



Perilaku Birokrasi Terhadap Kualitas Pelayanan Kependudukan

Kisman Karinda¹, Wildan Zaman²

¹ Jurusan Ilmu Pemerintahan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Luwuk, Indonesia

² Jurusan Ilmu Pemerintahan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Luwuk, Indonesia

E-mail : kisman@unismuhluwuk.ac.id¹, wildan@unismuhluwuk.ac.id²

Abstrak

Tulisan ini bertujuan untuk mengetahui Perilaku Birokrasi terhadap Kualitas Pelayanan Kependudukan di Wilayah Kecamatan Luwuk Kabupaten Banggai. Metode Penulisan menggunakan deskriptif eksplanatori dengan analisis kuantitatif uji coba instrumen dan dua pengumpulan data dalam rangka penelitian yang sebenarnya. Untuk memperoleh data mengenai Perilaku Birokrasi terhadap Kualitas Pelayanan Kependudukan yang akan dikumpulkan, diolah dan dianalisis, menggunakan beberapa metode pengumpulan data melalui Observasi, Wawancara, Kuesioner dan Dokumentasi, Instrumen yang digunakan dalam teknik dokumentasi. Berdasarkan hasil sebaran angket kuisoner kepada responden bahwa Perilaku Birokrasi terhadap Kualitas Pelayanan Kependudukan di Wilayah Kecamatan Luwuk Kabupaten Banggai berdasarkan skala penilaian tergolong baik dengan perolehan skor rata-rata adalah 75,24%.

Kata Kunci: Perilaku; Birokrasi; Kulaitas; Pelayanan; Kependudukan

Abstract

This paper aims to determine the Bureaucratic Behavior on the Quality of Population Services in the Luwuk District, Banggai Regency. The method of writing uses descriptive explanatory with quantitative analysis of instrument trials and two data collections in the context of actual research. To obtain data on Bureaucratic Behavior on Population Service Quality to be collected, processed and analyzed, using several data collection methods through observation, interviews, questionnaires and documentation, instruments used in documentation techniques. Based on the questionnaires' distribution to respondents, Bureaucratic Behavior on the Quality of Population Services in the Luwuk District, Banggai Regency, based on the rating scale, is classified as good with an average score of 75.24%.

Keywords: Behavior; Bureaucracy; Quality; Service; Population

PENDAHULUAN

Dalam Undang-Undang Nomor 25 tahun 2009 tentang Pelayanan Publik pada Bab 1, Pasal 1 ayat 1 bahwa Penyelenggara pelayanan publik yang selanjutnya disebut penyelenggara adalah setiap institusi penyelenggara negara, korporasi, lembaga independen yang dibentuk berdasarkan undang-undang untuk kegiatan pelayanan public, dan badan hukum lain yang dibentuk semata-mata untuk kegiatan pelayanan publik. Pelayanan publik merupakan hak setiap warga negara yang wajib dipenuhi sehingga negara berkewajiban menyelenggarakan pelayanan untuk memenuhi hak-hak dasar warganya yang dijamin oleh undang-undang. Pemberian pelayanan yang dilakukan oleh aparatur pemerintah kepada masyarakat adalah merupakan perwujudan peranan birokrasi sebagai dinamisor tugas-tugas pelayanan kepada masyarakat dengan penuh pengabdian, memperbaiki tata pelaksanaan pelayanan masyarakat secara lebih tertib dan teratur.

Pelayanan publik merupakan satu hal yang erat kaitannya dengan pemekaran daerah yang dapat meningkatkan kesejahteraan rakyat salah satunya melalui peningkatan dan pemerataan pelayanan publik. Dari sini jelas bahwa pembangunan fasilitas publik dibarengi dengan peningkatan kualitas dan efektifitas pelayanan itu sendiri sehingga dapat secara optimal dapat mendorong peningkatan kesejahteraan masyarakat yang ada di daerah. Tugas pemerintah dalam pembangunan nasional banyak tergantung pada kerja dan kemampuan pegawai negeri sipil. Dari penjelasan tersebut dapat dilihat bahwa kedudukan dan peranan aparatur pemerintah sangat penting dan menentukan keberhasilan pembangunan nasional. Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil sebagai sebuah lembaga, pelayanan administrasi kependudukan berpijak pada prinsip-prinsip profesionalisme dan etika seperti akuntabilitas, efektifitas, efisiensi, integritas, netralitas, dan keadilan bagi semua penerima pelayanan kependudukan kepada masyarakat.

Realitas pelayanan kependudukan yang terjadi selama ini antara lain tergambar dari proses pelayanan yang lama, berbelit-belit, pelayanan seadanya, tidak profesional, serta proses penyelesaian pelayanan yang lama cenderung merugikan masyarakat. Tugas pemerintah tidak hanya mengatur saja, akan tetapi juga memberikan pelayanan kepada masyarakat. Fungsi pelayanan selama ini belum mendapat perhatian dari para aparat birokrasi sebab fungsi mengaturnya lebih dominan dibandingkan porsi pelayanannya. Aparat birokrasi merasa ada dalam posisi penguasa yang lebih menempatkan diri sebagai pengarah daripada pamong, oleh karena itu timbul kecenderungan untuk melihat warga masyarakat sebagai objek pasif dalam pelayanan publik .

