

BAB IV

PENUTUP

4.1. Kesimpulan

Berdasarkan uraian di atas pada penelitian yang dilakukan di Kantor Kecamatan Taebenu, disimpulkan bahwa:

1. Dimensi Perilaku Aparat Birokrasi

Perilaku birokrasi aparat dalam pelayanan administrasi KTP/KK secara umum aparat sudah menerapkan perilaku birokrasi kepedulian dalam memberikan pelayanan KTP/KK dan telah menunjukkan kepedulian dalam memberikan pelayanan yang sesuai tanggapan layanan, kenyamanan layanan dan kepekaan melayani. Sementara menurut masyarakat Aparat belum memberi jaminan pelayanan yang nyamandan kurang tanggap atas keinginan masyarakatIni berarti, perilaku birokrasi aparat berupa kepedulian yang diterapkan dalam pelayanan KTP/KK di Kantor Kecamatan Taebenu masih perlu diperbaiki dan ditingkatkan, sehingga masyarakat mendapatkan pelayanan sesuai dengan perilaku kepedulian.

Perilaku birokrasi aparat dalam pelayanan administrasi KTP/KK secara umum aparat sudah menerapkan perilaku birokrasi kedisiplinan dalam memberikan pelayanan KTP/KK telah sesuaidengan prinsip kedisipinan yaitu taat pada aturan, tepat awktu, dan patut pada pimpinan. Disiplin tersebut dapat dilihat dalam bentuk penyelesaian tugas secara cepat dan tepat sesuai dengan jadwal yang telah ditentukan. Akan tetapi para aparat pemerintah selalu mempertahankan dan meningkatkan terus prinsip kedisiplinan tersebut agar tetap melayani publik.

Menjalankan perilaku birokrasi yang bertanggungjawab pada pimpinan dalam melayani masyarakat. Selain itu mengemban perilaku birokrasi yang bertanggungjawab pada organisasi dalam memberikan pelayanan yang terbaik kepada masyarakat dan mebentuk perilaku birokrasi yang bertanggungjawab

dalam memberikan pelayanan yang berpihak kepada publik. Hal ini dikonfirmasi oleh masyarakat sebagai publik merasakan perilaku birokrasi yang sesuai kepentingan publik meskipun masih perlu diperbaiki dan ditingkatkan.

2. Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Perilaku Birokrasi

Camat sebagai pimpinan telah menerapkan faktor kepemimpinan sebagai faktor yang dapat mempengaruhi perilaku birokrasi dalam pelaksanaan pelayanan. Tetapi gaya kepemimpinan berupa instruksi, konsultasi, partisipasi dan delegasi belum dapat dijalankan dengan baik oleh aparat, sehingga mempengaruhi terbentuknya optimalisasi pelayanan.

Faktor kompetensi yang dimiliki aparat kecamatan masih rendah baik dari aspek pengetahuan, keterampilan, pengalaman kerja dan sikap penguasaan kerja yang masih perlu ditingkatkan dengan memberikan peluang pada aparat untuk mengikuti berbagai diklat kerja yang berorientasi kepada pelayanan KTP/KK khusus, dan pelayanan lainnya secara umum,

Faktor penghargaan merupakan salah satu faktor penting untuk mendukung aparat mampu mengembangkan perilaku birokrasi yang baik dalam memberikan pelayanan. Pemerintah Kecamatan taebenu belum mengimplementasikan prinsip atau bentuk penghargaan berdasarkan pengakuan aparat kepada peneliti. Bentuk dari faktor penghargaan kerja ini dalam penerapannya perlu diperhatikan untuk pengembangan perilaku birokrasi pemerintahan dalam meningkatkan semangat dalam memberi pelayanan.

Faktor fasilitas kerja merupakan faktor yang menentukan perilaku birokrasi dalam memberikan pelayanan. Ketersediaan dan kelengkapan fasilitas kerja berupa sarana ruang kerja, prasarana kerja yang tersedia, alat kerja yang berfungsi dan perlengkapan kerja yang mendukung belum tersedia di kantor kecamatan, sehingga sulit memberikan optimalisasi pelayanan yang terbaik kepada masyarakat yang datang mengurus KTP/KK

4.2. Saran

Berdasarkan kesimpulan, dikemukakan saran-saran berikut:

1. Kantor Kecamatan Taebenu perlu memperhatikan perilaku birokrasi pemerintahan, khususnya kepada aparat untuk memiliki perilaku kepedulian, kedisiplinan dan tanggungjawab dalam memberikan pelayanan administrasi pengurusan KTP/KK kepada masyarakat. Perilaku aparat birokrasi pemerintahan juga untuk terus ditingkatkan dan diperbaiki dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat, khususnya perilaku aparat birokrasi berupa kepedulian, dan tanggungjawab, sehingga masyarakat yang datang mengurus KTP/KK memberikan apresiasi atas perilaku aparat dalam melayani.
2. Faktor yang mempengaruhi harus memberi kontribusi terhadap peningkatan perilaku aparat, khususnya faktor kepemimpinan, kompetensi, penghargaan dan fasilitas kerja untuk terus diperbaiki dan ditingkatkan.

