



PERILAKU BIROKRAT DALAM PELAYANAN PUBLIK (STUDI KASUS PADA BADAN PERIZINAN TERPADU DAN PENANAMAN MODAL KOTA PAREPARE)

Behavior Of Bureaucrats In Public Services (Case Study On The Integrated Licensing And Investment Board Of The City Of Parepare)

Juharni¹, Sulfianna²,

¹Program Studi Ilmu Administrasi Negara Universitas Bosowa

²Program Studi Ilmu Administrasi Negara Universitas Sawerigading Makassar

Email: juharni@universitasbosowa.ac.id febysulfianna@gmail.com dan

Article Info

Artikel history:

Diterima; 10-12-2023

Direvisi: 14-01-2024

Disetujui; 14-03-2024

ABSTRACT: *The aim of the research is to determine the characteristics of Individuals and Bureaucracy in Public Services at the Integrated Licensing and Capital Investment Agency of Parepare City. The research method used by the author is a qualitative descriptive research method, referring to Miftha Thoha's concept of bureaucratic behavior which divides behavior into two dimensions, namely individual characteristics whose indicators contain abilities, needs, beliefs, experiences and hopes and bureaucratic characteristics whose indicators contain hierarchy, tasks, authority, responsibility, reward system and control system. Based on the results of the analysis of bureaucratic behavior at the Integrated Licensing and Investment Agency, it shows that overall the service provided by the organizers is quite good, and in terms of individual characteristics and bureaucratic characteristics it is also quite good. The public can directly assess the government's performance based on the services they receive, both directly and indirectly. Public service personnel, from the highest to the lowest structural positions, even service counter staff, have a big responsibility towards the public, and of course their attitude and behavior towards the public also determines their success towards the public as consumers of services. Reforms in bureaucratic behavior continue to be carried out, especially in dealing with service behavior where procedures are very complicated, tend to be convoluted, there is no certainty of consistent timing and inappropriate collection of illegal fees.*

ABSTRAK: Tujuan penelitian adalah untuk mengetahui karakteristik Individu dan Birokrasi dalam Pelayanan Publik pada Badan Perizinan Terpadu dan Penanaman Modal Kota Parepare. Metode penelitian yang digunakan oleh penulis yaitu metode penelitian deskriptif kualitatif, dengan mengacu pada konsep perilaku birokrasi Miftha Thoha yang membagi perilaku dalam dua dimensi yakni karakteristik individu yang indikatornya memuat kemampuan, kebutuhan, kepercayaan, pengalaman, dan pengharapan serta karakteristik birokrasi yang indikatornya memuat hierarki, tugas-tugas, wewenang, tanggungjawab, sistem reward dan sistem kontrol. Berdasarkan hasil analisis terhadap perilaku birokrasi pada Badan Perizinan Terpadu dan Penanaman Modal menunjukkan bahwa secara keseluruhan pelayanan yang diberikan oleh pihak penyelenggara cukup baik kemudian dari segi karakteristik individu dan karakteristik birokrasi juga sudah cukup baik. Masyarakat dapat menilai langsung kinerja pemerintah berdasarkan pelayanan yang diterimanya baik secara langsung maupun tidak langsung. Para pelayan publik baik dari jabatan struktural yang paling tertinggi sampai paling bawah bahkan sampai staff loket pelayanan pun memiliki tanggungjawab yang besar terhadap publik, dan tentunya sikap dan perilaku mereka kepada publik juga merupakan penentu keberhasilan mereka kepada masyarakat sebagai konsumen pelayanan. Reformasi perilaku birokrasi terus dilakukan terutama dalam menanggulangi perilaku pelayanan yang prosedurnya sangat rumit, cenderung berbelit-belit, tidak adanya kepastian waktu yang konsisten serta pemungutan biaya liar yang tidak sesuai.

Kata kunci: Behavior, Bureaucracy, Public Services

A. Pendahuluan

Perilaku merupakan etika yang diartikan bahwa Etika dalam bahasa Yunani yaitu Ethos/kebiasaan atau watak. Bahasa Perancis: etiquette yaitu etiket berarti kebiasaan atau cara bergaul, berperilaku yang baik. Etika lebih merupakan pola perilaku atau kebiasaan yang baik dan dapat diterima oleh lingkungan, pergaulan seseorang atau sesuatu organisasi tertentu, pandangannya, seseorang dapat menilai apakah etika yang digunakan atau diterapkan itu bersifat baik atau buruk.

