

**PERILAKU APARATUR PELAYANAN PUBLIK
PADA KELURAHAN MELAYU KOTA PIRING
TANJUNGPINANG TIMUR**

Naskah Publikasi



Oleh

**HELMINA ULI ROSNA S.
NIM.100563201169**

**PROGRAM STUDI ILMU ADMINISTRASI NEGARA
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN POLITIK
UNIVERSITAS MARITIM RAJA ALI HAJI
TANJUNGPINANG
2014**

SURAT PERSETUJUAN DOSEN PEMBIMBING

Yang bertanda tangan dibawah ini adalah Dosen Pembimbing Skripsi mahasiswa yang disebut dibawah ini :

Nama : HELMINA ULI ROSNA S.
NIM : 100563201169
Jurusan/Prodi : ILMU ADMINISTRASI NEGARA
Alamat : JL. R.E MARTADINATA KM.6 No. 9 TANJUNGPINANG
Nomor Telp : 081372001849
Email : rosehelmina@yahoo.co.id
Judul Naskah : PERILAKU APARTUR PELAYANAN PUBLIK
PADA KELURAHAN MELAYU KOTA PIRING
TANJUNGPINANG TIMUR.

Menyatakan bahwa judul tersebut sudah sesuai dengan aturan tata tulis naskah ilmiah dan untuk dapat diterbitkan.

Tanjungpinang, Oktober 2014

Yang menyatakan,

Dosen Pembimbing I

Dosen Pembimbing II

Alfiandri, M.Si.
NIDN. 1018088004

Wayu Eko Yudiatmaja, MPA
NIP.198707012012121002

**PERILAKU APARATUR PELAYANAN PUBLIK
PADA KELURAHAN MELAYU KOTA PIRING TANJUNGPINANG TIMUR**

Helmina Uli Rosna S./rosehelmina@yahoo.co.id

Alfiandri /Kinang_80@yahoo.com

Wayu Eko Yudiantmaja /wayuguci@yahoo.com

Program Studi Ilmu Administrasi Negara Fakultas Ilmu Sosial dan Politik
Universitas Maritim Raja Ali Haji

Abstrak

Sebuah organisasi pemerintahan yang efektif dan efisien dapat memberikan kemudahan kepada masyarakat dalam memberikan pelayanan. Organisasi pemerintahan yang efektif dan efisien memiliki ciri-ciri antara lain memiliki transparansi dalam pelayanan, kecepatan dalam pelayanan, prosedur pelayanan yang sederhana, biaya pelayanan yang sangat murah, tidak terdapat diskriminasi dalam pelayanan. Semuanya itu akan terwujud jika aparatur menunjukkan perilaku yang baik dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. Perilaku individu suatu reaksi yang dimiliki oleh seseorang individual terhadap segala sesuatu yang dilihat, dirasa dan dipahami dan terbentuk dalam perbuatan dan sikap. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis perilaku aparatur Pada Kelurahan Melayu Kota Piring Kecamatan Tanjungpinang Timur dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. Berdasarkan konsep teoritis tentang variabel yang mempengaruhi perilaku individu, maka peneliti mengambil sebagai dasar dalam pembahasan penelitian.

Dalam proses menjalankan pelayanan yang maksimal melalui perilaku pegawai yang bersikap baik dalam memberikan pelayanan terhadap masyarakat sangat diutamakan. Namun hal tersebut belum maksimal dikarenakan perilaku pegawai dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat belum menunjukkan sikap yang menjadi teladan terhadap masyarakat. Adapun tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui bagaimana perilaku aparatur dalam memberikan pelayanan publik pada Kelurahan Melayu Kota Piring.

Metode penelitian yang digunakan adalah penelitian deskriptif kualitatif yakni berupaya mencari faktor dan fakta yang menjadi masalah dalam perilaku aparatur pelayanan publik. Kemudian data yang diperoleh dianalisis berdasarkan konsep ilmiah. Data yang diperoleh menggunakan observasi, wawancara, dan dokumentasi.

Hasil penelitian ini adalah perilaku aparatur dalam memberikan pelayanan belum terlihat secara maksimal dalam memberikan pelayanan yang berkualitas kepada masyarakat. Peneliti memberi saran agar pegawai dalam memberikan pelayanan kepada publik seharusnya dapat memberikan pelayanan yang maksimal. Perlunya pegawai memberikan perhatian baik yang mengesankan pihak yang menerima pelayanan/masyarakat dengan memberikan pelayanan yang tulus dan sopan. Sebagai aparatur pemerintahan diharapkan tetap menjaga nilai-nilai perilaku aparatur dalam memberikan pelayanan kepada publik.

Kata kunci : Perilaku aparatur, pelayanan publik.

Abstract

An effective government organizations can provide convenience and efficiency in providing services to the community. An effectively organization and efficiently government are characterized by transparency in service, speed of service, service procedures are simple, very cheap service charge, there is no discrimination in service. All that would be realized if the apparatus showed good behavior in providing services to the community. Individual behavior is a reaction that is owned by one individual against all seen, felt and understood and are formed in the actions and attitudes. This study aims to analyze the behavior of the apparatus in the Kelurahan Melayu Kota Piring Tanjungpinang Timur in providing services to the community. Based on the theoretical concept proposed about the variables that affect the behavior of individual, the researchers took as a basic for the discussion of research.

