

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1. Latar Belakang**

Penggunaan teknologi informasi dan komunikasi (*Information and communication Technology/ICT*) dewasa ini di dunia semakin luas. Hal tersebut merupakan dampak dari perkembangan dunia IPTEK (Ilmu Pengetahuan dan Teknologi). Pada satu sisi, perkembangan dunia IPTEK telah membawa manfaat yang luar biasa bagi kehidupan manusia. Meskipun ada dampak negatif atau kelemahan yang timbul dari kemajuan IPTEK, namun hal ini seolah tertutupi oleh dampak positif atau manfaat kemajuan IPTEK.

Perkembangan dunia IPTEK termasuk di dalamnya adalah perkembangan teknologi. Perkembangan teknologi tidak bisa kita hindari dalam kehidupan ini, karena kemajuan teknologi akan berjalan sesuai dengan kemajuan ilmu pengetahuan. Perkembangan teknologi informasi maupun komunikasi menghasilkan manfaat positif bagi kehidupan manusia dan memberikan banyak kemudahan, seperti kemudahan dalam memperoleh informasi dan kemudahan bertransaksi (Dwiyanto, 2004).

Perkembangan teknologi informasi dan komunikasi juga dapat membantu manusia dalam menjalankan aktivitasnya, karena segala kegiatan dapat dilakukan dengan cepat, murah, dan tepat, sehingga produktifitas kerja akan meningkat. Perkembangan teknologi informasi dan komunikasi memperlihatkan bermunculnya berbagai jenis kegiatan yang berbasis pada teknologi ini, seperti dalam dunia pemerintahan (*e-government*), yang di dalamnya memiliki program

seperti dalam bidang pemerintahan (e-KTP), pendidikan (*e-education, e-learning*), kesehatan (*e-medicine, e-laboratory*), dan lainnya, yang kesemuanya itu berbasis elektronik (Haq, 2014).

Pemerintah menerapkan *e-Government* yang bertujuan untuk mewujudkan pemerintahan yang demokratis, transparan, bersih, adil dan akuntabel bertanggung jawab, responsif, efektif dan efisien. *e-Government* memanfaatkan kemajuan komunikasi dan informasi pada berbagai aspek kehidupan, serta untuk peningkatan daya saing dengan negara-negara lain. Seperti yang tercantum dalam UU No. 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik. *e-Government* menerapkan sistem pemerintahan dengan berbasis elektronik agar dapat memberikan kenyamanan, meningkatkan transparansi, dan meningkatkan interaksi dengan masyarakat, serta meningkatkan partisipasi publik.

Berdasarkan pemaparan tersebut, salah satu penerapan implementasi *e-Government* dalam pelayanan publik dengan penggunaan teknologi dan informasi yang saat ini sedang dilaksanakan dalam bidang pemerintahan adalah e-KTP (Elektronik Kartu Tanda Penduduk). Indonesia dengan jumlah penduduknya yang besar memerlukan data kependudukan yang akurat, untuk itu pemerintah membuat program yang disebut dengan e-KTP. e-KTP merupakan cara baru yang diperkirakan jitu yang akan ditempuh oleh pemerintah dengan membangun *database* kependudukan secara nasional untuk memberikan identitas kepada masyarakat dengan menggunakan sistem biometric yang ada di dalamnya, maka setiap pemilik e-KTP dapat terhubung ke dalam satu *database* nasional, sehingga setiap penduduk hanya memerlukan 1 KTP saja (Perdana, 2013).

KTP Elektronik (e-KTP) merupakan salah satu program nasional yang harus dilaksanakan oleh pemerintah di setiap daerah, karena pelaksanaan e-KTP dipandang sangat relevan dengan rencana pemerintah dalam upaya menciptakan pelayanan publik yang berkualitas dan berbasis teknologi untuk mendapatkan hasil data kependudukan yang lebih tepat dan akurat. e-KTP merupakan program yang telah dibuat oleh pemerintah melalui Kemendagri (Kementerian Dalam Negeri) sejak tahun 2006, tetapi baru ditetapkan dan dilaksanakan pada tahun 2009 lalu dengan berdasarkan undang-undang dan peraturan presiden. Seperti di DKI Jakarta sudah menargetkan KTP di DKI seluruhnya telah dilengkapi dengan identitas sidik jari atau *finger scan* sejak tahun 2009 (Nurjihan, 2016).

