

PERILAKU BIROKRASI DALAM PEMBERIAN PELAYANAN PUBLIK (Studi Pada Badan Koordinasi Penanaman Modal Dan Perijinan Terpadu Kabupaten Nunukan)

Serfianus¹, Achmad Djumlani², DB. Paranoan³

Abstract

This research aims to analyze the behavior of classification and quality of service bureaucracy provision of public services in the Capital Investment Coordination Board and Integrated Permitting Nunukan Regency. The primary data gathered through the questionnaire from 45 employees of Capital Investment Coordination Board and Integrated Permitting and 13 small and medium entrepreneurs.

The research method used is quantitative research methods. This method uses the theory of structure to form a hypothesis and the use facts or empirical data to test hypotheses for conclusions.

The result of this research show some important conclusions, First, the behavior of the Capital Investment Coordination Board and Integrated Permitting, in review aspect of the work obedience, diligence, accountability work, job satisfaction, work discipline, and all are at least "good" classification in the provision of public service, Second, the quality service of the Capital Investment Coordination Board and Integrated Permitting is in minimum classification both in the provision of public service, Third, the results of this study indicate a pattern of bureaucratic behavior and the relationship between the quality of public service. When behavior of the bureaucracy are good, then on the classification of the quality service is also located on the classification of "good".

Keywords : Bureaucratic Behavior and Quality of Service

Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis klasifikasi perilaku Birokrasi dan kualitas pelayanan dalam pemberian pelayanan publik pada Badan Koordinasi Penanaman Modal dan Perizinan Terpadu Kabupaten Nunukan. Data primer dikumpul melalui kuesioner dari 45 pegawai Badan Koordinasi

¹ Mahasiswa Program Magister Ilmu Administrasi Negara Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Mulawarman.

² Dosen Program Magister Ilmu Administrasi Negara Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Mulawarman.

³ Dosen Program Magister Ilmu Administrasi Negara Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Mulawarman.

Penanaman Modal dan Perizinan Terpadu dan 13 pengusaha kecil dan menengah.

Metode penelitian yang digunakan adalah metode penelitian kuantitatif. Metode ini menggunakan struktur teori untuk membentuk hipotesis dan kemudian menggunakan fakta atau data empiris untuk menguji hipotesis untuk mendapat kesimpulan.

Hasil penelitian ini mengungkapkan beberapa simpulan penting. Pertama, perilaku birokrasi Badan Koordinasi Penanaman Modal dan Perizinan Terpadu (BKPMPT), ditinjau dari aspek ketaatan kerja, ketekunan kerja, pertanggungjawaban, kepuasan kerja, dan disiplin kerja, semua berada pada klasifikasi minimal “baik” dalam pemberian pelayanan publik, Kedua, kualitas pelayanan Badan Koordinasi Penanaman Modal dan Perizinan Terpadu berada dalam klasifikasi minimal baik dalam pemberian pelayanan publik, Ketiga, hasil penelitian ini mengindikasikan pola hubungan antara perilaku birokrasi dan kualitas pelayanan publik. Ketika perilaku birokrasi berada pada klasifikasi baik, maka kualitas pelayanan juga berada pada klasifikasi “baik”.

Kata Kunci: *Perilaku Birokrasi dan Kualitas Pelayanan.*

Pendahuluan

Pelaksanaan otonomi daerah di Indonesia yang berdasarkan pada Undang-Undang Nomor 22 Tahun 1999 yang telah diubah menjadi Undang-Undang Nomor 32 Tahun 2004, tentang Pemerintahan Daerah merupakan landasan bagi pemerintah daerah dalam menjalankan roda pemeritahan daerahnya sendiri. Otonomi daerah menciptakan ruang gerak yang lebih bebas dalam membuat kebijakan dan peraturan daerah yang melibatkan pihak-pihak terkait yang sesuai dengan pemahaman dan kebutuhan masyarakat masing-masing daerah tersebut.

Untuk menjawab tuntutan ini maka penyerahan pemberian layanan kepada lembaga yang terdekat dengan masyarakat, yang secara hirarkis adalah penyerahan peran pemberian layanan publik kepada lembaga pemerintah dibawahnya adalah hal mutlak dilakukan.

Kondisi pelayanan publik di Indonesia masih diwarnai oleh prosedur yang berbelit-belit, akses yang sulit, biaya yang tidak transparan, waktu penyelesaian yang tidak jelas dan banyaknya praktek pungutan liar dan suap yang tidak jelas. Pelayanan publik dikantor pemerintahan di Indonesia masih terbilang buruk, berdasarkan hasil survei yang dilakukan Bank Dunia dari 157 negara, Indonesia berada di urutan 135 dalam kualitas pelayanan publiknya.