In the process of running the maximum service through employee behavior is being nice in giving service to the community is preferred. But is not maximized because of the behavior of employee in providing services to the community has not demonstrated exemplary attitude to society. The purpose of this study was to determine how the behavior of personnel in providing services to the public in the Kelurahan Melayu Kota Piring Tanjungpinang Timur.

The research method used was a qualitative descriptive study sought factors and the fact that to be a problem in the behavior of public service personnel. Then the data were analyzed based on the scientific concept. The data obtained through observation, interviews, and documentation.

This research is the behavior of personnel in providing services to the maximum has not been seen in providing a quality service to the community. Researchers suggested that employees in providing services to the public should be able to provide maximum service. The need for employees provide better care impressive party receiving the service/community by providing sincere service and polite. As government employees are expected to maintain the values of the behavior of personnel in providing services to the public.

Keywords: Behavioral apparatus, public services.

PENDAHULUAN

Sebuah organisasi pemerintahan yang efektif dan efisien dapat memberikan kemudahan-kemudahan kepada masyarakat dalam memberikan pelayanan. Organisasi pemerintahan yang efektif dan efisien memiliki ciri-ciri antara lain memiliki transparansi dalam pelayanan, kecepatan dalam pelayanan, prosedur pelayanan yang sederhana, biaya pelayanan yang sangat murah, tidak terdapat diskriminasi dalam pelayanan. Semuanya itu akan terwujud jika semua aparatur menunjukkan perilaku yang baik dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. Aparatur negara adalah abdi masyarakat mempunyai tugas dan fungsi yaitu memberikan pelayanan yang adil dan merata kepada masyarakat. Pelayanan yang diberikan kepada masyarakat sangatlah bergantung bagaimana perilaku pegawai dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat tersebut.

Perilaku organisasi pada hakikatnya adalah hasil-hasil interaksi antara individu-individu dalam organisasinya. Setiap individu memiliki keunikan antara individu yang satu dengan yang lainnya berbeda-beda. Ketika individu yang berbeda-beda tersebut berada dalam suatu lingkungan organisasi maka terciptalah perilaku individu dalam organisasi. Perilaku manusia adalah sebagai suatu fungsi dari interaksi antara individu dengan lingkungannya. Individu membawa tatanan dalam organisasi berupa kemampuan, kepercayaan, pribadi, pengharapan, kebutuhan dan pengalaman masa lainnya.

Perilaku yang tampak dalam birokrasi adalah bahwa seseorang membutuhkan bantuan untuk sampai kepada pertimbangan-pertimbangan yang baik. Keberhasilan meningkatkan efektivitas pelayanan publik ditentukan oleh faktor kemampuan pemerintah dalam meningkatkan pelayanan yang baik. Pelayanan yang baik itu akan terlihat dari cara pegawai dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. Khususnya pelayanan publik pada Kelurahan Melayu Kota Piring Kecamatan Tanjungpinang Timur dituntut untuk meningkatkan efektifitas pelayanan melalui perilaku dalam memberikan pelayanan. Masalah nyata proses pelayanan umum yang didapat dari wawancara masyarakat yaitu, pelayanan yang diberikan oleh pegawai dirasakan masih kurang bertanggung jawab, belum tepat waktu, tidak terkendali secara efektif dan kurang ramah dalam memberikan pelayanan.

Organisasi kelurahan sebagai organisasi lokal yang sangat dekat dengan lingkungan masyarakat, keberadaannya sangat ditentukan oleh penerimaan masyarakat. Tingkat penerimaan masyarakat tersebut sangatlah ditentukan oleh sejauhmana tingkat pelayanan yang diberikan kepada masyarakat. Pelayanan yang dimaksudkan di sini adalah bagaimana organisasi kelurahan tersebut memberikan kemudahan didalam mendapatkan pelayanan yang efektif dan efisien. Pelayanan yang diberikan oleh pegawai merupakan kekuatan atau urat nadi kehidupan organisasi. Semakin baik perilaku aparatur dalam

memberikan pelayanan akan semakin berkualitas pelayanan yang diberikan kepada masyarakat. Sehingga pandangan masyarakat terhadap organisasi tersebut akan semakin baik. Peningkatan kualitas pelayanan perlu dilakukan secara terus menerus agar masyarakat tetap terlayani dengan baik. Kepuasan masyarakat tercapai apabila pelayanan yang diberikan oleh pegawai menunjukkan perilaku yang baik dan memberikan sesuai dengan apa yang dijanjikan.

Perumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah dikemukakan di atas, maka dapat dirumuskan permasalahan dalam penelitian ini adalah “Bagaimana Perilaku Aparatur Pelayanan Publik Pada Kelurahan Melayu Kota Piring Kecamatan Tanjungpinang Timur?”

Tujuan dan Kegunaan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah di atas, maka tujuan dan kegunaan dari penelitian ini adalah :

Tujuan Penelitian

Adapun tujuan dalam penelitian ini adalah : “Untuk mengetahui Perilaku Aparatur pada Kelurahan Melayu Kota Piring Kecamatan Tanjungpinang Timur dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat ”.

