

## Public Service Behavior for Increasing Service Quality: The Case of Provincial Government of Sulawesi Tenggara

Taufik Hidayat<sup>1</sup>, Suryani Bunga Batara<sup>2</sup>, Muhammad Yusuf<sup>3</sup>

<sup>1</sup>Jurusan Ilmu Administrasi Negara, Universitas Halu Oleo, Kendari, Indonesia

### ARTICLE INFO

#### Article History

Submitted: 1 December 2021  
Revised: 15 December 2021  
Accepted: 30 December 2021  
Available online: 31 Desember 2021

#### Correspondence

Taufik Hidayat  
Email: [taufik92@gmail.com](mailto:taufik92@gmail.com)

### ABSTRACT

This study aims to determine the behavior of the public servants at the Manpower and Transmigration Office of Southeast Sulawesi Province and to determine the quality of registration and registration services for employment contracting agreements at the Department of Manpower and Transmigration of Southeast Sulawesi Province. This study applied a qualitative descriptive research method. The data were collected using observation, interviews, and documentation. The informants in this study were 7 informants. The results of this study indicate that the behavior of the bureaucratic apparatus at the Department of Manpower and Transmigration is indicated by the existence of discipline and responsibility in carrying out work in this case related to the recording of contract work agreements that This is done so that the community or partners who take care of it obtain convenience and excellent service.

Keywords: Public Servants; Behavior; Service Quality; Discipline; Responsibility

This work is licensed under a Creative Commons Attribution-ShareAlike 4.0 International License.  
© Inspire Kepri Publication, 2021



### Introduction

Perilaku birokrasi belakangan ini semakin menarik perhatian berbagai kalangan. Menguatnya perhatian tersebut, sesungguhnya didasari oleh semakin maraknya fenomena yang mencerminkan buruknya etika dan perilaku aparatur dalam menjalankan tugas dan fungsinya sebagai pelayan publik. Merebaknya kasus korupsi, penyalahgunaan wewenang dan sejumlah penyimpangan perilaku diberbagai level pemerintahan mencerminkan, betapa etika dan perilaku paratur pemerintah hingga saat ini masih memprihatinkan sehingga membutuhkan penataan dan perbaikan. Upaya untuk menata dan memperbaiki etika dan perilaku aparaturdi lingkungan birokrasi pemerintahan, sesungguhnya telah dilakukan baik terkait dengan penataan regulasi (peraturan) maupun pembentukan kelembagaan yang menangani masalah kode etik aparatur pemerintah. perilaku aparatur tersebut justru semakin memperlihatkan performance yang tidak sejalan dengan keinginan dan kehendak masyarakat (Mulyaningsih, 2018)

Perilaku birokrasi sangat menentukan pencapaian hasil maksimal dalam rangka pencapaian tujuan organisasi. Perilaku birokrasi tidak terlepas dari perilaku manusia yang mempunyai fungsi untuk berinteraksi antara satu individu dengan individu lainnya dalam lingkungannya. Setiap perilaku birokrasi tidak terlepas dari karakteristik individu yang bersesuaian dengan birokrasi yang dijalankannya. Atas dasar ini maka Thoha (2005) mengemukakan pandangannya bahwa perilaku birokrasi adalah substansi dasar dari perbuatan dan tindakan seseorang dalam menjalankan pekerjaannya sesuai dengan bidang kerja yang ditekuni. Ini berarti

perilaku merupakan inti dari orang yang menjalankan birokrasi, sedangkan birokrasi adalah aktivitas dari hasil kerja orang - orang yang memiliki perilaku.

