

## **Perilaku Birokrasi Dalam Pelayanan Publik (Studi di Kecamatan angowan Barat Kabupaten Minahasa)**

*Fikky Aruperes*<sup>1</sup>  
*Johannis Kaawoan*<sup>2</sup>  
*Ismail Sumampow*<sup>3</sup>

### **Abstrak**

Perilaku birokrasi pada hakekatnya merupakan hasil interaksi birokrasi sebagai kumpulan individu dengan lingkungannya. Perilaku birokrasi yang menyimpang lebih tepat dipandang sebagai patologi birokrasi atau gejala penyimpangan birokrasi. Setiap individu mempunyai karakteristik tersendiri, dan karakteristik tersebut akan dibawanya ketika ia memasuki lingkungan tertentu. Karakteristik ini berupa kemampuan, kepercayaan pribadi, kebutuhan dan pengalaman. Demikian pula halnya dengan organisasi di ruang lingkup kecamatan setiap individu (birokrat) mempunyai karakteristik tertentu, yaitu keteraturan yang diwujudkan dalam susunan hierarki, pekerjaan, tugas, wewenang dan tanggung jawab, sehingga dituntut mampu dan konsisten dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. Menegnai hal tersebut Pelayanan publik yang ada saat ini masih jauh dari harapan masyarakat. Pelayanan publik pada umumnya masih menunjukkan ketidakpastian. Ketidakpastian dimana rasa tanggung jawab, kemampuan seta komitmen baik prosedur, maupun waktu sehingga pelayanan tidak menjadi molor, ditambah lagi masih adanya pungutan liar disana-sini sehingga mununjukkan kurang efektifnya para birokrat dalam memberikan pelayanan. Konsekwensinya secara ekonomis, timbul biaya ekonomi yang tinggi. Sedangkan pelayanan publik sudah merupakan hak setiap warga negara yang wajib dipenuhi karenanya negara berkewajiban menyelenggarakan sejumlah pelayanan guna memenuhi hak-hak dasar warganya yang dijamin oleh konstitusi.

**Kata Kunci : Perilaku, Birokrasi, Pelayanan Publik**

<sup>1</sup> Mahasiswa Program Studi Ilmu Pemerintahan FISPOL-Unsrat.

<sup>2</sup> Ketua Penguji/Dosen Pembimbing Skripsi.

<sup>3</sup> Sekretaris Penguji/Dosen Pembimbing Skripsi.

## Pendahuluan

Masyarakat pengguna jasa sering dihadapkan pada begitu banyaknya ketidakpastian dan ketidakadilan ketika mereka berhadapan dengan birokrasi. Amat sulit memperkirakan kapan pelayanan itu bisa diperolehnya. Begitu pula dengan harga pelayanan, yang bisa saja berbeda-beda tergantung pada banyak faktor yang tidak sepenuhnya bisa dikendalikan dengan para pengguna jasa. Dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat Pemerintah Kecamatan Langoan Barat diharapkan mampu memberikan pelayanan yang baik kepada masyarakat, akan tetapi masih ada saja keluhan-keluhan yang disampaikan oleh masyarakat yang menyatakan kualitas pelayanan yang diberikan aparat kecamatan kurang baik, di antaranya masih saja ditemui aparat yang mengedepankan hubungan kedekatan keluarga maupun sahabat dalam mempercepat proses pelayanan baik itu pembuatan surat ijin usaha, legalisir KK dan KTP, dan surat keterangan lainnya yang berkaitan dengan pelayanan sehingga masyarakat yang sebenarnya lebih dulu datang ke kantor untuk mendapatkan pelayanan seringkali diperlambat karena oknum aparat yang tembang pilih dalam memberikan pelayanan, begitu juga dalam pengurusan berkas-berkas yang dibutuhkan masyarakat seringkali proses pengerjaannya yang sebenarnya bisa diselesaikan pada waktu itu tetapi sering di tunda-tunda dengan hanya menyampaikan beragam alasan sehingga sangat merugikan masyarakat. Masalah-masalah ini tentunya sangat berdampak atas pelayanan yang diberikan oleh aparat kecamatan dikarenakan aparat kecamatan Langoan Barat terbilang kurang bertanggung jawab