Kegunaan Penelitian

Hasil penelitian ini diharapkan akan berguna untuk :

- a. Aspek Teoritis

Memberikan sumbangan akademik dan memperluas wawasan dalam konsep pelaksanaan pelayanan publik bagi suatu organisasi khususnya pada Kelurahan Melayu Kota Piring Kecamatan Tanjungpinang Timur.

b. Aspek Praktis

Memberikan sumbangan pemikiran bagi peningkatan kemampuan pelaksanaan pelayanan publik pada Kelurahan Melayu Kota Piring Kecamatan Tanjungpinang Timur.

LANDASAN TEORI

Menurut Fahmi (2013: 34) salah satu penilaian yang dilakukan untuk menentukan seseorang layak atau tidak menjadi karyawan dilihat dari segi perilakunya (*behaviour*). Menurut Ndraha (dalam Harbani Pasolong, 2010:71) perilaku adalah “operasionalisasi dan aktualisasi sikap seseorang atau satu kelompok dalam atau terhadap suatu (situasi dan kondisi) lingkungan masyarakat, alam, teknologi dan organisasi. Maksud dari pendapat di atas perilaku adalah sikap seseorang atau individu khususnya aparatur yang bisa menempatkan situasi dan kondisi dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat”.

Perilaku individu merupakan suatu reaksi yang dimiliki oleh seseorang individu terhadap segala sesuatu yang dilihat, dirasa dan dipahami untuk selanjutnya terbentuk dalam perbuatan dan sikap (Fahmi, 2013: 34). Perilaku pada dasarnya berorientasi pada tujuan. Artinya, perilaku orang pada

umumnya dimotivasi oleh keinginan untuk meraih tujuan-tujuan tertentu, tetapi tujuan tersebut tidak selamanya diketahui secara sadar oleh individu yang bersangkutan. Menurut Gibson, dkk (1996: 34) menyatakan “perilaku individu adalah segala sesuatu yang dilakukan seseorang, seperti : berbicara, berjalan, berfikir atau tindakan dari suatu sikap”.

Menurut Subakhi dan Jauhar (2013: 22) “perilaku individu dalam organisasi adalah bentuk interaksi antara karakteristik individu dengan karakteristik organisasi”. Setiap individu dalam organisasi, semuanya akan berperilaku berbeda satu sama lain, dan perilakunya adalah ditentukan oleh masing-masing lingkungannya yang memang berbeda. Individu membawa ke dalam tatanan organisasi kemampuan, kepercayaan pribadi, pengharapan kebutuhan dan pengalaman masa lalunya. Karakteristik yang dimiliki individu ini akan membawanya manakala memasuki lingkungan baru, yaitu organisasi atau yang lainnya. Organisasi juga merupakan suatu lingkungan yang mempunyai karakteristik, seperti keteraturan yang diwujudkan dalam susunan hierarki, pekerjaan, tugas, wewenang, tanggung jawab, sistem penggajian dan sistem pengendalian.

Perilaku individu harus diarahkan menuju kepentingan organisasi guna mencapai tujuan organisasi. Kegiatan mengarahkan perilaku individu ke dalam perilaku organisasi merupakan pekerjaan yang sangat sulit karena berhubungan dengan faktor-faktor kejiwaan. Meskipun

demikian, sudah menjadi keharusan bagi pemimpin organisasi untuk melakukannya, karena kegagalan dalam memberikan pengarahan akan mengakibatkan kegagalan dalam pencapaian tujuan. Menurut Wursanto (2003: 277), untuk mengarahkan perilaku individu ke arah perilaku organisasi dapat dilakukan dengan berbagai cara, antara lain:

1. Memberikan pengertian bahwa kegagalan mencapai tujuan organisasi juga merupakan kegagalan bagi setiap individu dalam usaha memenuhi kebutuhan pribadinya. Sebaliknya apabila tujuan organisasi dapat tercapai secara efisien maka organisasi diharapkan akan dapat memenuhi berbagai kebutuhan para anggotanya. Dengan demikian kegagalan dalam mencapai tujuan organisasi tidak hanya merugikan para pemimpin, tetapi juga merugikan para anggota organisasi, baik secara individu maupun secara kelompok.
2. Dengan menjalankan teknik-teknik kepemimpinan yang cocok.
3. Menetapkan berbagai ketentuan dan peraturan yang harus ditaati setiap anggota, yang diikuti dengan pemberian sanksi bagi mereka yang melanggar ketentuan tersebut.

Menurut Robbin (2002: 14), perilaku individu merupakan suatu tindakan dan sikap seseorang individu dalam lingkungannya atau organisasi. Robbins

(2003: 27), mengemukakan bahwa perilaku individu dipengaruhi oleh tujuh variabel utama, yaitu :

1. Nilai, adalah mempengaruhi persepsi tidak hanya dari suatu hasil yang tepat, tetapi juga dari alat yang tepat menuju hasil.
2. Sikap, adalah faktor yang harus dipahami agar kita dapat memahami perilaku orang lain dengan saling memahami individu, maka organisasi akan dapat dikelola dengan baik.
3. Kepribadian, adalah himpunan karakteristik, kecenderungan dan temperamen yang relatif stabil yang dibentuk secara nyata oleh faktor keturunan dan faktor sosial budaya dan lingkungan.
4. Kemampuan, adalah kapasitas seseorang untuk melaksanakan beberapa kegiatan dalam satu pekerjaan.
5. Motivasi, adalah proses yang menggerakkan, mengarahkan, dan mempertahankan perilaku individu untuk mencapai beberapa tujuan.
6. Persepsi, adalah proses dari seseorang dalam memahami lingkungannya yang melibatkan pengorganisasian dan penafsiran sebagai rangsangan dalam suatu pengalaman psikologis.
7. Pembelajaran, adalah proses perubahan yang relatif konstan dalam tingkah laku yang terjadi

karena adanya suatu pengalaman atau latihan.

