

# PERILAKU BIROKRASI PEMERINTAH DALAM PELAYANAN PERIZINAN DI KABUPATEN MINAHASA SELATAN

MAXI EGETEN

**Abstrak :** munculnya paradigma *good governance*. birokrasi pemerintah diharuskan berubah sikap dan perilakunya serta mampu memberikan layanan publik yang profesional, akuntabel dan transparan sebagaimana keinginan masyarakat. tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui faktor-faktor apa yang menyebabkan perilaku birokrasi dalam pelayanan perizinan di Kabupaten Minahasa Selatan yang belum baik. Hasil dari tujuan penelitian ini diupayakan untuk ditemukannya konsep baru dalam rangka pengembangan ilmu administrasi publik.

penelitian ini menggunakan penelitian kualitatif dengan maksud bahwa dalam penelitian ini dapat mengungkap, menguraikan serta memahami fenomena yang terjadi pada latar dan obyek penelitian yang dalam hal ini perilaku birokrasi. Analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah analisa deskriptif kualitatif. Informan ditetapkan berdasarkan pertimbangan bahwa mereka dianggap dapat memberikan data dan informasi mengenai perilaku birokrasi pemerintah dalam pelayanan perizinan di Kabupaten Minahasa Selatan. Hasil Penelitian menunjukkan Perilaku Birokrasi Pemerintah dalam pelayanan perizinan di Kabupaten Minahasa Selatan menunjukkan realitas yang belum baik. Beberapa faktor yang menyebabkan perilaku birokrasi pemerintah dalam pelayanan perizinan sehingga pelayanan belum baik antara lain adalah faktor perilaku individu, perilaku kelompok serta struktur organisasi.

**Kata Kunci :** Birokrasi Pemerintah, Pelayanan Perizinan

## PENDAHULUAN

Dalam perspektif negara modern, birokrasi pemerintah merupakan instrument administrative yang berperan penting dan sangat dibutuhkan untuk memenuhi kepentingan masyarakat. Oleh karena itu, setidaknya ada tiga alasan kehadiran birokrasi pemerintah di daerah sangat diperlukan yaitu: Pertama, Pelayanan (service). Kehadiran birokrasi pemerintah dengan fungsi pelayanan bertujuan untuk menciptakan kondisi yang menjamin bahwa warga masyarakat dapat melaksanakan kehidupan mereka secara wajar. Kedua, Pemberdayaan

(empowerment), fungsi ini bertujuan untuk meneyiptakan masyarakat yang mandiri. Ketiga, Pembangunan (development) dalam fungsi pembangunan terkandung maksud untuk secara bertahap meningkatkan kesejahteraan masyarakat. Rasyid (1999 : 116).

Berpijak pada alasan tersebut, maka kehadiran birokrasi pemerintah dianggap penting dan sangat dibutuhkan karena birokrasi merupakan satu-satunya institusi formal yang mendapatkan legitimasi politik masyarakat untuk menjalankan fungsi-fungsi pelayanan,

pemberdayaan dan pembangunan. dengan memiliki struktur jaringan terlengkap, memungkinkan birokrasi menjadi institusi yang mampu menjangkau berbagai kepentingan masyarakat. Disamping itu, kehadiran birokrasi dipandang sebagai sebuah solusi atas segala permasalahan yang sering muncul berkaitan dengan pelayanan pemerintahan dan pembangunan.

Lazimnya sebuah organisasi publik yang penling dan strategis, muka dalam penyelenggaraan urusan publik, birokrasi pemerintah dituntut memiliki fungsi dan kewenangan yang jelas sebagaimana diatur secara hukum melalui peraturan formal. Ketika reformasi bergulir dengan munculnya paradigma good governance. birokrasi pemerintah diharuskan berubah sikap dan perilakunya serta mampu memberikan layanan publik yang professional, akuntabel dan transparan sebagaimana keinginan masyarakat.

Sebagai institusi formal yang memegang peran penting nampaknya birokrasi pemerintah saat ini belum berubah seeara substansial terutama dalam pelayanan publik. Reformasi birokrasi yang menghendaki adanya perubahan dalam aspek individu maupun organisasi, merupakan konsekuensi logis dari sebuah realitas birokrasi yang masih

jauh dari harapan masyarakat. Meskipun telah terjadi pergeseran dari model birokrasi otoritarian ke model birokrasi pluralism, masalah birokrasi sebagai pelayan publik belum banyak berubah, bahkan masih diperlukan waktu lagi untuk mewujudkan birokrasi pemerintah yang mengedepankan prinsip-prinsip good governance.

