

PENGARUH BUDAYA BIROKRASI TERHADAP EFEKTIVITAS PELAYANAN APARATUR BADAN KESATUAN BANGSA POLITIK DAN PERLINDUNGAN MASYARAKAT

ANDI ZULQIFLY MUSDAR
MASJE SILIJA PANGKEY
JERICHO D. POMBENGI

This research describes two variables, namely bureaucratic culture and effectiveness of service apparatus. The purpose of this study is to determine the influence of bureaucratic culture on the effectiveness of apparatus services. Bureaucratic cultural variables were tested using 6 indicators. Variables of service effectiveness of apparatus were tested using 3 dimension. This research was conducted in the office of National Unity and Political Protection Agency of Manado City. The research method used is quantitative, with data collection techniques distributing questionnaires to respondents. The sample of this research is 41 employees of National Unity and Community Protection Agency of Manado City. The data analysis used is spearman rank correlation and simple linear regression using SPSS for ios. The result of spearman correlation coefficient correlation between bureaucracy culture and effectiveness of service apparatus is +0,467. Which mean indicates a significant correlation. While the "+" sign indicates that the direction of the positive relationship. From the results of simple regression calculation can be obtained significance value of bureaucratic cultural variables is of 0.001 smaller than 0.05 then bureaucratic culture has a significant effect on the effectiveness of apparatus services. It can be concluded that bureaucratic culture variable with effectiveness variable of apparatus service shows that bureaucratic culture variable has significant correlation and direction of positive or unidirectional relationship. The result of the analysis also shows that bureaucratic culture variable has significant influence on the effectiveness variable of apparatus service, so it can be concluded that bureaucratic culture has significant influence on the effectiveness of apparatus service at Badan Persatuan Bangsa Politik and Perlindungan Masyarakat in Manado City.

Keywords: Bureaucratic Culture, Effectiveness of Apparatus Services.

PENDAHULUAN

Untuk menjalankan tugas negara sehari-hari, maka dibentuklah pemerintah. Pemerintah sebagai personifikasi negara berupaya sedapat mungkin untuk mewujudkan tugas dan tujuan negara menjadi kenyataan, dan sebagai personifikasi alat pemerintah adalah birokrasi pemerintah sebagai pelaksana jabatan karier. Sebagai personifikasi pemerintah, birokrasi menjalankan tugas atau fungsi pokok yaitu memberikan pelayanan kepada masyarakat dan memenuhi kepentingan masyarakat (Sembiring, 2012).

Jika kita berbicara pelayanan publik, ada banyak faktor-faktor yang mempengaruhi tingkat kualitas suatu birokrasi pemerintah baik itu yang bersifat internal organisasi seperti kewenangan diskresi, sikap yang berorientasi terhadap perubahan, budaya organisasi, etika organisasi, sistem intensif maupun semangat kerja sama. Sedang faktor eksternalnya antara lain budaya politik, dinamika dan perkembangan politik, pengelolaan konflik

lokal, kondisi sosial ekonomi, dan kontrol yang dilakukan oleh masyarakat dan organisasi lembaga swadaya masyarakat (Agus Dwiyanto, 2005: 223).

Dalam rangka analisis mengenai efektivitas pelayanan aparatur ini, penulis memilih mengamati variabel budaya birokrasi, dengan harapan bahwa perbaikan pelayanan dapat dilakukan setelah mengetahui.

Beberapa fakta yang ditemukan sebagai indikasi yang mendukung pernyataan di atas, banyaknya aparatur di lingkungan kantor Kesbangpol dan Linmas Kota Manado yang tidak menyelesaikan pekerjaannya tepat waktu, mutu dari hasil pekerjaan tidak sesuai yang diharapkan, yang paling terasa oleh peneliti adalah ketika jam kerja, suasana ruangan kantor terlihat sepi dan beberapa meja kosong.