Penilaian perilaku pegawai dikaji dari segi pendekatan umum dan spesifik. Mengkaji secara spesifik karena bisa lebih detail yaitu memiliki nilai pertanggungjawaban yang jauh lebih akurat. Hal ini bertujuan agar apa yang kita harapkan dapat tercapai dengan kerjasama setiap individu dengan keanekaragaman perilakunya. Selain itu, perilaku dalam sebuah organisasi sangat mempengaruhi jalannya suatu organisasi tersebut. Perilaku pegawai ini bisa kita rasakan melalui pelayanan yang kita terima. Perilaku tidak lepas dari aktivitas kehidupan manusia sehari-hari, apalagi perilaku bisa mencerminkan diri sikap seseorang. Perilaku menjadi penilaian seseorang dimana dia berada terutama di tempat kerja.

Prinsip Dasar perilaku Manusia

Menurut Miftah Thoha (dalam Herlambang, 2014: 20), ada beberapa prinsip dasar perilaku manusia, sebagai berikut:

1. Manusia berbeda perilakunya, karena memiliki kemampuan yang tidak sama.
2. Manusia mempunyai kebutuhan yang berbeda
3. Orang berpikir tentang masa depan, dan membuat pilihan tentang bagaimana bertindak mewujudkannya.

4. Seseorang memahami lingkungannya dalam hubungannya dengan pengalaman masa lalu dan kebutuhannya.

Hukum Perilaku

Selanjutnya Desseler (dalam Harbani Pasolong, 2010:73) menyatakan bahwa terdapat beberapa hukum perilaku manusia yaitu:

1. Hukum perilaku I: menyatakan bahwa manusia bersifat pasif sementara lingkungannya bersifat aktif. Perilaku manusia ditentukan oleh lingkungannya yakni *reward* dan *punishment* (*behaviouristic*).
2. Hukum perilaku II: menyatakan bahwa yang dapat merubah perilaku manusia adalah perilaku manusia adalah dirinya sendiri (*mentalistic*).
3. Hukum perilaku III: menyatakan bahwa kegagalan dan kesuksesan akan membentuk perilaku pada masa berikutnya (*accomplishment*).

Pelayanan Publik

Menurut Mahmudi (2007:211) "Pelayanan Publik adalah segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan publik dan pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan". Dalam memberikan pelayanan publik, instansi penyedia pelayanan publik harus memperhatikan asas pelayanan publik, yaitu:

1. Transparansi, adalah pemberian pelayanan publik harus bersifat terbuka, mudah dan dapat diakses oleh semua pihak yang membutuhkan dan disediakan secara memadai serta mudah dimengerti.
2. Akuntabilitas, adalah pelayanan publik harus dapat dipertanggungjawabkan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.
3. Kondisional, adalah pemberian pelayanan publik harus sesuai dengan kondisi dan kemampuan pemberi dan penerima pelayanan dengan tetap berpegang pada prinsip efisiensi dan efektivitas.
4. Partisipatif, adalah mendorong peran serta masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik dengan memperhatikan aspirasi, kebutuhan dan harapan masyarakat.
5. Tidak diskriminatif (kesamaan hak), adalah pemberian pelayanan publik tidak boleh bersifat diskriminatif, dalam arti tidak membedakan suku, ras, agama, golongan, gender, status sosial dan ekonomi.
6. Keseimbangan hak dan kewajiban, adalah pemberi dan penerima pelayanan publik harus memenuhi hak dan kewajiban masing-masing pihak.

Penyelenggaraan pelayanan publik harus dapat dipertanggungjawabkan, baik

kepada publik maupun kepada pimpinan unit pelayanan instansi pemerintah sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.

Menurut Surjadi (2009: 65), tiap-tiap pelayanan publik harus mengedepankan prinsip-prinsip sebagai berikut.

1. Kesederhanaan, prosedur pelayanan publik tidak berbelit-belit, mudah dipahami dan mudah dilaksanakan.
2. Kejelasan.
 - a. Persyaratan teknis dan administrative pelayanan publik.
 - b. Unit kerja/pejabat yang berwenang dan bertanggung jawab dalam memberikan pelayanan dan penyesuaian keluhan/persoalan/sengketa dalam pelaksanaan pelayanan publik.
 - c. Perincian biaya pelayanan publik dan tata cara pembayaran. Kepastian waktu. Pelaksanaan pelayanan publik dapat diselesaikan dalam kurun waktu yang telah ditentukan.
3. Akurasi, produk pelayanan publik diterima dengan benar, tepat, dan sah.
4. Keamanan, proses dan produk pelayanan publik memberikan rasa aman dan kepastian hukum.
5. Tanggung jawab, pimpinan penyelenggara pelayanan publik atau pejabat yang ditunjuk bertanggung jawab atas penyelenggara pelayanan dan

penyelesaian keluhan/persoalan dalam melaksanakan persoalan publik.

