

# **PENGARUH PERILAKU BIROKRASI TERHADAP KUALITAS PELAYANAN PUBLIK DI DESA BINA BARU KECAMATAN KULO KABUPATEN SIDENRENG RAPPANG**

**Muhammad Ikbal, Barisan, Saifullah, Yuliana Alwi**  
**Universitas Muhammadiyah Sidenreng Rappang**  
**Universitas Muhammadiyah Sidenreng Rappang**  
**Universitas Muhammadiyah Sidenreng Rappang**  
*Email : uchenklppmstisip@yahoo.co.id*

## **ABSTRACT**

*Tujuan dilakukannya penelitian ini yaitu untuk mengetahui Pengaruh Perilaku Birokrasi terhadap Kualitas Pelayanan Publik di Desa Bina Baru Kecamatan Kulo Kabupaten Sidenreng Rappang. Populasi dalam melakukan penelitian ini yaitu keseluruhan masyarakat yang telah menerima pelayanan dan Tokoh-tokoh masyarakat dengan jenis kelamin laki-laki dan perempuan yang berjumlah 1775 orang dari dua dusun. Teknik pengambilan sampel yang digunakan yaitu rumus Slovin dengan hasil 100 orang, diambil berdasarkan teknik purposive sampling. Tipe penelitian yang digunakanyaitupenelitian Deskriptif Kuantitatif. Teknik pengumpulan data yang digunakan yaitu menggunakan teknik observasi, kuesioner, wawancara dan studi pustaka. Teknik analisis data yaitu menggunakan uji validitas, reliabilitas dengan menggunakan bantuan SPSS 16,0 dan Skala Likert. Berdasarkan penelitian yang diambil dari hasil olah kuesioner diperoleh rekapitulasi variabel Perilaku Birokrasi sebesar 60.4% termasuk kategori "Kurang Baik". Rekapitulasi variabel Kualitas Pelayanan sebesar 60.3% termasuk kategori "Kurang Baik".*

**Keywords:** *Perilaku Birokrasi dan Kualitas Pelayanan*

## **PENDAHULUAN**

Pelayanan umum merupakan suatu kegiatan yang dilakukan oleh seseorang terhadap sejumlah orang dengan menetik beratkan pada landasan faktor materil melalui sistem , prosedur atau dengan menggunakan cara tertentu dalam rangka usaha memenuhi kepentingan orang lain sesuai dengan hakyang bersangkutan dikemukakan oleh Moenir (2010) dalam Sellang (hal.75). Seiring dengan hal tersebut penyediaan pelayanan publik harusnya di tujukan untuk pemenuhan kebutuhan masyarakat baik dari segi kualitas maupun kuantitas sebagai acuan dari pelayanan publik yang diberikan terhadap masyarakat.

Kegiatan yang dilakukan dalam untuk pemenuhan kebutuhan pelayanan publik yang sesuai terhadap peraturan perundang-undangan untuk semua warga negara atas barang , jasa, dan pelayanan admnistrasi yang disediakan oleh pemerintah daerah pemberi pelayanan publik inilah yang kemudian dimaksud dengan pelayanan publik, namun sekarang ini pemerintah masih saja menjadi sorotan akibat buruknya kualitas pelayanan yang disediakan oleh birokrat. Seperti yang ditemukan oleh mahasiswa dalam pelaksanaan observasi pada tahun 2019 beberapa keluhan yang sebagian dari masyarakat mengeluhkannya yaitu terkait.

pemberian pelayanan yang dinilai masih berbelit-belit dan sangat mempersulit serta lambat dalam penyelesaian pelayanan terhadap masyarakat. Masyarakat sebagai pengguna jasa terkadang sulit untuk menentukan terkait penyelesaian pelayanan dan lebih sering diperhadapkan dengan ketidakpastian saat diperhadapkan dengan birokrasi.

Begitu juga dengan hal danayang harus dipersiapkan untuk mengurus hal-hal terkait dengan pelayanan publik yang terkadang tidak jelas atau tidak ada transparansi dari pihak birokrasi pemerintahan.

Pelayanan yang merupakan tugas pokok yang sangat penting dari seorang aparatur atau birokrat sebagai orang yang mengabdikan kepada negara dan masyarakat, sebagaimana yang juga termaktub di dalam pembukaan Undang- Undang Dasar 1945 alinea keempat yang menjabarkan menjadi empat aspek pokok pelayanan aparatur atau birokrat terhadap masyarakat yakni, melindungi segenap bangsa Indonesia dan seluruh tumpah darah Indonesia, memajukan kesejahteraan umum, mencerdaskan kehidupan bangsa, dan ikut melaksanakan ketertiban dunia yang berdasarkan kemerdekaan, perdamaian abadi, dan keadilan sosial. Dengan hal ini, maka masyarakat dapat mendapatkan kebutuhan sesuai dengan kebutuhannya tanpa di persulit oleh aparat birokrat. Dalam hal ini, birokrasi juga diyakini sebagai organ pelayanan publik, tetapi dapat pula menjadi suatu masalah yang dapat menyengsarakan publik dan segala bentuk upaya pemerintah untuk memberlakukan kebijakan, semata-mata dianggap sebagai manifestasi dari fungsi melayani urusan publik tapi dalam hal pengimplementasian masih kurang baik dan belum sesuai dengan yang seharusnya

dilakukan oleh birokrat.