Perilaku artinya perbuatan atau tindakan yang merespon seseorang untuk berbuat sesuatu secara sadar dalam mewujudkan tujuannya. Sedangkan birokrasi artinya kantor atau meja yang dimiliki oleh orang yang berkuasa atau dengan kata lain birokrasi artinya orang yang berkuasa di belakang meja. Pengertian perilaku birokrasi pada hakekatnya merupakan hasil interaksi birokrasi sebagai kumpulan individu dengan lingkungannya (Thoha, 2005)

Perilaku birokrasi yang mewarnai pelayanan publik dalam rangka mewujudkan kesejahteraan rakyat, maka aparat birokrasi tentunya mesti memberikan kontribusi yang sangat besar, karena semua yang termasuk dalam lingkup penyelenggaraan negara tidak terlepas dari konteks pelayanan publik yang baik. Dengan demikian peran pemerintah yang sangat strategis tersebut akan banyak ditopang oleh bagaimana birokrasi publik mampu melaksanakan tugas dan fungsinya, karena peran birokrasi pemerintah saat ini sudah bergeser, di mana dahulu pemerintah dilayani, sekarang sebaliknya pemerintah melayani masyarakat. Keberhasilan penyelenggaraan pelayanan publik ikut ditentukan oleh perilaku aparatnya dalam mengemban misi sebagai pelayan masyarakat sehingga dengannya ketika perilaku yang dilakukan mengedepankan aspek pelayanan publik yang baik maka tentunya akan menjadikan pelayanan menjadi seperti yang diharapkan (Sartika, 2013)

Perilaku birokrasi tercermin dari perilaku manusia (birokrat), dimana seperangkat perbuatan individu kemudian menjelma menjadi perilaku kelompok, dan akhirnya menjadi representasi perilaku organisasi yang kemudian dimaknai sebagai perilaku birokrasi. Perilaku birokrasi 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. Perilaku birokrasi pada hakekatnya merupakan hasil interaksi antara individu-individu dengan organisasinya (Winardi, 2004)

Berdasarkan hal tersebut maka dalam menjalankan tugas layanan publik, maka terdapat tiga model perilaku birokrasi sebagai pola perilaku yang spesifik berdasarkan hasil temuan yaitu rasionalitas dan universal, hirarki Indikator tersebut menunjukkan bahwa perilaku birokrasi tidak dapat melakukan diskriminasi atau memperlakukan khusus golongan tertentu atau memberi perlakuan istimewa karena adanya kepentingan didalamnya, di samping itu setiap layanan yang dijalankan sebaiknya melibatkan semua fungsi dalam struktur organisasi, dan terakhir ialah semua tindakan dan keputusan didasarkan pada kebijakan pimpinan atau tujuan layanan publik. Perilaku birokrasi merupakan pertemuan antara elemen organisasi sebagai kelembagaan dan perilaku manusia yang menjalankan organisasi tersebut Adapun elemen perilaku manusia dalam birokrasi ialah objektif, tepat, dan konsisten bahwa perilaku birokrasi merupakan perilaku yang selalu mencapai kondisi normal, layak dan tepat (Winardi, 2004)

Perilaku birokrasi untuk mengungkapkan fakta secara transparan, kemudian menyesuaikan antara kualitas layanan dengan tingkat kebutuhan masyarakat, terakhir ialah menekankan pada ketepatan waktu, dimana ketepatan waktu adalah momentum yang membutuhkan layanan, apabila tertunda maka dianggap layanan sudah tidak berlaku lagi (Yoserizal & Yudiantmaja, 2010). Sejalan dengan pemikiran Berger dan Friedrich, konsep perilaku birokrasi menurut Oliveros, & Schuster (2018) yang merupakan perpaduan antara konsep kinerja dan konsep layanan publik. Kinerja birokrasi dapat meningkatkan kualitas layanan publik, kemudian perilaku birokrasi merupakan hubungan antara tindakan birokrasi dengan kepentingan publik

yang lebih menitik beratkan pada perilaku prevalensi, yaitu perilaku penyamaan hak masyarakat terhadap pelayanan publik yang diterima dan tidak melakukan diskriminasi (Samnuzulsari & Yudiatmaja, 2016)

