

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Pemerintah menggunakan birokrasi sebagai alat untuk menjalankan kegiatan pemerintah dalam membentuk fungsi aparat sebagai abdi masyarakat. Aparat Birokrasi berkewajiban untuk memberikan pelayanan Administrasi sebaik-baiknya kepada masyarakat. Praksisnya, aparat birokrasi berkepentingan memperhatikan hak dan kewajiban masyarakat mengacu pada standar pelayanan administrasi yang berlaku. Pelaksanaan tugas birokrasi pemerintahan sejatinya didukung dengan perilaku birokrasi. Perilaku birokrasi yang baik menentukan kualitas pelayanan administrasi yang diterapkan Pemerintah. Secara nyata, dalam proses pelayanan administrasi di kantor kecamatan Taebenu, ada yang berhasil menerapkan pelayanan administrasi secara optimal tetapi adapula yang belum dilakukan secara baik.

Seperti halnya fenomena yang peneliti temukan pada kasus yang ada di Kecamatan Taebenu Kabupaten Kupang, masyarakat sering mengeluhkan tentang kegiatan pelayanan administrasi yang tidak memuaskan atau tidak sesuai dengan harapan dari Standar Operasional Pekerjaan (SOP), masyarakat mengeluhkan kegiatan pelayanan administrasi dalam pengurusan Kartu Keluarga (KK) dan Kartu Tanda Penduduk (KTP) yang pelayanannya kurang sederhana, pelayannya kurang jelas dan pasti, layanan yang tidak aman, tidak terbuka.

Fenomena minimnya kepedulian aparat birokrasi, kurangnya disiplin dalam menjalankan tugas dan fungsinya dalam melayani, dan rendahnya tanggung jawab kerja yang sering disebutkan masyarakat. Hal tersebut berdampak pada buruknya perilaku aparat birokrasi pemerintah Kecamatan dalam memberikan pelayanan administrasi. Penyebab perilaku birokrasi aparat kecamatan tidak dapat mengembangkan perilaku birokrasi yang baik, hal ini disebabkan oleh beberapa faktor yang mempengaruhi. Faktor tersebut bisa menjadi faktor pendukung atau faktor penghambat bagi aparat dalam memberikan pelayanan administrasi kepada

masyarakat, faktor tersebut antara lain faktor kepemimpinan, kompetensi, penghargaan, dan fasilitas kerja, Siagian (2008).

Faktor kepemimpinan organisasi bisa menjadi faktor yang mendukung perilaku birokrasi apabila kepemimpinan dari seorang pemimpin mampu mengubah perilaku aparatur memiliki rasa kepedulian, kedisiplinan dan tanggungjawab kerja dalam melayani. Sebaliknya menjadi faktor penghambat bila kepemimpinan dari seorang pemimpin tidak dipedulikan atau dipertimbangkan bahkan ditentang oleh aparatur dalam menjalankan aktivitas pelayanan administrasi, sehingga terkesan aparatur tidak peduli, kurang disiplin dan tidak mau bertanggungjawab atas pelayanan administrasi yang diamanahkan.

Faktor kompetensi menjadi faktor pendukung bila aparatur birokrasi memiliki pengetahuan, keterampilan, pengalaman dan penguasaan kerja yang cukup atas kegiatan pelayanan administrasi kepada masyarakat. Sebaliknya menjadi faktor penghambat apabila tingkat pengetahuan aparatur rendah, kurang terampil memberikan pelayanan administrasi, kurang berpengalaman mengembangkan pekerjaan yang diberikan dan tingkat penguasaan kerja yang tidak inovatif, sehingga aktivitas pelayanan administrasi sering bermasalah.

Faktor penghargaan termasuk faktor yang mendukung aparatur dalam melaksanakan pekerjaannya. Hal ini mengingatkan aparatur sebagai manusia biasa butuh untuk dihargai berupa pujian, pemberian insentif dan kenaikan pangkat atas prestasi kerja yang dicapai dalam memberikan pelayanan administrasi. Menjadi faktor penghambat apabila aparatur tidak pernah atau jarang diberikan penghargaan atas aktivitas pelayanan administrasi yang dilakukan selama ini, yang mengeluarkan pengorbanan waktu, tenaga dan pikiran, meski itu menjadi pekerjaan pokok yang harus dilakukan dalam memberikan pelayanan administrasi kepada masyarakat.