Pemberian pelayanan yang dapat memenuhi standar operasional yang telah ditentukan memang sudah menjadi bagian penting yang harus dicermati. Sehingga masalah yang ada masih banyak ditemui terkait kualitas pelayanan publik yang dianggap masih jauh dari harapan masyarakat, bahkan hampir sulit untuk dipahami tentang pelayanan yang harusnya didapatkan dan sesuai dengan prosedur yang harusnya diberikan oleh pemerintah. Akan tetapi dalam hal ini, masyarakat juga tidak ingin mengadukan jika ada pelayanan yang tidak sesuai, bahkan kurang lebih diantara mereka hanya menerima layanan seadanya, sama halnya yang ditemukan oleh calon peneliti dalam tahap observasi di desa Bina Baru Kecamatan Kulo Kabupaten Sidereng Rappang ditemukan masalah sebagai berikut:

1. Pelayanan yang diberlakukan masih terbilang berbelit-belit contohnya dalam pengurusan surat pindah, yang diterima salah satu masyarakat pada tanggal 28 nopember 2019 masih dengan proses yang panjang yang harus dilaluinya.
2. Pelayanan yang harusnya dimulai pada pukul 08.00 beberapa kali ditemukan pukul 09.00 belum ada aparat yang hadir dan tak jarang pula hanya beberapa saja pegawai yang hadir.
3. Dalam hal penerimaan masih menggunakan sistem kekeluargaan.

Ahmad (2011) dalam Sellang juga mengemukakan bahwa berkenaan dengan upaya pelayanan dan mewujudkan kesejahteraan rakyat, birokrasi telah berperan besar. Namun Santoso (2008) dalam Sellang menyatakan bahwa birokrasi yakni yang

berorientasi mampu menciptakan pelayanan prima, mengutamakan kemanfaatan dari pada hasil, dan berorientasi pada tujuan yang sudah ditentukan bersama. Sejalan dengan itu Sinambela (2006) dalam Sellang (hal. 91) mengatakan bahwa secara empirik menunjukkan bahwa masalah yang kemudian sering menjadi keluhan publik terkait dengan pelayanan birokrasi sangatlah kemudian banyak.

Hal inilah yang dapat menimbulkan kesenjangan atau ketidak sejalannya pelayanan yang diberikan terhadap pihak keluarga yang dilayani dengan sangat cepat, inilah kemudian yang memacu adanya persepsi karena adanya hubungan darah dan atau hubungan politik oleh karena itulah timbul penurunan kualitas dalam pelayanan publik.

Birokrasi pelayanan publik seharusnya dapat memperhatikan dengan serius dan mampu merespon dengan cepat dan tepat atas apa yang terjadi di tengah-tengah masyarakat, pelayanan yang harusnya di dapatkan secara profesional, efektif, sederhana, transparan, terbuka, tepat waktu, responsif dan adaktif serta dapat membangun kualitas manusia dalam arti untuk meningkatkan kapasitas individu masyarakat yang ada. (Efendi dalam Widodo, 2001) dalam Sellang (hal.93).

Dalam pelayanan publik, penyedia layanan atau pemerintah juga harus memperhatikan terkait asas pelayanan publik menurut Mahmudi, 2010 dalam Sellang (hal.77) yakni :

1. **Transparansi**, pihak yang terkait memberikan pelayanan harusnya sifatnya terbuka, mudah diakses oleh semua pihak yang dinyatakan butuh dan mudah untuk dimengerti oleh masyarakat penerima layanan.
2. **Akuntabilitas**, layanan yang disediakan mampu pertanggung jawaban berdasar ketentuan peraturan undang-undang yang ada.
3. **Kondisional**, layanan publik harus sesuai kondisi kemampuan pemberi dan penerima layanan namun tetap harus dengan prinsip efektif dan efisien.
4. **Partisipatif**, Senantiasa mendorong dan melibatkan masyarakat dalam menyampaikan aspirasi dan kebutuhan masyarakat.
5. **Tidak diskriminasi**, adanya kesamaan hak yang diberikan oleh pemberi pelayanan dengan pihak yang menerima layanan tanpa melihat ras, suku, agama, golongan, gender ekonomi apalagi status sosial.
6. **Keseimbangan** antara hak dan kewajiban yaitu penerima dan pemberi layanan publik harus memenuhi hak dan kewajiban masing-masing pihak yang bersangkutan.