Kondisi pelayanan publik di Indonesia dan di Kabupaten Banggai Khususnya masih diwarnai oleh prosedur yang berbelit-belit, akses yang sulit, biaya yang tidak transparan, waktu penyelesaian yang tidak jelas dan banyaknya praktek pungutan liar serta suap yang tidak jelas. Sama halnya pelayanan publik dikantor Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil masih terbilang buruk, dalam kualitas pelayanan publiknya. Masyarakat sudah sepatutnya menyadari bahwa pelayanan publik selama ini sudah menjadi masalah yang harus diperhatikan. Masyarakat amat sulit untuk memahami pelayanan kependudukan yang diselenggarakan oleh birokrasi dinas kependudukan dan catatan sipil. Masyarakat sebagai pengguna jasa sering dihadapkan pada begitu banyaknya ketidakpastian ketika mereka berurusan dengan birokrasi khususnya birokrasi pelayanan publik. Sebagian besar masyarakat sulit memperkirakan kapan pastinya penyelesaian segala urusan pelayanan bisa diperolehnya. Begitu pula dengan seberapa besar dana yang perlu disiapkan dalam pengurusan-pengurusan yang berkaitan dengan pelayanan birokrasi. Baik harga maupun waktu seringkali tidak sesuai dengan keinginan masyarakat. Adanya ketidakpastian tersebut menyebabkan masyarakat menjadi malas atau enggan untuk melakukan pengurusan terkait pencatatan sipil sehingga masih banyak masyarakat yang belum memiliki seperti, Kartu Tanda Penduduk, Kartu Keluarga dan Akta Kelahiran, yang merupakan kewajiban bagi setiap warga negara.

Birokrasi pemerintah merupakan suatu organisasi yang memiliki struktur dan prosedur dalam mencapai tujuannya. Hal ini mengindikasikan bahwa birokrasi merupakan organisasi yang didesain untuk menyelesaikan tugas administrasi secara sistematis berdasarkan urutan pekerjaan individu. Struktur birokrasi banyak diwarnai oleh karakteristik dan kapabilitas individu atau aparat selaku abdi negara atau pemerintah dan pelayan masyarakat yang secara hirarki sesuai dengan fungsi dan tanggung jawab dalam tata administrasi. Dengan demikian, dihadapkan dan dituntut menampilkan perilaku yang sesuai dengan peranannya selaku abdi negara.

Dari penjelasan tersebut dapat dilihat bahwa kedudukan dan peranan aparatur pemerintah sangat penting dan menentukan keberhasilan pembangunan. Dalam konteks pelayanan publik telah menjadi lembaga dan profesi yang semakin penting, tidak lagi merupakan aktivitas sampingan tanpa adanya payung hukum, gaji dan jaminan sosial yang

memadai, sebagaimana terjadi di banyak negara berkembang pada masa lalu. Sebagai sebuah lembaga, pelayanan publik menjamin keberlangsungan administrasi negara yang melibatkan pengembangan kebijakan pelayanan dan pengelolaan sumber daya yang berasal dari dan untuk kepentingan masyarakat.

Berangkat dari pengamatan awal yang dilakukan oleh penulis terkait penelitian yang akan dilakukan ini, menunjukkan bahwa pelaksanaan pelayanan yang diberikan oleh aparat pemerintah di Kantor Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Banggai belum maksimal dan masih perlu ditingkatkan pelayanannya. Pelayanan administrasi kependudukan yang dimaksud terdiri atas pelayanan Kartu Keluarga dan Kartu Tanda Penduduk. Dari fakta sementara yang lain yakni informasi yang diperoleh baik melalui keterangan masyarakat yang berdomisili di wilayah Kecamatan Luwuk membuktikan bahwa masih banyak masalah-masalah yang terdapat dalam pelaksanaan layanan public yang ada di kantor dinas kependudukan dan pencatatan sipil, maka penulis berkeinginan untuk melaksanakan penelitian dengan mengakat judul " Perilaku Birokrasi terhadap Kualitas Pelayanan Kependudukan di Wilayah Kecamatan Luwuk Kabupaten Banggai".

LITERATUR LITERATUR

Perilaku Birokrasi

Konsep perilaku birokrasi dalam pandangan (Thoha, 2002) dapat dipakai bersama dengan konsep perilaku organisasi karena pada dasarnya birokrasi maupun organisasi adalah merupakan suatu sistem yang ditopang oleh manusia yang berusaha mencapai tujuan dan selalu berperilaku. Konsep perilaku organisasi menurut (Robbins, 2008) merupakan perilaku organisasi sebagai bidang studi yang menyelidiki pengaruh yang dimiliki individu, kelompok, dan struktur terhadap perilaku dalam organisasi, yang bertujuan menerapkan ilmu pengetahuan semacam ini guna meningkatkan keefektifan suatu organisasi. Sedangkan (Davis, 1989) berpendapat bahwa perilaku organisasi adalah telaah dan penerapan pengetahuan tentang bagaimana orang-orang bertindak di dalam organisasi. Dalam organisasi, hasil yang diinginkan dari setiap perilaku adalah performanya sebagaimana (Winardi, 2004) menyatakan bahwa, perilaku yang berkaitan dengan performa, yaitu perilaku yang langsung berkaitan dengan tugas-tugas pekerjaan, dan yang perlu dilaksanakan guna mencapai sasaran-sasaran sesuatu tugas.

Perilaku birokrasi tercermin dari perilaku manusia birokrat, dimana seperangkat perbuatan individu kemudian menjelma menjadi perilaku kelompok, dan akhirnya menjadi representasi perilaku organisasi yang kemudian dimaknai sebagai perilaku birokrasi. Perilaku birokrasi menurut (Ndraha, 2003) terbentuk dari interaksi antara karakteristik individu, dan karakteristik birokrasi (organisasi) atau lebih spesifik lagi antara struktur dan aktor (pejabat).