atas apa yang seharusnya menjadi tanggungjawabnya, begitu juga dalam merespon masyarakat yang datang ke kantor untuk meminta pelayanan aparat kecamatan langoan barat seringkali acuh tak acuh dan seolah-olah tidak mau melayani apa yang ingin dikeluhkan oleh masyarakat dan aparat pemerintah kecamatan sering tidak komitmen dengan janji-janji dalam penyelesaian permasalahan yang dikeluhkan masyarakat. Perilaku-perilaku seperti ini tentunya sangat berpengaruh dalam penyelenggaraan pemerintahan khususnya di kantor kecamatan langoan Barat. Dari Uraian diatas telah disebutkan bahwa keberadaan Kantor Kecamatan di Kecamatan Langoan Barat secara empirik diharapkan mampu mendongkrak efisiensi dan produktifitas pelayanan publik di Kecamatan Langoan Barat.

## Tinjauan Pustaka

Perilaku pada hakikatnya merupakan “fungsi interaksi antara seseorang individu dengan lingkungannya” Thoha (Delly Mustafa, 2014: 24), dimana perilaku seseorang tidak hanya ditentukan oleh dirinya sendiri melainkan ditentukan oleh seberapa jauh interaksi antara dirinya dengan lingkungan. Selanjutnya Ndraha menyatakan bahwa perilaku adalah oprasionalisasi dan aktualisasi sikap seseorang atau kelompok dalam atau terhadap suatu situasi kondisi lingkungan masyarakat, alam, teknologi, dan organisasi (Paslong, 2008:71). Berdasarkan uraian tersebut diatas, dengan tetap mengacu pada cabang-cabang ilmu tersebut yang mengkaji serta relevansinya dengan bahasa dalam penelitian yang akan dilakukan ini, yaitu perilaku birokrasi,

maka berikut akan diuraikan pengertian perilaku. Kata tingkah laku atau perbuatan mempunyai pengertian yang sangat luas, yaitu tidak hanya menyangkut kegiatan motoris saja seperti berbicara, berjalan, bergarak, dan lain-lain melainkan juga membahas macam-macam membahas fungsi seperti melihat, mendengar, mengingat, berfikir. Semuanya itu merupakan bentuk aktivitas yang tergolong aktivitas spikis atau jiwani. Setiap penampilan dari kehidupan manusia bisa disebut aktivitas perilaku. Sistem nilai budaya merupakan suatu rangkaian dari konsepsi-konsepsi yang hidup dalam pikiran sebagaimana besar masyarakat, berkenaan dengan apa yang dia anggap penting dan berharga, dan sebaliknya apa yang dia anggap kurang penting dan kurang berharga dalam hidupnya. Dalam nilai sistem budaya ini, terhadap pola-pola perilaku atau tata kelakuan yang sekaligus merupakan pengatur dan pengendali. Lahirnya pola-pola kelakuan sebagaimana telah diuraikan diatas membuktikan bahwa kebudayaan masyarakat tersusun dari kebiasaan tingkah laku masyarakat. Dengan demikian, kebudayaan merupakan tingkah laku yang berpola. Hal tersebut diperkuat dengan ungkapan Talkot Parson, bahwa "manusia adalah mahluk yang aktif, kreatif dan evaluatif dalam memilih berbagai alternatif tindakan dalam usaha mencapai tujuannya. Perilaku sangat penting dalam kehidupan masyarakat agar dapat mencapai dari pada tujuan hidupnya. Perilaku itu sendiri adalah sesuatu yang sangat kompleks dan merupakan resultance dari berbagai macam aspek internal maupun eksternal, psikologis maupun fisik. Perilaku itu tidak berdiri sendiri, malinkan selalu berkaitan dengan faktor-faktor yang lainnya.