Dari penjabaran di ataslah kemudian muncul pelayanan yang berkualitas atau layanan prima yang berorientasi pada masyarakat sangat tergantung pada perilaku birokrasi yang ditentukan dari tingkat kepuasan masyarakatnya dalam menerima pelayanan. Namun hal ini berbanding terbalik

dengan yang harusnya diterima oleh masyarakat setempat. Berdasarkan Keputusan Menteri P A N No. 58/ 2002 mengelompokan pelayanan dari instansi pemerintah BUMN / BUMD. Menyatukan jenis layanan didasarkan pada ciri dan sifat kegiatan produk pelayan di hasilkan, dari beberapa titik ukur yaitu:

1. Pelayanan administratif merupakan jenis layanan yang diberikan dari unit pelayanan seperti melakukan pencatatan, melakukan penelitian, pengambilan keputusan, mengambil dokumentasi serta kegiatan lain yang secara keseluruhan menghasilkan produk akhir berupa dokumen.
2. Pelayanan barang merupakan jenis layanan yang diberikan dari unit pelayanan seperti kegiatan menyediakan bahan berbentuk fisik termasuk mendistribusikan dan menyampaikan kepada konsumen langsung dalam suatu sistem.
3. Pelayanan jasa adalah jenis layanan yang diberikan oleh unit pelayanan seperti sarana dan prasarana.

## **STUDI KEPUSTAKAAN**

### **Perilaku organisasi**

Perilaku adalah respon atau reaksi seseorang individu atau stimulus dari luar atau dari dalam dirinya hal ini dikemukakan oleh Miftha Thoha (2005:35). Berdasarkan etimologi kata perilaku birokrasi (bureaucracy behavior) berasal dari dua kata yaitu perilaku dan birokrasi. Perilaku artinya perbuatan atau tindakan yang merespon seseorang untuk berbuat sesuatu secara sadar dalam mewujudkan tujuannya.

Stephen P. Robbins dan Timothy A. Judge 2008:11 mengemukakan bahwa: organizational behavior atau perilaku birokrasi adalah bagian dari studi yang menelaah pengaruh dari individu, kelompok serta struktur terhadap perilaku dalam suatu organisasi, dengan arah untuk menerapkan ilmu pengetahuan untuk meningkatkan efektivitas suatu organisasi.

Robbins juga menjelaskan tentang perilaku organisasi yaitu studi yang mengambil pandangan secara mikro dan memberi penekanan pada beberapa individu dan kelompok kecil. Perilaku organisasi memfokuskan diri perilaku dalam organisasi dan sejumlah prestasi dan juga variabel tentang sikap yang sempit dari semua pegawai, dan kepuasan kerja adalah yang menjadi perhatian (Robbins, 2006).

Birokrasi dalam KBBI didefinisikan sebagai sistem pemerintah yang dilaksanakan oleh pegawai pemerintahan karena berpegang pada hierarki dan juga jenjang jabatan. Proses pelaksanaan yang masih lambat dan masih cenderung menggunakan sistem aturan adat.

Secara epistemologi arti tau istilah dari birokrasi bersumber dari bahasa Yunani, yaitu Bureau, yang artinya meja tulis atau dapat pula dikatakan tempat bekerjanya para pejabat. (Wahyudi Kumorotomo 2018:74).

Birokrasi adalah alat untuk mewujudkan pelayanan yang efektif, efisien atau tepat waktu, adil, transparansi serta akuntabel. Hal ini juga merupakan sebuah fungsi dari pelayanan birokrasi di negara Indonesia ini. Birokrasi merupakan hal yang penuh dengan kelakuan atau inflexibility dan kemunduran struktural atau Structural Static, tata cara yang berlebihan atau ritualism dan penyampaian sasaran atau Perversion Goals, sifat pengabdian atau Alienation serta otomatis atau Automatism dan menutup diri

terhadap perbedaan dan pendapat atau *Constrain Of Dissent*.

Michael G. Roskin menyatakan bahwa birokrasi adalah bentuk organisasi dalam lingkup besar yang terdiri dari beberapa pejabat yang diangkat untuk menjalankan kebijakan berdasarkan pemegang kewenangan dalam pengambilan keputusan. Hal ini menunjukkan birokrasi adalah suatu sistem yang rasional atau dapat diterima akal sehat atau diatikan sebagai struktur yang terorganisir memungkinkan adanya pelaksanaan kebijakan publik yang efektif dan efisien. Seiring dengan itu, Ndraha (2003:44) dalam Zainuddin menyatakan bahwa ada tiga tipe pengertian birokrasi yaitu:

1. Birokrasi sebagai aparat yang diangkat penguasa untuk menjalankan pemerintah
2. Birokrasi sebagai perilaku pemerintahan yang buruk
3. Birokrasi sebagai tipe ideal organisasi

Istilah birokrasi dalam kehidupan sehari-hari setidaknya dapat dimaknai sebagai berikut:

1. *Bureaucracy as rational organization*, birokrasi sebagai suatu organisasi yang rasional atau dapat diterima akal dalam melaksanakan setiap aktivitasnya.
2. *Bureaucracy as rule by official*, birokrasi merupakan seperangkat aturan yang dijalankan oleh para pejabat dalam rangka memberikan layanan kepada masyarakat.
3. *Bureaucracy as organizational inefficiency*, birokrasi bagian dari pemborosan yang dilakukan oleh organisasi, yang meliputi pemborosan waktu tenaga, finansial, maupun

sumberdaya lainnya.

