

## PERILAKU BIROKRASI PEMERINTAH DALAM PELAYANAN ADMINISTRASI PADA KANTOR KECAMATAN MALALAYANG KOTA MANADO

*Piter Stevi Punya<sup>1</sup>*  
*Sarah Sambiran<sup>2</sup>*  
*Stefanus Sampe<sup>3</sup>*

### Abstrak

Faktor yang mempengaruhi perilaku birokrasi dalam kenyataannya antara lain faktor kepemimpinan organisasi, kompetensi aparatur, pemberian penghargaan yang diterima dan fasilitas kerja yang tersedia. Keempat faktor ini menjadi faktor yang dapat mempengaruhi perilaku birokrasi aparatur, dapat memiliki tingkat kepedulian yang tinggi atau rendah dalam memberikan pelayanan administrasi, mempengaruhi tingkat kedisiplinan kerja aparatur tinggi atau rendah, dan rasa tanggungjawab aparatur untuk cepat menyelesaikan pekerjaan yang diamanahkan atau lambat menyelesaikan pekerjaan pelayanan administrasi yang diberikan. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui perilaku birokrasi pemerintah dalam pelayanan administrasi di Kantor Kecamatan malalayang, dengan menggunakan metode penelitian deskriptif kualitatif, dengan teknik pengumpulan data yang dilakukan menggunakan metode wawancara observasi partisipasi studi dokumen, analisis data ini dilakukan sepanjang penelitian ini berlangsung. Hasil penelitian menunjukkan bahwa perilaku birokrasi pemerintah dalam pelayanan administrasi melalui kepedulian, kedisiplinan dan tanggungjawab belum diterapkan secara optimal. Aparat dituntut memiliki kepedulian dalam tanggap terhadap keinginan masyarakat, memberikan kenyamanan dalam pelayanan administrasi dan peka terhadap perubahan lingkungan kerja. Aparat dituntut memiliki kedisiplinan dalam ketaatan pada aturan, kehadiran tepat waktu, kepatuhan pada pimpinan

Kata Kunci : Perilaku, Birokrasi, Pelayanan, Administrasi.

<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

Pemerintah dalam melaksanakan tugas pokok dan fungsinya menggunakan birokrasi sebagai alat menjalankan kegiatan pemerintahan yang dilakukan oleh aparatur pemerintah untuk mewujudkan fungsi aparatur sebagai abdi masyarakat disamping sebagai abdi negara. Sebagai pelaksana pelayanan administrasi publik, aparat birokrasi berkewajiban untuk memberikan pelayanan administrasi sebaik-baiknya kepada masyarakat yang mempunyai kepentingan dan kebutuhan pada organisasi pemerintah dengan tetap memperhatikan hak dan kewajiban antara pihak yang melayani dan yang dilayani sesuai standar pelayanan administrasi operasional yang berlaku. Melaksanakan tugas birokrasi pemerintahan dalam pelayanan administrasi tidak terlepas andil perilaku birokrasi yang secara langsung menentukan wujud pelayanan administrasi yang diterapkan oleh pemerintah.

Tetapi sering ditemukan ditengah masyarakat, khususnya pada kegiatan pelayanan administrasi yang dilakukan di kantor kecamatan, ada yang berhasil menerapkan pelayanan administrasi secara optimal dan adapula yang belum optimal dalam memberikan pelayanan administrasi kepada masyarakat. Seperti halnya fenomena yang di temukan pada kasus yang ada di Kecamatan Malalayang Kota manado, masyarakat sering mengeluhkan, memprotes bahkan mengadakan kegiatan

pelayanan administrasi yang tidak memuaskan atau tidak sesuai dengan harapan dari Standar Operasional Pekerjaan (SOP), pelayanan administrasinya kurang sederhana, kurang jelas dan pasti, layanan yang tidak aman, kurang terbuka, tidak efisien, tidak ekonomis dan diskriminatif (tidak adil merata).

Akibat perilaku birokrasi yang kurang peduli, kurang disiplin dan kurang bertanggungjawab maka dalam pelaksanaan pelayanan administrasi tidak berjalan secara optimal sesuai yang diharapkan oleh masyarakat. Penyebab perilaku birokrasi aparatur kecamatan tidak mengembangkan perilaku birokrasi yang baik, dapat disebabkan oleh beberapa faktor yang mempengaruhi. Faktor tersebut bisa menjadi faktor pendukung atau faktor penghambat bagi aparatur dalam memberikan pelayanan administrasi kepada masyarakat.