Perilaku itu sendiri merupakan sesuatu yang sangat kompleks dan merupakan resultance dari berbagai macam aspek internal maupun eksternal. Perilaku itu tidak akan berdiri sendiri namun dipengaruhi oleh faktor-faktor yang lain. Sebagaimana yang dikemukakan Gibson dalam teori perilakunya, bahwa pada intinya faktor-faktor yang mempengaruhi perilaku dibedakan menjadi tiga, yaitu fisiologis, psikologis, dan lingkungan. Birokrasi di maksudkan untuk mengorganisir secara teratur suatu pekerjaan yang harus dilakukan oleh banyak orang. Birokrasi adalah tipe dari suatu organisasi yang dimaksudkan untuk mencapai tugas-tugas administratif yang besar dengan cara mengkoordinir secara sistematis (teratur) pekerjaan dari banyak orang. Dalam suatu rumusan lain dikemukakan bahwa birokrasi adalah "Tipe organisasi yang di pergunakan pemerintahan modern untuk pelaksanaan tugas-tugasnya yang bersifat spesialisasi, dilaksanakan dalam sistem administrasi dan khususnya oleh aparatur pemerintah". Birokrasi dapat dipahami dari berbagai bahasa. Secara bahasa, istilah birokrasi berasal dari bahasa prancis "bureau" yang berarti kantor atau meja tulis; dan dari bahasa Yunani "cratein" yang berarti mengatur (Said, 2010:25). Sesuai dengan perkembangannya istilah birokrasi pada dasarnya dapat disamakan dengan kegiatan-kegiatan administrasi, oleh karena apa yang dijalankan dalam suatu birokrasi itu juga yang dijalankan dalam suatu kegiatan administrasi yang merupakan suatu rangkaian kerja yang diperintah oleh seseorang atasan kepada orang lain bawahan pada suatu kantor. Selanjutnya pemerintah sebagai pelaksana birokrasi tidak bisa dilepaskan dari pelayanan publik,

karena sebagai organisasi formal, birokrasi pemerintah bertujuan untuk memberikan pelayanan yang dapat memuaskan masyarakat, akan tetapi dalam implementasinya birokrasi kadang diidentikan dengan suatu pekerjaan yang bertele-tele, lama, rigid (kaku). Bahkan birokrasi menurut Mardiasmo (2004:15) dianggap sebagai penyebab inefisiensi dan penghambat pembangunan, bukan sebagai fasilitator pembangunan, akhirnya birokrasi di cemooh di sana sini. Hal ini terjadi karena birokrasi sangat terikat dengan aturan-aturan yang berlaku di lingkungan birokrasi (pemerintahan). Walaupun demikian, birokrasi merupakan alat bagi pemerintah untuk menyediakan pelayanan publik, sebagai perencana, sebagai pelaksana, dan sebagai kebijakan. Pada setiap negara di dunia ini pelaksanaan birokrasi tidaklah sama antara satu negara dengan negara lain, perbedaan ini sangat tergantung dari sistem pemerintahan yang dianut. Negara berkembang, seperti Indonesia termasuk dalam kategori masyarakat tradisional, Sinambela (2010:61), dan sesuai dengan perkembangannya, birokrasi pemerintahan dalam memberikan pelayanan publik belum bisa dikatakan baik, karena pelayanan yang diterima masyarakat belum dapat memuaskan mereka, hal ini terjadi karena adanya sifat masa bodoh (acuh tak acuh) dari pemberi layanan, disamping itu teknologi informasi yang belum memadai, kemampuan sumber daya manusia yang masih terbatas, dan budaya organisasi yang masih membelit pada para pemberi layanan. Lain halnya di negara maju, dapat dikatakan pelayanan publik sangat baik yang pada ujungnya dapat memuaskan masyarakatnya, karena hampir di semua sektor yang bersentuhan dengan

pelayanan publik dilaksanakan dengan penuh rasa tanggung jawab. Menurut Weber (Suradinata, 2002: 27)