Dinas Transmigrasi Dan Tenaga Kerja Provinsi Sulawesi Tenggara memiliki tugas yang sangat penting didalam melakukan pelayanan publik dalam hal pelayanan umum dibidang ketenagakerjaan serta pemberdayaan dan transmigrasi sehingga aparat birokrasi yang ada mesti melakukan pelayanan dengan baik. Pelayanan yang ada tersebut dilakukan dengan tidak berbelit serta mesti mengedepankan aspek profesionalitas dan ketanggapan dari birokrasi yang ada. Salah satu pelayanan yang dilakukan adalah dalam hal Pendaftaran Dan Pencatatan Perjanjian Pemborongan kerja

Pelayanan yang dilakukan pada Dinas Tenaga Kerja Dan Transmigrasi Provinsi Sulawesi Tenggara terdiri dari pemagangan serta pelatihan kerja, informasi pasar kerja, penyediaan areal dan pembinaan transmigrasi serta juga mengadakan Pendaftaran Dan Pencatatan Perjanjian Pemborongan kerja.

Pelayanan terkait dengan Pendaftaran Dan Pencatatan Perjanjian Pemborongan kerja di Kantor Dinas Tenaga Kerja Dan Transmigrasi mesti dilakukan dengan memperhatikan pelayanan yang dapat diterima oleh kedua belah pihak yang melakukan pengurusan sehingga pelayanan yang ada memiliki kualitas yang tentunya sangat ditentukan pula oleh adanya pelaksanaan pelayanan yang baik yang ditujukan oleh perilaku birokrasi yang ada di Dinas Tenaga Kerja Dan Transmigrasi Provinsi Sulawesi Tenggara.

## Methods

Metode yang dilakukan dalam penelitian ini yaitu menggunakan metode pendekatan kualitatif, yaitu suatu prosedur penelitian yang menghasilkan data deskriptif berupa tulisan dan perilaku yang dapat diamati dari subyek itu sendiri. Adapun jenis penelitian ini adalah penelitian kualitatif secara deskriptif yang bertujuan untuk mendeskripsikan apa-apa yang saat ini berlaku juga dimaksudkan sebagai proses pemecahan masalah yang diselidiki dengan melukiskan keadaan subyek obyek berdasarkan fakta-fakta yang ada. Teknik penentuan informan yang digunakan dengan purposive sampling yaitu dilakukan pemilihan secara sengaja terhadap informan yang berjumlah 9 orang. Adapun sumber data dalam penelitian ini adalah menggunakan data primer dan sekunder. Teknik pengumpulan data dilakukan dengan penelitian kepustakaan dan penelitian lapangan. Teknik analisis data dilakukan dengan pengumpulan data, reduksi data, penyajian data dan penarikan kesimpulan.

## Results and Discussion

### *Perilaku Aparat Birokrasi Dalam Kualitas Pelayanan Pendaftaran Dan Pencatatan Perjanjian Pemborongan Kerja Di Dinas Tenaga Kerja Dan Transmigrasi Provinsi Sulawesi Tenggara*

Wujud dimensi perilaku birokrasi sebagai sikap dan tindakan dalam memberikan pelayanan administrasi, meliputi tiga dimensi yaitu kepedulian, kedisiplinan dan tanggungjawab kerja. Ketiga dimensi ini menentukan keberhasilan suatu pekerjaan yang dilakukan oleh aparatur dalam mengembang tugas pelayanan administrasi kepada publik (Edison & Kurnianingsih, 2021).

Perilaku aparat birokrasi dilakukan dengan memperhatikan pada aspek kepedulian yang ada dimana hal tersebut berkaitan dengan kepedulian yang ada dan juga dengan ketanggapan pada apa yang menjadi keluhan ataupun kebutuhan yang ada pada masyarakat yang ada. Dari segi kedisiplinan yang ada maka yang menjadi focus perhatian pada adanya aspek kedisiplinan yang dijalankan oleh pegawai maupun bagi masyarakat yang memiliki urusan pada Dinas yang bersangkutan dan kemudian berikutnya adalah tanggungjawab dalam hal ini terkait kepada adanya tanggungjawab yang ada yang dilakukan oleh para pegawai pada Dinas Tenaga Kerja Dan Transmigrasi Provinsi Sulawesi Tenggara.