KTP Elektronik merupakan KTP nasional yang sudah memenuhi semua ketentuan yang diatur dalam Undang-Undang No 23 tahun tentang Administrasi Kependudukan, Peraturan Presiden No 26 Tahun 2009 tentang Penerapan KTP berbasis Nomor Induk Kependudukan secara nasional, dan Peraturan Presiden No 35 Tahun 2010 tentang Perubahan atas Peraturan Presiden No. 26 tahun 2009.

Untuk itu, pemerintah perlu melaksanakan program tersebut dengan sebaik-baiknya, sehingga nantinya akan mempermudah masyarakat untuk mendapatkan pelayanan dari lembaga pemerintah dan swasta karena e-KTP merupakan KTP elektronik yang dibuat dengan sistem komputer, sehingga dalam penggunaannya nanti diharapkan lebih mudah, cepat dan akurat (Haq, 2014).

Pemerintah membuat kebijakan program e-KTP baik bagi masyarakat, bangsa dan negara dimaksudkan agar terciptanya tertib administrasi. Selain itu diharapkan agar menghindari hal-hal yang tidak diinginkan, seperti mencegah dan

menutup peluang adanya KTP ganda atau KTP palsu yang selama ini banyak disalahgunakan oleh masyarakat dan menyebabkan kerugian bagi negara.

Menurut Menteri Dalam Negeri (Mendagri) Tjahjo Kumolo batas terakhir perekaman Kartu Tanda Penduduk Elektronik atau e-KTP pada 30 September 2016. Pemberian batas itu ditetapkan untuk mendorong masyarakat meluangkan waktu membuat e-KTP. Pembatasan waktu perekaman data untuk e-KTP itu dibuat untuk mendorong peningkatan jumlah penduduk yang belum memiliki e-KTP. Sebab, dari data Kementerian Dalam Negeri sebanyak 22 juta penduduk Indonesia belum memiliki e-KTP (Ime, 2014).

Di satu sisi pemerintah dalam melaksanakan tugas pokok dan fungsinya menggunakan birokrasi sebagai alat menjalankan kegiatan pemerintahan yang dilakukan oleh aparatur pemerintahan untuk mewujudkan fungsi aparatur sebagai abdi masyarakat di samping sebagai abdi negara. Sebagai pelaksana pelayanan administrasi publik, aparat birokrasi berkewajiban untuk memberikan pelayanan administrasi sebaik-baiknya kepada masyarakat yang mempunyai kepentingan dan kebutuhan pada organisasi pemerintah dengan tetap memperhatikan hak dan kewajiban antara pihak yang melayani dan dilayani sesuai standar pelayanan administrasi operasional yang berlaku. Melaksanakan tugas birokrasi pemerintahan dalam pelayanan administrasi tidak terlepas andil perilaku birokrasi yang secara langsung menentukan wujud pelayanan administrasi yang diterapkan oleh Pemerintah.

Kasus terbaru yang sempat mencuat di media massa tentang pelayanan birokrasi dalam pembuatan e-KTP terjadi di Surabaya pada akhir bulan September 2016. Walikota Surabaya Tri Rismaharini mengamuk di Kantor Dinas

Kependudukan dan Catatan Sipil Surabaya dan marah besar karena melihat pelayanan pembuatan KTP elektronik (e-KTP) terkesan lamban dan berbelit-belit yang mengakibatkan antrean warga masyarakat menumpuk. Selain itu, warga harus bolak-balik mengurus KTP karena harus memenuhi persyaratan administrasi yang berubah-ubah. Di hadapan stafnya, Walikota Surabaya tersebut menyebutkan bahwa dengan pelayanan yang buruk seperti itu berarti mereka telah berbuat dosa kepada rakyat. Warga dibiarkan bolak-balik mengurus e-KTP, padahal pembuatannya sudah memakai teknologi yang semestinya efisien dan cepat (Nurjihan, 2016).