Dalam hubungannya dengan pemerintah, perilaku birokrasi lebih ditekankan pada pemberian pelayanan yang ditampilkan oleh orang-orang dalam organisasi untuk mencapai tujuan pemerintah. Perilaku birokrasi pada hakekatnya merupakan hasil interaksi antara individu-individu dengan organisasinya. Oleh karena itu untuk memahami perilaku birokrasi sebaiknya diketahui terlebih dahulu individu-individu yang mendukung organisasi itu. Individu membawa ke dalam tatanan birokrasi, kemampuan, kepercayaan pribadi, pengharapan, kebutuhan, dan pengalaman, dan sebagainya. Ini semua merupakan karakteristik individu, dan karakteristik ini akan memasuki lingkungan baru, misalnya birokrasi.

Adapun birokrasi yang dipergunakan sebagai suatu sistem untuk merasionalkan organisasi itu juga mempunyai karakteristik sendiri. Jika karakteristik individu berinteraksi dengan karakteristik birokrasi tersebut, maka timbullah perilaku birokrasi. Suatu birokrasi merupakan suatu organisasi yang memiliki struktur dan prosedur dalam mencapai

tujuannya. Berdasarkan hal tersebut maka teori birokrasi menurut (Marx, 1957) merupakan organisasi yang didesain untuk menyelesaikan tugas administrasi secara sistematis berdasarkan urutan pekerjaan individu.

Dalam menjalankan tugas layanan publik, maka terdapat tiga model perilaku birokrasi sebagai pola perilaku yang spesifik berdasarkan hasil temuan Berger dalam (Heady, 1966) yaitu rasionalitas dan universal, hirarki dan diskresi. Indikator tersebut menunjukkan bahwa perilaku birokrasi tidak dapat melakukan diskriminasi atau memperlakukan khusus golongan tertentu atau memberi perlakuan istimewa karena adanya kepentingan didalamnya, di samping itu setiap layanan yang dijalankan sebaiknya melibatkan semua fungsi dalam struktur organisasi, dan terakhir ialah semua tindakan dan keputusan didasarkan pada kebijakan pimpinan atau tujuan layanan publik.

Teori perilaku birokrasi merupakan pertemuan antara elemen organisasi sebagai kelembagaan dan perilaku manusia yang menjalankan organisasi tersebut (Heady, 1966). Adapun elemen perilaku manusia dalam birokrasi ialah objektif, tepat, dan konsisten lebih lanjut Friedrich menyatakan bahwa perilaku birokrasi merupakan perilaku yang selalu mencapai kondisi normal, layak dan tepat. Teori ini mengindikasikan perilaku birokrasi untuk mengungkapkan fakta secara transparan, kemudian menyesuaikan antara kualitas layanan dengan tingkat kebutuhan masyarakat, terakhir ialah menekankan pada ketepatan waktu, dimana ketepatan waktu adalah momentum yang membutuhkan layanan, apabila tertunda maka dianggap layanan sudah tidak berlaku lagi.

Sejalan dengan pemikiran Berger dan Friedrich, konsep perilaku birokrasi menurut (Aucoin, 1990) yang merupakan perpaduan antara konsep kinerja dan konsep layanan publik. Kinerja birokrasi dapat meningkatkan kualitas layanan publik, kemudian oleh (Rainey & Steinbauer, 2007) mengatakan bahwa perilaku birokrasi merupakan hubungan antara tindakan birokrasi dengan kepentingan publik yang lebih menitik beratkan pada perilaku prevalensi, yaitu perilaku penyamaan hak masyarakat terhadap pelayanan publik yang diterima dan tidak melakukan diskriminasi.

Pelayanan Publik

Dalam konteks pelayanan publik, dikemukakan bahwa pelayanan public adalah mendahulukan kepentingan umum, mempermudah urusan publik, mempersingkat waktu pelaksanaan urusan publik dan memberikan kepuasan kepada publik. Senada dengan itu, (Moenir, 1992) mengemukakan bahwa pelayanan publik adalah kegiatan yang dilakukan oleh seseorang atau sekelompok orang dengan landasan faktor material melalui sistem, prosedur dan metode tertentu dalam usaha memenuhi kepentingan orang lain sesuai dengan haknya.

Rasyid, (1997), menegaskan bahwa jika kita percaya pemerintahan dibentuk untuk menjaga suatu sistem ketertiban, dan bahwa pemerintah bertanggung jawab memberi pelayanan kepada masyarakat, bukan untuk melayani dirinya sendiri, maka kita akan mudah menerima asumsi bahwa pemerintahan yang baik adalah yang dekat kepada masyarakat. Asumsinya, jika pemerintahan berada dalam jangkauan masyarakat maka pelayanan yang diberikan menjadi lebih cepat, hemat, murah, responsif, akomodatif, inovatif, dan produktif.

S.P. Siagian (1996), mengatakan bahwa untuk memahami beberapa masalah yang sering menjadi keluhan publik terkait pelayanan birokrasi pemerintahan oleh aparat, diantaranya dapat disebutkan:

1. Memperlambat proses penyelesaian pemberian izin;
2. Mencari berbagai dalih, seperti kurang lengkap dokumen pendukung, keterlambatan pengajuan permohonan, dan dalih lain yang sejenis;
3. Alasan kesibukan melaksanakan tugas lain;
4. Sulit dihubungi;

5. Senantiasa memperlambat dengan menggunakan kata-kata “sedang diperoses”.

Pelayanan publik diartikan sebagai pemberian layanan (malayani) keperluan orang atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan (Sinambela. LP, 2008). Selanjutnya menurut Kepmenpan No. 63/KEP/M.PAN/7.2003, pelayanan publik adalah segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima pelayanan maupun pelaksanaan ketentuan perundang-undangan.

Pengertian Pelayanan Publik Undang-Undang No. 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik mendefinisikan pelayanan publik yaitu kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga Negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/ atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik.

