

**PERILAKU BIROKRAT DALAM PELAYANAN PUBLIK PADA
KANTOR DESA GETASREJO KECAMATAN GROBOGAN
KABUPATEN GROBOGAN**

Oleh:

Muhammad Sinung Andan Jatmiko¹
Correspondence Author: Sinung@gmail.com

¹Magister Administrasi Publik
Universitas Slamet Riyadi Surakarta

ABSTRAK

Praktik dalam proses penyediaan layanan publik di Indonesia saat ini masih dipenuhi dengan ketidakpastian mengenai waktu, biaya, dan metode layanan. Biaya dan waktu layanan tidak jelas bagi pengguna layanan. Hal ini sering terjadi karena prosedur pelayanan tidak mengatur kewajiban pemberi layanan dan juga hak-hak anggota masyarakat sebagai pengguna layanan itu sendiri. Selain itu kita juga sering melihat dan mendengar tindakan dan perilaku Aparatur Desa dalam memberikan pelayanan yang kurang sopan, kurang ramah dan terkadang juga ada tindakan yang bersifat diskriminatif. Penelitian ini menggunakan metode penelitian kualitatif. Penelitian kualitatif adalah penelitian yang berisi penelitian deskriptif dan cenderung menggunakan analisis. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui bagaimana perilaku birokrat di Desa Getasrejo terkait dengan kepedulian, kedisiplinan dan tanggung jawab birokrat dalam melayani masyarakat di Desa Getasrejo, Kecamatan Grobogan, Kabupaten Grobogan. Penelitian ini menggunakan metode penelitian kualitatif. Penelitian kualitatif adalah penelitian yang berisi penelitian deskriptif dan cenderung menggunakan analisis. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui bagaimana perilaku birokrat di Desa Getasrejo terkait dengan kepedulian, kedisiplinan dan tanggung jawab birokrat dalam melayani masyarakat di Desa Getasrejo, Kecamatan Grobogan, Kabupaten Grobogan. Hasil penelitian ini dapat disimpulkan bahwa perilaku birokrat di Desa Getasrejo masih perlu ditingkatkan agar masyarakat benar-benar mendapatkan pelayanan yang maksimal. Hal ini dapat dilihat dari: 1) Masih kurangnya kepedulian terhadap masyarakat karena masih ada tindakan diskriminatif dan masyarakat akan lebih percaya terhadap kinerja pihak berwenang jika ada transparansi dan profesionalisme dalam pengumpulan data. 2) Disiplin aparat desa juga masih kurang. Karena kita sering mendapati diri kita datang terlambat ke kantor, pulang lebih awal dan kode berpakaian terkadang tidak dipatuhi. 3) Dari sisi tanggung jawab, perlu adanya kerja sama, pengawasan dan tindakan tegas yang baik terhadap petugas dalam menjalankan tugasnya agar kecemburuan sosial tidak tercipta

Keywords: Bureaucratic Behavior, Public Services

Pendahuluan

Praktik dalam proses penyelenggaraan pelayanan publik di Indonesia dewasa ini masih dipenuhi dengan ketidakpastian waktu, biaya maupun cara pelayanannya. Biaya dan waktu pelayanan yang tidak jelas bagi para pengguna pelayanan. Hal tersebut sering terjadi karena prosedur pelayanannya tidak mengatur kewajiban dari penyelenggara pelayanan dan juga hak dari warga masyarakat sebagai pengguna pelayanan itu sendiri. Disamping itu juga sering melihat dan mendengar adanya tindakan dan juga perilaku Perangkat Desa dalam memberikan pelayanan yang kurang sopan, kurang ramah dan kadang ada juga tindakan yang sifatnya diskriminatif. Sebagai konsekuensi logisnya, hal inilah yang menjadi tugas pemerintah dalam meninjau kembali sistem pelayanan terutama pelayanan yang ada di daerah-daerah sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang ada.

Etika Administrasi Negara menjelaskan bahwa masalah moral dan etika dalam proses administrasi Negara mempunyai posisi yang sangat penting dalam proses administrasi Negara. pertimbangan-pertimbangan etika bukanlah sebuah langkah mundur, akan tetapi justru merupakan suatu upaya dalam menemukan pranata-pranata pembangunan yang bermoral dan berwatak serta upaya untuk mendapatkan bentuk interaksi yang ideal antara aparat dengan setiap warga negaranya (Kumorotomo, 2015).