“Birokrasi adalah sebagai salah satu sistem otorita yang ditetapkan secara rasional oleh berbagai peraturan”. Dengan demikian birokrasi dimaksudkan untuk mengorganisasi secara teratur suatu pekerjaan yang harus dilakukan banyak orang. Sejalan dengan pendapat Weber, Blau dan Page (Suradinata, 2002: 27) memformulasikan “birokrasi sebagai tipe dari organisasi, dimaksudkan untuk mencapai tugas-tugas administratif besar dengan cara mengkoordinasikan secara sistematis pekerjaan orang banyak”

Birokrasi bagi sebagian orang dimaknai sebagai prosedur yang berbelit-belit, menyulitkan dan menjengkelkan. Namun sebagian yang lain birokrasi dipahami dari perspektif yang positif, yakni rakat agar lebih tertib. Ketertiban yang dimaksud adalah ketertiban dalam hal mengelola berbagai sumber daya yang mendistribusikan sumber daya tersebut kepada setiap anggota masyarakat secara berlebihan.

Menurut Thoha (2003:920), birokrasi menunjuk pada empat pengertian, yaitu: Pertama, Menunjuk pada kelompok pranata atau lembaga tertentu. Pengertian ini menyamakan birokrasi dengan biro. Kedua, menunjuk pada metode khusus untuk mengalokasikan sumber daya dalam suatu organisasi besar. Pengertian ini berpadanan dengan istilah pengambilan keputusan birokratis. Ketiga, menunjuk pada kebiroan atau mutu yang membedakan antara biro-biro dengan jenis-jenis organisasi lain. Pengertian ini lebih menunjuk pada sifat-sifat statis organisasi. Keempat, sebagai kelompok orang, yakni orang-orang yang digaji

yang berfungsi dalam pemerintahan. Keberhasilan penyelenggaraan pelayanan publik ikut ditentukan oleh perilaku aparatnya dalam mengemban misi sebagai pelayan masyarakat, namun dalam kenyataannya pelaksanaan pelayanan publik belum optimal karena tidak tersedianya aparat pelayanan yang profesional, berdedikasi, akuntabel dan responsif serta loyal terhadap tugas dan kewajibannya sebagai abdi negara dan pelayan masyarakat. Perilaku birokrasi baik yang membangun citra pelayanan publik berkualitas prima maupun yang berperilaku sebaliknya, tampaknya tidak terlepas dari keterkaitannya dengan nilai-nilai budaya lokal yang dianut oleh setiap individu birokrat. Perilaku birokrasi timbul sebagai akibat interaksi antara karakteristik individu dengan karakteristik birokrasi.

Karakteristik individual mencakup persepsi, pengambilan keputusan pribadi, pembelajaran dan motivasi (Robbins, 2003:31). Menurut Thoha (2002:185) bahwa karakteristik individual meliputi kemampuan, kebutuhan, kepercayaan, pengalaman, dan pengharapan. Perbedaan karakteristik individu tersebut menyebabkan perbedaan perilaku mereka. Setiap individu mempunyai karakteristik yang berbeda. Mereka mempunyai nilai, kepercayaan, motivasi, dan kemampuan yang berbeda. Perbedaan tersebut menyebabkan perbedaan perilaku mereka. Namun demikian ikatan utama yang menyatukan perilaku mereka adalah tujuan organisasi. Hal ini penting mengingat perilaku mengarah kepada tujuan organisasi. Organisasi birokrasi sebagai wadah untuk mencapai tujuan pelayanan dan perlindungan masyarakat mempunyai karakteristik adanya hirarki,