Warga negara berharap pelayanan publik dapat melayani dengan kejujuran dan pengelolaan sumber penghasilan secara tepat, dan dapat dipertanggungjawabkan kepada publik. Pelayanan publik yang adil dan dapat dipertanggung-jawabkan menghasilkan kepercayaan publik. Dibutuhkan etika pelayanan publik sebagai pilar dan kepercayaan public sebagai dasar untuk mewujudkan pemerintah yang baik.

Dalam modul pelayanan publik yang disusun oleh Depdagri dan LAN 2007 dijelaskan terdapat tiga unsur penting dalam pelayanan publik, yaitu :

1. Organisasi pemberi (penyelenggara) pelayanan yaitu pemerintah daerah,
2. Penerima pelayanan (masyarakat) yaitu orang atau masyarakat atau organisasi yang berkepentingan,
3. Kepuasan yang diberikan dan/ atau diterima oleh penerima layanan (masyarakat).

Unsur yang pertama menunjukkan bahwa pemerintah daerah memiliki posisi kuat sebagai regulator dan sebagai pemegang monopoli layanan dan menjadi pemerintah daerah yang bersikap statis dalam memberika pelayanan, karena layanannya memang dibutuhkan atau diperlukan oleh orang atau masyarakat atau organisasi yang berkepentingan. Unsur kedua, adalah masyarakat atau organisasi yang berkepentingan atau memerlukan layanan (penerima layanan), pada dasarnya tidak memiliki daya tawar atau tidak dalam posisi yang setara untuk menerima layanan sehingga tidak memiliki akses untuk mendapatkan pelayanan yang baik. Unsur ketiga merupakan kepuasan masyarakat menerima layanan yang menjadi perhatian penyelenggara pelayanan pemerintah. Hal ini untuk menetapkan arah kebijakan pelayanan publik yang berorientasi untuk memuaskan masyarakat, dan dilakukan melalui upaya memperbaiki dan meningkatkan kinerja manajemen pemerintahan daerah.

Sementara itu kondisi masyarakat saat ini telah terjadi suatu perkembangan yang sangat dinamis, tingkat kehidupan masyarakat yang semakin baik, merupakan indikasi dari *empowering* yang dialami oleh masyarakat (Widodo, 2001). Hal ini berarti masyarakat semakin sadar akan hak dan kewajibannya sebagai warga negara dalam hidup bermasyarakat, berbangsa dan bernegara. Masyarakat semakin berani untuk mengajukan tuntutan, keinginan dan aspirasinya kepada pemerintah.

Dalam kondisi masyarakat seperti digambarkan diatas, birokrasi pelayanan publik harus dapat memberikan layanan publik yang lebih profesional, efektif, sederhana, transparan, tepat waktu, responsif dan adaktif serta sekaligus dapat membangun kualitas manusia dalam arti meningkatkan kepastian individu dan masyarakat untuk secara aktif menentukan masa depannya sendiri (Widodo, 2001). Arah pembangunan kualitas manusia tadi merupakan pemberdayaan akan kapasitas manusia dalam arti menciptakan kondisi yang memungkinkan setiap anggota masyarakat mengembangkan kemampuan dan kreatifitasnya untuk mengatur dan menentukan masa depannya sendiri.

Pelayanan publik dilaksanakan dalam suatu rangkaian kegiatan yang bersifat sederhana, terbuka, tepat, lengkap, wajardan terjangkau (Sedarmayanti, 2020). Dalam keputusan Menpan No. 81 Tahun 1993 ditegaskan, bahwa penyelenggaraan pelayanan publik harus mengandung unsur-unsur :

1. Hak dan kewajiban bagi pemberi layanan maupun penerima layanan umum harus jelas dan diketahui secara pasti masing-masing.
2. Pengaturan setiap bentuk pelayanan umum harus disesuaikan dengan kondisi kebutuhan kemampuan masyarakat untuk membayar berdasarkan ketentuan perundang-undangan yang berlaku dan tetap berpegang pada efisiensi dan efektivitas.
3. Mutu proses dan hasil pelayanan umum harus diupayakan agar memberi keamanan, kenyamanan, kelancaran dan kepastian hukum yang dapat dipertanggung jawabkan.
4. Apabila pelayanan umum yang diselenggarakan oleh instansi pemerintah yang bersangkutan berkewajiban memberi peluang kepada masyarakat untuk ikut menyelenggarakan sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku.

Dalam keputusan Menpan tersebut juga ditegaskan, bahwa pemberian layanan umum kepada masyarakat merupakan perwujudan dari fungsi aparatur negara sebagai abdi negara dan abdi masyarakat, sehingga penyelenggaraannya perlu ditingkatkan secara terus-menerus sesuai dengan sasaran pembangunan.

Selain itu, dalam kondisi masyarakat yang semakin kritis diatas, birokrasi publik dituntut harus dapat posisi dan peran (*revitalisasi*) dalam memberikan pelayanan publik. Dari yang suka mengatur dan memerintah berubah menjadi suka melayani, dari yang suka menggunakan pendekatan kekuasaan, berubah menjadi suka menolong menuju ke arah yang fleksibel kolaboratis dan dialogis dan dari cara-cara sloganis menuju cara-cara kerja yang realistik dan pragmatis (Widodo, 2001).

Dengan revitalitas birokrasi publik yang lebih baik dan profesional dalam menjalankan apa yang menjadi tugas dan kewenangan yang diberikan kepadanya dapat terwujud.

Dalam pelaksanaan pelayanan publik mempunyai indikator yakni ketepatan waktu, akurasi pelayanan yang bebas dari kesalahan dan biaya pelayanan. Hal tersebut sangat dipengaruhi oleh faktor struktur organisasi, kemampuan aparat dan sistem pelayanan. Semakin baik faktor struktur organisasi maupun aparat dan sistem pelayanan maka kualitas pelayanan publik akan semakin baik pula dan semakin dapat memuaskan masyarakat sebagai pengguna hasil layanan sehingga kualitas pelayanan publik yang berkualitas dapat tercapai.