4. *Bureaucracy as public administration*, birokrasi administrasi publik merupakan proses mengelola sumber daya publik digunakan bagi kepentingan masyarakat.
5. *Bureaucracy as administration by officials*, birokrasi sebagai administrasi yang dilaksanakan oleh semua pegawai.
6. *Bureaucracy as the organization*, birokrasi organisasi memiliki aturan dan struktur yang jelas dan formal dan organisasi sebagai sistem kerjasama yang berarti.
7. *Bureaucracy as modern society*, birokrasi adalah ciri dari masyarakat modern yang menjadi sebuah keharusan, yang dapat dicapai melalui institusi formal yang dapat mengedalikan perilaku menyimpang masyarakat.

Menurut Max Weber seperti yang dikutip M. Mas'ud Said 2007:2 mengatakan bahwa birokrasi merupakan sistem administrasi yang terus dilakukan dengan kesesuaian, dilaksanakan dengan cara tertentu didasarkan aturan tertulis oleh orang-orang yang berkompeten dibidangnya.

Tesis utama teori birokrasi Weber (Samad 2016: 10) menyatakan bahwa birokrasi yang rasional diperlukan untuk ekonomi modern dengan menggunakan konsep *Type ideal* dengan ciri-ciri antara lain :

1. Kegiatan birokrasi dilaksanakan secara teratur yang sesuai dengan batas otoritas yang jelas.
2. Ada hierarki kewenangan
3. Ada aturan yang jelas tentang perilaku otoritas, tanggung jawab pegawai
4. Pegawai diterima atas dasar Merit

system bukan atas dasar kekerabatan (Patronate)

Sebagaimana yang diungkapkan oleh Max Weber dalam hal ini dikonstatir oleh Moeljarto (Samad 2016:10) tentang kedudukan staf atau pegawai dalam sebuah organisasi legal rasional:

1. Menjalankan amanah impersonal sesuai dengan jabatan
2. Terdapat hierarki jabatan yang jelas
3. Fungsi kewenangan ditentukan secara jelas
4. Diangkat sesuai dengan kontrak
5. Dipilih sesuai kualifikasi professional
6. Memiliki gaji dan diberikan hak-hak pension
7. Jabatan merupakan lapangan kerja yang pokok
8. Karier serta promosi atas dasar senioritas dan juga keahlian
9. Pejabat sangat mungkin tidak sesuai dengan porsi jabatannya
10. Pejabat tunduk pada sistem disiplin yang seragam

Seiring dengan hal tersebut Weber lebih menegaskan bahwa ada tiga elemen pokok dalam konsepsi birokrasi yaitu:

1. Birokrasi dipandang sebagai instrumen teknis,
2. Birokrasi dipandang sebagai kekuatan independen dalam masyarakat,
3. Para birokrat tidak mampu memisahkan perilaku mereka dari kepentingannya.

Pandangan Weber terkait tipe ideal birokrasi dengan ciri legal rasional mengindikasikan bahwa birokrasi pemerintahan bersifat tertutup dan hanya berorientasi pada penguatan internal

birokrasi yang sarat akan kekuasaan sehingga birokrasi tersebut lebih berorientasi pada kepentingan pribadi atau kelompok. Maka dari itu, jika diamati berarti teori birokrasi tipe ideal legal rasional Weber sejalan dengan perspektif administrasi publik, yaitu paradigma *The Old Administration* digantikan oleh tekanan pada kekuasaan negara atau pemerintahan dengan pendekatan teori politologi.

Hingga saat ini, teori Max Weber (Aron, 1970; Caser, 1977; dan Thoha, 1996) dalam Samad (2016: 13) masih sangat berpengaruh disegala organisasi, terutama dalam organisasi birokrasi dan bisnis. Dalam organisasi birokrasi dan bisnis, birokrat selalu diidentikkan dalam struktur organisasi yang tolak ukurnya pada semua organisasi. Max Weber memperlihatkan beberapa ciri birokrasi, yaitu:

1. Hierarki otoritas
2. Impersonal
3. Peraturan tertulis
4. Promosi sesuai dengan prestasi
5. Pembagian kerja
6. Efisiensi

Untuk membentuk perilaku birokrasi dalam mencapai tujuan yang diharapkan, Thoha (2002: 184) menyatakan bahwa, perilaku manusia merupakan fungsi dari interaksi antara individu dengan lingkungannya. Perilaku seorang individu dimulai melalui proses interaksi antara individu itu dengan lingkungan sekitarnya.

### **Kualitas Pelayanan Publik**

Kualitas adalah sesuatu yang penting dalam melakukan proses produksi, baik dibidang produksi barang atau bidang

jasa, misalnya jasa layanan. Kualitas merupakan kondisi yang dinamis berhubungan dengan produk, jasa, manusia, proses serta lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan.