Siagian (1996:39), mengatakan bahwa untuk memahami beberapa masalah yang sering menjadi keluhan publik terkait pelayanan birokrasi pemerintahan oleh aparat, diantaranya dapat disebutkan: memperlambat proses penyelesaian pemberian izin, mencari berbagai dalih, seperti kurang lengkapan dokumen pendukung, keterlambatan pengajuan permohonan, dan dalih lain yang

sejenis, alasan kesibukan melaksanakan tugas lain, sulit dihubungi, dan senantiasa memperlambat dengan menggunakan kata-kata “sedang diperoses”.

Badan Koordinasi Penanaman Modal dan Perizinan Terpadu Kabupaten Nunukan dalam pelayanan terutama mengurus pembuatan perijinan dirasakan masih berbelit secara tidak efektif, sehingga kepentingan masyarakat masih kurang tersentuh, sehingga pekerjaan yang seharusnya dapat diselesaikan dengan baik tepat pada waktunya masih tertunda-tunda, oleh sebab itu kinerja aparat Badan Koordinasi Penanaman Modal dan Perizinan Terpadu Kabupaten Nunukan mempunyai tanggung jawab yang sangat besar dalam memberi pelayanan administrasi kepada masyarakat, sehingga akan terwujudnya suatu pelayanan administrasi yang efektif dan efisien sesuai dengan kebutuhan masyarakat serta cepat, mudah, murah, transparan dan pasti.

Kerangka Dasar Teori

Indikator Perilaku Birokrasi

Perilaku birokrasi timbul sebagai akibat interaksi antara karakteristik individu dengan karakteristik birokrasi. Karakteristik individual mencakup persepsi, pengambilan keputusan pribadi, pembelajaran dan motivasi (Robbins, 2003:31). Menurut Thoha (2002) bahwa karakteristik individual meliputi kemampuan, kebutuhan, kepercayaan, pengalaman, dan pengharapan. Perbedaan karakteristik individu tersebut menyebabkan perbedaan perilaku mereka.

Setiap individu mempunyai karakteristik yang berbeda. Mereka mempunyai nilai, kepercayaan, motivasi, dan kemampuan yang berbeda. Perbedaan tersebut menyebabkan perbedaan perilaku mereka. Namun demikian ikatan utama yang menyatukan perilaku mereka adalah tujuan organisasi. Hal ini penting mengingat perilaku mengarah kepada tujuan organisasi. Organisasi birokrasi sebagai wadah untuk mencapai tujuan pelayanan dan perlindungan masyarakat mempunyai karakteristik adanya hirarki, tugas, wewenang, tanggungjawab, sistem reward, dan sistem kontrol (Thoha, 2002). Menurut Lubis & Martani (1987), dan Robbins (2003), karakteristik birokrasi mencakup spesialisasi, departementalisasi, rantai komando, rentang kendali, sentralisasi dan desentralisasi dan formalisasi.

Menurut Ndraha (2009:56) bahwa “untuk mengukur perilaku birokrasi dalam jajaran organisasi pemerintah yaitu melalui karakteristik 1) ketaatan; 2) ketekunan kerja; 3) pertanggungjawaban; 4) kepuasan dan 5) kedisiplinan”. Karakteristik tersebut erat kaitannya dengan aktivitas pegawai/aparatur pemerintah di dalam menjalankan tugasnya.

Pelayanan Publik

Esensi pemerintahan yang baik dicirikan dengan terselenggaranya pelayanan publik yang baik, sejalan dengan esensi kebijakan desentralisasi dan otonomi daerah yang ditujukan untuk memberikan keleluasaan kepada daerah mengatur masyarakat setempat dan meningkatkan pelayanan publik. Pelayanan publik (*public services*) oleh birokrasi publik merupakan salah satu perwujudan

dari fungsi aparaturnegara sebagai abdi masyarakat disamping sebagai abdi negara. Pelayanan publik (*public services*) oleh birokrasi publik dimaksudkan untuk mensejahterakan masyarakat.

Pelayanan umum menurut Lambaga Administrasi Negara (1998) mengartikan pelayanan publik merupakan segala bentuk kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh instansi pemerintahan di pusat dan daerah, dan di lingkungan BUMN atau BUMD dalam bentuk barang dan atau jasa, baik dalam pemenuhan kebutuhan masyarakat maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan Perundang-undangan.

Pelayanan publik diartikan, pemberian layanan (malayani) keperluan orang atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan (Kurniawan dalam Lijan Sinambela, 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. Senada dengan itu Moenir (2006) 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.

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 (Thoha dalam 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 publik harus dapat memberikan layanan publik yang lebih profesional, efektif, sederhana, transparan, terbuka, 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 (Efendi dalam 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 (Sedaryanti, 2004).

Metode Penelitian

Metode penelitian yang digunakan adalah metode penelitian kuantitatif. Metode ini menggunakan struktur teori untuk membentuk hipotesis dan kemudian

menggunakan fakta atau data empiris untuk menguji hipotesis untuk mendapat kesimpulan. Dalam penelitian ini bertujuan untuk menganalisis bagaimana perilaku birokrasi dalam pemberian Pelayanan Publik di Badan Koordinasi Penanaman Modal dan Perizinan Terpadu Kabupaten Nunukan.