1. Pelayanan Publik sebagai Fungsi Pemerintahan

Pelayanan publik dapat 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. Sebagaimana telah dikemukakan bahwa pemerintahan pada hakekatnya adalah pelayanan kepada masyarakat. Ia tidaklah diadakan untuk melayani dirinya sendiri, tetapi untuk melayani masyarakat serta menciptakan kondisi yang memungkinkan setiap anggota masyarakat mengembangkan kemampuan dan kreatifitasnya demi mencapai tujuan bersama (Rasyid, 1998).

Birokrasi publik berkewajiban dan bertanggung jawab untuk memberikan layanan baik dan profesional. Pelayanan publik oleh birokrasi publik tadi adalah merupakan salah satu perwujudan dari fungsi aparatur negara sebagai abdi masyarakat di samping sebagai abdi negara. Pelayanan publik oleh birokrasi publik dimaksudkan untuk mensejahterakan masyarakat (warga negara).

2. Prinsip-Prinsip pelayanan public

Prinsip pelayanan publik, penyelenggaraan pelayanan publik juga harus memenuhi beberapa prinsip pelayanan sebagaimana yang disebutkan dalam [Kepmenpan No. 63 Tahun 2003](#). Hal ini kemudian secara spesifik diuraikan ([Winarsih, A. S & Ratminto, 2011](#)) yang menyatakan bahwa penyelenggaraan pelayanan publik harus memenuhi beberapa prinsip sebagai berikut:

- a. Kesederhanaan Prosedur pelayanan publik tidak berbelit-belit, mudah dipahami dan mudah dilaksanakan.
- b. Kejelasan Kejelasan ini mencakup kejelasan dalam hal:
 1. Persyaratan teknis dan administratif pelayanan publik.
 2. Unit kerja / pejabat yang berwenang dan bertanggung jawab dalam memberikan pelayanan dan penyelesaian keluhan/persoalan/ sengketa dalam pelaksanaan pelayanan publik.
 3. Rincian pelayanan public dan tata cara pelayanan.
- c. Kepastian waktu Pelaksanaan pelayanan publik dapat diselesaikan dalam kurun waktu yang telah ditentukan.
- d. Akurasi Produk pelayanan publik diterima dengan benar, tepat dan sah.
- e. Keamanan Proses dan produk pelayanan publik memberikan rasa aman dan kepastian hukum.
- f. Tanggung jawab Pimpinan penyelenggara pelayanan publik atau pejabat yang ditunjuk bertanggung jawab atas penyelenggaraan pelayanan dan penyelesaian keluhan/persoalan dalam pelaksanaan pelayanan publik.
- g. Kelengkapan sarana dan prasarana Tersedianya sarana dan prasarana kerja, peralatan kerja dan pendukung lainnya yang memadai termasuk penyediaan sarana teknologi telekomunikasi dan informatika (telematika).
- h. Kemudahan akses Tempat dan lokasi serta sarana pelayanan yang memadai, mudah dijangkau oleh masyarakat, dan dapat memanfaatkan teknologi telekomunikasi dan informatika.
- i. Kedisiplinan, kesopanan dan keramahan Pemberi pelayanan harus bersikap disiplin, sopan dan santun, ramah, serta memberikan pelayanan dengan ikhlas.
- j. Kenyamanan Lingkungan pelayanan harus tertib, teratur, disediakan ruang tunggu yang nyaman, bersih, rapi, lingkungan yang indah dan sehat serta dilengkapi dengan fasilitas pendukung pelayanan, seperti parkir, toilet, tempat ibadah dan lain-lain.

Dari uraian yang telah dijelaskan, dapat disimpulkan bahwa pelayanan publik adalah bentuk pelayanan yang dilakukan oleh pemerintah baik yang berupa barang maupun jasa guna memenuhi kebutuhan masyarakat ataupun dalam rangka pelaksanaan peraturan perundang-undangan dengan berpedoman pada asas dan prinsip pelayanan.

METODOLOGI

Metode Penelitian ini menggunakan deskriptif eksplanatori. Teknik pengumpulan datanya dilakukan secara kuantitatif dan kualitatif. Dengan pengumpulan data untuk uji coba instrumen dan dua pengumpulan data dalam rangka penelitian yang sebenarnya. Untuk memperoleh data mengenai Perilaku Birokrasi terhadap Kualitas Pelayanan Kependudukan yang akan dikumpulkan, diolah dan dianalisis, maka peneliti menggunakan beberapa metode pengumpulan data melalui Observasi, Wawancara, Kuesioner dan Dokumentasi, Instrumen yang digunakan dalam teknik dokumentasi ini adalah pedoman tentang hal-hal yang dibutuhkan untuk memperkuat informasi yang diperoleh melalui observasi, wawancara dan kuesioner yang dilakukan.

Dalam penelitian ini menggunakan teknik analisis kuantitatif yang diperoleh melalui pernyataan responden yang terdapat pada data kuesioner, dan selanjutnya untuk pengecekan keakuratan data tersebut dilakukan pula wawancara, observasi serta

dokumentasi. Sedangkan dalam mendeskripsikan data yang diperoleh secara kuantitatif digunakan statistik deskriptif, hal ini dilakukan dalam penelitian ini untuk memperoleh hasil informasi yang benar. Selanjutnya dalam pengolahan data terdapat dua langkah yang digunakan, sebagai berikut :

1. Seleksi dan Klasifikasi Data

Langkah pertama yang dilakukan oleh peneliti sebelum melakukan pengolahan data adalah berupa pengecekan atau pengoreksian data angket yang telah terkumpul, tujuannya untuk menghilangkan kesalahan-kesalahan yang terdapat pada pencatatan dilapangan dan bersifat koreksi. Sedangkan Langkah-langkah yang dilakukan adalah sebagai berikut: a) memeriksa apakah semua responden dapat mengisi angket yang dibagikan; b) memeriksa semua pertanyaan dalam angket untuk memastikan jawaban sesuai dengan petunjuk yang diberikan; 3) memeriksa apakah data yang terkumpul tersebut layak untuk diolah.