Pelayanan birokrasi yang kurang memuaskan masyarakat juga terjadi di Kota Medan. Hal tersebut terjadi di kantor Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil (Disdukcapil) Kota Medan di Jalan Iskandar Muda, saat Tim Ombudsman untuk melihat langsung proses perekaman e-KTP, pada tanggal 15 September 2016. Kunjungan dilakukan seiring membludaknya jumlah warga karena adanya batas waktu perekaman. Dalam kunjungan itu, tim Ombudsman meninjau sejumlah unit layanan, seperti tempat pendaftaran di halaman kantor, lantai 1 dan tempat pengambilan berkas di lantai 2 dan lantai 3. Saat meninjau, Ombudsman mendapati masyarakat berjejal di dekat loket pengambilan berkas untuk mendengarkan panggilan dari petugas yang sering bekerja lamban. Hal itu karena tidak adanya pengeras suara dan nomor antrian, sehingga warga yang mengurus harus berdesak-desakan agar namanya tidak terlewat ketika dipanggil. Selain membuat ruangan menjadi panas, berjejalnya warga di dekat loket juga mengakibatkan pengunjung kesulitan untuk berjalan karena ruangan dipenuhi

warga yang rela berdiri menunggu antrian. Hal tersebut diperparah dengan terbatasnya kursi di ruang tunggu yang tidak dapat menampung jumlah pengunjung yang membludak untuk melakukan perekaman e-KTP karena Mendagri memberi batasan sampai tanggal 30 September 2016 dan jika tidak melakukan pengurusan e-KTP maka akan dikenakan sanksi administrasi dalam bentuk penonaktifan KTP. Tim ombudsman juga mendengarkan warga yang mengeluhkan datanya belum masuk ke Disdukcapil padahal sudah melakukan perekaman di Kecamatan Medan Kota sejak tanggal 1 September 2016. Banyaknya data yang masuk secara bersamaan membuat sistem jaringan mengalami gangguan dan menyebabkan banyak data yang hilang dan warga masyarakat harus melakukan perekaman data ulang.

Informasi yang ditemukan secara langsung atau melalui media masa sering mengungkapkan berbagai kelemahan pelayanan birokrasi aparat pemerintah yang mencerminkan ketidakpuasan masyarakat. Kinerja profesionalisme birokrasi seringkali dinilai lemah, lamban, kaku, berbelit-belit, menuntut imbalan, diskriminatif, kurang ramah, disertai fasilitas pelayanan yang kurang memuaskan. Hal ini merupakan fenomena dan isu yang menimbulkan kesenjangan mewarnai proses hubungan antara pemerintah dan masyarakat berkaitan dengan pelayanan. Keadaan ini memberikan isyarat bahwa kajian dan analisis pelayanan publik merupakan hal yang penting, relevan dan aktual.

Seperti yang sering ditemukan di tengah masyarakat, khususnya pada kegiatan pelayanan administrasi yang dilakukan di kantor kecamatan, ada yang berhasil menerapkan pelayanan administrasi secara optimal dan ada pula yang

belum optimal dalam memberikan pelayanan administrasi kepada masyarakat. Keberhasilan suatu organisasi dalam memberikan layanan administrasi yang optimal kepada masyarakat, tidak terlepas dari andil perilaku birokrasi suatu organisasi. Seperti halnya fenomena yang peneliti temukan pada kasus yang ada di Kecamatan Selesai Kabupaten Langkat, 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 elektronik Kartu Tanda Penduduk (e-KTP) yang pelayanan administrasinya berbelit-belit, kurang sederhana, pelayanannya kurang jelas dan pasti, layanan yang tidak aman, kurang terbuka, tidak efisien, tidak ekonomis dan diskriminatif (tidak adil merata).