Secara objektif faktor yang mempengaruhi perilaku birokrasi dalam kenyataannya antara lain faktor kepemimpinan organisasi, kompetensi aparatur, pemberian penghargaan yang diterima dan fasilitas kerja yang tersedia. Keempat faktor ini menjadi faktor yang dapat mempengaruhi perilaku birokrasi aparatur, dapat memiliki tingkat kepedulian yang tinggi atau rendah dalam memberikan pelayanan administrasi, mempengaruhi tingkat kedisiplinan kerja aparatur tinggi atau rendah, dan rasa tanggungjawab aparatur untuk cepat menyelesaikan pekerjaan yang

diamanahkan atau lambat menyelesaikan pekerjaan pelayanan administrasi yang diberikan. Berdasarkan uraian di atas, maka peneliti melakukan penelitian ini untuk menggambarkan masalah Perilaku Birokrasi Pemerintah dalam Pelayanan administrasi pada Kantor Kecamatan Malalayang Kota Manado.

## Tinjauan Pustaka

Menurut Soekidjo Notoatmodjo (2010:2) Perilaku merupakan respon atau reaksi seorang individu terhadap stimulus yang berasal dari luar maupun dari dalam dirinya.

Kemudian Stephen P. Robbins dan Timothy A. Judge (2015: 11) menyatakan bahwa perilaku birokrasi sebagai bidang studi yang menyelidiki pengaruh yang dimiliki individu, kelompok, dan struktur terhadap perilaku dalam organisasi, yang bertujuan meningkatkan keefektifan suatu organisasi. Robbins juga menjelaskan bahwa perilaku organisasi adalah studi yang mengambil pandangan secara mikro dan memberi tekanan individu-individu dan kelompok-kelompok kecil.

Menurut Miftah Thoha (2005:34) perilaku merupakan suatu fungsi dari interaksi antara seorang individu dengan lingkungannya.

### Konsep Birokrasi

Istilah birokrasi berasal dari bahasa Prancis *bureau* yang berarti kantor atau meja tulis, dan kata Yunani *kratein* yang berarti mengatur. Menurut Max Weber (M. Mas' oed Said (2008:2)

menyatakan: “birokrasi adalah sistem administrasi rutin yang dilakukan yang dilakukan dengan keseragaman, diselenggarakan dengan cara-cara tertentu didasarkan aturan tertulis oleh orang-orang berkompeten dibidangnya”.

Menurut Rourke (M. Mas' oed Said, 2008:2) mengatakan “birokrasi adalah sistem administrasi dan pelaksanaan tugas keseharian yang terstruktur dalam sistem hierarki yang jelas dilakukan dengan aturan tertulis, dilakukan oleh bagian tertentu yang terpisah dengan bagian lainnya oleh orang-orang yang dipilih karena kemampuan dan keahlian dibidangnya”. Kemudian menurut Piffner dan Presthus (M. Mas' oed Said 2008:4) mendefinisikan “birokrasi adalah suatu kewenangan, kepegawaian, jabatan, dan metode yang dipergunakan pemerintah untuk melaksanakan program-programnya”.

Secara konsep menurut Blau (Lijan Poltak Sinambela, 2010:70) menyatakan “birokrasi adalah organisasi yang ditujukan untuk memaksimalkan efisiensi dalam administrasi, yang menurutnya memiliki ciri-ciri seperti spesialisasi tugas-tugas, hierarki otoritas, badan perundang-undangan, sistem pelaporan, dan personal dengan dengan keterampilan dan peran khusus”.

### Konsep Perilaku Birokrasi

Secara 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. Sedangkan birokrasi artinya kantor atau meja yang dimiliki oleh orang yang berkuasa, dengan kata lain birokrasi artinya orang yang berkuasa dibelakang meja.

Menurut Abdi Winardi (2006: 6) menyatakan perilaku birokrasi yang berkaitan dengan performa, yaitu perilaku yang langsung berkaitan dengan tugas pekerjaan, dan yang perlu dilaksanakan guna mencapai tujuan. Seperti halnya perilaku birokrasi yang ditunjukkan oleh aparatur dalam melaksanakan pekerjaan memberikan pelayanan administrasi kepada masyarakat.