Selanjutnya setelah melakukan seleksi data adalah mengklasifikasikan data berdasarkan indicator yang diteliti, kemudian memberikan bobot skor untuk setiap alternative jawaban dalam pemberian skor digunakan skala Likert yang merupakan salah satu cara untuk menentukan skor.

Tabel 1. Skor dan Alternatif Jawaban Angket

Skor	Alternatif Jawaban	Realisasi
5	Sangat Baik	100 %
4	Baik	75 %
3	Kurang Baik	50 %
2	Tidak Baik	25 %
1	Sangat Tidak Baik	0 %

Perhitungan terhadap data yang sudah diberikan skor berdasarkan jenis data yang dikumpulkan yaitu data kualitatif yang kemudian diubah menjadi kuantitatif, maka teknik yang digunakan adalah analisis statistik, yaitu dengan menggunakan rumus statistik (prosentase) yang digunakan untuk mendeskripsikan hasil penelitian dengan rumus sebagai berikut:

$$P = \frac{f}{N} \times 100 \%$$

P = Prosentase Jawaban

f = frekuensi

N = *Number Of Cases* (banyaknya responden)

2. Pengolahan data melalui perhitungan dengan *Weighted Means Score* (WMS).

Dalam pengolahan data adalah hal yang terpenting dalam penelitian. Setelah penelitian dilaksanakan perlu dilakukan penyimpulan hasil penelitian agar dapat disimpulkan secara mendalam, hal ini dilakukan agar dapat menjawab permasalahan yang diteliti. Pengolahan data dimaksudkan agar data yang diteliti dapat berarti, sehingga dalam pengolahan data haruslah dilakukan secara sistematis agar peneliti dapat menggunakan data yang diolah untuk dapat disimpulkan.

Pada penelitian ini rumus yang digunakan adalah *Weighted Means Score* (WMS). Teknik ini digunakan untuk mendapatkan kecenderungan skor yang diberikan oleh responden pada setiap item pertanyaan sesuai dengan kriteria atau tolak ukur yang digunakan.

Sudjana, (2005), mengemukakan bahwa teknik *Weighted Means Score* (WMS) adalah untuk menghitung kecenderungan jawaban responden terhadap variable penelitian. Adapun langkah-langkah yang dilakukan dalam pengolahan data pada penelitian ini adalah sebagai berikut :

- a. Pemberian bobot nilai terhadap masing-masing alternative jawaban diberikan oleh responden, sesuai dengan pertanyaan yang diberikan. Angket yang digunakan adalah Skala Likert dengan rentang pilihan 1 sampai dengan 5
- b. Menghitung frekuensi dari alternative jawaban responden pada setiap item pertanyaan.
- c. Mencari jumlah nilai jawaban yang menjadi pilihan responden di setiap pertanyaan, dengan menghitung frekuensi responden yang memilih alternative jawaban yang diberikan tersebut selanjutnya dikalikan dengan bobot nilai alternative itu sendiri.
- d. Menghitung nilai rata-rata untuk pada setiap item pertanyaan pada angket, dengan menggunakan rumus *Weighted Means Score* (WMS) sebagaimana yang dikemukakan oleh (Sudjana, 2005) adalah sebagai berikut :

$$\bar{X} = \frac{\sum Xi}{N} \quad (\bar{x})$$

Keterangan :

\bar{X} = Skor rata-rata yang dicari

$\sum Xi$ = Jumlah skor gabungan (hasil perkalian frekuensi dengan bobot nilai untuk setiap alternative jawaban).

N = Jumlah responden

- e. Menentukan variabel yang diukur berdasarkan indicator yang diteliti, maka digunakan skala penilaian oleh (Riduwan, 2010), yaitu sebagai berikut:

Tabel 2. Kriteria Penilaian

Rentang Nilai	Kriteria
86 - 100%	Sangat Baik
71 - 85%	Baik
51 - 70%	Cukup
35 - 50%	Tidak Baik
0 - 34%	Sangat Tidak Baik

Dari hasil analisis kuantitatif selanjutnya dalam memperdalam dalam keakuratan hasil tersebut, maka dilakukan wawancara, observasi dan dokumentasi dilokasi penelitian.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Evaluasi Perilaku Birokrasi

Hasil analisis data terhadap skor Perilaku Birokrasi Dinas Kependudukan Dan Catatan Sipil Kabupaten Banggai yang di jabarkan dalam sembilan item pernyataan sehingga dari pernyataan 1 sampai dengan delapan di lakukan dengan penghitungan teknik *Weighted Means Score* (WMS) adalah sebagai berikut :

Table 3. Perilaku Birokrasi Pegawai Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Banggai

Indikator	No Item	Bobot Skor					Jumlah		% Skor
		5	4	3	2	1	F	X	

	F	X	F	X	F	X	F	X	F	X	F	X	F	X
Perilaku Birokrasi Pegawai Dinas	4	10	50	12	48	5	15	2	4	1	1	30	126	84
Kependudukan dan Catatan Sipil	5	9	45	11	44	5	15	4	8	1	1	30	113	75,3
	6	11	55	9	36	3	9	4	8	3	3	30	111	74
	7	8	40	12	48	5	15	3	6	2	2	30	111	74
	8	9	45	9	36	5	15	4	8	3	3	30	107	71,3
	9	13	65	8	32	4	12	5	10	0	0	30	119	79,3
	10	9	45	11	44	5	15	2	4	3	3	30	111	74
	11	8	40	13	52	4	12	3	6	2	2	30	112	74,7
	12	8	40	14	56	3	9	4	8	1	1	30	114	76
Rata-Rata 682,6 / 9 = 75,84														