tugas, wewenang, tanggungjawab, sistem reward, dan sistem kontrol (Thoha, 2002:185). Adapun Robbins (2003:59) menjelaskan bahwa perilaku mengarah kepada pencapaian tujuan dalam organisasi. Salah satu fungsi birokrasi pemerintah yang utama adalah menyelenggarakan pelayanan umum sebagai wujud dari tugas umum pemerintahan untuk mewujudkan kesejahteraan masyarakat. Birokrasi merupakan instrumen pemerintah untuk mewujudkan pelayanan publik yang efisien, efektif, berkeadilan, transparan dan akuntabel. Hal ini berarti bahwa untuk mampu melaksanakan fungsi pemerintah dengan baik, maka organisasi birokrasi harus profesional, tanggap, dan aspiratif terhadap berbagai tuntutan dan kebutuhan akan pelayanan kepada masyarakat. Seiring dengan hal tersebut, pembinaan aparatur negara (aparatur birokrasi) harus dilakukan secara terus-menerus agar dapat menjadi alat yang efisien dan efektif, bersih dan berwibawa, sehingga mampu menjalankan tugas-tugas umum pemerintahan, menggerakkan pembangunan secara lancar dan penyelenggaraan pelayanan umum (masyarakat) dengan dilandasi semangat dan sikap pengabdian kepada masyarakat.

## Metode Penelitian

Jenis penelitian yang digunakan adalah penelitian deskriptif kualitatif, menurut Husaini Usman (2009:78), metode kualitatif lebih berdasarkan pada filsafat fenomenologis yang mengutamakan penghayatan (*verstehen*). Penelitian kualitatif berusaha memahami dan menafsirkan makna suatu peristiwa interaksi tingka laku manusia dalam situasi tertentu menurut prespektif peneliti sendiri. Yang bertujuan

memberikan gambaran secara jelas suatu fenomena atau kenyataan sosial yang berkenaan dengan masalah yang diteliti, khususnya tentang perilaku birokrasi pemerintah kecamatan langoan barat dalam pelayanan publik. Adapun bentuk penelitiannya adalah penelitian lapangan yaitu penelitian yang menekankan penggunaan data primer yang diperoleh melalui wawancara dengan informan terkait fokus penelitian sehingga dapat menemukan ruang lingkup tertentu. Dan data didapatkan dengan penelitian langsung ke lokasi penelitian. Yang akan menjadi fokus dalam penelitian ini adalah Prilaku Birokrasi Pemerintah Kecamatan langoan Barat dalam Pelayanan Publik, berdasarkan teori yang dikemukakan oleh Supriata dengan melihat aspek-aspek :

#### 1. Tanggung jawab

Tanggung jawab birokrasi pemerintah Kecamatan Langoan barat dalam memberikan pelayanan. 2. Responsivitas Kemampuan birokrasi pemerintah Kecamatan Langoan barat dalam mengenali kebutuhan masyarakat.

#### 3. Komitmen dan Konsisten

Ketaatan pada komitmen dalam melayani kebutuhan masyarakat sebagai penerima layanan. Informan yang dilibatkan merupakan orang yang dapat memberikan informasi tentang situasi dan kondisi latar belakang penelitian. Adapun rincian informan yang digunakan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Camat: 1 Orang