Kenyataan pelayanan administrasi ini dirasakan oleh sebagian masyarakat di wilayah Kecamatan Selesai Kabupaten Langkat yang mengurus e-KTP, sehingga perlu dipertimbangkan perilaku birokrasi aparatur kecamatan yang memberikan pelayanan administrasi kepada masyarakat. Perilaku birokrasi merupakan perbuatan atau tindakan yang dilakukan oleh aparatur pemerintah dalam kegiatan birokrasi seperti memberikan pelayanan e-KTP kepada masyarakat. Kenyataannya aparatur kecamatan kurang memiliki perilaku kepedulian dalam memberikan pelayanan administrasi, kurang disiplin dalam menjalankan tugas dan fungsinya dalam melayani serta tanggungjawab kerja yang rendah dalam menyelesaikan pekerjaan melayani. Akibat perilaku birokrasi yang kurang peduli, kurang disiplin dan kurang bertanggung jawab pelaksanaan

pelayanan administrasi tidak berjalan secara optimal sesuai yang diharapkan oleh masyarakat.

Penyelenggaraan pelayanan pembuatan Kartu Tanda Penduduk Elektronik di Kecamatan Selesai Kabupaten Langkat masih dihadapkan pada berbagai kendala dan belum mencapai sasaran bagi anggota masyarakat wajib E-KTP. Berdasarkan data yang diperoleh dari Kantor Kecamatan Selesai Kabupaten Langkat pada bulan April 2016 diketahui bahwa warga Kecamatan Selesai Kabupaten Langkat yang menjadi target wajib KTP sampai dengan bulan April 2016 sebanyak 45.437 orang sedangkan yang telah melakukan perekaman data KTP baru sebanyak 24.022 orang (53,2%) Hal tersebut menunjukkan bahwa ketercapaian wajib e-KTP masih rendah, seperti terlihat pada tabel berikut.

**Tabel 1.1.**  
**Data Pelayanan KTP Elektronik di Kecamatan Selesai Kabupaten Langkat pada Bulan April 2016**

No	Nama Desa	Target Perekaman Data	Realisasi Perekaman Data	Persentase
1	Kelurahan Pekan Selesai	7.315	4.350	59,5
2	Desa Sei Limbat	3.969	1.987	50,1
3	Desa Padang Brahrang	7.189	3.562	49,5
4	Desa Tanjung Merahe	1.523	786	51,6
5	Desa Pandang Cermin	6.495	3.320	51,1
6	Desa Nambiki	854	534	62,5
7	Desa Lau Mulgap	1.978	1.035	52,3
8	Desa Kuta Parit	1.336	687	51,4
9	Desa Bekulap	2.632	1.423	54,1
10	Desa Perhiasan	2.507	1.243	49,6
11	Desa Selayang	3.255	1.623	49,9
12	Desa Selayang Baru	2.267	1.359	59,9
13	Desa Mancang	2.372	1.131	47,7
14	Desa Kwala Air Hitam	1.745	982	56,3
<b>Jumlah</b>		<b>45.437</b>	<b>24.022</b>	<b>53,2</b>

Sumber : Kantor Camat Selesai Kabupaten Langkat



Masih rendahnya ketercapaian wajib e-KTP di Kecamatan Selesai Kabupaten Langkat disebabkan karena sosialisasi penerapan e-KTP kepada masyarakat tidak merata, sehingga masyarakat tidak datang pada waktunya sesuai jadwal. Disamping itu masih ditemukan ketidakjelasan data penduduk seperti masih tercatat ulang nama penduduk yang sama, masih tercatat warga yang sudah pindah/meninggal sebagai wajib e-KTP, terkadang sulit mencari arsip/berkas data penduduk yang mutasi masuk di Kecamatan Selesai Kabupaten Langkat. Hal ini disebabkan karena petugas birokrasi belum memiliki ketelitian dan kecermatan dalam menyeleksi dan mengolah data.