Faktor fasilitas kerja termasuk pula sebagai faktor yang mendukung perilaku birokrasi bila setiap aparatur dalam memberikan pelayanan administrasi tersedia fasilitas yang cukup dan lengkap seperti ruang kerja pelayanan administrasi, tersedia alat kerja, perlengkapan kerja dan akses penunjang kerja lainnya untuk memberikan

pelayanan administrasi untuk memberikan pelayanan administrasi yang terbaik kepada masyarakat. Namun fasilitas kerja menjadi faktor penghambat pelayanan administrasi apabila kurang tersedia dan tidak lengkap, sehingga membutuhkan waktu kerja yang lambat, mengeluarkan biaya kerja yang besar dan tidak tersedia akses kerja yang cepat. Akibatnya pelayanan administrasi kurang maksimal.

Perilaku Aparat Birokrasi Kecamatan dalam memberikan pelayanan juga belum maksimal, hal ini bisa dilihat dari proses dan hasil pelaksanaan tugasnya. Setiap aparat birokrasi yang memberikan pelayanan harus tepat pada ketentuan yang telah ditetapkan, yakni pelayanan yang sopan, adil, cepat dan mudah, serta berorientasi pada pelanggan. Dengan kata lain Aparat Birokrasi Kecamatan harus memprioritaskan kepentingan warga, disamping memperlakukan hal yang sama terhadap semua pelanggan, siapapun orang dan latar belakangnya.

Perilaku birokrasi tercermin dari perilaku manusia (birokrat),dimana seperangkat perbuatan individu kemudian berubah menjadi perilaku kelompok, dan akhirnya menjadi representasi perilaku organisasi yang kemudian dimaknai sebagai perilaku birokrasi.Perilaku birokrasi menurut Ndraha (2003:521) 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.Thoha (2005:138) menyebutkan bahwa perilaku birokrasi pada hakekatnya merupakan hasil interaksi birokrasi sebagai kumpulan individu dengan lingkungannya.Artinya dalam suatu organisasi terdapat berbagai interaksi individu aparatur dalam birokrasi yang bekerja dengan lingkungannya yaitu masyarakat yang ada dalam suatu wilayah kerjanya untuk diberikan pelayanan administrasi.

Keberhasilan suatu organisasi dalam memberikan layanan administrasi yang maksimal kepada masyarakat, tidak terlepas dari perilaku birokrasi suatu organisasi. seperti halnya fenomena yang peneliti temukan pada kasus yang ada di Kecamatan

Taebenu Kabupaten Kupang, masyarakat sering mengeluhkan, memprotes bahkan mengadakan kegiatan pelayanan administrasi yang tidak memuaskan atau tidak sesuai dengan harapan dari Standar Operasional Pekerjaan (SOP), seperti masyarakat mengeluhkan kegiatan pelayanan administrasi dalam pengurusan Kartu Keluarga (KK) dan Kartu Tanda Penduduk (KTP) yang pelayanannya kurang sederhana, pelayannya kurang jelas dan pasti, layanan yang tidak aman, tidak terbuka.

Kenyataan pelayanan administrasi ini dirasakan oleh masyarakat yang mengurus KK dan KTP di kecamatan Taebenu, dan peneliti mengetahui persoalan-persoalan tersebut ketika peneliti melakukan KKN yang dilaksanakan oleh kampus pada 2019, peneliti melakukan KKN di Desa Oeltua Kecamatan Taebenu. sehingga perlu dipertimbangkan perilaku birokrasi aparatur kecamatan yang memberikan pelayanan administrasi kepada masyarakat. Diketahui, masyarakat menghendaki terbentuknya pelayanan administrasi yang sederhana dan tidak memiliki rantai pelayanan administrasi yang panjang. Masyarakat menginginkan adanya informasi yang jelas terkait pelayanan administrasi.

Selain itu, masyarakat Taebenu menghendaki pelayanan administrasi yang aman, transparan, cepat (efisien), ekonomis, dan pelayanan administrasi secara adil atau merata tanpa diskriminatif. Fokus yang diamati dalam penelitian ini adalah perilaku aparat birokrasi pemerintah kecamatan dalam pelayanan administrasi. Konsep ini mengacu pada pendapat Ndraha (2003:521) bahwa perilaku birokrasi terbentuk dari interaksi antara karakteristik individu, dan karakteristik birokrasi (organisasi) atau lebih spesifik lagi antara struktur dan aktor (pejabat).