DAFTAR PUSTAKA

- Darwito, 2008. Disertasi “*Analisis pengaruh gaya kepemimpinan Terhadap kepuasan kerja dan komitmen Organisasi untuk meningkatkan Kinerja karyawan (studi pada rsud kota semarang)*”
- Davis, McClay, 2009. *The Structure of Government in Public Service*. Prentice Hall, New York.
- Dwiyanto, AB, 2004. *Tata Pemerintahan*. Penerbit Rineka Cipta, Jakarta.
- Fredrich, Robert, 1957. *Perception of Government Public Service*. Allyn and Bacon, Massachusetts. (Diterjemahkan oleh Purwoko).
- Gibson, Peter, 2010. *Teori-teori Birokrasi*. Penerbit Rajawali Press, Jakarta.
- Hamzah S. Onno 2014. *Jurnal Administrasi Publik*, Volume 4 No. 1
- Hart, Peter., 2005, *Strategic Management Concept and Cases*, Prentice Hall, New Jersey.
- Hedger, John, 2004. *Bureaucracy Theory and Practice*. Published by Prentice Hall, Ohio University, USA.
- Ismail Nurdin & Hartati. 2019 *Metodologi penelitian sosial*, Penerbit Media Sahabat Cendekia, Pondok Maritim Indah Blok PP-7, Balas Klumprik, Wiyung, Kota Surabaya 60222
- Mangkunegara, 2008. *Organisasi Pemerintahan dan Management*, Penerbit Alumni, Bandung.
- Maniagasi. Gabriel, 2016. *Memahami perilaku birokrasi pelayanan publik, badan penelitian dan pengembangan daerah Kabupaten jayapura*
- Martoyo, S, 2003. *Teori Birokrasi dan Kebijakan Birokrasi*. Penerbit Djambatan, Jakarta.
- Ndraha, Taliziduhu, 2005. *Kybernology. Ilmu Pemerintahan Baru*. Penerbit Rineka Cipta, Jakarta.
- Ngusmanto, 2017. *Teori Perilaku Organisasi Publik*, Jakarta: Mitra Wacana Media

- Nurdin Ismail, 2019. Kualitas Pelayanan Publik (Perilaku Aparatur Dan Komunikasi Birokrasi Dalam Pelayanan Publik), Penerbit Media Sahabat Cendekia Pondok Maritim Indah Blok PP-7.
- Sanapiah, P, 2000. Pengantar Administrasi Publik. (Penyunting RickyIsmanto). Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada.
- Santoso, Saputra, 2005. Birokrasi dan Manajemen Organisasi. PenerbitRineka Cipta, Jakarta.
- Siagian, S.P. 2008. Filsafat Administrasi, Haji Masagung, Jakarta.
- Nugrahani, Farida. 2014. Metode Penelitian Kualitatif Dalam Penelitian Pendidikan Bahasa
- Surich, George, 2008. The Structure of Unstructured Decision Processed. Prentice Hall, Ohio University.
- Thoha, Miftah, 2005. Administrasi dan Kebijakan Publik. Penerbit RinekaCipta, Jakarta
- Thoha, Miftah, 2008. Teori-teori Mutakhir Administrasi Publik. PenerbitRangrang Education, Yogyakarta.
- Widodo, TH., 2001. Ilmu Pemerintahan dan Kebijakan Publik. PenerbitRineka Cipta, Jakarta.
- Winardi, Abdi, 2004. Teori Perilaku Birokrasi. Penerbit Balai Pustaka, Jakarta.
- Yaris, M, 2005. Perilaku Birokrasi. Penerbit Rajawali Press, Jakarta.
- Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 4 Tahun 2010 Tentang Pedoman Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan.
- Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 23 Tahun 2014 Tentang Pemerintahan Daerah
- Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 24 Tahun 2013 Tentang Perubahan Atas Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 Tentang Administrasi Kependudukan
- Undang-undang Republik Indonesia nomor 25 tahun 2009 tentang pelayanan publik.