2. Sekretaris Kecamatan: 1 Orang

3. Staf Kecamatan : 3 Orang

4. Masyarakat: 5 Orang

#### Hasil Penelitian

Perilaku birokrasi merupakan hal yang berdiri sendiri, tetapi merupakan hasil

interaksi antara berbagai aspek, seperti aspek birokrasi dan aspek individu yang ada dalam lingkungan. Aspek individu membawa ke tatanan birokrasi, kemampuan, kepercayaan pribadi, pengharapan, kebutuhan, dan pengalaman masa lainnya. Ini semua merupakan karakteristik individu, sedangkan karakteristik birokrasi terdiri dari susunan hirarki, adanya pembagian kerja, adanya tugas-tugas dalam jabatan tertentu, adanya wewenang dan tanggung jawab, adanya sistem penggajian tertentu, adanya sistem pengendalian. Jika karakteristik individu yang dikemukakan berinteraksi dengan karakteristik birokrasi, maka timbullah perilaku birokrasi. Berdasarkan hasil wawancara mengenai tanggungjawab birokrasi dalam memberikan pelayanan di kecamatan langoan barat L. E selaku Camat menyatakan bahwa : “Dalam memberikan pelayanan yang prima saat ini aparat kecamatan langoan barat sudah diberikan tanggung jawab dibidangnya masing-masing dimana dikantor kecamatan ada struktur kecamatan sehingga para aparatur kecamatan mengetahui apa yang harus dilakukan ketika ada masyarakat yang datang untuk meminta pelayanan”. Menegnai hal tersebut salah satu masyarakat yaitu Ibu N. R mengatakan bahwa ; “Menurut saya rasa tanggung jawab yang di emban oleh aparat kecamatan yang berada di kantor kecamatan langoan barat tergolong masih kurang bertanggung jawab, dimana pada saat saya ke kantor kecamatan untuk mengurus salah satu berkas, salah satu oknum yang mengurus permohonan penyelesaian urusan saya tergolong lamban dan seolah-olah acuh tak acuh akan keperluan saya, salah satau oknum

*Sekretariat:*

*Gedung C, Lantai 2, Fispol Unsrat.*

*Jl. Kampus Bahu Unsrat Manado*

aparatus tersebut hanya menyampaikan untuk kembali pada besok hari ataupun sedikit lagi, dan ketika saya balik apada besok hari perkataan yang sama dari oknum tersebut terulang lagi, sehingga mengenai tanggung jawab yang di berikan saya merasa kurang puas". Mengenai pernyataan salah satu masyarakat tentang rasa tanggung jawab dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat salah satu aparat Ibu. A. W selaku seksi pelayanan umum di kantor kecamatan mengatakan ; "Kami dalam memberikan pelayanan pada dasarnya sudah memberikan pelayanan sepenuhnya ketika ada masyarakat yang datang meminta pelayanan, mengenai hal tanggung jawab dalam pengurusan-pengurusan berkas yang di diminta oleh masyarakat kami telah melaksanakan sesuai SOP yang ada, keluhan-keluhan yang disampaikan oleh masyarakat mengenai terkadang lambatnya penyelesaian pelayanan, disini mungkin saat dalam penyelesaiannya membutuhkan ttd dari camat dan terkadang camat tidak berada di kantor karena ada urusan di kabupaten, sehingga urusan dari masyarakat belum bisa selesai pada waktu itu juga" Berdasarkan hasil wawancara di atas, dapat disimpulkan bahwa dalam hal tanggungjawab yang dilaksanakan oleh aparat kecamatan langoan barat terutama dalam melayani masyarakat maupun dalam mengerjakan tugasnya sudah cukup baik, tinggal bagaimana para aparat kecamatan yang ada di kecamatan langoan barat memperbaiki cara kerja agar tidak lagi dipersalahkan masyarakat ketika melayani kebutuhan masyarakat yang ada di kecamatan langoan barat. Pegawai yang baik adalah pegawai yang paham akan tugasnya. Bila pegawai baik dalam melaksanakan tugasnya dan dapat

diterima oleh masyarakat, hal tersebut menunjukkan bahwa para pegawai harus mampu memberikan informasi tentang prosedur pelayanan dalam hal ini pelayanan publik.

Pada indikator ini yang menjadi kunci utama adalah keinginan para pegawai untuk memberikan pelayanan dengan cepat dan tepat. Tindakan dari pemberi jasa mengenai indikator Responsiveness (daya tanggap) ini sangat dibutuhkan oleh masyarakat sehubungan dengan kebutuhan masyarakat untuk mendapatkan pelayanan yang cepat dan tepat ketika proses dalam memberikan layanan.