Menurut Ahmad (2002) mengemukakan bahwa dasar perilaku pejabat publik yang baik adalah pengabdian, niat dan mengelola pelayanan publik dengan sangat baik sebagai abdi negara. Meningkatkan kualitas pelayanan terhadap masyarakat yang bebas dari KKN yaitu korupsi kolusi dan nepotisme.

Dalam Konteks pelayanan publik hakekatnya, yaitu pelayanan terhadap masyarakat bukan atas nama kepentingan diri pribadi dan kepentingan perseorangan atau individu. Sangkalan (2012) menyatakan bahwa bila reformasi pemerintahan dilakukan, maka pada dasarnya reformasi tersebut mampu mencapai tujuan-tujuan ekonomi dan efisiensi penyelenggaraan pemerintah, namun selain dari itu pemerintah harus mampu untuk mengimbangi dengan pelayanan yang efektif dan efisien.

Pendapat lain dikemukakan menurut lembaga Administratif Negara (Syafie, 2015) jenis-jenis pelayanan publik yaitu:

1. Pelayanan pemerintahan merupakan jenis pelayanan untuk masyarakat yang terkait tugas umum Pemerintahan seperti layanan pembuatan SIM, Pajak, KTP Perijinan serta Keimigrasian.
2. Pelayanan pembangunan merupakan jenis layanan terhadap masyarakat terkait sarana dan juga prasarana sebagai fasilitas bagi warga dalam melakukan aktivitas. Pelayanan ini mencakup penyediaan

jembatan, pelabuhan, jalan, dan lain sebagainya.

3. Pelayanan Utilitas jenis pelayanan yang menyangkut utilitas masyarakat seperti menyediakan air, listrik dan transportasi dari dalam.
4. Pelayanan sandang pangan dan pangan yaitu layanan yang menyediakan bahan pokok masyarakat dan kebutuhan tempat tinggal seperti penyediaan beras, gas, gula perumahan dll.
5. Pelayanan kemasyarakatan merupakan jenis pelayanan dari sifat dan kepentingannya bertumpu pada kegiatan kemasyarakatan misalnya pelayanan pendidikan, layanan kesehatan, penjara, rumah yatim piatu dan sebagainya.

Mahmudi mengemukakan Dalam pemberian layanan publik Instansi penyedia Pelayanan berdasar Asas Pelayanan publik mana (Ratminto, 2009:19-20).

- a. *Transparansi*, pelayanan yang sifatnya terbuka, tidak sulit diakses semua pihak yang memerlukan dan disediakan dengan baik serta mudah dimengerti.
- b. *Akuntabilitas*, yaitu layanan publik mampu dipertanggungjawabkan sesuai peraturan perundang-undangan. *Kondisional*, yaitu pemberi layanan publik yang sesuai dengan keadaan antara pemberi dan penerima pelayanan dan tetap berpegang kepada prinsip *efektif dan efisien*.
- c. *Partisipatif*, mendorong peran serta masyarakat dalam penyelenggaraan layanan publik dengan melihat aspirasi kebutuhan serta harapan masyarakat.

- d. Tidak *Diskriminatif*, pemberian layanan publik tidak ada unsur diskriminasi, atau dapat dikatakan tidak membedakan antara ras, agama dan suku, golongan, gender, status sosial, serta ekonomi.
- e. Keseimbangan antara hak dan juga kewajiban, adalah yang memberi pelayanan dan menerima layanan publik harus memenuhi hak dan kewajibannya masing-masing.

Standar dari pelayanan publik menurut keputusan menteri PAN nomor 63/KEP/M.PAM/2003 (Mulyadi, 2016) lebih kurangnya dapat meliputi:

1. Prosedur Pelayanan, Prosedur layanan yang dibakukan bagi orang yang memberikan layanan dan begitupun yang menerima layanan.
2. Waktu penyelesaian, yang ditetapkan sejak saat menajukan permintaan sampai dengan selesainya pelayanan termasuk pengaduan.
3. Biaya pelayanan, tarif pelayanan termasuk rincian yang ditentukan dalam proses pemberian pelayanan.
4. Produk pelayanan, hasil layanan yang akan diperoleh sesuai dengan ketentuan yang ada dan telah ditetapkan.
5. Sarana dan juga prasarana pemberian layanan yang sesuai dengan penyelenggara pelayanan publik.

Selanjutnya Hasbar ( Sellang 2016:147) mengemukakan bahwa pelayanan diberikan untuk masyarakat itu menuntut kualitas. Pelayanan yang dilaksanakan oleh pemerintah melalui

aparatnya, walaupun tidak bertujuan untuk mencari keuntungan namun tetap harus mengutamakan kualitas pelayanan sesuai tuntutan. Menurut Zeithaml-Parasuraman-Berry (1990) dalam Samad (2016: 105) menawarkan indikator untuk mengetahui kualitas layanan yang dirasakan secara nyata oleh konsumen/penerima layanan.