Penilaian masyarakat dalam menilai langsung kinerja pemerintah berdasarkan pelayanan yang diterimanya baik secara langsung maupun secara tidak langsung. Para pelayan publik baik dari jabatansruktural yang paling tinggi sampai yang paling terendah sampai staff loket pelayanan pun memiliki tanggung jawab besar terhadap publik, dan tentunya sikap dan perilaku mereka kepada publik juga merupakan penentu keberhasilan mereka kepada masyarakat sebagai konsumen pelayanan. Karena

selama ini jika kita mendengar kata birokrasi maka yang timbul dalam pikiran masyarakat bahwa mereka akan menghadapi pelayanan yang prosedurnya berbelit-belit ,rumit ,dan tidak adanya kepastian serta pemungutan biaya liar dan terkadang harus dikenai biaya administrasi sedangkan dalam (Mahsyar, 2011) Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang pelayanan public dijelaskan bahwa pelayanan publik adalah suatu kegiatan ataupun rangkaian kegiatan dalam rangka memenuhi kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga Negara ataupun penduduk atas barang, jasa, dan pelayanan adaministratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik (Pasal 1 ayat 1). Sementara penyelenggara pelayanan publik itu sendiri yaitu setiap institusi penyelenggara Negara, korporasi, dan lembaga independen yang dibentuk semata-mata hanya untuk pelayanan publik (Pasal 2 ayat 2). Keberhasilan suatu organisasi dalam memberikan pelayanan administrasi kepada masyarakat itu tidak lepas dari perilaku birokrat dalam suatu organisasi, seperti halnya dengan pelayanan yang peneliti temukan di kantor Desa Getasrejo, masyarakat sering mengeluhkan pelayanan yang tidak sesuai dengan Standar Operasional Pelayanan (SOP). Masyarakat mengeluhkan mengenai ketelambatan pelayan publik yang pelayanannya kurang jelas dan tidak adanya kepastian, kurang disiplin karena sering dijumpai keterlambatan masuknya aparatur pemerintahan yang ada di Desa Getasrejo. Pendapat ini diperkuat dalam jurnal (Sartika, 2016) Analisis Perilaku Birokrasi Dalam Penyelenggaraan Pelayanan Publik.

Konteks hubungan birokrasi dan masyarakat dalam pelayanan publik sudah lama terdengar keluhan-keluhan masyarakat, akan tetapi sampai saat ini belum juga memberikan perubahan yang begitu berarti. Bahkan, masyarakat sangat mengharapkan dengan pergantian rezim akan membawa perubahan terhadap penyelenggaraan dalam pelayanan publik tidak pernah terwujud. Pemerintah sudah mengalami pergantian beberapa kali, akan tetapi perilaku birokrat masih belum mengalami banyak perubahan terutama dalam pelayanan publik. Hal inilah yang menyebabkan masyarakat banyak mengeluhkan pelayanan yang ada di Desa karena aparatur pemerintahan yang kurang disiplin dalam menjalankan tugas dan fungsinya, kurangnya kepedulian, kedisiplinan dan tanggung jawab dalam melayani masyarakat.

Dalam penyelenggaraan pelayanan yang ada di Desa Getasrejo peneliti melakukan observasi awal dan menemukan beberapa kegiatan pelayanan yang tidak sesuai dengan SOP pelayanan yang berkaitan dengan Kepedulian, Kedisiplinan, dan tanggung jawab Perangkat Desa. pelayanan yang baik (*good governance*) sangat berpengaruh terhadap perilaku birokrat, aparat yang peduli artinya memiliki daya tanggap atau respon yang baik terhadap kebutuhan masyarakat, tanpa melihat dari satu sisi warganya. Selain itu kedisiplinan juga sangat berperan penting terhadap pelayanan yang baik karena meskipun pelayanan di Desa itu tidak terlalu aktif akan tetapi aparat harus sadar bahwa tanggung jawab yang diberikan itu hanya semata-mata dijalankan untuk masyarakat.

Berdasarkan hasil observasi peneliti melihat bahwa SOP sudah dilaksanakan hanya saja perlu adanya transparansi dan profesionalitas dalam pengelolaan data sesuai dengan peraturan perundang undangan yang ada. Sehingga semua warga Desa Getasrejo mendapatkan pelakuan yang

sama tanpa adanya tindakan diskriminasi.