Sejak diterapkannya kebijakan desentralisasi dan otonomi daerah, birokrasi pemerintah diberi kewenangan yang luas disertai tanggung jawab penuh untuk melaksanakan pelayanan kepada masyarakat. Melalui kebijakan ini, menjadi momentum yang baik bagi pemerintah daerah dalam memanifestasikan tugas dan fungsi pemerintah yaitu pelayanan kepada masyarakat sehingga kesejahteraan masyarakat dapat tereapai.

Undang-Undang Nomor 32 tahun 2004 tentang Pemerintahan Daerah menggariskan bahwa pelayanan publik merupakan urusan wajib pemerintah daerah disamping berbagai urusan lainnya. Hal ini mengindikasikan bahwa pemerintah daerah wajib meningkatkan kualitas pelayanan publik sesuai dengan asas-asas penyelenggaraan negara dan sekaligné merupakan perwujudan prinsip utama kebijakan desentralisasi dan otonomi daerah.

Hasil penelitian Governance and Decentralization Survey (GDS) tahun 2002 dan kesimpulan Bank Dunia yang dilaporkan oleh World Development Report tahun 2004 menemukan sebuah fakta bahwa penyelenggaraan pelayanan publik di Indonesia sangat buruk. Hasil penelitian ini memberi makna bahwa selama beberapa tahun pelayanan publik yang dilakukan oleh birokrasi pemerintah ternyata tidak menunjukkan sebuah perubahan kearah yang lebih baik.

Meskipun pemerintah telah mengeluarkan berbagai kebijakan yang berkaitan dengan peningkatan kualitas pelayanan, sampai saat ini masih banyak yang beranggapan bahwa pelayanan yang diberikan kepada masyarakat masih kurang baik. Banyak kasus pelayanan publik menunjukkan bahwa sering terjadinya diskriminasi pelayanan serta tidak adanya kepastian pelayanan. Fenomena seperti ini menjadi penyebab munculnya korupsi, kolusi dan nepotisme (KKN), karena para pengguna jasa cenderung memilih menyogok dengan biaya tinggi kepada pemerintah untuk mendapatkan pelayanan. Asumsinya adalah dengan menyogok, maka urusan akan menjadi mudah, cepat dan lancar.

Berkaitan dengan hal tersebut, pemerintah pusat telah mengeluarkan

kebijakan antara lain mengharuskan pelayanan perizinan pada satu pintu agar supaya rantai birokrasi tidak panjang dan lebih efisien. Hal ini berlaku diseluruh Indonesia dan menjadi salah satu strategi dalam pemulihan ekonomi Indonesia tahun 2013.

Dewasa ini banyak daerah telah mengambil kebijakan untuk menerapkan pelayanan perizinan satu pintu sebagai upaya reformasi birokrasi. Sebagian daerah melaksanakan dengan antusias dan kreatifitas yang tinggi sehingga pelayanan menjadi optimal yang akhirnya kesejahteraan masyarakat dapat diwujudkan. Namun demikian banyak juga daerah yang sudah menerapkan kebijakan pelayanan satu pintu tetapi diakui belum optimal dilaksanakan. Hasil survey Komisi Pemberantasan Korupsi di 22 daerah kabupaten/kota menunjukkan terjadinya penurunan kualitas pelayanan dan rata-rata pelayanan yang diberikan masih buruk.

Kabupaten Minahasa Selatan Provinsi Sulawesi Utara adalah sebuah daerah otonom yang memiliki pertumbuhan pesat diantara 15 Kabupaten/Kota oleh karena kawasan ini dengan sumber daya alam yang melimpah mengandung minat investor untuk menanamkan modalnya. Dengan sendirinya saat ini banyak industri jenis

pabrik yang tumbuh dan berkembang di daerah ini. Disamping itu keinginan masyarakat untuk membuka usaha memunculkan banyaknya pelaku-pelaku usaha baik dari sektor barang maupun jasa. Guna memanfaatkan potensi yang ada menjadi peluang ekonomi dan pembangunan, pemerintah Kabupaten Minahasa Selatan mengeluarkan visinya yakni mewujudkan Kabupaten Minahasa Selatan yang berdaya saing, beriman, mandiri melalui percepatan dan ketepatan pembangunan. Dan salah satu misi yang ditetapkan adalah mewujudkan pemerintahan yang baik melalui upaya peningkatan pelayanan publik yang lebih berkualitas. Dengan visi misi yang ditetapkan, tentunya pemerintah Kabupaten Minahasa Selatan berkomitmen untuk menjalankan kebijakan yang ditetapkan yakni pelayanan perizinan pada satu pintu guna mendukung strategi pemulihan ekonomi.