Berdasarkan indikasi di atas mendorong peneliti untuk melakukan penelitian tentang "Pengaruh Budaya Birokrasi Terhadap Efektivitas Pelayanan Aparatur Badan

Kesatuan Bangsa Politik dan Perlindungan Masyarakat Kota Manado”.

TINJAUAN PUSTAKA

Konsep Budaya Birokrasi

Budaya birokrasi berkembang di suatu daerah tertentu tidak dapat dilepaskan dari pola budaya lingkungan sosial yang melingkupinya, Agus Dwiyanto (2012: 91) mengemukakan bahwa, budaya birokrasi dapat digambarkan sebagai sebuah sistem atau seperangkat nilai yang memiliki simbol, orientasi nilai, keyakinan, pengetahuan dan pengalaman kehidupan yang terinternalisasi ke dalam pikiran. Seperangkat nilai tersebut diaktualisasikan dalam sikap, tingkah laku dan perbuatan yang dilakukan oleh setiap anggota dari sebuah organisasi yang dinamakan birokrasi. Setiap aspek dalam kehidupan organisasi birokrasi selalu bersinggungan dengan aspek budaya masyarakat setempat.

Robbins (dalam Sembiring, 2012) menyebutkan adanya tujuh dimensi utama budaya organisasi, yaitu:

Inovasi dan pengambilan risiko; yaitu sejauh mana para pegawai didorong agar inovatif dan mampu mengambil risiko agar terwujud visi organisasi;

Perhatian terhadap detail; yakni sejauh mana para pegawai diharapkan memperhatikan presisi (kecermatan), analisis dan perhatian terhadap detail;

Orientasi hasil; yakni sejauh mana manajemen memusatkan perhatian pada hasil;

Orientasi orang, yakni sejauh mana keputusan manajemen memperhitungkan dampak hasil-hasil pada orang-orang di dalam organisasi;

Orientasi tim; sejauh mana kegiatan kerja diorganisasikan berdasarkan tim;

Keagresifan; sejauh mana orang-orang itu agresif dan kompetitif;

Kemantapan; sejauh mana kegiatan organisasi menekankan dipertahankannya status quo.

Konsep Efektivitas Pelayanan Aparatur

Kata efektivitas berasal dari kata dasar efektif. Kata ini sering kali kita dengar dalam dunia kerja maupun dunia pendidikan. Secara sederhana efektivitas kerja berarti penyelesaian

suatu pekerjaan tepat pada waktu yang telah ditentukan. Stoner (dalam Tangkilisan 2005: 138) menekankan pentingnya efektivitas organisasi dalam pencapaian tujuan-tujuan organisasi, dan efektivitas adalah kunci dari kesuksesan suatu organisasi. Miller (dalam Tangkilisan 2005: 138) juga mengemukakan bahwa: effectiveness be define as to the wich a social system archive its goal. Artinya adalah efektivitas dimaksud sebagai tingkat seberapa jauh suatu sistem sosial mencapai tujuannya. Menurut Sinambela (2011: 5) pelayanan publik diartikan sebagai pemberian layanan (melayani) keperluan orang atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan.

Jika pelayanan dianggap memuaskan itu karena adanya budaya birokrasi kuat (positif) di belakangnya. Dari beberapa pendapat di atas, secara keseluruhan budaya birokrasi dapat mempengaruhi efektivitas pelayanan aparatur. Dengan inovasi dan pengambilan risiko, pegawai memiliki pengetahuan terhadap tugasnya dan apabila melakukan pekerjaan mampu menyelesaikannya dengan baik karena kapasitas pengetahuan, dan memiliki kemauan bekerja dengan baik. Pengetahuan, kemampuan dan kemauan kerja membawa pegawai kepada orientasi hasil yang maksimal dalam sebuah birokrasi. Yang ketika itu tercapai orientasi orang (dampak pada pegawai) dan orientasi tim (kerja berdasarkan tim) juga ikut berperan mutlak di dalamnya.