Keterangan :

F = Frekwensi Responden yang menjawab sesuai dengan kategori jawaban

X = Frekwensi di kalikan dengan bobot nilai kategori jawaban

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan bahwa perilaku birokrasi pegawai dinas kependudukan dan catatan sipil yang dilakukan lebih memfokuskan kepada fungsi pelayanan sesuai dengan standar yang ada melalui berbagai kebijakan yang di berikan kepada masyarakat dalam memfasilitasi kegiatan pelayanan kependudukan khususnya masyarakat yang berada di wilayah Kecamatan Luwuk Kabupaten Banggai.

Perilaku birokrasi yang dilakukan bertujuan untuk meningkatkan keefektifan pelayanan yang di berikan kepada public (masyarakat). Perilaku yang di tunjukan oleh pegawai selaku birokrasi yang berkaitan dengan tugas-tugas pekerjaan dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat, dan yang perlu dilaksanakan guna mencapai sasaran-sasaran sesuatu tugas pelayanan berkaitan dengan pendataan kependudukan.

Perilaku birokrasi tercermin dalam perbuatan individu yang memberikan pelayanan kependudukan dengan cepat dan tanggap terhadap keluhan yang di sampaikan oleh masyarakat sehingga terjadi interaksi antara individu pemberi pelayanan dan masyarakat yang melakukan pelayanan kependudukan di Kantor Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil. Perilaku birokrasi yang ada sekarang ini lebih ditekankan pada pemberian pelayanan yang ditampilkan oleh pegawai sesuai dengan visi dan misionis pemerintah daerah. Sehingga berdasarkan table yang disajikan di atas dapat disimpulkan nilai rata-rata presentase skor dapat di peroleh hasil penelitian bahwa perilaku birokrasi dalam memberikan pelayanan sebesar 75,84 sehingga jika di konsultasikan pada criteria penialain maka criteria yang diperoleh baik.

Tabel 4. Kualitas Pelayanan Kependudukan di Wilayah Kecamatan Luwuk Kabupaten Banggai

Indikator	No Item	Bobot Skor										Jumlah		% Skor
		5		4		3		2		1		F	X	
		F	X	F	X	F	X	F	X	F	X			
Evaluasi Kinerja Kebijakan Pelayanan Umum Satu Pintu	14	9	45	11	44	5	15	4	8	1	1	30	113	75,3
	15	9	45	10	40	4	12	4	8	3	3	30	108	72
	16	9	45	11	44	3	9	5	10	2	2	30	110	73,3
	17	7	35	12	48	5	15	4	8	2	2	30	108	72
	18	10	50	11	44	3	9	4	8	2	2	30	113	75,3
	19	11	55	11	44	4	12	3	6	1	1	30	118	78,7
	20	9	45	12	48	3	9	5	10	1	1	30	113	75,3

21	8	40	13	52	5	15	2	4	2	2	30	113	75,3
Rata-Rata 597,2/ 8 = 74,65													

Keterangan :

F = Frekwensi Responden yang menjawab sesuai dengan kategori jawaban

X = Frekwensi di kalikan dengan bobot nilai kategori jawaban

Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil mempunyai fungsi yaitu merumuskan kebijakan teknis di Bidang Kependudukan dan Pencatatan Sipil, melakukan pembinaan dan melaksanakan tugas di Bidang Kependudukan dan Pencatatan Sipil. Masyarakat mempunyai hak dan kewajiban sebagai penduduk, yaitu memiliki dokumen kependudukan, pelayanan administrasi kependudukan, adanya perlindungan atas data pribadinya, adanya kepastian Hukum atas Kepemilikan Dokumen, adanya Informasi mengenai data hasil pendaftaran penduduk dan pencatatan sipil atas dirinya dan keluarganya, ganti rugi dan pemulihan nama baik sebagai akibat kesalahan dalam pendaftaran penduduk dan pencatatan sipil serta penyalahgunaan data pribadi oleh instansi pelaksana.

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan bahwa kualitas pelayanan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil baik dalam mengelola pertumbuhan penduduk dan terdatanya jumlah penduduk dari segala bidang, baik itu bidang pekerjaan, perkawinan, kelahiran, pendataan keluarga, serta pendidikan. Kualitas pelayanan yang baik dalam penyelenggaraan pelayanan pendaftaran penduduk baik dari produknya hingga pelayanan yang diberikan. Pelayanan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil terlepas dari baiknya tidak serta merta memiliki kesempurnaan, melainkan masih ada kekurangan dalam proses pelaksanaannya dan pasti akan ditemukannya permasalahan-permasalahan yang akan menghambat proses pelayanan.

Respon yang ditunjukkan Pegawai Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil bahwa kecermatan Pegawainya dalam memberikan pelayanan baik dengan langsung menerima masyarakat dengan baik dalam melakukan pelayanan kependudukan. Pegawai terus berupaya memberikan pelayanan yang terbaik demi peningkatan pelayanan publik, dan memberikan pelayanan yang prima yang terus menerus selalu ada untuk masyarakat yang membutuhkan pelayanan yang bersifat dokumen kependudukan sebagai identitas diri seseorang yang bertempat tinggal di wilayah Kecamatan Luwuk. Pelayanan yang diberikan bukan hanya pelayanan yang sifatnya dokumen semata, tetapi menyiapkan fasilitas-fasilitas pendukung yang membantu dalam proses pelayanan seperti kenyamanan dalam pelayanan, perlakuan dalam pelayanan, kecepatan dalam penyelesaiannya. Sehingga berdasarkan table yang disajikan di atas dapat disimpulkan bahwa nilai rata-rata presentase skor di peroleh pada kualitas pelayanan sebesar 74,65 sehingga jika di konsultasikan pada criteria penialain maka criteria yang diperoleh baik.