6. Kelengkapan sarana dan prasarana, tersedianya sarana dan prasarana kerja, peralatan kerja dan pendukung lainnya yang memadai termasuk penyediaan sarana teknologi telekomunikasi dan informatika (telematika).
7. Kemudahan Akses, tempat dan lokasi serta sarana pelayanan yang memadai, mudah dijangkau oleh masyarakat, dan dapat memanfaatkan teknologi telekomunikasi dan informatika.
8. Kedisiplinan, Kesopanan dan Keramahan. Pemberi pelayanan harus bersikap disiplin, sopan dan santun, ramah serta memberikan pelayanan dengan ikhlas.
9. Kenyamanan, lingkungan pelayanan harus tertib, teratur, disediakan ruang tunggu yang nyaman, bersih, rapi, lingkunganyang indah dan sehat serta dilengkapi dengan fasilitas pendukung pelayanan, seperti parkir, toilet, tempat ibadah dan lain-lain.

Dari beberapa definisi tersebut dapat diambil kesimpulan bahwa perilaku individu adalah segala sesuatu yang dilakukan seseorang dalam bentuk interaksi dengan lingkungannya. Perilaku aparatur dalam memberikan pelayanan publik harus memperhatikan asas pelayanan publik dan

prinsip-prinsip pelayanan publik agar masyarakat yang menerima pelayanan merasa puas dan mengerti dengan apa yang mereka perlukan. Umum (publik) mempunyai arti orang banyak, masyarakat. Pelayanan publik adalah aktivitas pelayanan yang diberikan oleh aparatur Negara dalam rangka pemenuhan kebutuhan rakyat sesuai yang diamanatkan oleh undang-undang.

Jadi, perilaku aparatur adalah bentuk interaksi aparatur itu sendiri dengan lingkungannya, dimana yang dimaksud disini lingkungannya adalah masyarakat yang datang untuk mengurus keperluan yang berhubungan dengan pemerintahan.

METODE PENELITIAN

Jenis Penelitian

Jenis Penelitian: Penelitian yang dilakukan ini bersifat deskriptif kualitatif. Menurut Sugiono (2011:11), penelitian deskriptif adalah penelitian yang dilakukan untuk mengetahui nilai variabel mandiri, baik satu variabel atau lebih (Independen) tanpa membuat perbandingan, atau menghubungkan antara variabel satu dengan variabel yang lain.

Lokasi Penelitian

Penelitian ini dilakukan Pada Kelurahan Melayu Kota Piring Kecamatan Tanjungpinang Timur.

Sumber dan Jenis Data

- a. Data primer

Menurut Arikunto (2010:22) Dalam bentuk verbal atau kata-kata yang diucapkan secara lisan, gerak-gerik atau perilaku yang dilakukan oleh subjek yang dapat dipercaya, dalam hal ini adalah subjek penelitian (informan) yang berkenaan dengan variabel yang diteliti.

- b. Data sekunder

Menurut Arikunto (2010:22), data sekunder adalah data yang diperoleh dari dokumen-dokumen grafis, foto-foto, film, rekaman video, benda-benda, dan lain-lain yang dapat memperkaya data primer.

Informan Penelitian

Hendrarso dalam Auliyanti (2008: 22) menjelaskan bahwa:

“Penelitian kualitatif tidak dimaksudkan untuk membuat generalisasi dari hasil penelitian yang dilakukan sehingga subjek penelitian yang telah tercermin dalam fokus penelitian ditentukan secara sengaja. Subjek penelitian akan menjadi informan yang akan memberikan berbagai macam informasi yang diperlukan selama proses penelitian. Informan penelitian ini meliputi tiga macam, yaitu informan kunci (*key informan*), informan utama dan informan tambahan. Informan kunci adalah mereka yang mengetahui dan memiliki berbagai informasi pokok yang diperlukan dalam penelitian. Informan utama adalah mereka yang terlibat secara langsung dalam interaksi sosial yang diteliti. Sedangkan informan tambahan

adalah mereka yang dapat memberikan informasi walaupun tidak langsung terlibat dalam interaksi sosial yang diteliti”. Penentuan Informan kunci dalam penelitian ini adalah Lurah, informan utama yaitu Ketua RT/RW. Penentuan informan dalam penelitian ini pada Kelurahan Melayu Kota Piring Tanjungpinang Timur dilakukan secara sengaja (*purposive sampling*).

Menurut Sugiyono (2011:96), *Purposive sampling* adalah teknik penentuan sampel dengan pertimbangan tertentu. sampel ini lebih cocok digunakan untuk penelitian kualitatif atau penelitian-penelitian yang tidak melakukan generalisasi.

Teknik dan alat pengumpulan data

Dalam penelitian ini menggunakan teknik observasi, wawancara dan dokumentasi.