Di sisi lain, kita juga harus melihat hubungan yang penting antara pengetahuan, kemampuan, kemauan kerja pegawai dengan integritas (jujur, disiplin, dedikasi, menjaga kehormatan, nama baik dan taat pada kode etik) yang dimiliki para pegawai. Dengan memperhatikan kedua hal itu, diharapkan bisa seimbang antara kerja-kerja pegawai dengan perilakunya (etika/ moral).

Dari profesionalisme didapatkan tanggung jawab, transparan, efektif, efisien dan orientasi para pegawai. Berhubungan dengan pengetahuan, kemampuan dan kemauan kerja pegawai secara langsung terjadi. Pegawai yang

mempunyai pengetahuan terhadap pekerjaannya, akan bertanggung jawab tanpa beban pikiran yang seberapa, sedang pegawai yang mempunyai kemampuan akan efektif dan efisien dalam bekerja, dan pegawai yang memiliki kemauan, akan memiliki orientasi dalam pekerjaannya.

Hipotesis

Berdasarkan kajian teoritis di atas, maka dapatlah dirumuskan hipotesis penelitian ini sebagai berikut: “budaya birokrasi berpengaruh signifikan terhadap efektivitas pelayanan aparatur”.

METODE PENELITIAN

Jenis penelitian dapat di kelompokkan menurut tujuan, pendekatan, tingkat eksplansi, dan jenis data (Sugiyono, 2006). Sesuai dengan tujuan penelitian yang telah dikemukakan di atas, maka penelitian ini merupakan suatu penelitian survei yang bersifat eksploratif, dengan pendekatan kuantitatif. Penelitian ini dimaksudkan untuk mengetahui adanya pengaruh antara variabel dependen (variabel terikat) dan variabel independen (variabel bebas).

Surakhmat (2000) mengatakan, bahwa survei merupakan cara pengumpulan data primer dari sejumlah unit atau individu dalam waktu bersamaan. Danim (2000) mengartikan survei adalah metode pengumpulan data bersifat deskriptif, asosiatif ataupun logika sebab akibat mengenai peristiwa atas fenomena melalui sejumlah unit atau individu. Penelitian eksploratif merupakan penelitian yang bertujuan menemukan tentang sebab-sebab atau hal-hal yang mempengaruhi terjadinya sesuatu (Arikunto, 2000).

Penelitian ini terdiri dari dua variabel yaitu: “Budaya Birokrasi” yang merupakan variabel independen/bebas, dan “Efektivitas Pelayanan Aparatur” sebagai variabel dependen/terikat. Variabel-variabel penelitian ini secara operasional didefinisikan masing-masing sebagai berikut:

Variabel budaya birokrasi (X). Budaya birokrasi dapat digambarkan sebagai nilai-nilai,

anggapan, keyakinan, norma-norma, dan sikap-sikap yang merupakan identitas organisasi/ birokrasi dalam pola kerja pelayanan. Dengan beberapa indikator sebagai berikut:

Inovasi dan pengambilan risiko; yaitu sejauh mana para pegawai didorong agar inovatif

Orientasi hasil; yaitu sejauh mana manajemen memusatkan perhatian pada hasil;

Orientasi orang; sejauh mana keputusan manajemen memperhitungkan dampak pada pegawai;

Orientasi tim; sejauh mana kegiatan kerja diorganisasikan berdasarkan tim;

Integritas: sejauh mana pegawai didorong untuk punya dedikasi yang tinggi, jujur, disiplin, menjaga kehormatan dan nama baik, taat pada kode etik;

Profesionalisme: sejauh mana pegawai didorong untuk bertanggung jawab/ akuntabel, transparan, efektif, efisien, berorientasi ke masa depan;

Variabel Efektivitas Pelayanan Aparatur (Y). Konsep efektivitas pelayanan aparatur terkait dengan upaya untuk memenuhi atau bahkan melebihi harapan yang dituntut atau yang diinginkan oleh pelanggan atau masyarakat. Semakin tinggi tingkat kemampuan pemenuhan harapan tersebut, semakin tinggi pula tingkat kualitas pelayanan yang diberikan, dan sebaliknya, semakin tidak memenuhi harapan pelanggan berarti semakin tidak berkualitas pelayanan yang diberikan tersebut. Variabel efektivitas ini diamati dan diukur melalui beberapa indikator:

Pengetahuan terhadap tugas pelayanan, yaitu pegawai yang bekerja mengetahui betul tugas dan tanggung jawabnya.