Menurut Gibson dan Kurt Lewis (Taliziduhu Ndraha (2005: 9) bahwa perilaku organisasi merupakan fungsi dari suatu kondisi yang mempengaruhi unsur pelayanan administrasi yang ditentukan oleh keberadaan individu dan lingkungan.

Susilo Martoyo (2005: 17) menyatakan wujud dari perilaku birokrasi pemerintahan adalah terwujudnya fungsi tindakan dari perlakuan yang dijalankan oleh individu birokrasi pemerintahan dan kondisi lingkungan birokrasi pemerintahan sesuai nilai, sikap dan kepuasan kerja untuk mencapai tujuan organisasi. Kemudian Dwiyanto (2009:48) perilaku birokrasi ditentukan oleh faktor kepemimpinan organisasi, kompetensi aparatur, pemberian penghargaan, dan ketersediaan fasilitas kerja.

Menurut Miftah Thoha (2005: 138) pengertian perilaku birokrasi pada hakekatnya merupakan hasil interaksi birokrasi sebagai kumpulan individu dengan lingkungannya. Jadi setiap perilaku birokrasi tidak terlepas dari karakteristik individu yang bersesuaian dengan birokrasi yang dijalankannya.

## Konsep Pelayanan Administrasi

### a) Pengertian Pelayanan

Menurut Sampara Lukman (Lijan P. Sinambela, 2006:5) “pelayanan adalah suatu kegiatan, atau urutan kegiatan yang terjadi dalam interaksi langsung antara seseorang dengan orang lain atau mesin secara fisik, dan menyediakan kepuasan pelanggan”.

Menurut Moenir (2014: 16) pelayanan adalah suatu proses pemenuhan kebutuhan melalui aktifitas orang lain yang langsung.

Menurut Gronroos (Ratminto dan Atik Septi Winarsih 2015: 2) pelayanan adalah suatu aktivitas tidak kasat mata (tidak dapat diraba) yang terjadi sebagai akibat adanya interaksi antara konsumen dengan karyawan atau hal-hal lain yang disediakan oleh perusahaan pemberi pelayanan yang dimaksud untuk memecahkan permasalahan konsumen/pelanggan.

### b) Pengertian Administrasi

Menurut Sondang P. Siagian (Zulkifli 2005: 19), administrasi adalah keseluruhan proses kerjasama antara dua orang atau lebih yang didasarkan oleh rasionalitas tertentu dalam rangka mencapai tujuan yang telah ditentukan sebelumnya.

Menurut Silalahi (Zulkifli 2005: 20), administrasi adalah kerjasama yang dilakukan sekelompok orang berdasarkan pembagian kerjasama sebagaimana ditentukan dalam struktur dengan mendayagunakan sumberdaya–sumberdaya untuk mencapai tujuan secara efektif dan efisien. Sedangkan Taliziduhu Ndraha (2005: 15) mengemukakan teori pelayanan administrasi dari Kevin Richard yang menyatakan bahwa keberhasilan pelayanan administrasi ditentukan oleh penerapan nilai-nilai, sikap dan kepuasan kerja.

## Metode Penelitian

Menurut Sugiyono (2009:2) metode penelitian pada dasarnya merupakan cara ilmiah untuk mendapatkan data dengan tujuan dan kegunaan tertentu. Dalam penelitian ini peneliti menggunakan pendekatan kualitatif dimana dalam penelitian yang dilakukan bersifat deskriptif yaitu untuk mengetahui atau menggambarkan kenyataan dari kejadian yang diteliti sehingga memudahkan peneliti untuk mendapatkan data yang objektif dalam mengetahui dan memahami perilaku birokrasi pemerintah dalam pelayanan administrasi.