Dalam hal kepedulian aparat Desa masih belum sepenuhnya memberikan pelayanan yang maksimal kepada masyarakat karena masih adanya keluhan-keluhan terkait dengan bantuan sosial. Masyarakat sangat menginginkan agar aparat tegas dalam memberikan pelayanan bukan karena atas dasar unsur politik bahwa siapa yang kuat itulah yang di dukung sehingga yang lemah semakin merasa terpuruk dan tiak diperdulikan lagi yang membuat aparat bekerja bukan karena atas dasar rasa kasihan, bukan karena atas dasar kebaikan akan tetapi bekerja asal pimpinan senang dan mendapatkan gaji yang lebih. Pendapat ini diperkuat pendapat Bender dalam jurnal (Sari, Dessy Listiana and Rukiyah, 2016) kepedulian merupakan menjadikan diri kita terkait dengan orang lain dan apapun yang terjadi terhadap orang tersebut. Orang yang mengutamakan kebutuhan dan perasaan orang lain dari pada kepentingannya sendiri. Banyak yang merupakan dari kepedulian seperti kebaikan, dermawan, perhatian, membantu dan rasa kasihan.

Kedisiplinan Perangkat Desa merupakan bentuk perilaku yang juga memiliki pengaruh besar terhadap pelayanan yang maksimal kepada masyarakat. Berdasarkan hasil observasi awal peneliti menemukan beberapa bentuk pelanggaran seperti keterlambatan Perangkat Desa masuk kantor dan pulang lebih awal, cara berpakaian yang tidak sesuai dengan aturan yang ada. pendapat ini diperkuat oleh Wyckoff dan Unel dalam (Hasibuan, 2007) mengemukakan bahwa disiplin kerja merupakan, kemauan dan kesediaan kerja orang agar dapat taat dan patuh terhadap semua peraturan dan norma yang berlaku, kesadaran kerja adalah sikap suka rela dan merupakan panggilan tugas dan tanggung jawab bagi seorang Perangkat

Desa. Jadi untuk mendisiplinkan diri itu sendiri adalah bagaimana seorang Perangkat Desa mau bekerja atas dasar kesadaran diri sendiri yang merupakan tanggung jawab seorang Perangkat Desa.

Tanggung jawab Perangkat Desa sebagai suatu amanah yang harus dikerjakan sesuai dengan visi dan misi yang telah disepakati. Bekerja dengan penuh rasa tanggung jawab artinya Perangkat Desa mampu menjalankan pekerjaan sesuai dengan standar pelayanan yang ada namun di Kantor Desa masih tidak menjalankan tugas dengan baik.

Metode Penelitian

Penelitian ini menggunakan metode penelitian kualitatif. Penelitian kualitatif merupakan penelitian yang memuat tentang riset yang bersifat deskriptif dan lebih cenderung menggunakan analisis. Proses dan makna lebih di tonjolkan dalam penelitian kualitatif. Landasan teori digunakan sebagai pemandu sehingga fokus pada penelitian ini sesuai dengan fakta yang ada di lapangan dan juga memberikan gambaran umum mengenai penelitian dan juga sebagai bahan pembahasan dalam hasil penelitian, serta memahami dan menjelaskan bagaimana perilaku birokrat dalam pelayanan publik di Kantor Desa Getasrejo Kecamatan Grobogan Kabupaten Grobogan. Tipe penelitian adalah case study (studi kasus) yang dimaksudkan agar dapat mempelajari secara intensif mengenai latar belakang suatu masalah keadaan dan juga posisi peristiwa yang sedang berlangsung, serta interaksi wilayah unit sosial tertentu yang bersifat apa adanya (given). Dimana didalamnya terdapat upaya mendeteksikan, menganalisis, mencatat maupun menginterpretasikan kondisi yang saat ini terjadi sesuai dengan masalah yang diteliti. Penelitian ini akan dilaksanakan selama kurang lebih 2 bulan setelah pelaksanaan seminar proposal. Adapun lokasi penelitian ini adalah di Kantor Desa

