

BAB V

PENUTUP

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan dari hasil pembahasan yang terkait dengan perilaku birokrasi dalam penyelenggaraan pelayanan publik dan faktor penentu perilaku birokrasi dalam penyelenggaraan pelayanan publik adalah sebagai berikut:

1. Berdasarkan hasil penelitian di lapangan yang terkait dengan perilaku birokrasi dalam penyelenggaraan pelayanan publik, bahwa perilaku birokrasi yang berada di Kantor Kecamatan Lemito Kabupaten Pohuwato, belum sepenuhnya dilaksanakan dengan baik sebagaimana yang tertuang dalam Peraturan Pemerintah Nomor 46 Pasal 12 Tahun 2011 dengan menerapkannya melalui Orientasi pelayanan, Integritas pelayanan, Komitmen, Disiplin, dan Kerja sama. dari berbagai aspek yang ada terdapat 2 aspek terlaksana dengan baik meskipun masih terdapat sedikit sifat gesekan yang dilakukan oleh aparat birokrasi yaitu aspek Orientasi yang dimana aparat birokrasi telah menunjukkan sifat sopan santun, ramah, meskipun hanya berlaku untuk orang-orang tertentu, dan juga aspek Kerja sama yakni dimana kerja sama yang dilakukan oleh aparat birokrasi sudah terjalin dengan baik meskipun tidak terjalin secara harmonis. Sementara 3 aspek lainnya belum terlaksana dengan baik, yakni aspek Integritas yakni dimana masih terdapat beberapa aparat birokrasi tidak berada ditempat pada saat jam kerja sehingganya membuat pelayanan tidak berjalan secara normal, sementara

pada aspek Komitmen, masih banyak aparat birokrasi yang tidak paham atas tupoksi yang kepada kepada mereka, dan pada aspek Displin yakni masih banyak aparat birokrasi yang lalai akan tanggung jawab mereka sehingga menyebabkan pelayanan tidak berjalan dengan normal.

2. Faktor penentu perilaku birokrasi dalam penyelenggaraan pelayanan publik berdasarkan hasil penelitian bahwa faktor Kepemimpinan, Kompetensi, Pemberian penghargaan, dan Ketersediaan fasilitas kerja yang dapat membantu untuk menerapkan perilaku birokrasi dalam penyelenggaraan pelayanan publik yang bekerja di Kantor Kecamatan Lemito Kabupaten Pohuwato. Namun dalam hal itu, masih terdapat beberapa faktor yang harus ditingkatkan, diantaranya faktor kepemimpinan yang jarang memberikan semangat, motivasi, maupun evaluasi pada aparat birokrasi dalam hal untuk mengembangkan pekerjaan mereka, adapun faktor lainnya yang harus diperhatikan adalah Kompetensi aparatur yang sudah mulai menurun, pentingnya Pemberian penghargaan bagi aparatur birokrasi yang bekerja lembur dan juga Ketersediaan fasilitas kerja yang kurang

5.2 Saran

Berdasarkan hasil penelitian pada pembahasan sebelumnya, maka peneliti dapat memberikan saran sebagai berikut:

1. Perlu adanya kesadaran langsung baik dari pemimpin maupun aparat birokrasi mengenai arti pentingnya perilaku apa yang seharusnya mereka

perlihatkan kepada penerima layanan publik sehingga dampak tersebut dapat berpengaruh juga pada pelayanan yang mereka berikan.

2. Perlu adanya sifat ketegasan dari seorang pemimpin untuk mengoptimalkan pelayanan publik yang ada.
3. Perlu adanya evaluasi selama 3 bulan sekali oleh seorang pemimpin kepada bawahannya untuk mengukur sejauh mana kompetensi yang telah dimiliki.
4. Untuk tercapainya kualitas pelayanan publik yang baik, diperlukan penambahan fasilitas kantor misalnya komputer untuk menunjang suatu pekerjaan mereka.