Pemantauan ombudsman perwakilan Sumatera Utara di Kabupaten Langkat menunjukkan bahwa proses pengelolaan e-KTP di Kabupaten Langkat dilaporkan masih terdapat kendala di lapangan untuk proses perekaman dan percetakan e-KTP. Tujuan pemantauan ini untuk memastikan agar masyarakat mendapat pelayanan terbaik dari pemerintah terkait pemberian identitas bagi setiap penduduk yang sudah memenuhi syarat. Kendala yang ditemukan yaitu keterbatasan blangko dan proses birokrasi yang panjang untuk pengajuan blangko ke Dirjen Kependudukan di Jakarta sehingga sering terjadinya kekosongan blangko. Sebagian aparat birokrasi belum bekerja optimal dan terkesan lamban, kurang ramah, kurang disiplin, dan kurang tanggap terhadap masyarakat yang mengantri melakukan perekaman e-KTP. Tidak adanya batas nomor antrian menyebabkan sebagian masyarakat harus bolak balik ke kantor camat untuk perekaman data, sementara rumah mereka jauh dari kantor camat. Kendala lain yaitu wilayah kerja yang luas tidak sebanding dengan petugas di lapangan, dan

diperparah dengan sering terjadinya pemadaman listrik sehingga banyak peralatan elektronik yang rusak dan terganggunya proses penginputan data. Hasil kunjungan Ombudsman ke Kantor Camat Selesai Kabupaten Langkat, ada beberapa masukan yang disampaikan Ombudsman untuk memperbaiki sistem layanan diantaranya agar aparat birokrasi di kantor camat tidak bosan untuk memberitahu kepada warga untuk mengurus ke kecamatan agar tidak menumpuk di kantor camat. Kantor Camat Selesai juga harus memperbaiki sistem antrian agar lebih teratur dan masyarakat tidak berdesak-desakan. Ombudsman juga memberi masukan agar aparat birokrasi di Kantor Camat Selesai Kabupaten Langkat meningkatkan kinerja dan pelayanan e-KTP agar bekerja lebih cepat, tanggap, dan akurat tidak seperti yang dikeluhkan oleh sebagian warga masyarakat lamban dan kurang tanggap.

Penyebab perilaku birokrasi aparatur Kecamatan Selesai Kabupaten Langkat dianggap 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 aparatur dalam memberikan pelayanan administrasi kepada masyarakat. Secara objektif faktor yang mempengaruhi perilaku birokrasi dalam kenyataannya antara lain faktor kepemimpinan organisasi, kompetensi aparatur, pemberian penghargaan yang diterima dan fasilitas kerja yang tersedia. Keempat faktor ini menjadi faktor yang dapat mempengaruhi perilaku birokrasi aparatur dapat memiliki tingkat kepedulian yang tinggi atau rendah dalam memberikan pelayanan administrasi, mempengaruhi tingkat kedisiplinan kerja aparatur tinggi atau rendah, dan rasa

tanggungjawab aparatur untuk cepat menyelesaikan pekerjaan yang diamanahkan atau lambat menyelesaikan pekerjaan pelayanan administrasi yang diberikan.

Berarti faktor pendukung dan penghambat selalu mempengaruhi perilaku birokrasi untuk memberikan pelayanan administrasi e-KTP. masyarakat yang berurusan dengan birokrasi di Kantor Kecamatan Selesai Kabupaten Langkat selalu berhadapan dengan perilaku birokrasi aparatur atas kegiatan pelayanan administrasi yang diberikan. Umumnya masyarakat yang melakukan pelayanan administrasi menghendaki terwujudnya pelayanan administrasi yang sederhana tidak memiliki rantai pelayanan administrasi yang panjang, masyarakat menginginkan pelayanan administrasi informasi yang jelas dan penyelesaian pelayanan administrasi yang pasti, masyarakat menginginkan pelayanan administrasi yang aman, membutuhkan layanan yang transparan, mendapatkan pelayanan administrasi yang cepat (efisien), biaya pelayanan administrasi terjangkau dan mendapatkan pelayanan administrasi secara adil merata tanda deskriptif, sehingga terwujud optimalisasi pelayanan administrasi yang dapat direkomendasikan kepada Kantor Kecamatan Selesai Kabupaten Langkat.