Getasrejo Kecamatan Grobogan Kabupaten Grobogan. Kantor ini menjadi lokasi

penelitian disertai dengan adanya pertimbangan yaitu sampai saat ini birokrasi kerap mendapatkan kritikan karena sifatnya yang lamban dan terlalu berbelit-belit dan perilakunya yang tidak sesuai dengan tugas yang diberikan dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. Sebagaimana penelitian perilaku organisasi, maka organisasi sebagai unit analisis untuk diteliti. Dengan demikian, unit analisis dalam penelitian ini adalah aparat Desa Getasrejo yang melaksanakan tugas umum pemerintahan. Teknik penentuan informan dilakukan secara purposive memilih orang-orang yang dianggap paling mengetahui dan dapat memberikan informasi sesuai dengan tujuan penelitian. Lofland dalam bukunya (Moleong, 2007) mengatakan bahwa sumber data utama penelitian kualitatif ini yaitu kata-kata, dan ataupun tindakan dan selebihnya yaitu sebagai data tambahan yang meliputi dokumen dan lain sebagainya. Dalam penelitian ini menggunakan dua sumber data sebagai berikut:

1. Data Primer

Data primer merupakan data yang di ambil sesuai dengan data aslinya, Data tersebut harus didapatkan dengan menggunakan instrumen yang dilakukan pada saat tertentu dan hasilnya tidak dapat di generalisasikan dan hanya dapat digambarkan keadaan pada saat itu. Menggunakan istilah teknis narasumber atau responden ialah seseorang yang dijadikan sebagai tempat penelitian atau orang yang dijadikan sebagai sarana mendapatkan informasi (Narimawati, 2008).

2. Data Sekunder

Data sekunder ialah data yang sudah dikumpulkan dengan tujuan selain menyelesaikan permasalahan yang sedang dihadapi, juga data ini dapat ditemukan dengan cepat. (Sugiyono, 2016) mengatakan bahwa data sekunder merupakan sumber data yang tidak memberikan secara langsung data kepada pengumpul data, seperti melalui orang lain dan atau lewat dokumen. Sumber data sekunder digunakan untuk mendukung informasi yang di dapatkan dari sumber data primer yaitu dari bahan pustaka, literatur-literatur, dokumen, penelitian terdahulu, buku, laporan-laporan, dan catatan perkuliahan yang berhubungan dengan masalah yang dibahas. Teknik pengumpulan data adalah langkah paling strategis dalam sebuah penelitian, sebab tujuan utama dari sebuah penelitian ialah mendapatkan data yang akurat, sehingga tanpa mengetahui teknik pengumpulan data tidak akan memperoleh data yang akan digunakan. pada penelitian ini peneliti menggunakan metode observasi, wawancara dan dokumentasi. (Sugiyono, 2016) mendefinisikan analisis data yaitu mencari dan menyusun secara sistematis data yang telah didapatkan dari hasil wawancara, catatan di lapangan, dan dokumentasi, dengan menjabarkan ke dalam unit-unit, mengelola data ke dalam kategori, menyusun ke dalam pola, melakukan sintesa, memilih mana penting dan mana yang harus dipelajari, dan kemudian membuat sebuah kesimpulan sehingga mudah dimengerti baik itu diri sendiri atau orang lain. Teknik analisis data yang digunakan pada penelitian ini yaitu teknik analisis data di lapangan model Miles Dan Huberman, yang disebut pula dengan istilah teknik analisis data dan interaktif dimana analisis data. Pengambilan data dilakukan secara terus menerus dan interaktif sampai tuntas, sehingga datanya sudah jenuh. Proses analisis data menurut model Miles dan Huberman yaitu meliputi aktivitas

pengumpulan data, data display (penyajian data), data reduction (reduksi data), dan conclusion drawing atau penarikan kesimpulan/ verifikasi (Miles, Matthew B and Huberman, 1992). Pada penelitian kualitatif peneliti harus mampu mengungkapkan kebenaran yang bersifat objektif, oleh karena itu keabsahan data pada penelitian kualitatif sangat penting. (Sugiyono, 2016) mengatakan bahwa triangulasi adalah teknik pengumpulan data yang sifatnya menggabungkan berbagai teknik dalam pengumpulan data dan sumber data yang ada. Triangulasi dalam pengujian kredibilitas dapat didefinisikan sebagai pemeriksaan data dengan berbagai cara dan waktu. Dengan demikian terdapat triangulasi sumber, triangulasi teknik pengumpulan data, dan waktu (Sugiyono, 2016).