Kemampuan memberikan pelayanan, yaitu cakap dalam bekerja, berkomunikasi, dan tepat waktu.

Kemauan memberikan pelayanan, yaitu kesiapan dan cepat tanggap.

Dalam rangka pengujian hipotesis, maka data yang terkumpulkan di analisis dengan teknik analisis kuantitatif menggunakan bantuan SPSS 24 for iOS, yaitu sebagai berikut:

Uji Asumsi Klasik

Uji Normalitas

Uji normalitas bertujuan untuk menguji apakah dalam model regresi, variabel pengganggu atau residual memiliki distribusi normal. Jika asumsi ini dilanggar maka uji statistik menjadi tidak valid untuk jumlah sampel kecil. Ada dua cara untuk mendeteksi apakah residual berdistribusi normal atau tidak yaitu dengan analisis grafik dan uji statistik. (Imam Ghozali, 2006);

Uji Validitas dan Reliabilitas

Uji validitas bertujuan untuk memilih ketepatan instrumen pengukuran apa yang akan di ukur, yaitu ketepatan dan kecermatan tes dalam menjelaskan fungsi pengukurannya.

Reliabilitas artinya adalah tingkat kepercayaan hasil sesuatu pengukuran. Pengukuran yang memiliki reliabilitas tinggi, yaitu mengukur yang mampu memberikan hasil ukur yang terpercaya. (Imam Ghozali, 2006).

Distribusi Frekuensi

Distribusi frekuensi merupakan susunan data menurut kelas-kelas interval tertentu atau menurut kategori tertentu dalam sebuah daftar (Hasan, 2002: 41). Dari distribusi frekuensi, dapat diperoleh keterangan atau gambaran sederhana dan sistematis dari data yang diperoleh. Distribusi frekuensi juga dapat digunakan untuk mendeskripsikan profil dan gambaran umum demografi seperti jenis kelamin, pendidikan, golongan/ruang serta deskripsi ari jawaban atas pertanyaan yang diajukan.

Analisis Korelasi

Analisis ini digunakan untuk melihat kekuatan hubungan dari dua variabel. Analisis ini digunakan untuk mengetahui derajat korelasi dan besar pengaruh dari variabel bebas (Budaya Birokrasi) terhadap variabel terikat (Efektivitas Pelayanan Aparatur).

Koefisien korelasi (KK) memiliki nilai antara -1 dan +1 ($-1 \leq KK \leq +1$).

Jika KK bernilai positif maka variabel-variabel berkorelasi positif. Semakin dekat dengan nilai

KK ke +1 semakin kuat korelasinya, demikian pula sebaliknya;

Jika KK bernilai negatif maka variabel-variabel berkorelasi negatif. Semakin dekat nilai KK ke -1 semakin kuat korelasinya, demikian pula sebaliknya;

Jika KK bernilai 0 (nol) maka variabel-variabel tidak menunjukkan korelasi;

Jika KK bernilai +1 atau -1 maka variabel-variabel menunjukkan korelasi positif atau negatif yang sempurna.

Untuk menentukan keeratan hubungan atau korelasi antarvariabel tersebut, berikut ini diberikan nilai-nilai KK sebagai patokan.