Bentuk dari pelayanan administrasi yang diterapkan di Kantor Kecamatan Taebenu berfokus pada pelayanan administrasi Kartu Tanda Penduduk (KTP) dan Kartu Keluarga (KK) sesuai dengan perilaku birokrasi pemerintahan dalam pelayanan administrasi untuk membentuk optimalisasi pelayanan administrasi. Berdasarkan uraian di atas, peneliti tertarik untuk meneliti tentang **“Perilaku Aparatur Birokrasi Pemerintah Kecamatan Dalam Pelayanan Administratif Ktp Dan Kartu Keluarga Pada Kantor Kecamatan Taebenu”**

1.2. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah, maka penulis merumuskan masalah yang menjadi bahan penelitian sebagai berikut:

1. Bagaimana perilaku birokrasi pemerintahan dalam pelayanan administrasi KTP dan KARTU KELUARGA pada Kantor Kecamatan Taebenu?
2. Faktor-faktor apa yang mempengaruhi perilaku birokrasi pemerintah dalam pelayanan administrasi KTP dan KARTU KELUARGA pada Kantor Kecamatan Taebenu?

1.3. Tujuan Penelitian

1. Bagaimana perilaku birokrasi pemerintahan dalam pelayanan administrasi KTP dan KARTU KELUARGA pada Kantor Kecamatan Taebenu?
2. Faktor-faktor apa yang mempengaruhi perilaku birokrasi pemerintah dalam pelayanan administrasi KTP dan KARTU KELUARGA pada Kantor Kecamatan Taebenu?

1.4. Manfaat Penelitian

1. Bagi Birokrasi Kecamatan sebagai bahan masukan atau sumbangan pemikiran agar kedepannya memiliki perilaku birokrasi pemerintahan yang lebih baik dalam pelayanan administrasi KTP dan KARTU KELUARGA pada Kantor Kecamatan Taebenu
2. Bagi penulis agar dapat mengetahui bagaimana menyusun suatu penulisan yang baik dan benar,
3. Bagi UNWIRA dapat di jadikan sebagai bahan referensi untuk Universitas Katolik Widya Mandira Kupang

1.5. Metode Penelitian

Makalah ini dibuat dari hasil penelitian deskriptif dengan pendekatan kualitatif. dimana penelitian menggambarkan atau mendeskripsikan substansi secara sistematis.

Penelitian tersebut didukung oleh metode pengumpulan data sekunder berupa studi pustaka dan wawancara. Metode ini untuk mempelajari buku-buku referensi dan hasil penelitian sejenis sebelumnya yang pernah dilakukan oleh orang lain dan mewawancarai langsung aparat terkait. Tujuannya ialah untuk mendapatkan landasan teorimengenai masalah yang akan diteliti. Teori merupakan pijakan bagi peneliti untuk memahami persoalan yang diteliti dengan benar dan sesuai dengan kerangka berpikir ilmiah, (Ismail dan Hartati 2019:21)

Metode yang digunakan peneliti untuk menghimpun dari berbagai kepustakaan dalam mempelajari tulisan-tulisan ilmiah dari buku, dokumen-dokumen serta bahan-bahan lain yang mempunyai relevansi dengan judul penelitian. Dokumentasi menurut Farida Nugrahani,(2014:109) adalah suatu cara yang digunakan untuk memperoleh data dan informasi dalam bentuk buku, arsip, dokumen, tulisan angka dan gambar yang berupa laporan serta keterangan yang dapat mendukung penelitian. Studi dokumentasi adalah merupakan pengumpulan data melalui dokumentasi, seperti data administrasi, dokumen yang berbentuk catatan, kamera dan video.

Dalam mengumpulkan data, peneliti menggunakan metode dokumentasi, yaitu dengan melakukan studi literatur, mencari data yang terkait dengan penelitian yang dilakukan peneliti melalui data yang berupa catatan, transkrip, buku, surat kabar, website, video dan lain sebagainya yang diterbitkan oleh berbagai lembaga atau instansi yang berkaitan dengan topik yang dikaji peneliti.

Data yang dikumpul untuk menganalisa perilaku aparat birokrasi pemerintah kecamatan dalam pelayanan administrasi KTP dan KK dan melihat Faktor-faktor apa saja yang mempengaruhi perilaku birokrasi pemerintahan dalam pelayanan administrasi.