Hasil dan Pembahasan

Pemerintah Desa Getasrejo dalam melaksanakan pelayanan kepada masyarakat dalam hal ini berkaitan dengan perilaku birokrat diharapkan mampu memberikan pelayanan prima sehingga masyarakat puas dengan kinerja aparat Desa. Wujud penerapan perilaku birokrat yang dilakukan di Desa Getasrejo meliputi Kepedulian, Kedisiplinan, dan tanggung jawab. Keberhasilan dalam mengemban amanah itu sangat ditentukan perilaku birokrat itu sendiri agar pelayanan bisa berjalan sesuai dengan kehendak baik itu kebutuhan masyarakat dan juga visi misi yang ada di Desa Getasrejo.

1. Kepedulian

Salah satu upaya dalam menjalankan tugas yang diberikan sebagai aparat pemerintahan adalah kepedulian terhadap pelanggan, daya tanggap (kepekaan) terhadap segala

kebutuhan masyarakat memberikan kenyamanan kepada masyarakat khususnya di Desa Getasrejo setiap aparat itu harus mampu beradaptasi dengan wilayah disekitar. Selain itu pimpinan juga harus menunjukkan kepedulian terhadap bawahannya dengan menyediakan fasilitas-fasilitas yang menunjang pelayanan dan adanya sistem penghargaan sehingga aparat Desa dapat bekerja dengan baik dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. Kepedulian dapat dilihat dari daya tanggap aparat, perhatian, dan juga inisiatif dalam bekerja.

a. Daya tanggap aparat terhadap keinginan pelayanan

Hasil penelitian di Desa Getasrejo Perangkat Desa menyapa setiap masyarakat yang datang mengurus di Desa Getasrejo. Respon yang diberikan oleh aparat Desa setiap warga yang datang Perangkat Desa langsung menanyakan maksud dan tujuan datang di Desa Getasrejo sehingga Perangkat Desa langsung bertindak cepat. daya tanggap Perangkat Desa di Desa masih sangat baik, dan dari hasil observasi dari masyarakat bahwa pelayanan di Desa mengenai persuratan memang tidak ada masalah. (Widodo, 2001) mengemukakan bahwa kepedulian dalam perilaku birokrasi merupakan aparat yang merespon dengan cepat dan memahami apa yang menjadi tuntutan publik dan berusaha untuk memahaminya, tidak menunda-nunda waktu, dan memperpanjang jalur administrasi ataupun mengutamakan prosedur akan tetapi mengabaikan substansi dalam melakukan pelayanan.

b. Perhatian aparat dalam pemberian pelayanan

Hasil wawancara menunjukkan bahwa masih kurangnya perhatian dari kepala Desa harus memperhatikan segala kebutuhan dari setiap aparat dalam bekerja seperti laptop, motivasi secara langsung ataupun pemberian tunjangan kinerja

maupun fasilitas lain yang menunjang pelayanan dan juga kenyamanan dalam bekerja sehingga aparat merasa nyaman dalam memberikan pelayanan sehingga dapat berjalan secara maksimal. Kepala Dusun juga harus lebih teliti dan tidak tidak tebang pilih dalam memperhatikan warganya, transparan dan profesional Sehingga warga merasa puas dengan kinerja Kepala Dusun. Dalam jurnal Sartika (2019) mengemukakan kebutuhan merupakan bagian dalam karakteristik individu sehingga dalam pelaksanaan pekerjaan dalam hal pelayanan perilaku Perangkat Desa harus dapat memenuhi kebutuhan organisasi maupun kebutuhan masyarakat. Karakteristik individu yang berkaitan dengan kebuthan dalam pelayanan menunjukkan bahwa perilaku Perangkat Desa di Desa Lambara sudah mengupayakan kebutuhan dalam pelayanan. hasil penelitian secara keseluruhan menunjukkan bahwa dalam hal pemenuhan kebutuhan belum sesuai dengan kebutuhan dalam membentuk perilaku birokrasi karena ketidak sesuaian antara harapan pelayanan dengan kebuthan masyarakat.

c. Inisiatif aparat dalam pemberian layanan.