Pada aspek pelayanan public maka beberapa aspek yang ada terkait dalam penelitian yang penulis lakukan adalah dapat dilihat dari beberapa hal yaitu pada aspek keandalan kemudian ketanggapan dan juga keyakinan serta empati dan adanya dukungan sarana dan prasarana dalam kegiatan yang dilakukan.

### 1. *Perilaku Aparat Birokrasi*

Perilaku aparat birokrasi yang ada pada Dinas Tenaga Kerja Dan Transmigrasi Provinsi Sulawesi Tenggara dapat dilihat pada aspek yang ada berupa kepedulian, kemudian kedisiplinan serta tanggungjawab dimana ketiga komponen tersebut adalah dilakukan dalam situasi dan kondisi pekerjaan yang dilakukan sehari-hari. Untuk melihat mengenai ketiga hal yang ada itu maka dilakukan penelitian lapangan dan dibahas satu persatu apa yang ada dari aspek kepedulian, kemudian kedisiplinan dan Tanggungjawab.

#### a. Kepedulian

Kepedulian yang dimaksudkan disini adalah mengenai perilaku aparat birokrasi yang ada di Dinas Tenaga Kerja Dan Transmigrasi Provinsi Sulawesi Tenggara dalam melakukan pelayanan yang ada. Pelayanan yang menjadi bahasan dalam penelitian ini adalah pada pelayanan sebagai pegawai yang menjalankan pekerjaan sehari-hari yang ada pada mereka (Yusnita et al., 2021).

Dalam bekerja para aparatur sipil Negara yang ada pada Kantor Dinas Tenaga Kerja Dan Transmigrasi Provinsi Sulawesi Tenggara juga melakukan pekerjaan dan pelayanan sebagaimana semestinya yang harus mereka lakukan. Untuk melihat mengenai hal tersebut diatas maka dapat dilihat dari wawancara yang dilakukan terhadap para informan yang ada yang terdiri dari pegawai Dinas Tenaga Kerja Dan Transmigrasi Provinsi Sulawesi Tenggara itu sendiri dan juga masyarakat yang ada.

#### b. Kedisiplinan

Kedisiplinan merupakan salah satu kunci suksesnya kegiatan yang dilakukan dalam suatu organisasi demikian juga dengan organisasi yang ada pada skala pemerintahan dimana kedisiplinan yang dimaksudkan adalah disiplin terhadap berbagai hal yang ada termasuk didalamnya adalah menunjukkan perilaku yang disiplin secara waktu dan juga disiplin terhadap segala aturan yang ada pada Dinas Tenaga Kerja Dan Transmigrasi Provinsi Sulawesi Tenggara. Untuk melihat mengenai hal tersebut maka dilakukan wawancara terhadap para informan yang ada didalam penelitian ini.

Kepedulian yang dimaksudkan disini adalah mengenai perilaku aparat birokrasi yang ada di Dinas Tenaga Kerja Dan Transmigrasi Provinsi Sulawesi Tenggara dalam melakukan pelayanan yang ada. Pelayanan yang menjadi bahasan dalam penelitian ini adalah pada pelayanan sebagai pegawai yang menjalankan pekerjaan sehari-hari yang ada pada mereka.

Dalam bekerja para aparatur sipil Negara yang ada pada Kantor Dinas Tenaga Kerja Dan Transmigrasi Provinsi Sulawesi Tenggara juga melakukan pekerjaan dan pelayanan sebagaimana semestinya yang harus mereka lakukan. Untuk melihat mengenai hal tersebut diatas maka dapat dilihat dari wawancara yang dilakukan terhadap para informan yang ada yang terdiri dari pegawai Dinas Tenaga Kerja Dan Transmigrasi Provinsi Sulawesi Tenggara itu sendiri dan juga masyarakat yang ada.