Analisis data kuantitatif dilakukan berdasarkan data hasil survey kuesionair tentang perilaku birokrasi dalam pelayanan publik. Analisis kuantitatif ini didasarkan pada kategorisasi jenjang seperti yang dilakukan oleh Aswar, (1999:109) dan Widyoko, (2009:238). Hasil perhitungan, nilai rerata total skor masing-masing komponen perilaku dalam pelayanan publik dibandingkan dengan kriteria sebagai berikut:

Tabel. Klasifikasi Perilaku Birokrasi

Rumus	Rerata Skor	Klasifikasi
$X > \mu_i + 1,5 \times s_{bi}$	$X > 3,25$	Sangat Baik
$\mu_i + 1 \times s_{bi} < X \leq \mu_i + 1,5 \times s_{bi}$	$2,55 < x \leq 3,25$	Baik
$\mu_i - 1,5 \times s_{bi} < X \leq \mu_i + 1 \times s_{bi}$	$1,75 < x \leq 2,55$	Kurang Baik
$X < \mu_i - 1,5 \times s_{bi}$	$X \leq 1,75$	Tidak Baik

Keterangan:

μ_i = Rata-rata ideal = $\frac{1}{2}$ (skor maksimum ideal + skor minimum ideal)

S_{bi} = Simpangan Baku ideal = $\frac{1}{6}$ (skor maksimum ideal – skor minimum ideal)

Selanjutnya, analisis data kuantitatif berdasarkan data hasil survey kuesionair tentang kepuasan masyarakat penerima pelayanan. Analisis ini didasarkan pada indeks kepuasan masyarakat (IKM) (Bungin, 2008). Nilai indeks kepuasan masyarakat terhadap 17 unsur pelayanan yang dikaji. Setiap unsur pelayanan memiliki penimbang yang sama dengan rumus sebagai berikut:

Bobot Nilai Rata-rata Tertimbang = $\frac{\text{Jumlah Bobot}}{\text{Jumlah Unsur}} = \frac{1}{17} = 0,59$

Untuk memudahkan interpretasi terhadap penilaian Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM), yaitu antara 25 – 100, maka hasil penilaian tersebut diatas dikonversikan dengan nilai dasar 25, dengan rumus:

IKM unit Pelayanan $\times 25$

Nilai persepsi, Interval IKM, dan Interval Konversi IKM, mutu pelayanan, dan kinerja unit pelayanan disajikan dalam tabel berikut ini.

Langkah selanjutnya untuk mendapat nilai rata-rata per unsur pelayanan dan nilai indeks unit pelayanan adalah sebagai berikut: Nilai masing-masing unsur pelayanan dijumlahkan (kebawah) sesuai dengan jumlah kuesioner yang diisi oleh responden. Kemudian untuk mendapat nilai rata-rata per unsur pelayanan, jumlah nilai masing-masing unsur pelayanan dibagi dengan jumlah responden yang mengisi. Untuk mendapatkan nilai rata-rata tertimbang per unsur pelayanan dikalikan dengan 0,59 sebagai nilai bobot rata-rata tertimbang. Untuk mendapat nilai indeks unit pelayanan dengan cara menjumlahkan 17 unsur dari nilai rata-rata tertimbang.

Hasil dan Pembahasan

Hasil Analisis Perilaku Birokrasi

Berdasarkan hasil penilaian pada komponen dan sub komponen perilaku Birokrasi dalam pelayanan publik di Badan Koordinasi Penanaman Modal dan Perizinan Terpadu Kabupaten Nunukan, kemudian disusun rekapitulasi hasil. Hasil perbandingan rerata total dengan standar klasifikasi perilaku untuk masing-masing unsur perilaku birokrasi disajikan dalam Tabel berikut ini.

Tabel Rangkuman Mutu Perilaku Birokrasi Dalam Pelayanan Publik

No	Unsur Perilaku Birokrasi	Rata-rata Skor	Klasifikasi			
			TB	KB	B	SB
1	Ketaatan Kerja	3.3200				√
2	Ketekunan Kerja	3.1492			√	
3	Pertanggungjawaban	3.0167			√	
4	Kepuasan Kerja	2.8211			√	
4.1	Kepuasan atas Pekerjaan	2.8635			√	
4.2	Kepuasan atas Kondisi lingkungan dan fasilitas kontor	2.6571			√	
4.3	Kepuasan atas Hubungan Kerja Internal	3.0938			√	
4.4	Kepuasan Atas Kompensasi (Imbalan)	2.6698			√	
5	Disiplin Kerja	3.2151			√	
5.1	Kehadiran	3.2578				√
5.2	Waktu Kerja	3.3333				√
5.3	Kepatuhan terhadap Perintah	3.2222			√	
5.4	Produktivitas Kerja	3.1022			√	
5.5	Kepatuhan Terhadap Peraturan	3.2756				√
5.6	Pemakaian Seragam	3.1422			√	

Sumber : Hasil Analisis Data penelitian

Berdasarkan hasil penilaian seperti terlihat pada tabel diatas, tampak beberapa komponen dan sub komponen dari perilaku birokrasi dalam pelayanan publik perlu diperbaiki, walaupun rata-rata skor komponen atau sub komponen memenuhi syarat untuk masuk klasifikasi “baik”, namun skor menunjukkan masih berada pada batas bawah.