Hasil wawancara di atas dapat dilihat bahwa respon masyarakat terhadap kinerja aparat Desa masih kurang baik. Hal ini dapat dilihat dari kontribusi masyarakat terhadap kegiatan-kegiatan yang dilaksanakan oleh pihak Desa masih kurang. kerjasama aparat Desa dengan masyarakat itu sangat penting untuk bisa membangun Desa Getasrejo sesuai dengan visi dan misi yang telah ditetapkan. Maka dari itu aparat perlu melakukan sebuah inisiatif agar masyarakat bisa proaktif bekerja sama dengan aparat Desa. Kemudian aparat yang juga tidak kalah memiliki peran

penting ialah Kepala Dusun, RT, dan RW yang tentunya lebih dekat dengan masyarakat dan mengetahui apa yang menjadi keluhan masyarakat. kurangnya koordinasi yang baik antara aparat Desa, kurangnya inisiatif dan data yang tidak objektif sehingga data yang menerima bantuan ini tidak maksimal. Bender dalam (Sari, Dessy Listiana and Rukiyah, 2016) mengemukakan bahwa kepedulian adalah menjadikan diri kita terkait dengan orang lain dan apapun yang terjadi terhadap orang tersebut. Orang yang mengutamakan kebutuhan dan perasaan orang lain daripada kepentingannya sendiri. Banyak yang merupakan dari kepedulian seperti kebaikan, dermawan, perhatian, membantu dan rasa kasihan.

2. Kedisiplinan

Kedisiplinan kerja berupa ketaatan terhadap segala aturan yang ditetapkan di Desa Getasrejo, kehadiran tepat waktu dan pulang sesuai jadwal yang ditentukan, disiplin dalam bekerja sesuai dengan budaya organisasi dan menjalankan etos kerja yang optimal. Kedisiplinan ini sangat penting untuk di pahami dan dijalankan oleh aparat Desa untuk mendukung pelayanan yang prima. Untuk itu aparat harus mematuhi setiap aturan yang sudah ditetapkan dalam suatu organisasi.

a. Disiplin waktu

Hasil wawancara ini kedisiplinan Perangkat Desa harus betul-betul dari kesadaran diri sendiri karena meskipun aturan yang di tetapkan tapi tidak melalui kesadaran diri sendiri itu merupakan hal yang sangat sulit untuk diatasi dan akan menjadi kebiasaan. Aparat masih sering terlambat datang dan pulang lebih awal. hal inilah yang menyebabkan pelayanan masih sering tertunda. Menurut Wyckoff dan Unel dalam (Hasibuan, 2007) disiplin kerja merupakan kesadaran, kesedian dan kemauan kerja orang agar taat dan tunduk pada semua peraturan dan norma

yang berlaku, kesadaran kerja merupakan sikap sukarela dan panggilan akan tugas dan tanggung jawab seorang karyawan.

b. Disiplin peraturan

Hasil wawancara di atas dapat dilihat bahwa pimpinan sangat mengutamakan kedisiplinan Perangkat Desa terutama dalam membangun etos kerja, menaati peraturan yang ada dalam rangka memberikan pelayanan yang baik kepada masyarakat namun masih terkendala oleh waktu datang perangkat desa. Akan tetapi kedisiplinan Perangkat Desa dalam berpakaian masih kurang karena kadang- kadang Perangkat Desa tidak menggunakan pakaian sesuai dengan aturan yang ada terutama seorang pimpinan itu harus memberikan contoh yang baik kepada bawahannya meskipun hal yang dianggap tidak terlalu penting. Menurut (Soengeng, 1994) bahwa kedisiplinan merupakan suatu

kondisi yang tercipta dan terbentuk melalui proses dari serangkaian perilaku yang enunjukkan nilai-nilai kepatuhan, ketentraman, kesetiaan, ketaatan, ketertiban dan keteraturan.

c. Disiplin tanggung jawab

Hasil wawancara diatas dapat disimpulkan bahwa tanggung jawab sekertaris sangat memperhatikan kebutuhan Perangkat Desa mengenai apa saja yang perlu dimasukkan dalam penganggaran sehingga nantinya tidak menghambat pelaksanaan tugas dan pelayanan kepada masyarakat akan tetapi setiap mengusulkan kebutuhan tidak bisa didapatkan secara langsung karena sudah ada pihak terkait yang mengurus hal tersebut. Akan tetapi di sisi lain Perangkat Desa terkadang kesulitan dalam melaksanakan tugas karena terkendala dengan fasilitas

yang kurang memadai seperti komputer. Selain itu bantuan yang diberikan kepada masyarakat belum merata terutama di Dusun Sanggrahan dan Wilayah Dusun Pancan masih banyak yang membutuhkan bantuan sedangkan di Wilayah Dusun Getasrejo sudah menerima bahkan ada keluarga mampu yang menerima. Barata dalam jurnal (Hasanah, 2019) juga mengemukakan beberapa dimensi pelayanan prima diantaranya:

- 1) Ability (kemampuan), yaitu keterampilan dan pengetahuan yang diperlukan untuk menunjang program pelayanan prima, yang meliputi kemampuan bidang kerja yang ditekuni, mampu berkomunikasi secara efektif, mengembangkan motivasi dan menggunakan public relation sebagai instrumen dalam membangun dan membina organisasi.
- 2) Attitude (sikap) merupakan perilaku yang harus ditunjukkan (ditonjolkan) pada saat melayani pelanggan.
- 3) Appereance (penampilan) yaitu penampilan dari seseorang, baik bersifat fisik maupun non fisik, yang mampu merefleksikan kepercayaan diri dan juga kredibilitas dari pihak lain.
- 4) Attention (perhatian) ialah bentuk kepedulian terhadap pelanggan, yang berhubungan dengan bentuk perhatian terhadap keinginan dan kebutuhan pelanggan dan juga pemahaman atas saran dan kritikan.
- 5) Action (tindakan) ialah berbagai bentuk kegiatan nyata yang harus dilakukan dalam melayani masyarakat.
- 6) Accountability (tanggung jawab) ialah suatu sikap keberpihakan terhadap pelanggan sebagai bentuk kepedulian untuk menghindarkan dan meminimalkan kerugian maupun ketidakpuasan pelanggan.

3. Tanggung jawab

Tanggung jawab merupakan kesadaran manusia akan tingkah laku dan perbuatannya yang disengaja maupun tidak disengaja untuk melakukan kewajibannya.

Kewajiban adalah sesuatu yang dibedakan terhadap seseorang Oleh sebab itu, orang yang bertanggung jawab dapat memperoleh kebahagiaan, karena ia bisa menunaikan kewajibannya. Kebahagiaan tersebut dapat dirasakan oleh dirinya ataupun oleh orang lain. Tanggung jawab akan semakin melekat pada diri seseorang apabila tingkah laku dan perbuatan yang wajib dilakukan terhadap orang lain atas dasar pengabdian (Thoha, 2008).

a. Tanggung jawab pada tupoksi

Hasil wawancara diatas dapat dilihat bahwa orang yang bekerja sebagai aparat harus mampu mempertanggung jawabkan tugas yang di amanahkan dan tentunya menjadi seorang Perangkat Desa harus taat pada aturan demi kemajuan organisasi. dalam melaksanakan tugas tentunya harus mampu mempertanggung jawabkan segala tugas yang diberikan dan tentu harus berani dan teliti dalam bertindak demi mensejahterakan rakyat. Dalam jurnal (Sartika, 2016) tanggung jawab sangat penting menunjang pencapaian perilaku di dalam birokrasi karena melalui tanggung jawab yang dimiliki menghasilkan perilaku baik dan membawa birokrasi lebih bertanggung jawab terhadap publik.

b. Tanggung jawab pada pimpinan

Hasil wawancara di atas dapat dilihat bahwa aparat Desa memberdayakan masyarakat dengan menyediakan ebutuhan-kebutuhan masyarakat dalam rangka meningkatkan taraf perekonomian masyarakat yang ada di Desa Getasrejo, pelayanan persuratan di kantor sudah baik akan tetapi kadang lambatnya Perangkat Desa datang ke kantor

akhirnya warga yang datang di Desa untuk mengurus harus menunggu. Mangkunegara (Salutondok, Yohanis and Soegoto,2015) kinerja Perangkat Desa ialah hasil kerja secara kualitas dan kuantitas yang telah dicapai oleh seorang Perangkat Desa dalam melaksanakan tugasnya sesuai dengan tanggung jawab yang telah diberikan kepadanya.

c. Tanggung jawab pada publik

Hasil wawancara dengan 2 Kepala Dusun yang berbeda dapat dilihat bahwa perilaku birokrat ini dari segi tanggung jawab belum merata karena dapat dilihat yang menerima bantuan itu lebih banyak di Dusun Pancan bahkan ada keluarga mampu yang menerima dibandingkan Dusun Getasrejo. Hal ini disebabkan karena kurangnya koordinasi antara aparat Desa dan juga lemahnya pengawasan sehingga timbulah kecemburuan sosial. Kemudian disisi lain masyarakat yang menerima bantuan menjadi tidak peduli dengan kegiatan sosial terutama dalam hal gotong – royong. Menurut Barata dalam (Hasanah, 2019) mengemukakan bahwa pelayanan prima ialah bentuk kepedulian kepada masyarakat dengan memberikan pelayanan yang terbaik untuk memfasilitasi kemudahan dalam pemenuhan kebutuhan dan mewujudkan kepuasannya, agar mereka selalu loyal kepada organisasi.