## Hasil Penelitian

Berdasarkan hasil penelitian mengenai perilaku birokrasi pemerintah dalam pelayanan administrasi pada Kantor Kecamatan Malalayang Kota Manado meliputi tiga dimensi perilaku birokrasi yaitu: kepedulian, kedisiplinan

dan tanggungjawab kerja. Selain ketiga dimensi tersebut faktor-faktor yang mempengaruhi perilaku birokrasi pemerintah juga menjadi penentu perilaku birokrasi pemerintah kecamatan Malalayang Kota Manado dalam memberikan pelayanan kepada publik. Ketiga dimensi ini dan faktor-faktor yang mempengaruhi perilaku birokrasi, menentukan keberhasilan suatu pekerjaan yang dilakukan oleh aparatur dalam mengembangkan tugas pelayanan administrasi kepada publik. Berikut dijelaskan masing-masing dimensi juga faktor-faktor yang mempengaruhi perilaku birokrasi berdasarkan hasil penelitian.

### 1. Perilaku Birokrasi Berupa Kepedulian Aparat Dalam Pelayanan Administrasi

Perilaku birokrasi dalam pelayanan administrasi yang dilakukan oleh aparat Kantor Kecamatan Malalayang Kota Manado dalam penerapan perilaku kepedulian untuk memberikan pelayanan kepada masyarakat. Ada tiga wujud perilaku birokrasi dalam hal kepedulian yaitu: 1) aparat tanggap terhadap keinginan pelayanan, 2) aparat memberikan kenyamanan, 3) aparat peka terhadap perubahan lingkungan kerja dalam memberikan pelayanan administrasi.

Berikut ditunjukkan hasil penelitian yang ditemukan di Kantor Kecamatan Malalayang Kota Manado mengenai perilaku birokrasi dalam wujud kepedulian yang dilakukan oleh aparat dalam persentase kepedulian aparat

mengenai tanggapan terhadap keinginan masyarakat, kenyamanan atas pelayanan administrasi dan kepekaan dalam lingkungan kerja dalam kurun waktu dua tahun.

Berdasarkan tabel diatas dalam waktu kurang lebih satu tahun terlihat perilaku birokrasi pemerintah dalam hal kepedulian aparat atas pelayanan administrasi dilihat dari tanggap melayani mengenai pelayanan administrasi terhadap keinginan masyarakat atas pelayanan Kantor Kecamatan Malalayang Kota Manado hanya mencapai 48.83% sampai 50.70%, untuk kenyamanan pelayanan administrasi yang diberikan mencapai 51.50% sampai 60.32% dan perilaku peka terhadap lingkungan kerja mencapai 52.78% sampai 58.68%. Artinya perilaku birokrasi dalam pelayanan administrasi berdasarkan kepedulian atas pelayanan yang diberikan masih perlu ditingkatkan khususnya dalam tanggap melayani, kenyamanan memberikan pelayanan dan kepekaan terhadap lingkungan kerja. Tanggapan mengenai pelayanan administrasi yaitu kemudahan memberikan pelayanan, kecepatan melayani, empati dalam melayani dan memperbaiki kualitas pelayanan, sehingga masyarakat yang berurusan dengan administrasi Kantor Kecamatan Malalayang merasa puas dengan pelayanan yang diterima. Karena itu aparat dituntut memiliki kemampuan memahami dan tanggap atas setiap kebutuhan masyarakat. Aparat juga dituntut menunjukkan kepedulian dalam

wujud memberikan kenyamanan dalam pelayanan administrasi. Wujud dari kenyamanan pelayanan ini membuat masyarakat nyaman dalam pengurusan administrasi sehingga hal ini perlu diperhatikan dan dipertimbangkan oleh aparat dalam melayani masyarakat. Perilaku birokrasi aparat dalam kepedulian juga dilakukan dengan meningkatkan rasa kepekaan melayani sesuai dengan perubahan lingkungan kerja. Aparat harus peka terhadap kebutuhan masyarakat, peka terhadap keinginan untuk dilayani dengan baik, peka dengan tuntutan harapan pelayanan yang berkualitas dan harus peka pentingnya pelayanan yang dirasakan oleh masyarakat.

Berdasarkan hal tersebut diatas maka perilaku birokrasi dalam wujud kepedulian pelayanan harus diperbaiki dan ditingkatkan oleh aparat dalam memberikan pelayanan yaitu menunjukkan rasa tanggap terhadap keinginan masyarakat dan memberikan jaminan kenyamanan dalam pelayanan administrasi dan berkomitmen untuk memiliki rasa kepekaan pelayanan terhadap perubahan tuntutan lingkungan kerja.