1. Tangibles, merupakan kualitas pelayanan yang berupa sarana fisik perkantoraan, komputerisasi administrasi, dan ruang tunggu, serta tempat informasi.
2. Realibility, yakni kemampuan dan keandalan untuk menyediakan pelayanan yang terpercaya.
3. Responsiviness, yaitu kesanggupan untuk membantu dan menyediakan pelayanan secara cepat, tepat serta tanggap terhadap keinginan penerima layanan.
4. Assurance, adalah kemampuan, keramahan dan juga sopan santun pegawai dalam menyakinkan kepercayaan kepada penerima layanan.
5. Empathy, yakni sikap tegas tetapi penuh perhatian dari pegawai terhadap penerima layanan.

Menurut dari Heizer dan Render dalam Wibowo (2011) (Sellang, 2016:147) kualitas sebagai tingkat kemampuan dari produk dan atau jasa mencukupi kebutuhan pelanggan. Diartikan juga sebagai totalitas penampilan dan ciri-ciri produk atau jasa yang berusaha keras dengan segenap kemampuannya memuskan kebutuhan tertentu.

Krajewski dan Ritzman dalam Wibowo (2011) (Sellang 2016: 147) mengemukakan bahwa untuk dapat memaknai makna kualitas, dapat dilihat dari

perspektif produsen dan konsumen. Dalam perkiraan pelanggan atau penerima layanan, kualitas mempunyai banyak dimensi dan mungkin diterapkan dalam satu waktu. Penerima layanan melihat kualitas dari dimensi sebagai berikut:

1. Conformance to specification (kesesuaian dengan spesifikasi) pengharapan akan produk atau jasa yang memenuhi kualitas .
2. Value (nilai), menunjukkan seberapa baik produk atau jasa mencapai tujuan yang dimaksudkan pada harga yang pelanggan bersedia membayar. Diukur dari harga yang dibayar untuk produk atau jasa.
3. Fitness for Use (cocok untuk digunakan), Seberapa baik pemberian pelayanan yang diberikan untuk mencapai tujuan yang dimaksudkan dengan mementingkan fitur mekanis dan kenyamanan pelayanan.
4. Support (dukungan), berupa dukungan yang diberikan yang sangat penting pula dalam pemberian pelayanan.
5. Psychological Impressing (Kesan Psikologi), orang sering mengevaluasi kualitas produk atau jasa atas dasar kesan psikologi, iklim, citra, atau estetika. Dalam pelayanan, dimana terdapat kontak langsung dengan penyelenggaraan, penampilan dan tindakan penyelenggaraan sangatlah penting.

### **Perilaku Birokrasi Pelayanan Publik**

Pemerintah pada hakikatnya merupakan pelayanan kepada masyarakat dan peradaban dapat

melayani dirinya sendiri. Birokrasi dituntut untuk senantiasa dapat meningkatkan kinerjanya dalam pembeian pelayanan publik yang tidak mengutamakan asas kekeluargaan. Perilaku birokrasi dasarnya terbentuk melalui keseluruhan dari aktivitas, misalnya unsur adanya kepentingan, kebutuhan, motivasi, dan sikap yang potensial dapat menjelaskan perilaku tertentu. Maka dari itu perilaku kepentingan seseorang melandasi perilaku atau dengan kata lain perilaku seseorang itu dipengaruhi oleh kepentingan. Selain itu perlu disadari bahwa perilaku seseorang tidak hanya dipengaruhi oleh factor eksternal yang merupakan respon spontan terhadap kondisi tertentu. Seiring dengan itu Ndraha (1997) dalam Samad (2016:55) menyatakan bahwa adanya kemampuan, kebutuhan, cara berpikir untuk menentukan pilihan, pengalaman dan reaksi terhadap sesuatu.

Tjiptono (Samad, 2016:106) mengatakan ada tiga kunci dalam pemberian pelayanan yang unggul :

- a. Kemampuan memahami kebutuhan dan keinginan pelanggan termasuk didalamnya memahami tipe pelanggan.
- b. Pengembangan data base yang lebih akurat dari peaing mencakup data kebutuhan dan keinginan setiap segmen pelanggan dan perubahan kondisi persaingan
- c. Pemanfaatan informasi yang diperoleh dari riset dalam suatu erangka strategi.

### **Kualitas Pelayanan Publik**

Pelayanan berkualitas atau prima yang arahnya pada penerima sangat bergantung pada kepuasan penerimaan

layanan. Goetsch& Davis (dalam Tjiptono (1996: 51) mengartikan kualitas secara lebih luas jangkauannya bahwa kualitas adalah kondisi yang dinamis terkait dengan produk, jasa, manusia, proses serta lingkungannya yang memenuhi atau melebihi harapan. (Nurdin, n.d.)