Dapat disimpulkan bahwa berdasarkan table yang di sajikan di atas bahwa nilai rata-rata prosentase skor yang di peroleh pada perilaku birokrasi dengan skor 75,84% dengan kriteria baik dan skor rata-rata kualitas pelayanan kependudukan 74,65% yang lebih jelasnya dapat di uraikan dalam table sebagai berikut :

Tabel 5. Rekapitulasi hasil skor tentang Perilaku Birokrasi terhadap Kualitas Pelayanan Kependudukan di Wilayah Kecamatan Luwuk Kabupaten Banggai

No	Aspek	Skor Rata-Rata	Presentase
1	Perilaku Birokrasi	75,84	Baik
2	Kualitas pelayanan kependudukan	74,65	Baik
Total		150,49	-
Rata-Rata		75,24	Baik

Dari table di atas dapat diketahui responden yang menyatakan bahwa Perilaku Birokrasi terhadap Kualitas Pelayanan Kependudukan di Wilayah Kecamatan Luwuk Kabupaten Banggai berdasarkan skala penilaian tergolong baik dengan perolehan skor rata-rata adalah 75,24%.

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil sebaran angket kusioner dan analisis data penelitian tentang Perilaku Birokrasi terhadap Kualitas Pelayanan Kependudukan di Wilayah Kecamatan Luwuk Kabupaten Banggai di lihat dari capaian presentase dengan memiliki nilai baik. Kenyataan ini dapat di lihat dari hasil kusioner yang di bagikan kepada responden menyarakan bahwa perilaku birokrasi dalam memberikan pelayanan kependudukan kategori baik.

Hal ini ditunjukkan oleh kemampuan dan kehandalan pegawai dalam menyelenggarakan pelayanan kependudukan yang terpercaya. Kemampuan dalam menggunakan alat bantu dan mampu melaksanakan tugas pokok dan fungsinya yaitu melaksanakan tugas pelayanan kependudukan yang ada di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Banggai.

REKOMENDASI

Kepada pegawai untuk lebih meningkatkan kinerjanya dalam memberikan pelayanan yang baik lagi kepada masyarakat sesuai dengan standar operasional atau peraturan yang berlaku agar pelayanan kependudukan lebih cepat dan lebih baik lagi kedepannya.

REFERENSI

- Aucoin, P. (1990). [Administrative Reform In Public Management: Paradigms, Principles, Paradoxes And Pendulums](#). *Governance*, 3(2), 115-137.
- Heady, (1966). [The Social Construction of Reality. Unites States: Anchor Book. Creswell, John W. 1998. Qualitative Inquiry and Research Design: Choosing Among .Teoritis](#). Cinta Pena: Yogyakarta
- Davis, (1989:5) Perceived usefulness, perceived ease of use, and user acceptance of information technology. *MIS Quarterly*. Vol. 13 No. 3. h. 319-40
- Marx, (1957). [Stratigraphic Lexicon of Indonesia](#), Publikasi Keilmuan No. 3, Seri Geologi, Pusat Jawatan Geologi, Bandung
- Moenir, (1992). [Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia](#). Jakarta:Bumi. Aksara
- Ndraha, (2003). [Kybernology Jilid 1 & 2](#). Jakarta: PT Asdi Mahasatya
- Robbins (2008). [Organizational Behaviour, Tenth Edition \(Perilaku Organisasi\)](#). Jakarta: Salemba. Empat
- Rainey & Steinbauer (2007). [Galloping Elephants: Developing Elements of a Theory of Effective Government Organizations](#). *Journal of Public Administration Research dan Theory (Transaction)*, 9(1), 1.
- Ryaas Rasyid, (1997). [Makna Pemerintahan Tinjauan dari Segi Etika dan Kepemimpinan](#).

Yarsif Watampone. Jakarta

- Riduwan, (2010). [Rumus dan Data Dalam Analisis Statistika](#), Cet 2,. Alfabeta Bandung
- S.P. Siangian (1996). [Manajemen Sumber Daya Manusia](#), Bumi Aksara,. Jakarta
- Sinambela, LP, (2008). [Reformasi Pelayanan Publik; Teori, Kebijakan dan. Implementasi](#), cetakan kelima Jakarta: PT. Bumi Aksara
- Sedarmayanti, (2020). [Good Government \(Pemerintahan yang baik\)](#); Bandung: CV. Mandar Maju
- Sudjana, D. (2006). [Evaluasi Program Pendidikan Luar Sekolah: Untuk Pendidikan Nonformal dan Pengembangan Sumber Daya Manusia](#). Bandung: Remaja Rosdakarya, 34-46.
- Thoha, (2002). [Perilaku Organisasi Konsep Dasar dan Aplikasinya](#). Jakarta: Rajawali Grafindo Persada
- Widodo, (2001). [Kepemimpinan Dalam Manajemen](#), Jakarta : Rajawali Pers
- Winardi, (2004). [Manajemen Perilaku Organisasi](#). Cetakan kedua. Kencana Prenada. Media Group, Jakarta
- Winarsih, A. S., & Ratminto, R. (2011). [Penyusunan Sistem Perencanaan Karier Pemerintah Kabupaten Klaten, Jawa Tengah](#). *Jurnal Studi Pemerintahan*
- Undang-Undang Republik Indonesia [Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik](#)
- Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor [63/KEP/M.PAN/7.2003](#)
- Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Republik Indonesia [Nomor 81 Tahun 1993 tentang Pedoman Tatalaksana Pelayanan Umum](#).