Analisis data

Analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah analisis secara deskriptif kualitatif dengan menggunakan model analisis interaktif. Miles dan Huberman dalam Sugiyono (2003: 246), mengemukakan bahwa “aktivitas dalam analisis data kualitatif dilakukan secara interaktif dan berlangsung secara terus-menerus sampai tuntas, sehingga datanya sudah jenuh”. Teknik analisis data ini peneliti gunakan karena mampu menggali informasi secara lebih luas, terperinci, untuk mendapatkan data yang mendalam dari beberapa interaksi dan fenomena tentang Perilaku Pelayanan Pegawai pada Kelurahan

Melayu Kota Piring Kecamatan Tanjungpinang Timur. Aktivitas dalam analisis data, yaitu: reduksi data, sajian data dan penarikan kesimpulan.

PEMBAHASAN

Karakteristik Informan

Penelitian ini membahas terlebih dahulu mengenai identitas atau karakteristik informan guna mendapat informasi yang akurat dalam menganalisis data, sehingga data tersebut dapat di pertanggungjawabkan kebenarannya dalam pembahasan dan menganalisis tentang “ Perilaku Aparatur Pelayanan Publik pada Kelurahan Melayu Kota Piring Tanjungpinang Timur”. Informan dalam penelitian ini berjumlah 9 orang, yaitu Lurah Melayu Kota Piring Tanjungpinang Timur dan 8 orang RT/RW Kelurahan Melayu Kota Piring Tanjungpinang Timur. Karakteristik informan yang peneliti jelaskan adalah data tentang jenis kelamin, tingkat pendidikan, dan umur atau usia.

Perilaku Aparatur Pelayanan Publik pada Kelurahan Melayu Kota Piring Tanjungpinang Timur.

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan, untuk mengetahui bagaimana perilaku aparatur pada Kelurahan Melayu Kota Piring dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat, maka penelitian ini mengacu pada teori Robbins (2002: 27), untuk mengetahui variabel utama yang mempengaruhi perilaku individu yaitu nilai (*value*), sikap (*attitude*, kepribadian (*personality*), kemampuan (*ability*), motivasi

(*motivation*), persepsi (*perseption*) dan pembelajaran (*learning*).

a. Nilai

Nilai merupakan kesadaran dan keyakinan individu untuk menunjukkan bagaimana berperilaku dalam melakukan tindakan dalam berbagai situasi. Perilaku pegawai akan terlihat dari bagaimana cara pegawai dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. Kesan yang diberikan pegawai kepada masyarakat akan menunjukkan nilai dari perilaku pegawai pada saat memberikan pelayanan kepada masyarakat. Dalam hal ini pegawai belum menunjukkan kesan yang baik kepada masyarakat, hal ini terlihat dari pegawai kurang sabar dalam menghadapi keluhan masyarakat.

b. Sikap

Sikap merupakan suatu kecenderungan yang dipelajari untuk merespon dengan cara menyenangkan atau tidak menyenangkan secara konsisten berkenaan dengan objek tertentu. Sikap pegawai dapat dilihat dari bagaimana cara pegawai dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. Dalam hal ini pegawai selalu ramah dalam memberikan pelayanan dan selalu menunjukkan perilaku yang baik melalui sikap yang sopan dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. Hal ini dapat dilihat dari cara pegawai dalam memberikan pelayanan yang baik dan

tidak tebang pilih dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat.

c. Kepribadian

Kepribadian merupakan organisasi dinamis dari sistem psikologis dalam diri individu yang menentukan penyesuaian uniknya pada lingkungan. Kepribadian menunjukkan identitas seseorang, baik dalam lingkungan kerja maupun di luar lingkungan kerja. Dalam hal ini untuk mengetahui bagaimana kepribadian pegawai dapat dilihat dari apakah pegawai tulus dalam melakukan pekerjaannya. Maka dari hasil penelitian dapat disimpulkan bahwa pegawai tulus dalam melakukan pekerjaannya, terlihat dari pegawai selalu memberikan pelayanan yang baik kepada masyarakat dengan bertanggungjawab terhadap segala tugas yang diemban kepadanya. Pegawai juga selalu memberikan respon yang positif kepada keluhan masyarakat, sebagai aparatur yang menunjukkan perilaku yang baik mampu memberikan masukan dan saran yang baik untuk masyarakat.

d. Kemampuan

Kemampuan adalah kapasitas individu baik kapasitas mental maupun kapasitas fisik untuk melakukan berbagai tugas dalam pekerjaan. Kemampuan merupakan kunci bagi seseorang untuk melakukan tugas yang diemban kepadanya. Dari hasil penelitian kemampuan intelektual dan kemampuan fisik pegawai sangat dibutuhkan untuk

memberikan pelayanan yang memuaskan kepada publik, dan dalam hal ini kemampuan itu sudah dimiliki pegawai dengan baik. Sebagai aparatur yang memiliki perilaku yang baik dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat, pegawai selalu menunjukkan kemampuan mereka dengan memberikan pelayanan yang mengutamakan kepentingan publik.