Dalam perkembangannya pemerintah Kabupaten Minahasa Selatan sejak tahun 2006 telah membentuk Unit Pelayanan Terpadu Satu Pintu (UPTSP) berdasarkan Peraturan Bupati Minahasa Selatan nomor 21 tahun 2006. Kemudian berdasarkan Peraturan Daerah Nomor 10 Tahun 2009 UPTSP berubah namanya menjadi Kantor Pelayanan Perizinan Terpadu Satu Pintu (KPPTSP).

Pembentukan kantor ini sebagai instansi yang memberikan pelayanan langsung kepada masyarakat sebagai upaya atau terobosan dalam pengembangan praktek pelayanan publik berdasarkan prinsip good governance. Dalam konteks ini, kebijakan pelayanan perizinan telah dikeluarkan oleh pemerintah Kabupaten Minahasa Selatan sejak tahun 2009 dengan harapan bahwa pengurusan semua perizinan akan berlangsung cepat, murah, efisien sehingga segala kebutuhan masyarakat akan terpenuhi dan bisa membawa dampak positif bagi pertumbuhan ekonomi.

Namun demikian, meskipun kebijakan telah diambil oleh Pemerintah Kabupaten Minahasa Selatan lewat peraturan daerah yang dikeluarkan ternyata implementasi pelayanan perizinan tidak sesuai dengan apa yang diharapkan. Hasil survey Ombudsman Provinsi Sulawesi Utara tahun 2012 menunjukkan bahwa pelayanan perizinan yang diberikan pemerintah dianggap masih belum baik. Kenyataan ini menunjukkan bahwa pemerintah kurang peduli dan tidak responsif terhadap keinginan masyarakat yang mengharapkan sebuah bentuk pelayanan yang berkualitas.

Berdasarkan uraian yang dikemukakan di atas, membawa

ketertarikan penulis untuk mengadakan penelitian tentang perilaku birokrasi pemerintah dalam pelayanan perizinan dimana bagi penulis permasalahan ini sangat penting mengingat kegagalan tugas-tugas pemerintah daerah dalam mewujudkan pelayanan publik yang baik dan berkualitas banyak disebabkan oleh perilaku birokrasi itu sendiri. Dengan pemikiran tersebut, penulis berkeyakinan penelitian ini akan sangat penting dan strategis bagi penerapan pelayanan - perizinan di Kabupaten Minahasa Selatan, disamping itu penting juga untuk pengembangan ilmu pengetahuan. Meskipun penelitian tentang pelayanan publik sudah banyak dilakukan tetapi khusus penelitian tentang perilaku birokrasi pemerintah dalam pelayanan perizinan belum banyak dilakukan.

Penelitian-penelitian terdahulu yang fokusnya pada perilaku birokrasi pemerintah antara lain dilakukan oleh Agus Rasas (2002), kemudian penelitian yang dilakukan oleh Libing (2008), selanjutnya penelitian oleh Azwardi (2002). Kemudian penelitian yang dilakukan oleh Budi Setiadi (2011), selanjutnya penelitian yang dilakukan oleh Sugeng Haryono (2013).

Temuan-temuan dalam penelitian-penelitian tersebut kurang memberi penekanan kepada aspek perilaku

birokrasi pemerintah bahkan kurang mengkaji secara tajam faktor-faktor penyebab perilaku birokrasi pemerintah dalam pelayanan publik juga dalam objek lainnya. Hal-hal yang dikemukakan dalam penelitian pertama sampai kelima berbeda-beda tetapi tidak terfokus pada perilaku birokrasi beserta penyebabnya. Padahal faktor-faktor penyebab perilaku birokrasi pemerintah sangat penting untuk dikemukakan mengingat dimensi faktor tersebut merupakan hal dominan yang mempengaruhi birokrasi pemerintah bertindak dan berperilaku. Dengan demikian perilaku birokrasi pemerintah dalam pelayanan perizinan menjadi hal yang penting dan memerlukan penelitian yang mendalam. Berkaitan dengan hal-hal yang diungkapkan, maka saya tertarik untuk melakukan penelitian ini dengan topik "Perilaku Birokrasi Pemerintah Dalam Pelayanan Perizinan Di Kabupaten Minahasa Selatan".