## 2. Perilaku Birokrasi Berupa Kedisiplinan Aparat Dalam Pelayanan Administrasi

Ada lima wujud perilaku birokrasi dalam kedisiplinan yang dilakukan oleh aparat kantor kecamatan yaitu: 1) aparat taat pada aturan organisasi; 2) hadir tepat waktu; 3) patuh terhadap pimpinan; 4) bekerja dengan budaya organisasi 5)

menjunjung tinggi etos kerja. Hal ini menjadi penting untuk menentukan perilaku birokrasi dalam pelayanan administrasi. Berdasarkan hasil penelitian perilaku birokrasi dilihat dari kedisiplinan aparat dalam hal taat aturan, hadir tepat waktu, patuh pada pimpinan, penerapan budaya organisasi dan etos kerja perlu ditingkatkan dimana kepatuhan yang ditujukan aparat kepada pimpinan dalam hal ini Camat, kemampuan bekerja aparat sesuai dengan budaya organisasi yang dianut dan menjunjung tinggi etos kerja.

Ketaatan terhadap aturan merupakan hal penting yang harus diketahui dan dilaksanakan oleh setiap aparat khususnya yang berkaitan dengan ketaatan mengenai aturan pelayanan seperti aturan perundang-undangan mengenai pelayanan publik, aturan tata kerja aparat, aturan tentang tupoksi dan prosedur pelayanan administrasi. Wujud kedisiplinan ini sangat diperlukan bagi setiap aparat dalam memberikan pelayanan administrasi. Disamping itu aparat juga dituntut memiliki kedisiplinan dalam kehadiran tepat waktu pada setiap aktivitas pelayanan. Sehingga dalam aktivitas pelayanan aparat mudah ditemukan ditempat dan selalu berada ditempat memberikan pelayanan, sehingga kedisiplinan aparat sangat membantu masyarakat dalam mendapatkan pelayanan.

Menjalankan perilaku birokrasi juga dituntut aparat untuk memiliki kepatuhan pada pimpinan dalam hal ini Camat atas berbagai kebijakan, pendapat, instruksi, dan perintah dalam

menjalankan aktivitas pelayanan. Kedisiplinan dalam mematuhi pimpinan sangat diperlukan dalam kegiatan pelayanan, agar kegiatan pelayanan tersebut berjalan sesuai sistem prosedur terpimpin.

Prinsip-prinsip budaya organisasi juga sangat diperlukan aparat dalam menjalankan perilaku birokrasi dilingkungan kerja kecamatan. Setiap aparat harus mampu memberikan pelayanan sebagai pencerminan budaya organisasi dalam rangka mewujudkan kemajuan pelayanan yang sesuai sistem dan prosedur pelayanan.

Setiap aparat pula dituntut untuk memiliki perilaku birokrasi dalam kedisiplinan yang menjunjung tinggi etos kerja. Setiap aparat harus memberikan pelayanan yang terbaik kepada masyarakat dengan mengutamakan pencapaian hasil secara kuantitas, kualitas, efisien dan efektif. Dengan mengedepankan kualitas layanan, waktu pelayanan efisien dan biaya pelayanan yang efektif sehingga kedisiplinan itu membantu aparat untuk memberikan pelayanan yang terbaik untuk masyarakat.

### 3. Perilaku Birokrasi Berupa Tanggungjawab Aparat Dalam Pelayanan Administrasi

Perilaku birokrasi yang dilakukan oleh aparat Kantor Kecamatan Malalayang Kota Manado berupa penerapan perilaku tanggungjawab kerja untuk memberikan pelayanan kepada masyarakat. Ada empat wujud perilaku birokrasi dalam tanggungjawab kerja yang dilakukan

oleh aparat yaitu: 1) tanggungjawab pada tupoksi; 2) tanggungjawab pada pimpinan; 3) tanggungjawab pada organisasi; 4) tanggungjawab pada publik. Keempat wujud tanggungjawab kerja ini menjadi penting untuk menentukan perilaku birokrasi dalam pelayanan administrasi.