e. Motivasi

Motivasi merupakan tingkat usaha yang dilakukan oleh seseorang dalam mengejar suatu tujuan untuk mencapai kepuasan kerja. Motivasi sebagai proses yang ikut menentukan intensitas, arah dan ketentuan individu dalam usaha mencapai sasaran, yaitu fokus dalam mencerminkan perilaku yang berkaitan dengan pekerjaan. Dari penelitian apakah pegawai tepat waktu dalam bekerja?. Sebagian besar informan menyatakan pegawai belum tepat waktu dalam bekerja, hal ini terlihat dari sebagian dari pegawai masih sering terlambat masuk kerja dan hal ini membuat urusan masyarakat sedikit agak lambat. Dalam hal ini semangat kerja pegawai juga masih rendah dan masih perlu mendapatkan motivasi agar semangat kerja pegawai semakin baik khususnya dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. Dengan tingkat motivasi yang baik maka tujuan dalam suatu organisasi bisa dicapai, khususnya dalam pelayanan yang memberikan kepuasan kepada masyarakat.

f. Persepsi

Persepsi merupakan suatu proses di mana individual mengorganisir dan menginterpretasikan diri dengan masyarakat dalam memberikan pelayanan kepada publik. Persepsi seorang pegawai dapat dilihat bagaimana pegawai mendekati diri kepada masyarakat. Maksudnya adalah sejauh mana pegawai bisa memahami masyarakat dalam memberikan pelayanan dan apakah pegawai bisa memberikan masukan ketika menemukan kendala dalam memberikan pelayanan. Hasil penelitian pegawai selalu bersikap baik untuk menjaga kedekatan dengan masyarakat. Pegawai selalu mengutamakan kepentingan publik dan selalu berusaha untuk memahami kepentingan masyarakat dengan mempermudah segala urusan yang berhubungan dengan Kelurahan.

g. Pembelajaran

Pembelajaran adalah proses perubahan pengetahuan, perilaku dan keterampilan seseorang secara berkelanjutan sebagai hasil dari interaksi dengan lingkungan, pengalaman dan pelatihan. Pegawai selalu dituntut untuk selalu belajar untuk meningkatkan kemampuan kerja yang semakin baik. Belajar dari pengalaman merupakan suatu cara untuk merubah kesalahan dan mengatasi kendala yang sering ditemui dalam pekerjaan, khususnya dalam

memberikan pelayanan kepada masyarakat. Berdasarkan hasil penelitian dapat disimpulkan bahwa apakah pegawai meningkatkan kualitas kerja melalui pengalaman?. Salah satu cara untuk mengurangi keluhan masyarakat terhadap pelayanan yang ada di Kelurahan Melayu Kota Piring pegawai tetap belajar dari pengalaman kerja dan permasalahan yang sering ditemui dalam memberikan pelayanan. Dengan belajarnya dari pengalaman pegawai bisa meningkatkan pelayanan yang semakin efektif dan efisien melalui perilaku yang baik dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat.

KESIMPULAN DAN SARAN

Kesimpulan

Berdasarkan hasil analisis data yang diperoleh, berkenaan dengan judul Perilaku Aparatur Pelayanan Publik Pada Kelurahan Melayu Kota Piring maka mendapatkan hasil sebagai berikut:

1. Sebagian perilaku pegawai Kelurahan Melayu Kota Piring dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat sudah cukup baik, dan masih ada beberapa yang kurang mampu menunjukkan kesan yang baik kepada publik.
2. Dalam memberikan pelayanan yang baik kepada masyarakat pegawai selalu dituntut untuk menunjukkan sikap ramah dan sopan. Pada

indikator ramah Pegawai Kelurahan Melayu Kota Piring Tanjungpinang Timur selalu ramah dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. Dan pada indikator sopan, pegawai selalu bersikap sopan dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat.

3. Pegawai Kelurahan memiliki kepribadian yang baik yaitu selalu tulus dalam bekerja dan selalu memberikan respon yang positif jika menerima keluhan dan masukan saran tentang bagaimana pelayanan yang pegawai berikan kepada masyarakat. pegawai selalu bekerja dengan ikhlas yaitu tanpa membebani masyarakat dengan biaya-biaya dalam segala urusan.
4. Kemampuan pegawai dalam memberikan pelayanan terlihat dari bagaimana seorang pegawai itu mampu untuk melakukan tanggung jawabnya dengan baik kepada masyarakat. Pegawai Kelurahan Melayu Kota Piring sudah memiliki kemampuan intelektual dan kemampuan fisik yang baik. Pegawai selalu siap memberikan pelayanan kepada masyarakat dan mampu mengerjakan tugas yang diemban kepada mereka.

5. pegawai selalu termotivasi agar selalu menunjukkan perilaku yang baik agar menghargai waktu dan semangat dalam bekerja. Pada indikator tepat waktu dalam bekerja pegawai Kelurahan Melayu Kota Piring belum tepat waktu dalam bekerja, hal ini dapat dilihat masih ada pegawai yang jarang ditemukan di kantor pada jam kerja dan telat masuk kantor. Dan pada indikator semangat kerja, pegawai memiliki semangat kerja yang masih rendah terlihat dari urusan/berkas masyarakat sering ditumpuk tidak langsung dikerjakan.
6. Pegawai Kelurahan Melayu Kota Piring Tanjungpinang Timur selalu bersikap baik untuk menjaga kedekatan dengan masyarakat. Pegawai mengutamakan kepentingan publik dan berusaha untuk memahami kepentingan masyarakat dengan mempermudah segala urusan yang berhubungan dengan Kelurahan.
7. Pembelajaran sangat dibutuhkan untuk meningkatkan hasil kerja yang lebih baik, dari pembelajaran akan mengurangi kesalahan yang biasa ditemui dalam pekerjaan. Pada indikator meningkatkan kualitas kerja melalui pengalaman

pegawai Kelurahan Melayu Kota Piring memiliki pengalaman kerja yang masih kurang, hal ini terlihat dari pegawai masih kurang belajar dari kesalahan dan permasalahan yang sering ditemukan..