DAFTAR PUSTAKA

Buku

- Alamsyah, K. (2004). *Perilaku Organisasi dalam Birokrasi Pemerintahan*. Cetakan Ketiga. Yogyakarta: Ceplas dan Pustaka Raja.
- Andreas, H. (2004). *Membangkitkan Etos Profesionalisme*. Jakarta: Gramedia Pustaka
- Badu, Q., Syamsu, dan Djafri. (2017). *Kepemimpinan dan Perilaku Organisasi*. Gorontalo: Ideas Publishing
- Barry. (2002). *Human Resource Management*. Jakarta: PT Elex Media Komputindo
- Burso. (2018). *Teori-Teori Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta. Prenada Media Group.
- Donald, John. (2008). *A Theory Government science*. Publishing by Fortune, New York.
- Dwiyanto. (2005). *Mewujudkan Good Governance Melalui Pelayanan Publik*. Yogyakarta: Pustaka Belajar.
- Dwiyanto. (2009). *Tata Pemerintahan*. Jakarta: Rineka Cipta
- Davis, McClay. (2009). *The Structure of Government in Public Service*. Prentice Hall, New York.
- Griffin. (2005). *Manajemen Jilid 2 Texas A dan 4 University*. University Jakarta: Erlangga
- Goldthorpe. (2011). *Manajaemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: PT Gramedia Pustaka Utama.
- Gorda. (2006). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Denpasar: Astabarata Bali.

- Handoko. (2012). *Manajemen Personalia Dan Sumber Manusia*. Yogyakarta: BPFE
- Hasibuan. (2007). *Manajemen Sumber Daya Manusia Perusahaan*. Bandung: PT Bumi Aksara.
- Hart. (2005). *Strategi Manajemen Concept And Cases*. New Jersey: Prentice Hall
- Ingham. (2012) *Size of Industrial Organization and Worker Behavior*. Cambridge: Cambridge University Pres.
- KBBI. (2020). *Kamus Besar Bahasa Indonesia*. (Online, di akses tanggal 20 september 2020)
- Keban, Yeremias T. (2008). *Enam Dimensi Strategis Administrasi Publik: Konsep, Teori, dan Isu*. Yogyakarta: Gava Media.
- Lupiyadi. (2006). *Manajemen Pemasaran Jasa dan Sumber Daya Manusia*. Jakarta: Salemba Empat.
- Luthas. (2006). *Perilaku Organisasi Edisi Sepuluh*. Yogyakarta: PT Andi.
- Mangkunegara. (2008). *Organisasi Pemerintahan dan Management*, Bandung: Alumni.
- Moeriono. (2012). *Pengukuran Kinerja Berbasis Kompetensi*. Jakarta: PT Raja Grafindo Persada.
- Moenir. (2002). *Manajemen Pelayanan Umum Di Indonesia*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Moleong. (2006). *Metedologi Penelitian Kualitatif*. Bandung: PT Remaja.
- Ngusmanto. (2017). *Teori Perilaku Organisasi Publik*. Jakarta: Mitra Wacana Media.
- Ndraha. (2003). *Budaya Organisasi*. Jakarta: PT. Radja Grafindo Persada.

- Robbins, S., P., & Timothy, A., J. (2008). *Perilaku Organisasi. Penerjemah Diana Angelica*. Jakarta: Salemba Empat.
- Santosa. (2010). *Teori-Teori Psikologi Sosial*. PT. Refika Aditama, Bandung.
- Said, M. (2010). *Birokrasi Dinegara Birokratis*. Malang: UMM Press.
- Sarwono. (2011). *Psikologi Remaja*. Jakarta: Rajawali Pers.
- Sinambela. (2008). *Reformasi Pelayanan Publik*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Sawir. (2020). *Birokrasi Pelayanan Publik: Konsep Teori dan Aplikasi*. Yogyakarta: Deepublish.
- Sianipar. (2001). *Manajemen Pelayanan Publik*. Jakarta: LAN.
- Siagian. (2002). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: PT Bumi Aksara.
- Sutrisno. (2009). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: Kencana Prenada Media Group.
- Sugiyono. (2018). *Metode Penelitian Kualitatif*. Bandung: Alfabeta.
- Sunyoto. (2011). *Teori Kuesioner dan Data Analisis Sumber Daya Manusia*. Yogyakarta: Caps.
- Surich, George. (2008). *The Structure of Unstructured Decision Processed*. Prentice Hall, Ohio University.
- Supriatna. (2009). *Birokrasi Pemeberdayaaan dan Pengentasan Kemiskinan*. Bandung: Humaniora Utama Press.
- Thoha. (2005). *Perilaku Organisasi, Konsep dasar dan aplikasinya*. Jakarta: PT Raja Grafindo Persada.
- Thoha. (2006). *Kepemimpinan Dalam Manajemen*. Jakarta: PT Raja Grapindo Persada.
- Thoha. (2008). *Teori-teori Mutakhir Administrasi Publik*. Yogyakarta: Rangkang Education,