### **Pengaruh Perilaku Birokrasi terhadap Kualitas Pelayanan**

Menurut Moenir (2010:80) mengemukakan bahwa untuk layanan umum terdapat faktor-faktor dikatakan dapat memengaruhi kualitas pelayanan publik yaitu:

- a. Faktor kesadaran semua pejabat serta petugas yang masuk dalam pelayanan umum,
- b. Faktor aturan-aturan yang digunakan sebagai landasan kerja pelayanan,
- c. Faktor organisasi yang merupakan alat atau sistem yang memungkinkan berjalannya mekanisme pelayanan.
- d. Faktor pendapatan yang dianggap mampu mencukupi kebutuhan hidup minimum,
- e. Factor keterampilan
- f. Factor sarana dalam melaksanakan tugas pelayanan.

### **METODE PENELITIAN**

Penelitian ini dilaksanakan di Desa Bina Baru kecamatan Kulo Kabupaten Sidenreng Rappang. Metode penelitian yang digunakan yaitu menggunakan metode Kuantitatif yaitu suatu model penelitian yang bersifat induktif, objektif dan ilmiah dengan data yang diperoleh berupa angka atau pernyataan dan juga menganalisis menggunakan analisis statistik. Populasi yang digunakan dalam penelitian ini adalah keseluruhan dari

masyarakat desa Bina Baru kecamatan Kulo Kabupaten Sidenreng Rappang yang berjumlah (1.775) jiwa. Teknik penentuan sampel yang digunakan adalah rumus Slovin dengan tingkat kesalahan 10% maka dari itu penelitian ini dengan jumlah 100 orang. Teknik pengumpulan data yang digunakan adalah melakukan Observasi, Kuisioner, wawancara dan studi pustaka sedangkan teknik analisis data yang digunakan adalah teknik analisis data kuantitatif.

### **HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN**

#### **Perilaku Birokrasi**

Rekapitulasi tanggapan responden tentang indikator perilaku birokrasi

<b>Indikator perilaku Birokrasi</b>	<b>persentase</b>
Prosedur pengurusan surat	58%
Kesesuaian tugas	62.4%
Tanggung jawab pegawai	61.2%
Sikap pegawai melayani	60.0%
Pengangkatan pegawai	60.4%
System kekerabatan dalam pelayanan	59.8%
<b>Jumlah</b>	<b>362.6%</b>
<b>Rata-rata persentase</b>	<b><math>362.6/6 = 60.4\%</math></b>

Sumber : Rekapitulasi Kuisioner April 2020

Dari tabel diatas terdapat enam indikator dalam pengaruh perilaku birokrasi yang digunakan peneliti untuk mengukur bagaimana pengaruh perilaku birokrasi di desa Bina Baru kecamatan Kulo kabupaten

Sidenreng Rappang. Adapun indikator yang pertama adalah Prosedur Pengurusan surat, dari hasil persentase diperoleh 58.8% termasuk kategori kurang baik, indikator yang kedua yakni Kesesuaian tugas, dari hasil persentase diperoleh 62.4% termasuk kategori baik, indikator yang ketiga Tanggung jawab pegawai, dari hasil persentase diperoleh 61.2 % dikategorikan baik, indikator yang keempat Sikap pegawai melayani, dari hasil persentase didapatkan 60.0 % dikategorikan kurang baik, indikator yang kelima pengangkatan pegawai, dari hasil persentase diperoleh 60.4 % dikategorikan kurang baik, indikator yang terkahir sistem kekerabatan dalam pelayanan, dari hasil persentase diperoleh 59.8% dikategorikan kurang baik, Hasil akumulasi rekapitulasi mengenai perilaku birokrasi di desa Bina Baru kecamatan Kulo kabupaten Sidenreng Rappang dengan rata-rata presentase 60.4% atau dikategorikan “kurang baik.”

### Kualitas pelayanan publik

Rekapitulasi tanggapan responden mengenai indicator kualitas pelayanan publik

Indicator kualitas pelayanan publik	Persentase
Kenyamanan ruang tunggu	52.8%
Tempat informasi	49.4%
System teknologi	72.4%
Kemampuan menyediakan layanan	59.6%
Kehandalan menyediakan layanan	58.4%
Kesanggupan menyediakan layanan	65.4%

Pelayanan yang cepat	60.4%
Kemampuan meyakinkan	65.8%
Keramahan memberikan layanan	60.2%
Sikap memberi perhatian	58.6%
Jumlah	603%
<b>Rata-rata persentase 603/10=60.3%</b>	

