

INTISARI

kinerja birokrasi pelayanan publik kini telah menjadi isu kebijakan yang semakin strategis dimana semangat mewirauasakan birokrasi telah menjadi simbol birokrasi secara menyeluruh, namun dalam melaksanakan fungsinya terkadang timbul gejala perilaku negatif oleh aparat pelayanan yang sangat mempengaruhi kualitas kinerja pelayanan publik di kota Kendari. Penelitian ini pada dasarnya ingin mencoba mengeksplorasi secara komprehensif tentang bagaimana individu-individu dalam suatu organisasi menginterpretasikan pemahamannya terhadap beberapa faktor yang dianggap cukup rentan dalam menimbulkan suatu perilaku yang bersifat negatif terhadap aparat pelayanan yang terdiri atas, *manajemen organisasi, lingkungan masyarakat, law enforcement serta sistem insentif* dan seberapa jauh kelemahan dari faktor yang dirasakan sangat berpengaruh terhadap terbentuknya sebuah perilaku negatif tersebut mempengaruhi mereka dalam memunculkan sebuah perilaku negatif dalam menjalankan fungsinya serta bagaimana bentuk-bentuk perilaku negatif yang ditimbulkan oleh aparat pelayanan selama ini. Penelitian ini dilaksanakan di Kantor Unit Pelayanan Terpadu Kota Kendari-Sulawesi Tenggara.

Berdasarkan hasil analisis dan interpretasi beberapa faktor yang cukup rentan terhadap timbulnya berbagai bentuk penyimpangan yang dilakukan oleh beberapa aparat pelayanan menunjukkan bahwa meskipun dilatarbelakangi oleh berbagai macam motif akan tetapi terdapat sebuah pemahaman baik dari sisi aparat pelayanan maupun dari sisi masyarakat yaitu dengan adanya beberapa kelemahan pada beberapa faktor yang diteliti menunjukkan adanya sebuah *kesempatan, terdapatnya stimulan penunjang, serta tidak terdapatnya resiko yang harus ditanggung oleh kedua belah pihak* dalam menimbulkan sebuah perilaku negatif sehingga dalam kondisi tersebut sangat memungkinkan terciptanya sebuah kekuatan yang mampu menciptakan skenario sempurna bagi timbulnya sebuah perilaku negatif antara keduanya dan ketika segala peraturan beserta sanksi tidak diterapkan secara konsisten didalamnya maka sebuah perilaku negatif akan mengalami penguatan secara positif yang berdampak pada adanya pengulangan terhadap sebuah tindakan penyimpangan baik oleh aparat pelayanan maupun masyarakat setempat. Sedangkan dalam mengamati bentuk-



bentuk perilaku negatif yang ditimbulkan oleh kedua belah pihak tersebut terdapat beberapa konsekuensi logis yang harus ditanggung baik oleh organisasi maupun oleh masyarakat setempat.

Bertitik tolak dari hasil temuan tersebut, dalam penelitian ini ditawarkan beberapa langkah strategis dalam memberantas berbagai bentuk perilaku negatif dalam praktek pemerintahan sebagai berikut, praktek pelayanan publik bisa terhindar dari berbagai bentuk perilaku negatif kalau seandainya nilai-nilai dan budaya yang selama ini menjadi dasar pemicu berkembangnya berbagai praktek-praktek yang negatif/salah itu bisa dihilangkan dan digantikan dengan nilai-nilai baru yang bisa mendorong munculnya praktek-praktek baru seperti yang dikehendaki, Perlu kiranya menjadi perhatian Pemerintah Kota Kendari untuk memantau berbagai faktor yang dianggap cukup lemah dan rentan terhadap timbulnya perilaku negatif oleh aparat birokrasi pada setiap bagian, dinas dan departemen yang berada pada lingkup Pemerintahan Kota Kendari. Peningkatan kualitas pelayanan publik bisa dimulai dengan melakukan *restrukturisasi birokrasi* yang kemudian diikuti dengan perbaikan sistem manajemen Kantor Unit Pelayanan Terpadu sehingga manajemen pelayanan publik Kota Kendari menjadi lebih berkualitas. Beberapa faktor yang dianggap dapat mendorong perubahan atau pembentukan perilaku (*shaping behavior*) aparat pelayanan juga diperbaiki seperti gaya kepemimpinan, sistem penggajian, peningkatan kualitas SDM aparat pelayanan, pemberian sanksi yang tegas serta kontrol masyarakat Kota Kendari. Dilakukannya *refungsionalisasi* dalam menetapkan visi dan misi yang diarahkan kepada kepentingan publik sebagai *customer*, visi pada dasarnya merupakan keadaan masa depan yang akan dicapai atau arah kendali dari Kantor Unit Pelayanan terpadu Kota Kendari sedangkan misi merupakan kegiatan usaha yang diarahkan untuk dapat mewujudkan visi tersebut.

ABSTRACT

The performance of public service bureaucracy, nowadays has become a more strategic issue of policy where spirit to make bureaucracy as a entrepreneur becomes a symbol of the bureaucracy in general, however in performing their function occasionally produces a negative trend of behavior that give a bad effect of the public service quality in Kendari City. Basically, this research purposes to compherensively explore how individuals in a organization to interpret its notion to some rather susceptible factors in shaping a negative behavior of service apparatus for giving the service, including *organizational management, social enviroment influence, law enforcement as well as public servant salary system*, and how far the weakness of dominant factors of the negative behavior give them the effects in performing their function as well as the negative behavior shapes emerged by the apparatus during this time. This research was carried out in an integrated service unit office in Kendari City, Southeast of Sulawesi Province. According to analysis result and interpretation of the susceptible factors forming various deviations conducted by the apparatuses show that altought they are trigged by many kinds of motives, there are a perception derived from both apparatus side and the community that this is caused by some weaknesses in the observed factors, proved that *there are a chance, a stimulant support and there are no risk for the consequences of their behavior* that lead the negative behavior in which it enables to generate a perfect scenario to produce a negative behavior from both of them and when all regulation therewith sanction doing not consist in the organisation it hence a negative behavior will experience of the reinforcement positively affecting at existence of repetition to a good deviation action by apparatus and also local society. While in observing the negative behavior shapes produced by the two sides, there are some logic consequences that must endure by both of the organization and the local society.

Based on the findings on this research, this paper offer some strategic measures in order to remove the negative behavior in the Govermental performance as follow: The public service should be avoided from the negative behavior if the



norms and culture triggering various negative practices can be removed and replaced by new proper practices. It is necessary for the local government of Kendari City to monitor entire the weak and susceptible factors that produce the negative behavior by bureaucracy apparatus of each departement in territory of government of Kendari City. Improving the service quality can be initiated by restructuring the bureaucracy followed by improving management system of the integrated service unit so that the public service management has a high quality. Several factors supporting a behavior change or shaping behavior of public service apparatus are improving leadership style, waging system, human resource increase of service apparatus, giving an explicit punishment, social control from Kendari people. Conducting a refunctionalization to determine vision and mission is referred to public interest as costumer. The vision, basically, denotes a future condition that will be achieved or direction of control from the integrated Service Unit of Kendari City, whereas mission is an effort to realize the vision.



UNIVERSITAS
GADJAH MADA

Perilaku negatif aparat pelayanan pada Kantor Unit Pelayanan Terpadu di Kota Kendari
SURYANSYAH, Asdy, Drs. Haryanto, MA
Universitas Gadjah Mada, 2003 | Diunduh dari <http://etd.repository.ugm.ac.id/>