Hasil Analisis Kualitas Pelayanan Badan Koordinasi Penanaman Modal dan Perizinan Terpadu (BKPMPT) Kabupaten Nunukan

Berdasarkan hasil penilaian pada komponen dan sub komponen kualitas layanan dalam pelayanan publik di Badan Koordinasi Penanaman Modal dan Perizinan Terpadu Kabupaten Nunukan, kemudian disusun rekapitulasi seperti pada tabel dibawah ini.

No	Unsur Pelayanan	Rerata Skor	Nilai Konversi	Klasifikasi			
				TB	KB	B	SB
1.1	Ada kesedarhanaan dalam prosedur pelayanan	3.00	75			√	
2.1	Ada kejelasan persyaratan teknis dan administratif dalam pelayanan publik	3.15	79			√	
2.2	Petugas mampu memberi kejelasan tentang posedur dan persyaratan dalam pelayanan birokrasi	2.92	73			√	
3	Ada kepastian waktu dalam pelayanan publik	2.92	73			√	
4	Produk pelayanan publik diterima dengan benar, tepat, dan sah.	3.00	75			√	
5.1	Proses pelayanan publik memberikan rasa aman dan kepastian hukum.	3.15	79			√	
5.2	Produk pelayanan publik yang diterima memberikan rasa aman dan kepastian hukum.	3.08	77			√	
6	Petugas bertanggungjawab terhadap keluhan pelayanan	2.92	73			√	
7.1	Sarana dan prasarana dalam pelayanan adalah lengkap dan modern	3.00	75			√	

7.2	Sarana dan prasarana dalam pelayanan adalah tersedia secara memadai	3.00	75			√	
8	Mudahnya akses tempat Pelayanan	3.08	77			√	
9.1	Pemberian pelayanan bersikap disiplin	3.31	83				√
9.2	Pemberian pelayanan dilakukan dengan cara sopan, santun, dan ramah.	3.23	81			√	
9.3	Pemberian pelayanan dilakukan dengan jujur, tulus dan ikhlas	3.15	79			√	
10.1	Lingkungan pelayanan terlihat bersih, rapih, dan nyaman	3.00	75			√	
10.2	Lingkungan pelayanan terlihat tertib dan teratur	3.00	75			√	
10.3	Lingkungan pelayanan yang indah dan sehat lengkap dilengkapi dengan fasilitas pendukung pelayanan	3.00	75			√	

Sumber : Hasil Analisis Data Penelitian

Hasil rekapitulasi rata-rata total skor masing-masing komponen dan sub komponen kualitas layanan, kemudian dikonfirmasi dengan standar evaluasi klasifikasi kualitas layanan diatas pemberian pelayanan pegawai dengan disiplin memiliki nilai tertinggi, yaitu berada pada klasifikasi “sangat baik”. Sementara itu, nilai terendah berada pada beberapa unsur. Pertama, pada aspek pelayanan petugas dalam memberi kejelasan tentang prosedur dan persyaratan dalam pelayanan birokrasi. Kedua, kepastian waktu dalam pelayanan publik. Ketiga, tanggungjawab pegawai terhadap keluhan pelayanan. Meskipun demikian ketiga unsur terendah, namun masih berada pada klasifikasi “baik”.

Perilaku Birokrasi

Dari hasil penelitian menunjukkan bahwa semua komponen dan sub komponen perilaku birokrasi Badan Koordinasi Penanaman Modal dan Perizinan Terpadu (BKPMPT), ditinjau dari aspek ketaatan kerja, ketekunan kerja, pertanggung jawaban, kepuasan kerja berada pada kategori minimal “baik” dalam pemberian pelayanan publik. Hasil ini mendukung hipotesis satu (H_1).

Hasil penilaian ini mengindikasikan perlunya BKPMPT untuk melakukan perbaikan secara terus menerus pada sub komponen dan komponen perilaku birokrasi yang cenderung berada pada klasifikasi batas bawah. Berdasarkan hasil

analisis, tampak beberapa komponen dan sub komponen dari perilaku birokrasi dalam pelayanan publik perlu diperbaiki, walaupun rata-rata skor komponen atau sub komponen memenuhi syarat untuk masuk klasifikasi “baik”, namun skor menunjukkan masih berada pada batas bawah. Adapun yang perlu diperbaiki adalah komponen kepuasan kerja, yang meliputi: kepuasan atas pekerjaan, kepuasan atas kondisi lingkungan dan fasilitas kantor, dan kepuasan atas kompensasi (imbalan).