Memahami fenomena yang telah dikemukakan di atas, konsep dasar yang diamati dalam penelitian ini adalah mengamati tentang perilaku birokrasi yang mengacu pada pendapat Thoba (2005 : 138) bahwa perilaku birokrasi pada hakekatnya merupakan hasil interaksi 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.

Selain konsep perilaku birokrasi, fokus yang diamati dalam penelitian ini adalah faktor yang mempengaruhi perilaku birokrasi. Konsep ini mengacu pada pendapat Siagian (2008 : 45) bahwa perilaku birokrasi dipengaruhi oleh faktor kepemimpinan, kompetensi, penghargaan dan fasilitas kerja sebagai faktor pendukung dan penghambat keberhasilan pelayanan administrasi administrative. Berarti perilaku birokrasi tidak terlepas dari faktor yang mendukung dan menghambat dalam melaksanakan kegiatan pelayanan administrasi.

Wujud dari pelayanan administrasi yang diterapkan di Kantor Kecamatan Selesai Kabupaten Langkat fokus pada pelayanan administrasi e-KTP sesuai dengan perilaku birokrasi pemerintahan dalam pelayanan administrasi untuk mewujudkan optimalisasi pelayanan administrasi.

Berdasarkan uraian permasalahan yang terjadi dalam pelaksanaan pelayanan e-KTP di Kecamatan Selesai Kabupaten Langkat, maka peneliti memfokuskan penelitian pada perilaku birokrasi, dengan judul : “Perilaku Aparat Birokrasi Dalam Pelayanan Elektronik Kartu Tanda Penduduk (E-KTP) (Studi Deskriptif di Kecamatan Selesai Kabupaten Langkat)”.

## **1.2. Perumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang sebagaimana disebutkan di atas maka diajukan rumusan masalah di dalam penelitian ini adalah :

1. Bagaimana perilaku aparat birokrasi dalam pelayanan e-KTP pada Kantor Kecamatan Selesai Kabupaten Langkat berkaitan dengan kepedulian sebagai aparat birokrasi?

2. Bagaimana perilaku aparat birokrasi dalam pelayanan e-KTP pada Kantor Kecamatan Selesai Kabupaten Langkat berkaitan dengan kedisiplinan sebagai aparat birokrasi?
3. Bagaimana perilaku aparat birokrasi dalam pelayanan e-KTP pada Kantor Kecamatan Selesai Kabupaten Langkat berkaitan dengan tanggungjawab sebagai aparat birokrasi?

### **1.3 Tujuan Penelitian**

Adapun tujuan dari penelitian ini adalah :

1. Untuk mengetahui perilaku aparat birokrasi dalam pelayanan e-KTP pada Kantor Kecamatan Selesai Kabupaten Langkat berkaitan dengan kepedulian sebagai aparat birokrasi.
2. Untuk mengetahui perilaku aparat birokrasi dalam pelayanan e-KTP pada Kantor Kecamatan Selesai Kabupaten Langkat berkaitan dengan kedisiplinan, sebagai aparat birokrasi.
3. Untuk mengetahui perilaku aparat birokrasi dalam pelayanan e-KTP pada Kantor Kecamatan Selesai Kabupaten Langkat berkaitan dengan tanggung jawab sebagai aparat birokrasi.

### **1.4. Manfaat Penelitian**

Adapun yang menjadi manfaat penelitian ini adalah :

1. Sebagai bahan masukan bagi penulis mengenai perilaku aparat birokrasi dalam pelayanan e-KTP pada Kantor Kecamatan Selesai Kabupaten Langkat.
2. Sebagai bahan masukan bagi instansi dalam memecahkan permasalahan perilaku aparat birokrasi dalam pelayanan e-KTP pada Kantor Kecamatan Selesai Kabupaten Langkat.