## **METODE PENELITIAN**

### **A. Desain Penelitian**

Didalam penelitian ini penulis menggunakan penelitian kualitatif dengan maksud bahwa dalam penelitian ini dapat mengungkap, menguraikan serta memahami fenomena yang terjadi pada latar dan obyek penelitian yang dalam hal ini perilaku birokrasi. Aktivitas penelitian yang dilakukan melalui serangkaian

kegiatan mengumpulkan, menggambarkan dan menafsirkan data tentang situasi yang dialami, kegiatan, hubungan tertentu, pandangan atau sikap yang ditunjukkan atau tentang keeenderungan yang tampak dalam proses yang sedang berlangsung. Melalui desain ini dapat diperoleh gambaran fenomena, fakta, sifat serta hubungan fenomenal tentang perilaku birokrasi pada pelayanan perizinan sehingga dapat dilakukan kategorisasi dan jawaban atas proposisi penelitian sebagai temuan penelitian.

Tujuan pendekatan kualitatif adalah untuk mengungkap dan memahami secara mendalam berbagai gejala yang terkait dengan masalah dan tujuan penelitian, Disamping itu mengumpulkan data sebagaimana adanya (das sein) menurut persepsi dan pandangan dari semua komponen yang ada di Kamar Pelayanan Perizinan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Minahasa Selatan baik unsur pimpinan maupun staf dengan komponen masyarakat yang melakukan pengurusan perijinan dan instansi teknis lainnya yang berkewenangan dalam melakukan peninjauan kelayakan lapangan sebagaimana pengajuan perizinan dari masyarakat dan tentu saja didukung dengan referensi teori yang ada, yang dibangun dalam kerangka pemikiran dan

proposisi. Penelitian ini mengeksplorasi dari suatu sistem yang terbatas secara mendetail, pengumpulan data secara mendalam. Sedangkan peneliti menelaah sebanyak mungkin data mengenai subjek yang diteliti (Ereswell, 1998:61-62)

## B. Fokus Penelitian

Penelitian ini terfokus pada fenomena perilaku birokrasi pemerintah daerah yang memberikan pelayanan perizinan kepada masyarakat sehari-hari di Kantor Pelayanan Perizinan Terpadu Kabupaten Minahasa Selatan. Fokus Perilaku Birokrasi Pemerintah dalam penelitian ini menyangkut perilaku individu, perilaku kelompok serta struktur organisasi yang menyebabkan sehingga pelayanan perizinan belum baik.

## C. Sumber Data

Data yang dibutuhkan terdiri dari dua bagian yaitu data primer dan data sekunder yang sesuai dengan fokus penelitian yaitu tentang perilaku birokrasi pemerintah dalam pelayanan perizinan. Data primer merupakan data yang diperoleh dalam bentuk verbal atau kata-kata atau ucapan lisan langsung dari informan yang berkaitan dengan fokus penelitian. Selanjutnya data sekunder, diperoleh dari dokumen-dokumen dan hasil observasi serta literatur-literatur, tulisan-tulisan, rekaman-rekaman gambar

atau foto, peta, grafik, yang relevan dengan fokus penelitian.

#### D. Informan

Sesuai dengan pendekatan penelitian yang dilakukan yaitu pendekatan kualitatif, maka penentuan informan didasarkan pada kriteria sesuai dengan tujuan penelitian. Informan ditetapkan berdasarkan pertimbangan bahwa mereka dianggap dapat memberikan data dan informasi mengenai perilaku birokrasi pemerintah dalam pelayanan perizinan di Kabupaten Minahasa Selatan. Adapun informan yang diwawancarai oleh peneliti sehubungan dengan penelitian ini berjumlah 5 orang yang terdiri dari :

1. Kepala Kantor Pelayanan Perizinan Terpadu Satu Pintu
2. Kepala Sub Bagian Tala Usaha KPPTSP
3. Seorang pegawai di Loket
4. Seorang masyarakat yang mengurus IMB
5. Seorang pengusulan Kontraktor

Alasan memilih informan yang dicantumkan tersebut karena kebutuhan penelitian dalam mendapatkan data dan informasi untuk menjelaskan berbagai faktor penyebab terjadinya perilaku pelayanan yang membawa dampak pada pemberian pelayanan perizinan kepada masyarakat melalui pelayanan perizinan yang ada di Kabupaten Minahasa Selatan.