Perbaikan atau peningkatan kualitas perilaku birokrasi untuk kepuasan kerja penting dilakukan. Harapannya kepuasan kerja dapat meningkatkan kinerja pegawai. Pernyataan ini sejalan dengan hasil penelitian seperti Syarifuddin (2012) dan Hasibuan (2003) menyimpulkan bahwa kepuasan kerja berpengaruh positif terhadap disiplin kerja seorang pegawai. Kepuasan kerja yang dirasakan baik maka dengan sendirinya pegawai akan mematuhi segala peraturan-peraturan yang berlaku di instansi pemerintahan itu sendiri. Kepuasan kerja dapat mempengaruhi disiplin kerja karena dengan pegawai merasa puas baik atas gaji yang diterima, pekerjaan yang diberikan, maupun hubungan dengan atasannya, maka dengan sendirinya pegawai mematuhi peraturan-peraturan yang berlaku di instansi.

Aspek yang perlu diperbaiki dapat dilihat pada isi masing-masing butir instrumen pada aspek yang memiliki rerata skor rendah. Pertama, kepuasan atas pekerjaan, yang perlu diperbaiki meliputi: kepuasan atas jabatan saat ini, kepuasan atas penggantian jabatan struktural, kepuasan atas tugas sesuai dengan bakat, kepuasan atas tugas sesuai dengan bakat yang dimiliki, kepuasan atas pekerjaan sesuai dengan minat, kepuasan atas hasil pekerjaan, dan kepuasan atas jenis pekerjaan. Kedua, kepuasan atas kondisi lingkungan dan fasilitas kantor, yang perlu diperbaiki meliputi: fasilitas kantor yang tersedia, tingkat kesulitan dalam menggunakan fasilitas dan sarana kerja yang ada di tempat kerja, kenyamanan dengan suhu udara tempat bekerja, kebersihan di kantor tempat bekerja, kondisi lingkungan tempat bekerja. Ketiga, kepuasan atas kompensasi, yang perlu diperbaiki meliputi gaji dan tunjangan yang diterima sesuai dengan beban kerja, gaji dan tunjangan yang diterima sesuai dengan tingkat pengalaman yang dimiliki seseorang, gaji dan tunjangan yang diterima sesuai dengan tingkat pendidikan yang dimiliki, jaminan kesehatan yang diberikan, pengembangan karir sesuai dengan kemampuan yang dimiliki, dan kesempatan mengikuti diklat.

Kualitas Pelayanan (Indek Kepuasan Masyarakat)

Hasil penilaian terhadap kualitas pelayanan menunjukkan bahwa semua komponen dan sub komponen kualitas pelayanan Badan Koordinasi Penanaman Modal dan Perizinan Terpadu berada dalam kategori minimal baik dalam pemberian pelayanan publik. Hasil ini mendukung hipotesis kedua (H2). Hasil ini sejalan dengan penelitian Mudasir (2006) bahwa kualitas pelayanan di Kantor Kelurahan Sako Baru setelah diadakan pelayanan secara keseluruhan termasuk

dalam kategori baik. Namun, kendala yang dihadapi dalam pelayanan berkenaan dengan kedisiplinan pegawai dan kepastian waktu pelayanan.

Sementara itu, hasil penilaian terhadap kualitas Pelayanan publik di BKPMPT, terdapat tiga (3) unsur pelayanan yang teridentifikasi lemah, yaitu pada batas bawah, meskipun berada pada klasifikasi baik. Adapun 3 unsur pelayanan terlemah di BKPMPT meliputi: kemampuan petugas dalam memberi penjelasan tentang prosedur dan persyaratan dalam pelayanan birokrasi, kepastian waktu dalam pelayanan publik, dan tanggungjawab terhadap keluhan pelayanan. Berdasarkan penelitian yang dilakukan Kondisi ini bisa terjadi karena pertama, prosedur pelayanan berupa standar operating prosedur (SOP) dan standar pelayanan (SP) yang telah ditetapkan, namun belum maksimal diterapkan. Kedua, terkadang pemohon datang mengurus perizinan pada jam istirahat.

Keterkaitan Perilaku Birokrasi dan Kualitas Pelayanan

Berdasarkan hasil penilaian, kualitas perilaku birokrasi, ditinjau dari aspek ketaatan kerja, ketekunan kerja, pertanggung-jawaban, kepuasan kerja, semuanya berada pada kategori minimal “baik” dalam pemberian pelayanan publik di Badan Koordinasi Penanaman Modal dan Perizinan Terpadu (BKPMPT). Kondisi ini juga diikuti dengan peningkatan kualitas pelayanan pada Badan Koordinasi Penanaman Modal dan Perizinan Terpadu, yang berada dalam kategori minimal “baik” dalam pemberian pelayanan publik. Hasil ini mengindikasikan bahwa ketika perilaku birokrasi berada pada klasifikasi baik, maka kualitas pelayanan juga berada pada klasifikasi “baik”.