Tabel 3.1 Nilai Koefisien Korelasi dan Kekuatan Hubungan

Nilai Koefisien Korelasi	Kekuatan hubungan
KK= 0	Tidak ada korelasi
0<KK≤0,20	Korelasi sangat rendah/ lemah sekali
0,20<KK≤0,40	Korelasi rendah/ lemah tapi pasti
0,40<KK≤0,70	Korelasi yang cukup berarti
0,70<KK≤0,90	Korelasi yang tinggi, kuat
0,90<KK≤1,00	Korelasi sangat tinggi, kuat sekali, dan dapat diandalkan
KK= 1	Korelasi sempurna

Sumber: M. Iqbal Hasan, 2002: 234

Uji korelasi menggunakan metode analisis Rank Spearman. Uji koefisien rank spearman digunakan untuk mengukur keeratan hubungan antara dua variabel yang memiliki skala pengukuran ordinal, yaitu melihat kekuatan hubungan antara variabel independen dan variabel dependen. Disimbolkan dengan "rs".

Koefisien korelasi rank spearman dirumuskan:

$$r_s = 1 - \frac{6\sum d^2}{n(n^2 - 1)}$$

Keterangan:

r = koefisien korelasi rank spearman

d = selisih dalam ranking

n = banyaknya pasangan rank

Analisis Regresi Linier Sederhana

Analisis Regresi Linier Sederhana digunakan untuk meramalkan atau memprediksi variabel terikat (Y) apabila variabel bebas (X) diketahui. Regresi sederhana didasarkan pada hubungan fungsional ataupun kausal satu variabel independen dengan satu variabel dependen (Sugiono, 2001). Rumus regresi linear sederhana sebagai berikut:

$$Y' = a + bX + e$$

Keterangan:

Y' = Variabel dependen (nilai yang diprediksikan)

X = Variabel independen

a = Konstanta (nilai Y' apabila $X = 0$)

b = Koefisien regresi (nilai peningkatan ataupun penurunan).

e = Standard estimation of error

koefisien korelasi rank spearman antara budaya birokrasi dengan efektivitas pelayanan aparatur adalah sebesar +0,467 yang dapat disimpulkan bahwa angka koefisien tersebut menunjukkan adanya korelasi yang cukup berarti antara budaya birokrasi dan efektivitas pelayanan aparatur yaitu sebesar 0,467. Sedangkan tanda “+” menunjukkan bahwa arah hubungan positif, yaitu semakin kuat budaya birokrasi maka akan semakin baik dan positif pula efektivitas pelayanan aparatur. Demikian pula sebaliknya, semakin lemah budaya birokrasi maka efektivitas pelayanan aparatur akan semakin lemah. Jadi dengan semakin kuat budaya birokrasi di Badan Kesbangpol dan Limas Kota Manado maka efektivitas pelayanan aparatur akan mengalami peningkatan.

Persamaan regresinya adalah sebagai berikut:

$$Y = 12,839 + 0,624X + 0,326$$

Dimana konstanta yaitu nilai Y' apabila $X = 0$ adalah 12,839 yang menunjukkan efektivitas pelayanan aparatur apabila budaya birokrasi diabaikan. Koefisien regresi yaitu nilai peningkatan ataupun penurunan efektivitas pelayanan aparatur apabila budaya birokrasi

bertambah 1 adalah 0,624, artinya jika budaya birokrasi mengalami peningkatan sebesar 1 maka nilai efektivitas budaya birokrasi akan bertambah secara proporsional 0,624. Kemudian tingkat kesalahan model estimasi dalam mengestimasi ditunjukkan dengan nilai e yaitu 0,326.

Hasil regresi dari menunjukkan bahwa budaya birokrasi memiliki hubungan yang positif terhadap efektivitas pelayanan aparatur. Dari hasil perhitungan regresi sederhana tersebut dapat diperoleh nilai signifikansi variabel budaya birokrasi adalah sebesar 0,001. Nilai t digunakan untuk menguji apakah variabel bebas berpengaruh secara signifikan atau tidak terhadap variabel terikat yang akan dibahas pada pengujian hipotesis. Adapun ketentuan diterima atau ditolaknya hipotesis terjadi jika signifikansi lebih kecil atau sama dengan 0,05 maka hipotesis diterima. Berdasarkan signifikansinya yaitu 0,001 lebih kecil dari 0,05 maka dapat disimpulkan bahwa budaya birokrasi berpengaruh signifikan terhadap efektivitas pelayanan aparatur. Dari tabel diatas dapat diketahui besarnya nilai t hitung 2,797 lebih besar dari t tabel (terlampir) yaitu 1,685. Dengan demikian maka dapat disimpulkan bahwa hipotesis diterima. Artinya budaya birokrasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap efektivitas pelayanan aparatur.