Sumber : Olah Data Primer, April 2019

Tabel diatas terdapat sepuluh indikator dalam kualitas pelayanan publik yang digunakan oleh peneliti untuk mengukur kualitas pelayanan publik di Bina Baru kecamatan Kulo kabupaten Sidenreng Rappang. Adapun indikator yang pertama adalah kenyamanan ruang tunggu, dari hasil persentase diperoleh 52.8% termasuk kategori kurang baik, indikator yang kedua tempat informasi, dari hasil persentase diperoleh 49.4% dikategorikan kurang baik, indicator yang ketiga sistem teknologi, dari hasil persentase diperoleh 72.4% dikategorikan baik, indikator keempat kemampuan menyediakan layanan, dari hasil persentase diperoleh 59.6% dikategorikan kurang baik, indikator kelima kehandalan menyediakan layanan dari hasil persentase diperoleh hasil 58.4% dikategorikan kurang baik, indicator keenam kesanggupan menyediakan layanan dari hasil persentase diperoleh 65.4% dikategorikan baik, indikator ketujuh pelayanan yang cepat dari hasil persentase diperoleh 60.4% dikategorikan kurang baik, indikator kedelapan kemampuan meyakinkan dari hasil persentase diperoleh 65.8% dikategorikan baik, indikator kesembilan keramahan memberikan pelayanan dari hasil persentase diperoleh 60.2% dikategorikan

kurang baik, dan indikator terakhir sikap memberi perhatian dari hasil persentase diperoleh hasil 58.6%. Akumulasi hasil rata-rata persentase dari kesepuluh item indikator kualitas pelayanan publik di desa Bina Baru kecamatan Kulo kabupaten Sidenreng Rappangdiatas, maka diperoleh rata-rata persentase, yaitu 60.3% atau kategori "kurang baik"

## **KESIMPULAN DAN SARAN**

### **Kesimpulan**

Berdasarkan penelitian selama kurang lebih dua bulan maka peneliti menarik kesimpulan untuk menjawab pertanyaan rumusan masalah penelitian. Beberapa kesimpulan yang dapat ditarik dari penelitian ini yaitu sebagai berikut:

1. Indikator Perilaku Birokrasi di desa Bina Baru kecamatan Kulo kabupaten Sidenreng Rappang memiliki hasil persentase 60.4% berada pada kategori kurang baik dilihat dari prosedur pengurusan surat, kesesuaian tugas, tanggung jawab, sikap, pengangkatan pegawai, dan sistem kekerabatan dalam pelayanan.
2. Indikator Kualitas pelayanan publik di desa Bina Baru kecamatan Kulo Kabupaten Sidenreng Rappang memiliki hasil rata-rata persentase yaitu 60.3% dilihat dari kenyamanan ruang tunggu, tempat informasi, sistem teknologi, kemampuan menyediakan layanan, kehandalan, kesanggupan menyediakan layanan, pelayanan cepat, kemampuan, keramahan dan sikap perhatian.
3. Pengaruh perilaku birokrasi terhadap kualitas pelayanan publik di desa Bina Baru kecamatan Kulo

Kabupaten Sidenreng Rappang dinyatakan berpengaruh signifikansi dengan Nilai thitung  $\geq$  ttabel, yaitu dengan jumlah  $7.478 \geq 1.660$ .

## **REFERENSI**

- Ahmad, Jamaluddin. 2011. Perilaku Birokrasi dan Pengambilan Keputusan. Makassar: Badan Penerbit UNM.
- Ahmad Jamaluddin. 2015. Metode Penelitian Administrasi Publik. Gava Media : Yogyakarta
- Baru, Bambang Martin, FX. Sudjatmoko, Iswati, Retno (2017). Perilaku arogansi birokrasi dan perilaku jalan pintas masyarakat, pengaruhnya terhadap pelayanan publik. Universitas Merdeka Madiun.
- Kepmen PAN Nomor 58 Tahun 2002. Pengelompokan Pelayanan dari Instansi pemerintahan BUMN/BUMD berdasarkan ciri dan sifat kegiatan produk pelayanan.
- Kumorotomo, Wahyudi. (2018). Etika Administrasi Negara. Depok: Rajawali pres.
- Muliyadi, D. (2016). Administrasi publik untuk pelayanan publik. bandung: alfabeta.
- Nurdin, I. (2019). Kualias Pelayanan Publik: Media Sahabat Cendikia. Surabaya.
- Ratminto, dan atik deпти W. (2009). manajemen pelayanan pustaka belajar: yogyakarta.
- Samad, Zainuddin. (2017). Teori-teori Mutakhir dalam Perpektif Ilmu Administrasi Negara. Makassar Phinatama : Media.
- Sellang, K., Tuwu, L., & Basri, M. (2016). Penerapan Prinsip-Prinsip Pelayanan Publik Dalam Pelayanan Kartu Tanda Penduduk Elektronik Pada Kabupaten

- Sidenreng Rappang. Akmen Jurnal Ilmia, 13(3), 608–615.
- Sujarweni, V. Wirantna. (2018). Metode Penelitian lengkap, praktis, dan mudah dipahami. PT. Pustaka Baru: Yogyakarta.
- Sugiyono. 2009. Metode Penelitian Administrasi. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. 2013. Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan Kombinasi. Alfabeta. Bandung
- Syafie, dan welasari. (2015). Ilmu Administrasi (pp. 120–140). pp. 120–140. Yogyakarta: pustaka belajar.
- Undang-Undang Dasar 1945 alinea ke-4. Aspek pokok pelayanan aparatur atau birokrat.