Hubungan ini diperkuat dengan penjelasan teoretis dan beberapa penelitian. Dukungan hasil penelitian Mulyadi (2013), menyatakan bahwa perilaku birokrasi, seperti ketaatan; ketekunan kerja; pertanggungjawaban; kepuasan dan kedisiplinan kerja, berpengaruh terhadap kinerja pegawai. Kinerja dalam hal ini termasuk kinerja kualitas pelayanan publik. Perilaku birokrasi bila dijalankan dengan baik akan menghasilkan kinerja yang sesuai dengan tuntutan dan harapan baik organisasi maupun masyarakat pengguna layanan publik. Oleh karena itu perilaku birokrasi pada akhirnya akan membentuk satu pola baik kemampuan maupun kemauan yang ada pada diri individu pegawai. Perilaku birokrasi diharapkan memberikan kontribusi terhadap pencapaian kinerja di dalam organisasi.

Hasil perbandingan penelitian ini dengan penelitian terdahulu

Berdasarkan hasil Analisis perbandingan Penelitian Mulyadi (2013), tentang pengaruh perilaku birokrasi dan budaya kerja terhadap kinerja pegawai pada unit pelayanan pengadaan barang dan jasa provinsi jawa barat. Hasil penelitian menyimpulkan bahwa perilaku birokrasi dan budaya kerja mempengaruhi kinerja pegawai. Perilaku birokrasi lebih dominan mempengaruhi kinerja pegawai, perbedaan dengan penelitian Mudasar (2006) melakukan penelitian tentang kualitas pelayanan di Kantor Kelurahan Sako. Berdasarkan

hasil penelitian diperoleh kesimpulan bahwa kualitas pelayanan di Kantor Kelurahan Sako Baru setelah diadakan pelayanan secara keseluruhan termasuk dalam kategori baik. Kendala yang dihadapi dalam pelayanan berkenaan dengan kedisiplinan pegawai dan kepastian waktu pelayanan.

Pada Penelitian Mansur (2008) tentang faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan publik pada bagian Bina Sosial Setdako Lhokseumawe. Penelitian menggunakan bentuk penelitian survey dengan pendekatan kuantitatif. Hasil penelitian menunjukkan bahwa organisasi, kemampuan dan ketrampilan, penghargaan dan pengakuan, kepemimpinan berpengaruh terhadap kualitas pelayanan publik, sedangkan pada penelitian ini meneliti tentang Perilaku Birokrasi dalam Pemberian Pelayanan Publik (Studi pada Badan Koordinasi Penanaman Modal dan Perizinan Terpadu Kabupaten Nunukan), dengan hasil penelitian menunjukkan bahwa semua komponen dan sub komponen perilaku birokrasi Badan Koordinasi Penanaman Modal dan Perizinan Terpadu (BKPMPT), ditinjau dari aspek ketaatan kerja, ketekunan kerja, pertanggungjawaban, kepuasan kerja, dan disiplin kerja berada pada kategori minimal “baik” dalam pemberian pelayanan publik. Hasil penilaian ini mengindikasikan pentingnya BKPMPT untuk tetap melakukan perbaikan secara terus menerus pada sub komponen dan komponen perilaku birokrasi yang cenderung berada pada klasifikasi batas bawah, semua komponen dan sub komponen kualitas pelayanan Badan Koordinasi Penanaman Modal dan Perizinan Terpadu berada dalam kategori minimal baik dalam pemberian pelayanan publik.

Berdasarkan teori Ndraha (2009:56) bahwa “untuk mengukur perilaku birokrasi dalam jajaran organisasi pemerintah yaitu melalui karakteristik 1) ketaatan; 2) ketekunan kerja; 3) pertanggungjawaban; 4) kepuasan dan 5) kedisiplinan”. Karakteristik tersebut erat kaitannya dengan aktivitas pegawai/aparatur pemerintah di dalam menjalankan tugasnya.

Kajian lain menjelaskan, kepuasan kerja, desain pekerjaan berpengaruh terhadap kinerja pegawai yang rendah sehingga membentuk perilaku birokrasi tradisional (Parhusip, 2006). Berdasarkan hal tersebut, ada beberapa alasan mengapa penelitian ini penting: 1. kinerja birokrasi dalam pengelolaan sektor publik belum optimal, dimana kritik dan komplain masyarakat terhadap birokrasi masih cukup signifikan pada pemerintah. 2. Peran birokrasi masih menonjol dan dominan dalam pengelolaan sektor publik. Oleh karena itu, ekspektasi masyarakat terhadap kinerja birokrasi cukup tinggi. 3. Salah satu aspek yang sangat menentukan kinerja birokrasi adalah aspek perilaku yang mempengaruhi baik dan buruknya penampilan birokrasi.