Berdasarkan hasil penelitian penerapan perilaku birokrasi yang dilakukan oleh aparat berupa tanggung jawab pada tupoksi yaitu setiap aparat harus mampu bertanggungjawab atas tugas pekerjaan pelayanan yang diwewenangkan dan melaksanakan fungsinya memberikan pelayanan yang terbaik kepada masyarakat. Perilaku tanggungjawab dalam tupoksi ini diharapkan menjadi cerminan bahwa aparat mampu melaksanakan tugas dan fungsinya secara optimal dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. Aparat dalam mengemban perilaku birokrasi berupa tanggungjawab pada pimpinan, harus dapat menjalankan segala kebijakan dan perintah pimpinan sebagai sebuah tanggungjawab yang harus dijalankan dengan baik. Ini sejalan dengan perilaku birokrasi berupa tanggung jawab pada organisasi, yaitu setiap aparat harus mampu menjalankan tujuan dan nilai yang dianut oleh kecamatan dalam melaksanakan aktivitas pelayanan kepada masyarakat yang melakukan pengurusan administrasi. Tanggungjawab pada organisasi perlu diaktualisasikan oleh setiap aparat dalam rangka mewujudkan kemajuan organisasi. Bagi aparat kecamatan

perilaku birokrasi dalam tanggungjawab yang paling perlu diperhatikan adalah mengenai tanggungjawab pada publik. Aparat dalam menjalankan tanggungjawabnya pada publik harus mampu memberikan pelayanan yang berkualitas, memuaskan dan sesuai dengan harapan publik. Segala aktivitas yang dilakukan oleh aparat memiliki tanggungjawab pada publik atau dengan kata lain aparat menjalankan tanggungjawabnya harus berpihak kepada publik atau kepentingan umum.

Berdasarkan uraian diatas dipahami bahwa perilaku berupa tanggungjawab yang dijalankan dengan penuh tanggungjawab sesuai dengan tupoksi, bertanggungjawab pada pimpinan, bertanggungjawab pada organisasi dan bertanggungjawab pada keberpihakan publik. Ini menjadi penting supaya perilaku birokrasi dapat mewujudkan optimalisasi pelayanan administrasi.

#### 4. Faktor-faktor yang Mempengaruhi Perilaku Birokrasi Pemerintah dalam Pelayanan Administrasi Pada Kantor Kecamatan Malalayang Kota Manado.

Berdasarkan hasil penelitian berhasil tidaknya perilaku birokrasi pemerintahan diterapkan di Kantor Kecamatan Malalayang Kota Manado tidak terlepas dari faktor yang mempengaruhi. Faktor tersebut meliputi faktor kepemimpinan, kompetensi, penghargaan dan fasilitas kerja. Faktor-faktor ini menjadi faktor pendukung dan penghambat dalam penerapan perilaku birokrasi pemerintah. Untuk memahami

secara riil faktor-faktor yang mempengaruhi perilaku birokrasi pemerintahan, maka berikut dijelaskan kondisi riil faktor-faktor tersebut antara lain:

## 1. Kepemimpinan

Faktor kepemimpinan adalah faktor yang dapat mempengaruhi keberhasilan atau menjadi faktor penghambat perilaku birokrasi pemerintahan kecamatan dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. Faktor kepemimpinan yang diterapkan di kantor kecamatan berupa gaya kepemimpinan camat dalam menjalankan gaya instruksi, konsultatif, partisipatif dan delegasi.

Penerapan gaya kepemimpinan sebagai faktor yang mempengaruhi perilaku birokrasi pemerintahan dalam kenyataannya belum dilaksanakan secara optimal untuk gaya kepemimpinan yang dimiliki oleh camat dalam memimpin bawahannya. Kenyataan yang terlihat bahwa gaya kepemimpinan camat berupa instruksi, konsultatif, partisipatif dan delegasi, belum dijalankan secara optimal oleh aparat dalam memberikan pelayanan yang terbaik kepada masyarakat. Akibat gaya kepemimpinan yang tidak teraktualisasikan dengan baik, mempengaruhi perilaku birokrasi pemerintah yang kurang mendukung terjadinya optimalisasi pelayanan administrasi.

## 2. Kompetensi

Faktor kompetensi merupakan faktor yang mempengaruhi keberhasilan atau menjadi faktor penghambat

perilaku birokrasi pemerintah kecamatan dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. Faktor kompetensi yang diterapkan di kantor kecamatan ini berupa pengetahuan, pengalaman dan sikap kepuasaan kerja dalam melayani masyarakat.