Keban (2001) mengatakan bahwa dalam arti yang sempit, pelayanan publik adalah suatu tindakan pemberian barang dan jasa kepada masyarakat oleh pemerintah dalam rangka tanggung jawabnya kepada publik, baik diberikan

secara langsung maupun melalui kemitraan dengan swasta dan masyarakat, berdasarkan jenis dan intensitas kebutuhan masyarakat, kemampuan masyarakat dan pasar.

Perilaku birokrasi merupakan tolak ukur utama tercapainya pelayanan publik yang efektif, dan merupakan suatu penilaian terhadap kinerja pemerintah yang paling kasat mata. Masyarakat dapat menilai langsung kinerja pemerintah berdasarkan pelayanan yang diterimanya baik secara langsung maupun tidak langsung.

Para pelayan publik baik dari jabatan struktural yang paling tertinggi sampai paling bawah bahkan sampai staff loket pelayanan pun memiliki tanggungjawab yang besar terhadap publik, dan tentunya sikap dan perilaku mereka kepada publik juga merupakan penentu keberhasilan mereka kepada masyarakat sebagai

konsumen pelayanan, karena selama ini jika mendengar kata “perilaku birokrasi” telah termindset dalam pikiran masyarakat bahwa mereka akan menghadapi perilaku pelayanan yang prosedurnya sangat rumit, cenderung berbelit-belit, tidak adanya kepastian waktu yang konsisten serta pemungutan biaya liar yang tidak sesuai dan selalunya mengatasnamakan “biaya administrasi” sedangkan dalam Undang-Undang Nomor 25 tahun 2009 menyatakan bahwa pelayanan prima adalah pelayanan yang cepat, mudah, pasti, murah, dan akuntabel.

Maka solusi yang paling mendasar adalah mereformasi kembali dan meningkatkan kualitas perilaku birokrasi dalam memberikan pelayanan kepada publik di semua lembaga maupun instansi pemerintahan adalah suatu hal mendasar yang harus ditingkatkan.

Atas dasar itulah, Pemerintah Indonesia menginstruksikan kepada seluruh kepala daerah agar dapat segera menerapkan pola pelayanan perizinan terpadu satu pintu melalui Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 24 Tahun 2006 tentang Pedoman Penyelenggaraan Perizinan Terpadu Satu Pintu, yang jenis kelembagaannya diserahkan kepada daerah untuk memilih jenis lembaga yang sesuai, apakah berbentuk dinas, kantor atau badan yang disesuaikan dengan kemampuan dan kebutuhan daerah dalam mengelolanya.

Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Pintu merupakan kegiatan penyelenggaraan perizinan dan non perizinan yang proses pengelolannya mulai dari tahap permohonan sampai ke tahap terbitnya dokumen dilakukan dalam satu tempat.

Sedangkan Miftah Thoha sendiri mengemukakan bahwa ciri-ciri dari Birokrasi yaitu disiplin, tidak overformal, tidak adanya diskriminasi terutama dalam hal fisik luar serta adanya otoritas yang kuat (Perspektif Perilaku Birokrasi, 2002).

Untuk itu perilaku birokrasi dalam pelayanan pada badan perizinan terpadu dan penanaman modal Kota Parepare dalam penelitian ini masih perlu untuk dibenahi kembali karena masih banyak hal-hal yang harus

diperbaiki sebaik mungkin untuk mendapatkan pelayanan yang efektif dan efisien.

Berdasarkan latar belakang masalah yang telah diuraikan di atas, maka tujuan dalam penelitian ini adalah mengetahui dan menganalisis perilaku birokrat dalam memberikan Pelayanan Publik pada Badan Perizinan Terpadu dan Penanaman Modal di Kota Parepare.

B. Metode Penelitian

Dalam penelitian ini penulis 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 dalam pelayanan publik pada Badan Perizinan Terpadu dan Penanaman Modal Kota Parepare.

Tipe penelitian yang digunakan adalah deskriptif yaitu berusaha memberikan gambaran atau penjelasan yang tepat mengenai permasalahan yang diteliti yaitu perilaku birokrasi dalam pelayanan publik, menjelaskan data yang ada secara sistematis berdasarkan fakta-fakta yang tampak atau sebagaimana adanya sehingga memberikan gambaran secara obyektif tentang keadaan sebenarnya dari objek yang diteliti.

C. Hasil Penelitian dan Pembahasan

Berdasarkan pada hasil penelitian menyatakan bahwa Badan Perizinan Terpadu dan Penanaman Modal di Kota Parepare sudah lebih baik dari yang sebelumnya akan tetapi masih memerlukan perbaikan agar pelayanan yang diberikan lebih maksimal dan setiap yang mendapatkan pelayanan merasa cukup atas pelayanan yang didapatkan oleh pihak yang bersangkutan.