Saran

Adapun saran yang dapat disampaikan dari hasil penelitian ini, mengenai Perilaku Aparatur Pelayanan Publik Kelurahan Melayu Kota Piring yakni:

1. Pegawai dalam memberikan pelayanan kepada publik seharusnya dapat lebih ramah agar dapat memberikan kesan yang baik pada masyarakat.
2. Perlunya pegawai untuk lebih meningkatkan sikap yang lebih ramah dan sopan untuk mendukung peningkatan pelayanan, sehingga dengan sikap ramah masyarakat bisa lebih terbuka kepada pegawai.
3. Seharusnya pegawai dapat memberikan perhatian yang baik, yang mengesankan pihak yang menerima pelayanan/masyarakat dengan memberikan pelayanan dengan tulus dan tetap memberikan respon yang positif terhadap masukan dan keluhan masyarakat.
- 3 Meningkatkan kemampuan kerja dalam mendukung peningkatan pelayanan yang berkualitas.

- 4 Sebagai aparatur diharapkan bisa lebih menghargai waktu dalam bekerja, sehingga pekerjaan bisa diselesaikan dengan tepat waktu. Semangat kerja juga harus dimiliki pegawai untuk meningkatkan pelayanan yang baik.
- 5 Sebagai aparatur pemerintahan diharapkan agar lebih terbuka kepada masyarakat, agar masyarakat bisa lebih nyaman dalam menerima pelayanan dari aparatur.
- 6 Pegawai diharapkan untuk tetap belajar dari pengalaman dalam bekerja sehingga bisa memberikan solusi jika menemukan masalah dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat.

DAFTAR PUSTAKA

A. BUKU

- Arikunto, Suharsimi. 2010. *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik* Yogyakarta: Rineka Cipta.
- Boediono, 2003. *Pelayanan Prima Perpajakan*, Cetakan Kedua, Jakarta: Rineka Cipta.
- Fahmi, Irham. 2013. *Perilaku Organisasi*, Bandung : Alfabeta.
- Gibson, dkk. 1996. *Perilaku Organisasi*, Yogyakarta.
- Pasolong, Harbani. 2010. *Kepemimpinan Birokrasi*. Alfabeta: Bandung.
- Mahmudi, 2007. *Manajemen Kinerja Sektor Publik*, Edisi Revisi, Yogyakarta.
- Mustopadidjaja, 2003. *Sistem Administrasi Negara Kesatuan Republik Indonesia*, Jakarta : Lembaga Administrasi Negara republik Indonesia.
- Nawawi, Hadari. 2005. *Manajemen Strategik Organisasi Non Profit Bidang Pemerintahan*, Jakarta : Gajah Mada University Press.
- Robbins. P. Stephen. 2002. *Essentials Of Organizational Behavior*, Seventh edition, San Diego State University.
- Robbins. P. Stephen. 2006. *Perilaku Organisasi*, Edisi ke Sepuluh, Terjemahan PT. INDEKS.
- Sopiah. 2008. *Perilaku Organisasional*, Yogyakarta : CV ANDI OFFSET.
- Subkhi dan Jauhar. 2013. *Pengantar Teori dan Perilaku Organisasi*, Jakarta : PT Prestasi Pustakaraya.
- Sugiyono. 2010. *Metode Penelitian Administrasi dan R & B*, Bandung : Alfabeta.
- Sumarsono Sonny. 2004. *Metode Riset Sumber Daya Manusia*, Yogyakarta: Graha Ilmu.
- Sunyoto dan Burhanuddin. 2011. *Perilaku Organisasional*, Yogyakarta : CAPS.
- Surjadi. 2009. *Pengembangan Kinerja Pelayanan Publik*, Bandung : PT Refika Aditama.
- Thoha, Miftah. 1999. *Perilaku Organisasi*. Jakarta : PT RajaGrafindo Persada.
- Tyson, Tony Jackson. 2003. *Perilaku Organisasi*, Yogyakarta: ANDI Yogyakarta.
- Wibowo. 2013. *Perilaku Dalam Organisasi*, Jakarta : Rajawali Pers.

B. Dokumen

- Hasil Penelitian Pusat Studi Kependudukan dan Kebijakan Universitas Gadjah Mada Yogyakarta, 2001, *Mengenai Pelayanan Publik di Yogyakarta, Sumatera Barat, dan Sulawesi Selatan*. Yogyakarta.
- <http://thefriendkerz.blogspot.com/2013/04/10-definisi-perilaku-menurut-para-ahli.html>.di akses tanggal 31 Mei 2013.

Lembaga Administrasi Negara (2003)

Penelitian Pattiro. 2004.

Susanto Eko. 2013 Perilaku Individu Dalam Pelayanan Izin Mendirikan Bangunan, *Jurnal Eksekutif*, (<http://www.ejournal.Unsrat.ac.id>).