Penerapan kompetensi sebagai faktor yang mempengaruhi perilaku birokrasi pemerintah dalam kenyataannya belum diterapkan secara optimal untuk kompetensi yang ditunjukkan oleh aparat dalam melayani masyarakat belum mampu menjalankan sesuai tingkat kompetensi yang dimilikinya. Kenyataan yang terlihat bahwa masih banyak aparat belum memiliki tentang pekerjaan yang harus dilakukan dalam melayani masyarakat, tingkat keterampilan aparat belum handal melayani masyarakat dengan baik, pengalaman kerja yang kurang profesional menjalankan pekerjaan, dan masih banyak aparat memiliki sikap yang tidak menguasai bidang kerja dalam melayani masyarakat. Hal inilah yang menyebabkan faktor kompetensi aparat sebagai faktor yang mempengaruhi perilaku birokrasi pemerintah kurang mampu mewujudkan optimalisasi pelayanan administrasi.

## 3. Penghargaan

Faktor penghargaan merupakan faktor yang mempengaruhi keberhasilan atau menjadi faktor penghambat perilaku birokrasi pemerintah kecamatan dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. Faktor penghargaan yang diterapkan di kantor

kecamatan ini berupa pengakuan hasil kerja, pujian, promosi jabatan dan pemberian intensif atas pelayanan yang diberikan kepada masyarakat.

Penerapan penghargaan sebagai faktor yang mempengaruhi perilaku birokrasi pemerintahan dalam kenyataannya belum diterapkan secara optimal untuk penghargaan yang ditunjukkan kepada aparat atas prestasi dalam melayani masyarakat karena belum mampu menjalankan pelayanan sesuai yang diharapkan. Kenyataan bahwa masih banyak aparat belum dapat menunjukkan pengakuan hasil kerja yang optimal dalam memberikan pelayanan, sehingga belum layak untuk mendapatkan penghargaan, aparat belum mampu bekerja optimal, tidak layak dipuji atas pelayanan yang diberikan, termasuk aparat belum biasa diberi penghargaan untuk dipromosikan ke jenjang yang lebih tinggi karena belum mampu memberikan pelayanan terbaik, serta belum dapat diberikan penghargaan berupa peningkatan pemberian insentif sesuai dengan balas jasa pekerjaan pelayanan yang dilakukan. Faktor penghargaan yang diterapkan selama ini kurang mempengaruhi perilaku birokrasi dalam mewujudkan optimalisasi pelayanan administrasi.

#### 4. Fasilitas Kerja

Fasilitas kerja merupakan faktor yang mempengaruhi keberhasilan atau menjadi faktor penghambat perilaku birokrasi pemerintahan kecamatan dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. Faktor fasilitas kerja yang

diterapkan di Kantor Kecamatan ini berupa sarana, prasarana, alat perlengkapan kerja yang mendukung aktivitas pelayanan administrasi kepada masyarakat.

Penerapan fasilitas kerja sebagai faktor yang mempengaruhi perilaku birokrasi pemerintahan dalam kenyataannya belum diadakan dan tersedia secara memadai untuk memberikan pelayanan yang terbaik kepada masyarakat. Kenyataan yang terlihat bahwa masih banyak aparat yang belum menggunakan dan memanfaatkan ketersediaan sarana ruang kerja secara optimal. Sedangkan ketersediaan perlengkapan yang dimiliki oleh aparat dalam melayani sudah cukup memadai, karena hampir secara keseluruhan ruang kerja aparat kecamatan Malalayang telah memiliki komputer sebagai sarana penunjang dalam memberikan pelayanan. Pemerintah Kecamatan Malalayang juga memiliki ketersediaan 1 unit mobil dinas untuk kegiatan operasional pelayanan. Tetapi faktor fasilitas kerja ini belum memberikan dampak yang positif bagi masyarakat dalam menerima pelayanan, karena aparat kecamatan tidak mampu menggunakan dan memanfaatkan sarana prasarana ini secara baik untuk kepentingan publik.