Pada penelitian ini, penulis membatasi indikator responsiveness (daya tanggap) dalam beberapa indikator berikut :

1. Ketersediaan pegawai dalam membantu kesulitan pemohon
2. Ketersediaan pegawai dalam membantu keluhan pemohon
3. Kecepatan proses pelayanan

1. Ketersediaan pegawai dalam membantu kesulitan pemohon

Daya tanggap mencakup kemauan dan ketersediaan pegawai untuk selalu membantu kesulitan yang dihadapi oleh pemohon selama proses pelayanan.

Menurut peneliti, pegawai yang ada di kantor kecamatan langoan barat selalu berusaha untuk membantu kesulitan yang dialami pemohon. Hal ini terlihat pada saat pemohon belum jelas dan mengerti mengenai persyaratan yang dibutuhkan dalam melengkapi berkas permohonan layanan, dengan sikap yang sopan dan tutur kata yang baik, petugas pun memberikan penjelasan dengan baik. Menurut informan dengan inisial F. K, selaku seksi tata pemerintahan di kantor kecamatan langoan barat ; "Kami selalu siap membantu kesulitan yang dialami pemohon layanan. Saat pemohon belum mengerti dengan

berkas-berkas yang diperlukan untuk membuat baik itu kartu keluarga ataupun urusan izin dll, kami segera memberikan informasi dengan jelas”. Hal tersebut juga senada dengan yang diungkapkan oleh Y. M selaku pegawai di kantor kecamatan langoan barat yang mengatakan bahwa ;

“Ketika ada masyarakat yang datang di kantor kecamatan, kami langsung menyambut dengan menanyakan apa keperluan yang dibutuhkan di kantor kecamatan, dan ketika masyarakat yang membutuhkan layanan mengungkapkan kebutuhan apa yang di inginkan kami langsung bergegas dan merespon akan berkas apa yang dibutuhkan oleh masyarakat tersebut.” Mengenai hal tersebut salah satu masyarakat Bpk. K. L, yang pernah datang di kantor kecamatan untuk mengurus surat izin usaha mengatakan ; “Saat itu ketika di kantor kecamatan sebenarnya pada saat menyambut kedatangan saya pegawai yang ada langsung merespon dengan sopan dan menanyakan maksud kedatangan saya, dan ketika saya menyampaikan makasud kedatangan saya untuk mengurus surat izin usaha, pegawai langsung menyampaikan berkas apa yang harus saya siapkan, dan ketika itu juga saya melengkapi berkas yang dibutuhkan, akan tetapi ketika saya sudah melengkapi berkas yang diminta, pegawai meminta untuk kembali pada besok harinya, ketika pada besok harinya hal serupa dikatakan oleh pegawai tanpa menjelsakan kenapa butuh beberapa hari dalam penyelesaian berkas saya, hal itu tntunya jadi pertanyaan bagi saya, apakah permohonan berkas saya langsung dikerjakan atau, dibiarkan saja, dan akhirnya dengan melakukan protes kepada pegawai. Berkas yang saya urus

bisa terselesaikan walupun butuh beberapa hari”.

Berdasarkan hal tersebut selanjutnya menurut pegawai di kantor kecamatan langoan barat, semua pegawai yang ada selalu siap sedia bila ada pemohon yang memerlukan informasi mengenai pelayanan yang ditawarkan oleh kecamatan langoan barat. Apabila ada pegawai di kantor kecamatan yang sepertinya tidak bersedia membantu kesulitan pemohon, hal itu tidak terlepas dari kelemahan dan kekurangan yang ada pada pegawai yang bersangkutan sebagai manusia biasa dan kesibukan-kesibukan lain yang lebih penting yang harus dijalankan sehingga hal itu sama sekali tidak bermaksud mengabaikan kesulitan-kesulitan yang dialami oleh pemohon.