#### c. Tanggungjawab

Tanggungjawab merupakan hal yang ketiga yang dilakukan dan menjadi perilaku yang ada pada pegawai dalam melakukan pekerjaan terutama dalam penelitian ini adalah mengenai pencatatan perjanjian pemborongan pekerjaan yang ada (Husna et al., 2021).

### 2. *Kualitas pelayanan Pencatatan Pendaftaran Pemborongan Kerja*

Dalam melakukan pelayanan pencatatan penaftaran pemborongan kerja yang ada maka pihak pegawai yang bekerja di kantor Dinas Tenaga Kerja Dan Transmigrasi Provinsi Sulawesi Tenggara bekerja dengan memperhatikan pada kualitas yang ada sehingga dengan adanya kualitas dalam pelayanan maka pekerjaan dan tujuan yang akan dicapai akan berhasil dalam pelaksanaannya.

Kualitas pelayanan Pencatatan yang ada juga merupakan pelayanan publik dimana yang dilayani adalah masyarakat yang melakukan pemborongan pekerjaan yang ada dan sesuai dengan aturan yang ada maka pemborongan pekerjaan yang ada dilakukan berdasarkan beberapa hal yang ada yang menurut Zethaml (Sinambela, 2011: 75) yang dapat dirincikan yaitu, Ketanggapan (*responsiveness*), Keyakinan (*confidence*), Keandalan (*reliability*), serta Empati (*emphaty*) dan Berwujud (*tangible*). Untuk itu maka dibahas satu persatu item yang ada sesuai dengan penelitian yang telah dilakukan dilapangan

a. Ketanggapan

Ketanggapan yang ada dalam hal ini adalah pegawai melakukan pelayanan publik dengan tetap tanggap dan juga mereka selalu siap kapanpun dibutuhkan oleh masyarakat yang datang melakukan pengurusan terutama dalam penelitian ini adalah melakukan pelayanan terhadap pengurusan pemborongan pekerjaan yang ada pada Dinas Tenaga Kerja Dan Transmigrasi Provinsi Sulawesi Tenggara.

Untuk melihat mengenai keadaan tersebut maka dilakukan wawancara terhadap para informan yang ada yang terdiri dari pegawai Dinas Tenaga Kerja Dan Transmigrasi Provinsi Sulawesi Tenggara dan juga dari masyarakat yang melakukan pengurusan pemborongan kerja.

b. Keyakinan

Keyakinan disini adalah dimana ada kepercayaan baik itu dari pegawai Dinas Tenaga Kerja Dan Transmigrasi Provinsi Sulawesi Tenggara itu sendiri ataupun dari pihak masyarakat. Dari pegawai yang bekerja pada Dinas Tenaga Kerja Dan Transmigrasi Provinsi Sulawesi Tenggara maka bagaimana pegawai bisa menunjukkan dari pekerjaan yang mereka lakukan bisa menunjukkan hasil yang dapat diterima oleh masyarakat atau tidak demikian pula sebaliknya pada masyarakat yang mengurus pencatatan pemborongan kerja apakah menerima dan percaya pada kerja yang dilakukan oleh pegawai Dinas Tenaga Kerja Dan Transmigrasi Provinsi Sulawesi Tenggara.

c. Empati

Pelayanan yang dilakukan oleh semua birokrasi pemerintahan yang ada tanpa terkecuali dilakukan oleh semua pihak untuk menerapkan kemaslahatan bagi masyarakat atau publik dan memberikan pelayanan public yang dibutuhkan oleh masyarakat.

Dalam pencatatan perjanjian pemborongan kerja yang ada dimana dinas Tenaga Kerja Dan Transmigrasi adalah ujung tombak dari pelaksanaannya maka pelayanan yang dilakukan mesti membuat masyarakat menerima dan juga memiliki kesan yang baik. Kesan yang baik tersebut adalah muncul dari perasaan yang dalam saat melayani atau dalam proses pelayanan public.

d. Berwujud

Pada poin ini adalah mengenai sarana dan prasarana yang tersedia didalam melakukan pelayanan pencatatan Pemborongan kerja yang ada di Dinas Tenaga Kerja Dan Transmigrasi Provinsi Sulawesi Tenggara. Sarana dan prasarana merupakan faktor utama sehingga pekerjaan pelayanan yang diberikan sesuai dengan harapan bersama yaitu dari pihak Dinas Tenaga Kerja Dan Transmigrasi Provinsi Sulawesi Tenggara dan juga masyarakat yang melakukan pengurusan.