#### Kesimpulan

Berdasarkan uraian di atas pada penelitian yang dilakukan di Kantor Kecamatan Malalayang Kota Manado, disimpulkan bahwa perilaku birokrasi

pemerintah dalam pelayanan administrasi melalui kepedulian, kedisiplinan dan tanggungjawab belum diterapkan secara optimal. Aparat dituntut memiliki kepedulian dalam tanggap terhadap keinginan masyarakat, memberikan kenyamanan dalam pelayanan administrasi dan peka terhadap perubahan lingkungan kerja. Aparat dituntut memiliki kedisiplinan dalam ketaatan pada aturan, kehadiran tepat waktu, kepatuhan pada pimpinan, bekerja sesuai budaya organisasi dan menjunjung tinggi etos kerja. Aparat juga dituntut untuk bertanggungjawab sesuai tupoksi, tanggungjawab pada pimpinan, organisasi dan publik. Selain hal tersebut diatas, faktor kepemimpinan, kompetensi, penghargaan dan fasilitas kerja merupakan faktor yang dapat mempengaruhi pada perilaku birokrasi pemerintah dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat.

## Saran

Berdasarkan kesimpulan, dikemukakan saran bahwa Kantor Kecamatan Malalayang Kota Manado perlu memperhatikan perilaku birokrasi pemerintah, khususnya kepada aparat untuk memiliki perilaku kepedulian, kedisiplinan dan tanggungjawab dalam memberikan pelayanan administrasi kepada masyarakat dan perilaku aparat perlu ditingkatkan dan diperbaiki dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat, sehingga masyarakat yang datang melakukan pengurusan memberikan apresiasi atas perilaku

aparat dalam melayani. Selain itu faktor yang mempengaruhi harus memberi kontribusi terhadap peningkatan perilaku aparat, khususnya faktor kepemimpinan, kompetensi, penghargaan dan fasilitas kerja untuk terus diperbaiki dan ditingkatkan. Sehingga dengan penelitian ini dapat meningkatkan perilaku birokrasi pemerintahan di masa yang akan datang.

## DAFTAR PUSTAKA

- Dwiyanto, AB. 2009. Tata Pemerintahan. Jakarta :Rineka Cipta.
- Frederich, Robert. 1957. Perception Of Government Public Service. Allin and Bacon, Massachusetts. (Diterjemahkan oleh Purwoko, 2010).
- Martoyo, S. 2010. Teori Birokrasi dan Kebijakan Birokrasi. Jakarta : Penerbit Djambatan.
- Mas'oeed, Mohtar. 2011. Perbandingan Sistem Politik. Yogyakarta : Gadjah Mada University Press.
- Moenir. 2014. Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia. Jakarta : Bumi Aksara.
- Ndraha, Taliziduhu. 2013. Kibernetology Ilmu Pemerintahan Baru. Jakarta : Rineka Cipta.
- Notoatmodjo, S. 2011. Ilmu Perilaku Kesehatan. Jakarta : Rineka Cipta.
- Ratminto dan Atik Septi Winarsih. 2015. Manajemen Pelayanan. Yogyakarta : Pustaka Pelajar.

Robins, Stephen. 2015. Perilaku Organisasi (Organizational Behavior). Jakarta : Salemba Empat.

Santoso, Saputra, 2009. Birokrasi dan Manajemen Organisasi. Jakarta : Rineka Cipta.

Sinambela, Lijan Poltak, dkk. 2010. Reformasi Pelayanan Publik (Teori Kebijakan dan Implementasi). Jakarta : PT Bumi Aksara.

Sugiyono. 2009. Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D. Bandung : Alfabeta.

Syafiie, Inu Kencana. 2013. Ilmu Administrasi Publik. Jakarta : Rineka Cipta.

Thoha, Miftah. 2013. Perilaku Organisasi, Konsep dasar dan aplikasinya. Jakarta : PT Raja Grafindo Persada.

Winardi, Abdi. 2014. Teori Perilaku Birokrasi. Jakarta : Balai Pustaka.

Zulkifli. 2012. Pengantar Studi Ilmu Administrasi & Manajemen. Riau : Universitas Islam Riau Press.

Sumber lainnya:

Peraturan Pemerintah No. 30 Tahun 2019 tentang Penilaian Kinerja Pegawai Negeri Sipil.

Peraturan Pemerintah No. 17 Tahun 2018 tentang Kecamatan.

UU No. 25 tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.