Hasil ini mengindikasikan pola hubungan antara perilaku birokrasi dan kualitas pelayanan publik. Ketika perilaku birokrasi berada pada klasifikasi baik, maka kualitas pelayanan juga berada pada klasifikasi “baik”. Hubungan ini diperkuat dengan penjelasan teoretis dan beberapa penelitian sebelumnya. Perilaku birokrasi, seperti ketaatan; ketekunan kerja; pertanggungjawaban; kepuasan dan kedisiplinan kerja, berpengaruh terhadap kinerja pegawai. Kinerja

dalam hal ini termasuk kinerja kualitas pelayanan publik. Perilaku birokrasi bila dijalankan dengan baik akan menghasilkan kinerja yang sesuai dengan tuntutan dan harapan baik organisasi maupun masyarakat pengguna layanan publik. Oleh karena itu perilaku birokrasi pada akhirnya akan membentuk satu pola baik kemampuan maupun kemauan yang ada pada diri individu pegawai. Perilaku birokrasi diharapkan memberikan kontribusi terhadap pencapaian kinerja di dalam organisasi. Kinerja organisasi bisa mencakup kualitas pelayanan yang diberikan kepada masyarakat. Dengan demikian, perilaku birokrasi mempengaruhi kualitas pelayanan publik.

Kesimpulan

Berdasarkan analisis data dan pembahasan pada bagian sebelumnya, maka hasil penelitian ini menyimpulkan beberapa simpulan penting, sebagai berikut:

1. Hasil penilaian menunjukkan bahwa semua komponen dan sub komponen perilaku birokrasi Badan Koordinasi Penanaman Modal dan Perizinan Terpadu (BKPMPT), ditinjau dari aspek ketaatan kerja, ketekunan kerja, pertanggungjawaban, kepuasan kerja, dan disiplin kerja berada pada kategori minimal “baik” dalam pemberian pelayanan publik. Hasil penilaian ini mengindikasikan pentingnya BKPMPT untuk tetap melakukan perbaikan secara terus menerus pada sub komponen dan komponen perilaku birokrasi yang cenderung berada pada klasifikasi batas bawah. Berdasarkan hasil analisis, tampak beberapa komponen dan sub komponen dari perilaku birokrasi dalam pelayanan publik perlu diperbaiki, walaupun rata-rata skor komponen atau sub komponen memenuhi syarat untuk masuk klasifikasi “baik”, namun skor menunjukkan masih berada pada batas bawah. Adapun yang perlu diperbaiki adalah komponen kepuasan kerja, yang meliputi: kepuasan atas pekerjaan, kepuasan atas kondisi lingkungan dan fasilitas kantor, dan kepuasan atas kompensasi (imbalan). Perbaikan atau peningkatan kualitas perilaku birokrasi untuk kepuasan kerja penting dilakukan. Harapannya kepuasan kerja dapat meningkatkan kinerja pegawai.
2. Hasil penilaian menunjukkan bahwa semua komponen dan sub komponen kualitas pelayanan Badan Koordinasi Penanaman Modal dan Perizinan Terpadu berada dalam kategori minimal baik dalam pemberian pelayanan publik. Hasil penilaian terhadap kualitas Pelayanan publik di BKPMPT, terdapat tiga (3) unsur pelayanan yang teridentifikasi lemah, yaitu pada batas bawah, meskipun berada pada klasifikasi baik. Adapun 3 unsur pelayanan terlemah di BKPMPT meliputi: kemampuan petugas dalam memberi penjelasan tentang prosedur dan persyaratan dalam pelayanan birokrasi, kepastian waktu dalam pelayanan publik, dan tanggungjawab terhadap keluhan pelayanan. Berdasarkan penelitian yang dilakukan Kondisi ini bisa terjadi karena pertama, prosedur pelayanan berupa standar operating prosedur (SOP) dan standar pelayanan (SP) yang telah ditetapkan, namun belum maksimal diterapkan. Kedua, terkadang pemohon datang mengurus

perizinan pada jam istirahat

Saran

Berdasarkan hasil penelitian dapat dilakukan beberapa saran sebagai berikut:

1. Kebijakan BKPMPT Kabupaten Nunukan
 - a. Nilai penilaian terendah yang teridentifikasi dari hasil survey pada perilaku birokrasi, meliputi kepuasan atas pekerjaan, kepuasan atas kondisi lingkungan dan fasilitas kontor, kepuasan atas kompensasi (imbalan). Hal ini perlu mendapat perhatian dari BKPMPT karena kepuasan kerja mempengaruhi kinerja birokrasi, termasuk kinerja kualitas pelayanan.
 - b. Kepuasan atas pekerjaan, yang perlu diperbaiki meliputi: kepuasan atas jabatan saat ini, kepuasan atas penggantian jabatan struktural, kepuasan atas tugas sesuai dengan bakat, kepuasan atas tugas sesuai dengan bakat yang dimiliki, kepuasan atas pekerjaan sesuai dengan minat, kepuasan atas hasil pekerjaan, dan kepuasan atas jenis pekerjaan.
 - c. Kepuasan atas kondisi lingkungan dan fasilitas kontor, yang perlu diperbaiki meliputi: fasilitas kantor yang tersedia, tingkat kesulitan dalam menggunakan fasilitas dan sarana kerja yang ada di tempat kerja, nyaman dengan suhu udara tempat bekerja, kebersihan di kantor tempat bekerja, kondisi lingkungan tempat bekerja.
 - d. Kepuasan atas kompensasi, yang perlu diperbaiki meliputi gaji dan tunjangan yang diterima sesuai dengan beban kerja, gaji dan tunjangan yang diterima sesuai dengan tingkat pengalaman yang dimiliki seseorang, gaji dan tunjangan yang diterima sesuai dengan tingkat pendidikan yang dimiliki, jaminan kesehatan yang diberikan, pengembangan karir sesuai dengan kemampuan yang dimiliki, dan kesempatan mengikuti diklat.
 - e. Nilai penilaian terendah yang teridentifikasi dari hasil survey pada aspek kualitas layanan (Indeks Kepuasan Masyarakat), meliputi: Pertama, pada aspek pelayanan petugas dalam memberi kejelasan tentang prosedur dan persyaratan dalam pelayanan birokrasi. Kedua, kepastian waktu dalam pelayanan publik. Ketiga, tanggungjawab pegawai terhadap keluhan pelayanan. Ketiga unsur ini tetap menjadi perhatian pimpinan dalam memperbaiki kinerja pelayanan terhadap masyarakat. Untuk meningkatkan kinerja penyelenggara pelayanan perizinan dengan menetapkan kode etik dan pedoman perilaku penyelenggara pelayanan perizinan pada Badan Koordinasi Penanaman Modal dan Perizinan Terpadu Kabupaten Nunukan. Dengan sikap yang selalu diusung adalah Senyum, Ramah dan Sopan kepada pelanggan.
 - f. BKPMPT memberikan alokasi anggaran dan kegiatan terutama yang berkenaan dengan penyediaan sarana dan prasarana serta peningkatan

- SDM karena berkaitan langsung dengan pelaksanaan pelayanan kepada masyarakat.
2. Masyarakat Pengguna Layanan
 - a. Pelaksanaan umpan balik ini, sebagai, Wadah untuk menyampaikan dan menyalurkan keluhan pelayanan
 - b. Umpan balik untuk membantu mendorong perbaikan dan penyempurnaan pelayanan publik
 - c. Umpan balik untuk mengukur kinerja unit pelayanan
 3. Penelitian Kedepan
 - a. Penelitian ke depan tidak hanya menilai klasifikasi mutu perilaku birokrasi dan kualitas pelayanan tetapi juga memperdalam kajian dengan menguji pengaruh perilaku birokrasi terhadap kualitas pelayanan publik.
 - b. Untuk tujuan generalisasi, penelitian kedepan tidak hanya fokus pada unit individual, seperti satu dinas atau badan saja, tetapi juga memperluas kajian pada level unit semua dinas di suatu kabupaten atau propinsi.

Daftar Pustaka

- Azwar, S. 2004. *Penyusunan Skala Psikologi*. Yogyakarta: Pustaka Belajar
- Hasibuan, Melayu. 2008. *Manajemen Sumber Daya Manusia Edisi Revisi*. Jakarta: PT.Bumi Aksara
- Moenir,H.A.S. 2006. *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*, Bumi Aksara, Jakarta.
- Mulyadi, 2009. *Analisis Pengaruh Perilaku Birokrasi Dan Budaya Kerja Terhadap Kinerja Pegawai Pada Unitpelayanan Pengadaan Barang Dan Jasa Provinsi Jawabarat*. Makalah.
- Ndraha, T. 2008. *Budaya Kerja*. Jakarta: BKU-MIP
- Peraturan Kepala Badan Koordinasi Penanaman Modal No 11 Tahun 2009. *Tentang Tata Cara Pelaksanaan Pembinaan dan Pelaporan layanan terpadu satu pintu*
- Robbins, S. 2010. *Teori Organisasi, Struktur dan Desain dan Aplikasi*. Jakarta: Arcan
- Siagian, Sondang P. 2005. *Patologi Birokrasi, Analisis Identifikasi dan Terapinya*, Jakarta : Balai Aksara Yudistira Pustaka Saadyah.
- Siagian, S. P. 2007. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta , : Bumi Aksara
- Sedarmayanti. 2000. *Restrukturisasi dan Pemberdayaan Organisasi*. Bandung: Mandar Maju.
- Thoha, M. 1999. *Administrasi Negara, Demokrasi dan Masyarakat Madani*.Jakarta: Lembaga Administrasi Negara
- UU No 25 Tahun 2007 *Tentang Penanaman Modal*
- Widodo, J. 2001. *Good Governance, Akuntabilitas dan Kontrol Birokrasi*. Surabaya: Insan Cendekia.