- Thoha. (2010). *Birokrasi pemerintah Indonesia di era reformasi*. Jakarta: Kencana Prenada Media Group.
- West. (2002). *Kerja Sama Yang Efektif*. Yogyakarta: Karnisius
- Widodo. (2001). *Ilmu Pemerintahan dan Kebijakan Publik*. Jakarta: Rineka Cipta
- Wibowo. (2007). *Manajemen Kinerja*. Jakarta: PT Raja Grafindo.
- Yaris, M. (2005). *Perilaku Birokrasi*. Jakarta: Rajawali Press.
- Yunarsih, & Suwanto. (2016). *Manajemen Sumber Daya Manusia: Teori, Aplikasi, dan Isu Penelitian*. Bandung: Alfabeta.

Jurnal

- Aruperes, F., Kaawoan, J., Sumampow, I., & Publik, P. (2019). perilaku birokrasi dalam pelayanan publik di dinas kependudukan dan pencatatan sipil kabupaten minahas selatan. *Jurusan Ilmu Pengetahuan*, 3(3), 1–9.
- Hamzah, O. S. (2014). Perilaku Birokrasi Pemerintah Dalam Pelayanan Puskesmas di Kota Makassar. *Adminstrasi Publik*, 4(1).
- Manalu, S. P. R. (2020). Pengaruh Perilaku Birokrasi Terhadap Efektivitas Kerja Pegawai kodam I/BukiT Barisan. *Economic And Strategy*, 1(1), 30–37.
- Pontoan, M. E., Kaunang, M., & Kumayas, N. (2019). Perilaku Birokrasi Dalam Pelayanan Publik di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Minahasa Selatan. *Jurusan Ilmu Pemerintahan*, 3(3), 1–7.
- Punya, P. S. (2019). Perilaku Birokrasi Pemerintah Dalam Pelayanan Administrasi pada Kantor Kecamatan Malalayang Kota Manado. *Jurusan Ilmu Pemerintahan*, 3(3), 1–12.
- Rislan. (2016). Perilaku Birokrasi Pada Kantor Kecamatan Parigi Barat Kabupaten Parigi Moutong. *Jurnal Katalogis*, 4(1), 203–214.
- Sartika, D. (2013). Analisis Perilaku Birokrasi Dalam Penyelenggaraan Pelayanan

Publik Di Kelurahan Lambara Kecamatan Tawaeli. *E-Jurnal Katalogis*,
1(7), 1-35–136.

Tesis

Kusuma, A. (2002). *Kualitas Pelayanan Publik Diunit Pelayanan Terpadu. Kabupaten Jember*: Tesis Universitas Gajah Mada.

Undang-undang

Peraturan Pemerintah (PP) No 26 Tahun 2011 Sebagai Indikator Penilaian Dalam Melaksanakan Tugas dan Fungsinya yaitu Penilaian Kerja berdasarkan prestasi kerja

Keputusan Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor: 63/KEP/M.PAN/7/2003 tentang Pedoman Penyelenggaraan Pelayanan Publik.

Undang-undang Nomor 13 Tahun 2003 pasal 1 ayat 10 tentang ketenagakerjaan

Undang-Undang Nomor 25 tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik