasinya belum dapat mengatasi berbagai masalah semacam yang dihadapi oleh pemerintahan terutama perilaku dari masing-masing birokrasi.

Jika melihat pada perkembangan zaman yang semakin banyak persaingan dalam hal pemerintahan membawa perubahan yang cukup besar kearah yang lebih baik dan maju. Baik itu pada ilmu pengetahuan dan teknologi maupun pada nilai-nilai sosial masyarakat. Perkembangan ini akan membawa dampak pada perilaku masyarakat, yang nantinya akan menuntut pemenuhan akan

kebutuhan administrasi pelayanan agar kesejahteraan masyarakat lebih terpenuhi. Untuk itu, agar dapat terpenuhinya kesejahteraan masyarakat maka diperlukan pelayan publik yang baik.

Diketahui pelayanan publik merupakan hal yang sangat penting untuk sebuah tuntutan bagi pegawai pemerintahan untuk memenuhi kebutuhan masyarakat dalam melakukan pelayanan. Hal ini seperti yang diamanatkan Undang-Undang Nomor 25 tahun 2009 tentang pelayanan publik, bahwa setiap penyelenggara pelayanan publik, baik yang memberikan pelayanan kepada masyarakat secara langsung maupun tidak langsung wajib menyusun, menetapkan dan menerapkan standar pelayanan untuk setiap jenis pelayanan yang dijadikan sebagai tolok ukur dalam penyelenggaraan pelayanan publik. Publik sangat diperlukan untuk kesiapan aparatur sebagai pelayan masyarakat. Kesiapan tersebut harus diperlihatkan dengan cara kedisiplinan dalam memberikan pelayanan berkualitas kepada masyarakat. Pelayanan publik dijadikan sebagai upaya untuk membantu serta memberikan manfaat kepada public melalui penyediaan barang atau jasa yang diperlukan oleh masyarakat. Dimana hal ini, sesuai dengan pendapat Sianipar (2002:8) yaitu pelayanan prima mampu memberikan suatu sikap atau cara karyawan dalam melayani pelanggan secara memuaskan.

Pada hubungan birokrasi dengan masyarakat dalam konteks penyelenggaraan pelayanan publik sudah sangat lama terdengar keluhannya. Tetapi sampai sekarang belum ada perubahannya. Bahkan harapan masyarakat sangat besar dengan adanya perubahan reformasi ini nantinya akan membawa

perubahan yang besar terhadap penyelenggaraan pelayanan publik. Namun kenyataannya harapan itu belum terwujud diakibatkan karena perilaku birokrasi itu sendiri.

Diketahui pemerintahan memang sudah mengalami pergantian beberapa kali, namun pada perilaku birokrasi terutama dalam penyelenggaraan pelayanan public belum banyak berubah, sementara dalam buku Davis (dalam Sartika, 2013:136) Perilaku birokrasi adalah penerapan tentang bagaimana orang-orang bertindak didalam suatu organisasi. Untuk itu, perilaku birokrasi dapat diterapkan secara luas melalui perilaku organisasi, dimana perilaku organisasi ini adalah sarana birokrasi bagi keuntungan birokrasi yang didalamnya ada kebutuhan untuk memenuhi perilaku birokrasi. Oleh karenanya perilaku birokrasi dalam organisasi tidak dapat dipungkiri timbul dari kebutuhan sistem nilai yang terkandung dalam diri orang-orang yang berada dalam sistem birokrasi itu sendiri.

Atas itu, Keberhasilan penyelenggaraan pelayanan publik akan ditentukan oleh perilaku birokrasi dalam hal mengembangkan misi sebagai pelayan pada masyarakat, hal ini berdasarkan keputusan menteri negara pendayagunaan aparatur negara dengan nomor:63/KEP/M.PAN/7/2003 tentang bagaimana pedoman penyelenggaraan pelayanan publik yang terdiri atas kesederhanaan, kejelasan, kepastian waktu, akurasi, keamanan, tanggung jawab, kemudahan akses, keramahan, dan kenyamanan. Dengan adanya keberadaan aturan ini akan menuntut perilaku birokrasi dalam penyelenggaraan pelayanan publik agar tidak terjadi penyimpangan dalam pelayanan tersebut.

Adapun observasi awal yang dilakukan oleh peneliti Di Kantor Kecamatan Lemito, ada 22 Pegawai yang terdiri dari 5 Kasie dan 2 Kasubag. Adapun jenis pelayanan yang dilayani, terdiri dari 8 jenis pelayanan, diantaranya: 1) Proses Penerbitan Kartu Keluarga, 2) Proses Penerbitan Ktp, 3) Proses Surat Keterangan Pindah/Datang, 4) Proses Keterangan Miskin, 5) Proses Surat Keterangan Ahli Waris, 6) Rekomendasi Usaha, 7) Dispensasi Nikah, dan 8) SPPHT.