## Conclusion

Perilaku aparat birokrasi pada Dinas Tenaga Kerja dan Transmigrasi ditunjukkan dengan adanya kedisiplinan serta tanggungjawab didalam melakukan pekerjaan dalam hal ini terkait dengan pencatatan perjanjian pemborongan kerja yang dilakukan sehingga dengannya menjadikan masyarakat atau rekanan yang mengurus mendapatkan kemudahan dan juga mendapatkan pelayanan yang baik. Pelayanan pencatatan perjanjian pemborongan dalam item berwujud yaitu sarana dan prasarana yang ada mendukung dalam rangka pelayanan yang diberikan sehingga menjadi salah satu keunggulan yang ada pada Dinas Tenaga Kerja dan Transmigrasi Provinsi Sulawesi Tenggara.

### How to cite:

Hidayat, T., Batara, S. B., & Yusuf, M. (2021). Public Service Behavior for Increasing Service Quality: The Case of Provincial Government of Sulawesi Tenggara. *Public and Social Review*, 1(2), pp. 75-80.

## References

- Edison, E., & Kurnianingsih, F. (2021). Penguatan Kewirausahaan Melalui Pendampingan Sistem E-Commerce Pada Desa Pesisir Di Kabupaten Bintan. *Alfatina: Journal of Community Services*, 1(1), 27-34.
- Thoha, M. (2005). *Administrasi dan kebijakan Publik*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Husna, W. O. A., Justawan, J., & Taufik, T. (2021). Implementation of Bulog Rice Procurement Policy for Realizing Food Security; Study at the Bulog Office of the Divre Sultra. *Policy and Social Review*, 1(1), 30-36.
- Satibi, I., & Ediyanto, E. (2020). Etika dan perilaku birokrasi dalam mendukung penguatan good governance. *Jurnal Academia Praja*, 3(2), 234-250.
- Sinambela, L. P. (2011). *Reformasi pelayanan publik: Teori, kebijakan dan. Implementasi*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Mulyaningsih, M. (2018). Analisis perilaku birokrasi terhadap efektivitas organisasi. *Kelola: Jurnal Sosial Politik*, 1(2), 173-186.
- Samnuzulsari, T., & Yudiatmaja, W. E. (2016). Penganggaran Partisipatif di Kabupaten Bima Nusa Tenggara Barat. *Dialektika Publik*, 2(1), 43-51.
- Sartika, D. (2016). Analisis Perilaku Birokrasi Dalam Penyelenggaraan Pelayanan Publik di Kelurahan Lambara Kecamatan Tawaeli. *Katalogis*, 1(7).
- Oliveros, V., & Schuster, C. (2018). Merit, tenure, and bureaucratic behavior: Evidence from a conjoint experiment in the Dominican Republic. *Comparative Political Studies*, 51(6), 759-792.
- Winardi, A. (2004). *Teori perilaku birokrasi*. Jakarta: Balai Pustaka.
- Yoserizal, Y., & Yudiatmaja, W. E. (2010). Strategi Pemerintah Provinsi Sumatera Barat dalam mengembangkan e-government sebagai upaya peningkatan kualitas pelayanan publik. *JIANA (Jurnal Ilmu Administrasi Negara)*, 10(1), 89-100.
- Yusnita, Y., Kurnianingsih, F., Soebagiya, D. U., & Zhuhendrix, Z. (2021). Tourism Sector Bureaucratic Reform Strategy in Indonesia during the COVID-19 Pandemic; Cases of Bintan. *Policy and Social Review*, 1(1), 14-20.