3. Sebagai bahan masukan bagi pihak lain dalam penyempurnaan penelitian sejenis berikutnya.

### **1.5 Kerangka Pemikiran**

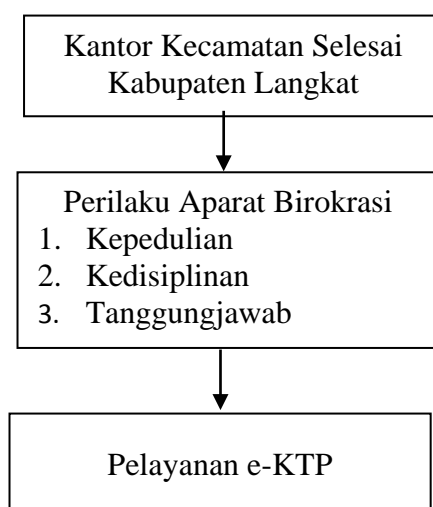
Kerangka pemikiran penelitian ini adalah gambaran tentang obyek dan fokus yang peneliti akan amati. Objek penelitian ini dilakukan di Kantor Kecamatan Selesai Kabupaten Langkat dengan berfokus pada perilaku birokrasi pemerintahan dalam pelayanan e-KTP. Acuan dasar tentang pentingnya pengamatan perilaku birokrasi mengacu pada pendapat yang dikemukakan oleh Thoha (2005 : 65) yang menyatakan bahwa keberhasilan birokrasi dalam mewujudkan tujuan organisasi tidak terlepas dari peran perilaku birokrasi.

Perilaku birokrasi menurut Thoha (2005 : 72) adalah bentuk aktualisasi hakikat dari interaksi individu yang satu dengan yang lainnya dalam bersikap dan bertindak untuk menjalankan aktivitas sesuai tujuan organisasi. Inti dari perilaku birokrasi adalah keberadaan atau andil aparatur dalam mengembangkan perilaku sesuai sikap dan tindakannya dalam melaksanakan tugas pelayanan administrasi untuk mewujudkan tuntutan kebutuhan dan kepuasan masyarakat.

Mengembangkan perilaku birokrasi pemerintahan dalam suatu organisasi seperti aparatur tidaklah mudah diterapkan, hal ini dipengaruhi oleh beberapa faktor, dapat menjadi faktor pendukung dan penghambat seorang aparatur atau kelompok untuk mengembangkan perilaku birokrasi dalam memberikan pelayanan administrasi kepada publik. Siagian (2008 : 43) menyatakan bahwa faktor utama yang mempengaruhi perilaku birokrasi dalam meningkatkan pelayanan administrasi kepada masyarakat ditentukan oleh faktor kepemimpinan, kompetensi kerja, penghargaan kerja dan fasilitas kerja yang menunjang.

Kenyataan yang ditemukan dalam kegiatan pelayanan administrasi pada Kantor Kecamatan Selesai menunjukkan bahwa perilaku birokrasi pemerintahan banyak dipengaruhi oleh instruksi kepemimpinan atas berbagai kebijakan pelayanan administrasi yang diterapkan, dipengaruhi oleh tingkat kemampuan atau kompetensi aparatur dalam menjalankan pekerjaan organisasi, pengaruh penghargaan yang menumbuhkan semangat dan dorongan bagi aparatur untuk menjalankan aktivitasnya dengan baik, serta dukungan fasilitas kerja yang mendukung berupa sarana, prasarana, alat dan perlengkapan kerja yang memadai untuk memberikan pelayanan administrasi kepada masyarakat.

Melalui perilaku birokrasi yang konsekuen diterapkan dengan meminimalkan faktor-faktor yang menghambat, aparatur birokrasi pemerintahan kecamatan mampu mengembangkan perilaku birokrasi yang peduli, berdisiplin dan bertanggungjawab menjalankan pelayanan administrasi publik sesuai peraturan perundang-undangan yang ditetapkan, sehingga terwujud optimalisasi pelayanan administrasi publik yang diharapkan. Lebih jelasnya ditunjukkan kerangka pemikiran di bawah ini :



**Gambar 1.1. Kerangka Pemikiran Penelitian**