KESIMPULAN DAN SARAN

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan pada Badan Kesatuan Bangsa Politik dan Perlindungan Masyarakat Kota Manado, maka dapat disimpulkan bahwa;

Dilihat dari gambaran indikator-indikator setiap variabel, menunjukkan bahwa sebagian responden cenderung memberikan nilai tinggi terhadap indikator-indikator variabel budaya birokrasi. Ini berarti bahwa budaya birokrasi pada Badan Kesatuan Bangsa Politik dan Perlindungan Masyarakat Kota Manado dapat dikategorikan baik. Demikian pula dengan hasil kuesioner efektivitas pelayanan aparatur, para pegawai sebagian besar cenderung memberikan jawaban setuju terhadap indikator-indikator variabel

efektifitas pelayanan aparatur. Artinya para pegawai Badan Kesatuan Bangsa Politik dan Perlindungan Masyarakat Kota Manado memiliki efektivitas pelayanan dengan kategori tinggi.

Hasil analisis antara variabel budaya birokrasi dengan variabel efektivitas pelayanan aparatur menunjukkan bahwa variabel budaya birokrasi mempunyai korelasi cukup berarti dan arah hubungan positif atau searah. Hasil analisis juga menunjukkan bahwa variabel budaya birokrasi mempunyai pengaruh yang cukup signifikan terhadap variabel efektivitas pelayanan aparatur, sehingga dapat disimpulkan bahwa budaya birokrasi mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap efektivitas pelayanan aparatur pada Badan Kesatuan Bangsa Politik dan Perlindungan Masyarakat Kota Manado.

Budaya birokrasi maupun efektivitas pelayanan aparatur pada kantor Badan Kesatuan Bangsa Politik dan Perlindungan Masyarakat Kota Manado perlu tetap konsisten dalam peningkatan mutu budaya birokrasi dan efektivitas pelayanan aparatur menjadi sangat baik. Mengingat pengaruh budaya birokrasi cukup berarti terhadap efektivitas pelayanan, maka salah satu alternatif meningkatkan efektivitas pelayanan aparatur dengan secara konsisten memperbaiki budaya birokrasi ke arah yang sangat baik.

DAFTAR PUSTAKA

- Arikunto, S. 2000. *Prosedur Penelitian; Suatu Pendekatan Praktek Edisi Ke 3*. Jakarta: Rineke Cipta
- Danim. 2000. *Metode Penelitian Untuk Ilmu-ilmu Perilaku*. Jakarta: Bumi aksara
- Dwiyanto, A. 2005. *Mewujudkan Good Governance Melalui Pelayanan Publik*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar
- Dwiyanto, A. 2012. *Reformasi Birokrasi Publik di Indonesia*. Yogyakarta: UGM Press
- Ghozali, I. 2006. *Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program SPSS*. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro
- M. Iqbal, H. 2002. *Pokok-pokok Materi Metodologi Penelitian dan Aplikasinya*. Bogor: Ghalia Indonesia.
- Robbins, S. 1998. *Organization Behavior. Concepts. Controvercies. Application*. seventh edition. Englewood Cliffs
- Sembiring. 2012. *Budaya & Kinerja Organisasi (Perspektif Organisasi Pemerintah)*. Bandung: Fokusmedia
- Sinambela. 2011. *Reformasi Pelayanan Publik: Teori. Kebijakan. dan Implementasi*. Jakarta: Bumi Aksara
- Sugiyono. 2006. *Penelitian Kuantitattif. Kualitatif. dan R & D*. Bandung: Alfabeta
- Tangkilisan. 2005. *Manajemen Publik*. Jakarta: Gramedia Widia Sarana Indonesia