Untuk dapat mengendalikan mutu pelayanan yang diberikan, institusi publik yang memberikan pelayanan dituntut untuk mempunyai kesadaran untuk membantu masyarakat yaitu dengan memberikan respon yang cepat terhadap keluhan dari masyarakat yang dilayani.

Menurut peneliti, masalah-masalah yang sering dikeluhkan oleh pemohon antara lain kesalahan kerja petugas seperti, kesalahan dalam pengetikan, misalnya pengetikan nama, tanggal lahir, dsb. Pegawai kantor kecamatan langoan barat sudah berupaya semaksimal mungkin mewujudkan apa yang menjadi keinginan pemohon, salah satunya dengan selalu berupaya terus menerus memperbaiki kesalahan-kesalahan yang dilakukan. Apabila ada keluhan- keluhan dari pemohon, maka para pegawai kantor kecamatan langoan selalu siap mengadakan dialog dan tindakan langsung apabila ada kekurangpuasan dari masyarakat.

## Kesimpulan

Berdasarkan hasil kajian dan uraian dari hasil analisis data penelitian yang telah dikemukakan dalam bab-bab sebelumnya, maka dapat ditarik kesimpulan diantaranya sebagai berikut :

1. Dalam hal tanggung jawab yang diberikan oleh aparat kecamatan langoan barat terutama dalam melayani masyarakat maupun dalam mengerjakan tugasnya sudah cukup baik.
2. Para pegawai di kantor kecamatan langoan barat sudah merespon bahkan mempunyai keinginan untuk memberikan pelayanan yang cepat dan tepat dalam menyelesaikan urusan-urusan agar proses pelayanan dapat berjalan dengan baik dan lancar.
3. Dalam memberikan pelayanan, aparat kecamatan langoan barat selalu berkomitmen dengan SOP yang ada dan menjalankan tugas dan fungsinya sesuai aturan yang ada.

## Saran

Dari hasil penelitian dan pembahasan bahkan kesimpulan yang telah ditetapkan sebelumnya maka, saran yang penulis usulkan perlu adanya penambahan fasilitas di kantor kecamatan langoan barat baik itu printer maupun mesin foto copy dan agar tidak terjadi salah informasi sebaiknya para pegawai menambahkan syarat-syarat pelengkap berkas di papan informasi.

## DAFTAR PUSTAKA

- Mardiasmo. 2004. Otonomi & Manajemen Keuangan Daerah, Good Governance. Andi Offset. Yogyakarta.
- Moenir, H.A.S., 1992, Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia, Jakarta, Bumi Aksara
- Paslong, Harbani. 2008. Kepemimpinan Birokrasi. Alfabeta. Bandung

Robbins, 2003. Prinsip-prinsip Perilaku Organisasi, (Edisi Kelima), Erlangga Jakarta

Said Mas'ud. 2010. Birokrasi Di Negara Birokrasi. UMM Press. Malang.

Sinambela Poltak Lijan. 2010. Reformasi Pelayanan Public. PT. Bumi Askara. Jakarta.

Supriatna Tjhaya, 1997. Birokrasi Pemeberdayaan dan Pengentasan Kemiskinan. Humaniora Utama Press. Bandung.

Thoha Miftah. 2003. Prespektif Perilaku Birokrasi: Dimensi-dimensi prima Ilmu Administrasi Negara. PT, Raja Grafindo Persada, Jakarta.

\_\_\_\_\_, 2002, Perspektif Perilaku Birokrasi. Jakarta, PT. Raja Grafindo Persada

Sumber Lain ;

Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik

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

Peraturan Pemerintah No. 17 Tahun 2018 tentang Kecamatan.

Sekretariat:

Gedung C, Lantai 2, Fispol Unsrat.

Jl. Kampus Bahu Unsrat Manado