

## Persepsi masyarakat terhadap perilaku birokrasi dan pelayanan publik: studi tentang persepsi masyarakat terhadap pad/aka birokrasi di Kecamatan Tanasitolo Kabupaten Wajo

Akbar Ali, author

Deskripsi Lengkap: <https://lib.ui.ac.id/detail?id=70723&lokasi=lokal>

---

### Abstrak

Pemerintahan dalam hal ini meliputi seluruh institusi negara menjalankan beberapa fungsi untuk menjamin adanya keteraturan dan keadilan sosial bagi keseluruhan masyarakat. Salah satu fungsi tersebut adalah pelayanan (service) yakni menyediakan pelayanan yang secara kolektif tidak dapat dilakukan sendiri oleh masyarakat, pada sisi lain ada pelayanan yang tidak mungkin diserahkan kepada pihak non pemerintah atau akan lebih baik apabila dilaksanakan oleh pemerintah sendiri (civil service).

Sebuah anggapan masyarakat Kabupaten Wajo khususnya Kecamatan Tanasitolo, bahwa pegawai negeri dianggap sebagai pembuktian standar perilaku yang tinggi, sehingga terkadang pegawai negeri bersikap dan berkeinginan untuk dihormati oleh masyarakat umum, apalagi semangat aristokrasi masih mewarnai dan diyakini oleh semua lapisan masyarakat setempat, dimana aparat yang mereka sebut sebagai pamong praja mendapat posisi yang sama dengan mereka yang masuk dalam golongan "Ands, Karaeng"

Tesis ini memberikan fokus perhatiannya tentang bagaimana -persepsi masyarakat terhadap 8 (delapan) aspek, yaitu: Kreatifitas (X1), Kesopanan (X2), Kepedulian (X3), Kedisiplinan (X4), Kepekaan (X5), Kepemimpinan (X6), Sikap altruistik (X7), inovatif (X8) kemampuan Individu, sementara persepsi masyarakat terhadap kualitas pelayanan meliputi dari 9 aspek yaitu: keandalan (Y1), terjamin (Y2), bukti langsung (Y3), kepeahaman (Y4), murah (Y5) bermutu (Y6), kecepatan (Y7), adil (Y8) dan tersedia ketika diperlukan (Y9) .

Dengan menggunakan jenis penelitian survey kemudian berusaha menjelaskan bagaimana persepsi masyarakat terhadap, kemampuan aparat dalam menyelesaikan tugasnya, sesuai dengan standar moralitas.

Dari hasil penelitian dengan 96 responden dari masyarakat maka penulis menggambarkan bahwa, perilaku aparat dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat Nilai rata-rata analisis skor tersebut menunjukkan persepsi masyarakat terhadap perilaku birokrasi termasuk dalam kategori baik (3,43), ini diperoleh dari nilai rata-rata setiap dimensi yang menunjukkan bahwa nilai rata-rata dimensi kreativitas (X1) adalah sebesar 3,43, dimensi kesopanan (X2) sebesar 3,44, dimensi kepedulian (X3) sebesar 3,53, dimensi kepekaan (X5) sebesar 3,45, dimensi tanggung jawab (X6) sebesar 3,35, dimensi sikap altruistik (X7) sebesar 3,517, dimensi inovatif (X8) sebesar 3,49. Nilai ketujuh dimensi tersebut dinyatakan baik, Sedangkan untuk dimensi kedisiplinan (X4) memiliki nilai sebesar 3,04 dinyatakan cukup baik, dan sub variabel perilaku aparat yang paling besar mendukung pelayanan kepada masyarakat adalah kepemimpinan,

Persepsi masyarakat terhadap pelayanan publik termasuk dalam kategori baik, (3,45), ini diperoleh dari rata-rata setiap dimensi menunjukkan bahwa, dimensi keandalan (Y1) memiliki nilai sebesar 3,413, dimensi

terjamin (Y2) memiliki nilai sebesar 3,56, dimensi bukti langsung (Y3) sebesar 3,48, dimensi kepahaman (Y4) sebesar 3,55, dimensi kecepatan (Y7) sebesar 3,517, tersedia ketika di perlukan (Y9) sebesar 3,41, masuk kategori baik, untuk dimensi semakin murah (Y5) memiliki nilai sebesar 3,36, dimensi bermutu (Y6) sebesar 3,33, dimensi keadilan (Y8) sebesar 3,40. Nilai tersebut (Y5, Y6, dan Y8) setelah diproyeksikan terhadap kategori nilai skor, termasuk dalam kategori cukup baik. Dari hasil tersebut menunjukkan ada hal-hal tertentu yang belum optimal. yaitu peningkatan kedisiplinan aparat. Demikian pula dalam hal kualitas pelayanan hal-hal yang perlu dioptimalkan adalah dimensi ekonomis, mutu, dan keadilan, karena dianggap belum maksimal.

Penegakan disiplin pegawai pada Kecamatan Tanasitolo Kabupaten. Wajo juga harus tetap mendapat perhatian secara serius, bahkan perlu ditingkatkan dari hari ke hari, sehingga ketaatan pegawai akan semakin terbina. Penegakan disiplin pegawai ini hanya akan terwujud dengan baik jika penerapan aturan dan hukum tentang kepegawaian dilaksanakan secara transparan, konsisten dan kontinyu serta ditunjang dengan kesinambungan. Dalam penerapannya, aturan dan hukum kepegawaian itu sering kali tidak konsisten serta cenderung bersifat subjektif, dan untuk kualitas pelayanan yang belum ekonomis, dan mutu yang masih rendah, diharapkan agar dalam penetapan anggaran pelayanan, senantiasa memperhatikan kemampuan ekonomi masyarakat, dan mutu pelayanan senantiasa seimbang dengan kontribusi biaya yang dikeluarkan masyarakat.