#### E. Instrumen Penelitian

Untuk dapat memahami makna dan kualitas penafsiran terhadap fenomena perilaku birokrasi aparat pemerintah tersebut yang dijadikan fokus penelitian, dibutuhkan keterlibatan dan penghayatan langsung oleh peneliti terhadap objek di lapangan. Karena itu, instrumen dalam penelitian ini adalah peneliti sendiri yang secara langsung berhadapan dengan subjek-subjek yang diteliti dan tidak dapat digantikan oleh alat lain ataupun oleh orang lain. Dalam penelitian ini selain peneliti sebagai instrumen utama, peneliti menggunakan alat bantu seperti alat perekam suara (tape recorder), alat rekam visual (video recorder), alat tulis, serta laptop untuk menyimpan data hasil penelitian serta pedoman wawancara yang sebelumnya telah disusun oleh peneliti yang berkaitan dengan perilaku birokrasi pemerintah pada pelayanan perizinan di Kabupaten Minahasa Selatan.

#### F. Teknik Pengumpulan Data

Teknik Pengumpulan dalam penelitian ini sebagai berikut: Observasi atau Pengamatan; Wawancara; Dokumen atau Studi Kepustakaan

#### G. Analisis Data

Analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah analisa

deskriptif kualitatif. Data dikumpulkan terlebih dahulu oleh peneliti sebelumnya diinterpretasikan. Artinya data diproses terlebih dahulu melalui prosedur atau pentahapan yang sistematis, melalui tahapan umum prosedur pengolahan data kualitatif. akan menentukan apakah pemerintah mampu memberikan pelayanan yang terbaik bagi masyarakat. jika pemberian pelayanan oleh pemerintah sangat baik maka akan meningkatkan kewibawaan dan kepercayaan masyarakat terhadap kinerja pemerintah itu sendiri. Kepercayaan ini penting, karena akan menjadi modal sosial dalam membangun hubungan dan kerjasama antara pemerintah dan masyarakat. Dengan adanya kepercayaan masyarakat akan memberikan sebuah legitimasi kepada pemerintah dalam semua keputusan dan kebijakan yang dihasilkannya.

## **PEMBAHASAN**

Undang-Undang Nomor 32 Tahun 2004 tentang Pemerintah Daerah mengamanatkan bahwa daerah memiliki kewenangan membuat kebijakan daerah untuk memberi pelayanan, peningkatan peranserta, prakarsa dan pemberdayaan masyarakat yang bertujuan pada peningkatan kesejahteraan masyarakat. Dengan demikian daerah diberi kewenangan besar untuk mengatur dan

mengurus sendiri pelayanan publik bidang perizinan. Selanjutnya untuk meningkatkan pelayanan masyarakat dibidang perizinan maka ditetapkan Pedoman Organisasi Dan Tatakerja Pelayanan Perijinan Terpadu Daerah berdasarkan Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 20 Tahun 2008 yang bertujuan untuk menyelenggarakan kegiatan perijinan yang proses pengelolaannya mulai dari tahap permohonan sampai tahap terbitnya dokumen dilakukan secara terpadu dalam satu pintu dan satu tempat.

Dalam upaya menjamin keterpaduan pelayanan perijinan secara berdaya guna dan berhasil guna maka Pemerintah Kabupaten Minahasa Selatan telah mengeluarkan kebijakan yang tertuang dalam Perda Nomor 10 Tahun 2009 tentang Organisasi Dan Tata Kerja Kantor Pelayanan Perizinan Terpadu Satu Pintu yang bertujuan untuk penyederhanaan pelayanan dari segi waktu, prosedur dan biaya pemberian izin yang dilakukan secara terpadu dalam satu pintu. .