Penelitian ini adalah perilaku dalam pelayanan publik pada Badan Perizinan Terpadu dan Penanaman Modal sudah cukup baik terutama tindakan mereka dalam menerima dan mengurus pelayanan perizinan dari masyarakat dengan tetap memperhatikan ketelitian dalam memeriksa kelengkapan dokumen perizinan oleh masyarakat. Jadi dokumen yang tidak lengkap dikembalikan dan cepat tidaknya pengurusan perizinan tersebut, tergantung dari masyarakatnya sendiri untuk melengkapi kembali berkas dokumen yang dikembalikan.

Pada Karakteristik Individu dengan berbagai indikator penilaian seperti kemampuan, kebutuhan, pengalaman, pengharapan dan kepercayaan semuanya juga sudah cukup baik karena pada umumnya pimpinan telah melakukan berbagai tindakan yang sesuai dengan kebutuhan pegawainya dan telah berfungsi dengan baik di antaranya penerapan promosi, sistem kontrol maupun keterlibatan pegawainya dalam memutuskan berbagai kebijakan inovasi pelayanan publik..

DAFTAR PUSTAKA

- Albrow, Matin. 2014. Birokrasi. Yogyakarta: Tiara Wacana
- Ardana, Komang dkk. 2009. Perilaku keorganisasian. Yogyakarta: Graha Ilmu. Blau, Peter dkk. 1987. Birokrasi dalam masyarakat modern. Jakarta: Penerbit UI Press, Salemba Empat.
- Arifin, Indar. 2010. Birokrasi pemerintahan dan perubahan sosial politik. Makassar: Pustaka Refleksi.
- Indrawijaya, Adam Ibrahim. 2010. Teori, perilaku, dan budaya organisasi. Bandung: PT Refika Aditama.
- Kasiram. 2008. Metodologi penelitian kualitatif kuantitatif. Malang: UIN Malang Press.
- KEPMENPAN No.63/KEP/M.PAN/7/2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik.
- KEPMENPAN Nomor 06/1995 tentang Pedoman Penganugerahan Piala Abdisatyabakti Bagi Unit Kerja/Kantor Pelayanan Percontohan.
- Mangkunegara, Anwar Prabu. 2015. Perilaku dan budaya organisasi. Bandung: PT Refika Aditama.
- Masyhuri. 2008. Metodologi pendekatan praktis dan aplikatif. Bandung: PT Refika Aditama.
- Moenir. 2010. Manajemen pelayanan umum di Indonesia. Jakarta: PT Bumi Aksara.
- Natsir, Nanat Fatah. 2010. Moral dan etika elite politik. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Permendagri No.24 Tahun 2006 tentang Pedoman Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Pintu.
- Permendagri No.20 Tahun 2009 tentang Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP).
- Robbins, Stephen. 2015. Perilaku organisasi (Organizational behavior). Jakarta: Salemba Empat.
- Riani, Asri Laksmi. 2011. Budaya organisasi. Yogyakarta: Graha Ilmu. Djatmiko, Yayat Hayati. 2008. Perilaku organisasi. Bandung: Alfabeta.
- Sopiah. 2014. Perilaku organisasi. Yogyakarta: Andi.
- Sarwono, Jonathan. 2016. Metode penelitian kuantitatif dan kualitatif. Yogyakarta: Graha Ilmu.
- Sinambela, Lijan Poltak, dkk. 2010. Reformasi pelayanan publik (Teori, Kebijakan, dan Implementasi). Jakarta: PT Bumi Aksara.
- Santosa, Pandji. 2008. (Administrasi Publik) Teori dan aplikasi good governance. Bandung: PT Refika Aditama.
- Toha, Miftah. 2011. Birokrasi pemerintah Indonesia di era reformasi. Jakarta: Kencana Prenada Media Group.
- Tyson, Shaun dkk. 2010. The essence of organization behavior/Perilaku organisasi. Yogyakarta: Andi
- Toha, Miftah. 2015. Perilaku Organisasi, Konsep dasar dan aplikasinya. Jakarta: PT Raja grafindo persada
- Toha, Miftah. Dalam Adnan 2012. Perspektif perilaku birokrasi. Jakarta: PT Raja grafindo persada.
- UU No.25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.
- Winardi. 2014. Manajemen perilaku organisasi. Jakarta: Kencana Prenada Media Group.