Berdasarkan observasi awal dari berbagai jenis pelayanan yang dikemukakan diatas ternyata terdapat masalah yang ditemui diantaranya: Tentang Orientasi Pelayanan, dimana masih banyaknya masyarakat yang mengeluh tentang perilaku dan kualitas pelayanan yang diberikan pegawai kurang baik dimana terdapat pegawai yang lebih mengedepankan hubungan kedekatan kekeluargaan ataupun kekerabatan). Dalam hal memberikan pelayanan oleh birokrasi dirasakan masih berbelit secara tidak efektif, sehingga kepentingan masyarakat masih kurang tersentuh, dimana pekerjaan yang seharusnya diselesaikan dengan baik pada tepat waktu masih tertunda-tunda. Masih adanya pegawai yang tidak berada dikantor pada saat jam kerja. Masalah lainnya adalah kedisiplinan yang kurang, hal ini dapat dilihat dari adanya sebagian pegawai yang masuk ke kantor tidak tepat waktu, hal ini terjadi akibat dari ketidak adanya absen yang menjadi buku kontrol untuk setiap pegawai yang datang, dan juga tentang apel pagi dan pulang sudah tidak ada. Oleh karena itu, hal ini berbeda dengan apa yang dikatakan oleh Surich (2008) bahwa kedisiplinan merupakan perwujudan perilaku birokrasi yang selalu mematuhi aturan kerja, mengembangkan kelayakan kerja dan selalu menunjukkan kepantasan

mengembangkan kemampuannya untuk mencapai tujuan organisasi. Dari beberapa permasalahan yang ditemui diatas timbullah berbagai persoalan yang menyebabkan perilaku birokrasi dalam penyelenggaraan pelayanan publik tidak berjalan dengan baik, yang dimana ditemui beberapa faktor yang menjadi penyebabnya diantaranya: 1). faktor kepemimpinan yang kurang memberikan semangat untuk pegawai dalam bekerja serta kurang mengevaluasi mengenai hasil pekerjaan dari masing-masing pegawai selama tiga bulan sekali, 2) Faktor Kompetensi yang dimana pegawai kurang paham mengenai apa yang seharusnya mereka kerjakan, 3) faktor Pemberian Penghargaan yang dimana sistem rewardnya kurang 4) Faktor Fasilitas Kerja yang masih kurang yakni komputer yang digunakan proses berjalannya pelayanan publik.

Berdasarkan konteks penelitian diatas maka peneliti tertarik untk melakukan penelitian **“Perilaku Birokrasi Dalam Penyelenggaraan Pelayanan Publik Di Kantor Kecamatan Lemito Kabupaten Pohuwato”**

1.2 Fokus dan Sub Fokus Penelitian

Berdasarkan penjelasan yang telah diuraikan diatas, maka fokus penelitian yang akan dikaji adalah

1. Perilaku Birokrasi Dalam Penyelenggaraan Pelayanan Public Di Kantor Kecamatan Lemito Kabupaten Pohuwato dengan sub focus yang hanya berfokus pada :

- a) Orientasi pelayanan
- b) Integritas
- c) Komitmen

- d) Disiplin
 - e) Kerja sama
2. Factor penentu Perilaku Birokrasi Dalam Penyelenggaraan Pelayanan Publik Pada Dikantor Kecamatan Lemito
- a) Kepemimpinan Organisasi
 - b) Kompetensi Aparatur
 - c) Pemberian Penghargaan
 - d) Ketersediaan Fasilitas

1.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan permasalahan diatas tujuan penelitian ini adalah

1. Untuk mengetahui perilaku birokrasi dalam penyelenggaraan pelayanan publik di Kantor Kecamatan Lemito Kabupaten Pohuwato
2. Untuk mengetahui faktor penentu Perilaku Birokrasi Dalam Penyelenggaraan Pelayanan Publik di Kantor Kecamatan Lemito

1.4 Manfaat Penelitian

Adapun harapan yang menjadi manfaatnya dalam penelitian ini sebagai berikut:

1. Manfaat akademis, hasilnya dapat dijadikan sebagai bahan pertimbangan bagi peneliti selanjutnya yang bertujuan untuk mengetahui perilaku birokrasi dalam penyelenggaraan pelayanan publik di kantor kecamatan lemito

2. Manfaat praktis, dijadikan sebagai bahan masukan dalam hal upaya untuk memecahkan suatu persoalan tentang perilaku birokrasi dalam penyelenggaraan pelayanan publik di kantor kecamatan lemito