Untuk lebih mempertegas komitmen terhadap pelayanan maka ditetapkan visi organisasi yaitu terwujudnya pelayanan publik yang profesional dan berkualitas di bidang perizinan dan non perizinan melalui

pelayanan prima. Sedangkan misinya adalah, meningkatkan standar dan mutu pelayanan perizinan dan non perizinan, mewujudkan kesiapan aparat, sarana dan prasarana pelayanan. Penyelenggaraan Birokrasi Dalam Pelayanan Perizinan di Kabupaten Minahasa Selatan

Penyelenggaraan pelayanan perizinan di Kabupaten Minahasa Selatan merupakan upaya birokrasi pemerintah untuk memenuhi kebutuhan dan hak-hak sipil warga masyarakat atas pelayanan administrasi. Pemberian pelayanan perizinan oleh birokrasi pemerintah kepada masyarakat sebetulnya merupakan implikasi dari fungsi aparat Negara sebagai pelayan masyarakat. Oleh karena itu, peran pemerintah dalam pemberian pelayanan sangat penting dan strategis karena dan perangkat-perangkat mekanisme, sistem dan prosedur serta aturan hukum yang berkaitan dengan pelayanan perizinan seera optimal, mewujudkan pelayanan perizinan dan non perizinan yang eepal dan tepat kepada masyarakat melalui pemanfaatan teknologi informatika, mewujudkan pelayanan perizinan yang transparan dan tepat waktu melalui peningkalan disiplin dan etos kerja berdasarkan hukum/aturan yang berlaku, menumbuhkan keinginan masyarakat untuk memiliki perizin-an sesuai ketentuan yang berlaku, serta

meningkatkan kualitas sumberdaya manusia aparat kantor KPPTSP sebagai upaya terwujudnya pelayanan publik profesional dan berkualitas.

Di Kabupaten Minahasa Selatan, berdasarkan data dari Kantor Pelayanan Perizinan Terpadu Satu Pintu terdapat 11 izin yang dikelola dan dikeluarkan yaitu :. izin mendirikan bangunan, izin tempat penjualan minuman beralkohol, izin Trayek, izin usaha perikanan, izin menampung dan mengirim eap tikus. meng usul jasa konstruksi, izin usaha perdagangan, tanda daftar perusahaan. Tanda daftar gudang, izin pungutan rumah makan. Disamping itu,petugas yang mengelola perizinan sebanyak 11 orang ditambah dengan tim teknis dari instansi terkait.

Namun demikian, fakta yang ada menunjukkan bahwa penyelenggaraan pelayanan perizinan oleh birokrasi pemerinlah di Kabupaten Minahasa Selatan belumlah sebagaimana yang diharapkan masyarakat. Banyak keluhan terlontar dari masyarakat oleh karena masih banyak kekurangan yang terjadi dalam pemberian pelayanan perizinan baik yang berkaitan dengan prosedur cara pelayanan, waktu penyelesaian pekerjaan, keberadaan pegawai yang kesemuanya berkaitan dengan pola kerja dan perilaku yang ditunjukkan oleh

pegawai itu sendiri ketika melayani masyarakat seperti sikap yang ditunjukkan oleh pegawai kemampuan dalam penyelesaian pekerjaan, struktur organisasi yang mengulur dan menata pola kerja pegawai. Demikian pula halnya dengan kebijakan pelayanan perizinan belum dapat mengakomodir berbagai kepentingan dan kebutuhan masyarakat. Dapat diakui bahwa kinerja pelayanan perizinan belum baik karena perilaku birokrasi pemerintah yang didalamnya menyangkut perilaku individu perilaku kelompok dan struktur organisasi.

## **KESIMPULAN DAN SARAN**

### **A. Kesimpulan**

Berdasarkan hasil dan pembahasan penelitian mengenai Perilaku Birokrasi Pemerintah Dalam Pelayanan Perizinan di Kabupaten Minahasa Selatan maka di peroleh kesimpulan sebagai berikut:

1. Perilaku Birokrasi Pemerintah dalam pelayanan perizinan di Kabupaten Minahasa Selatan menunjukkan realitas yang belum baik. Beberapa faktor yang menyebabkan perilaku birokrasi pemerintah dalam pelayanan perizinan sehingga pelayanan belum baik antara lain adalah faktor perilaku individu,

perilaku kelompok serta struktur organisasi.

2. Perilaku individu yang didalamnya menyangkut kemampuan petugas masih terbatas. Oleh karena keterbatasan kemampuan tersebut sangat mempengaruhi perilaku petugas sehingga pelayanan menjadi kurang baik. Kemudian adanya sikap petugas yang kurang menyenangkan yang mempengaruhi petugas lewat reaksi yang ditunjukkan dalam melayani masyarakat. Disamping itu, adanya motivasi petugas yang didorong oleh kebutuhan sehingga menyebabkan pemberian pelayanan kepada masyarakat menjadi kurang baik.
3. Aspek perilaku kelompok sebagai suatu intensitas maupun kebersamaan yang muncul alas dasar kesamaan pekerjaan dan kesamaan kepentingan menyebabkan pelayanan menjadi kurang baik. Adanya ketidaksamaan kepentingan masing-masing petugas menyebabkan pola kekersamaan dalam interaksi dan aktivitas menjadi terganggu bahkan menjurus pada konflik sehingga mempengaruhi pemberian pelayanan kepada masyarakat.
4. Aspek struktur organisasi turut pula menyebabkan pelayanan perizinan

menjadi kurang baik. Kurangnya penerapan spesialisasi dalam pekerjaan dan keahlian diikuti dengan kurangnya kejelasan dalam prosedur dan kewenangan yang terbatas menyebabkan formalisasi menjadi rendah. Disamping itu dengan adanya sentralisasi menyebabkan petugas kurang berpartisipasi dan tidak dilibatkan dalam pengambilan keputusan sehingga berdampak bagi pemberian pelayanan perizinan kepada masyarakat.

5. Berdasarkan kesimpulan yang telah diuraikan maka penelitian ini berupaya mengembangkan teori tentang perilaku organisasi yang dikemukakan oleh Robbins and Judge (2008) juga penelitian ini menghasilkan konsep baru yaitu perbaikan perilaku birokrasi pemerintah dalam pelayanan perizinan sangat bergantung pada perilaku individu, perilaku kelompok serta struktur organisasi yang ada.

## B. Saran

### 1. Saran Akademik

- Bagi kalangan akademisi seyogyanya perlu dilakukan penelitian lanjutan tentang perilaku birokrasi pemerintah dalam pelayanan perizinan untuk

memperkaya khazana pengetahuan dalam kajian ilmu administrasi publik.

- Jika memungkinkan penelitian ini bisa dijadikan rujukan normatif bagi daerah-daerah. sebagai upaya reformasi perilaku birokrasinya dalam pelayanan perizinan demi mewujudkan kesejahteraan bagi masyarakat.

### 2. Saran Praktis

- Perlu dilakukan perubahan dalam aspek perilaku birokrasi pemerintah agar pelayanan perizinan menjadi lebih baik.
- Perubahan mendasar yang perlu diperbaiki adalah aspek individu yang menyangkut kemampuan, sikap serta motivasi petugas.
- Perlu adanya perubahan struktur organisasi dalam hal penerapan spesialisasi, formalisasi serta sentralisasi.
- Perlu adanya kebijakan pemerintah daerah untuk menyediakan insentif diluar gaji dan TKD.
- Perlu adanya pemberian penghargaan atas prestasi yang dicapai petugas dalam bekerja.

## DAFTAR PUSTAKA

Azwar Saifuddin.1995 Sikap Manusia, Teori dan Pengukurannya. Yogyakarta. Penerbit Pustaka Pelajar

- Dwiyanto Agus dan Bavola Kusurnasari.  
2001. Rente dalam Birokrasi  
Pelayanan Publik dalam Policy  
Brief. Yogyakarta : Pusat Studi  
Kependudukan dan Kebijakan
- Gibson, James L., Jhon M. Ivanicevich  
James H, Donnelly.1996. Organisasi  
Perilaku. Struktur dan Proses. Jilid  
I. Terjemahan Nunuk Adiarni.  
Jakarta : Binarupa Aksara.
- Ndraha, Talidzuhu.2010. Kybernology  
(Ilmu Pemerintahan Baru) I. Jakarta  
: Rineka Cipta
- Rasyid, Muhammad Ryaas. 1998.  
Pemerintahan yang Amanah.  
Jakarta :PT. Bina Rena Pariwara
- Sedarmayanti. 2010. Reformasi  
Administrasi Publik. Reformasi  
Birokrasi dan Kepemimpinan Masa  
Depan. Bandung : PT Refika  
Aditama