Hal yang masih perlu ditingkatkan lagi dan tentunya pengawasan yang ketat akan mampu meningkatkan kepercayaan masyarakat yang ada di wilayah Desa Getasrejo. Namun hal yang masih perlu mengawasi dan menindak tegas apabila aparat Desa ini tidak memperhatikan dengan baik dalam melaksanakan tugasnya seperti: mengumpulkan data penerima bantuan, sehingga tidak terjadi kecemburuan sosial.

Dari penjelasan diatas terkait perilaku birokrat yang diterapkan di Desa Getasrejo seperti kepedulian, kedisiplinan, dan tanggung jawab ini sangat penting untuk dipahami dan dijalankan oleh setiap aparat

yang ada di Desa Getasrejo. Pelayanan yang baik adalah pelayanan yang dilakukan dengan rasa penuh tanggung jawab, tidak menyulitkan warga masyarakat dengan kata lain pelayanan prima.

Etika juga dibutuhkan dalam administrasi publik. Etika dapat dijadikan sebagai pedoman dan pengarah tentang apa yang seharusnya dilakukan oleh setiap aparat birokrasi dalam melaksanakan suatu kebijakan politik, dan sekaligus juga diterapkan sebagai standar dalam menilai apakah perilaku birokrat dalam menjalankan aturan-aturan birokrasi dapat dikatakan baik ataukah buruk. Ada 6 ide agung mengenai landasan etika yang bisa dijadikan sebagai pedoman dalam bertindak, yaitu: Kebenaran, Kebaikan, Keindahan, Kebebasan, Persamaan, dan Keadilan.

Ada banyak faktor yang menyebabkan para birokrat melakukan suatu perilaku penyimpangan dalam menjalankan tugas dan fungsinya sebagai aparatur pemerintahan terkadang mengabaikan prinsip-prinsip etika sehingga muncullah mal-administrasi. Ada 2 faktor yang menyebabkan munculnya mal- administrasi yaitu: (1) faktor internal adalah faktor yang ada pada diri pribadi seseorang untuk melakukan tindakan mal-administrasi seperti: niat, dorongan maupun kemauan yang tumbuh dalam diri pribadi seseorang. Kemudian (2) faktor eksternal adalah faktor yang berada diluar diri manusia yang melakukan suatu tindakan mal-administrasi. Seperti: lemahnya pengawasan, lemahnya peraturan maupun wilayah kerja yang memungkinkan kesempatan untuk melakukan tindakan mal-administrasi.

Hal seperti inilah yang menyebabkan pelayanan yang ada di suatu instansi akan menjadi penghambat berkembangnya suatu organisasi. Salah satu cara yang dilakukan oleh aparat Desa terutama pimpinan yang memiliki peran penting, sebagai contoh, sebagai motivator terhadap bawahannya agar bekerja atas dasar karena telah dipilih sebagai pelayan masyarakat.

Manusia merupakan salah satu faktor yang sangat penting dalam suatu organisasi. kinerja organisasi sangat bergantung pada pada kinerja individu yang bekerja di dalamnya. Dalam melakukan suatu pekerjaan individu itu sendirilah yang akan menentukan sehingga upaya untuk memajukan suatu organisasi itu harus dimulai dulu dari anggotanya. Selain itu fasilitas yang dibutuhkan Perangkat Desa oleh karena itu pemahaman terhadap perilaku seseorang menjadi sangat penting dalam rangka meningkatkan kinerja.

Kesimpulan

Berdasarkan pada uraian diatas pada penelitian mengenai perilaku birokrat yang telah dilaksanakan di Desa Getasrejo Kecamatan Grobogan Kabupaten Grobogan, dapat disimpulkan sebagai berikut:

1. Kepedulian terhadap masyarakat masih kurang karena masih adanya tindakan diskriminatif dan masyarakat akan lebih percaya dengan kinerja aparat apabila ada transparansi dan profesionalisme dalam pendataan.

2. Kedisiplinan Perangkat Desa juga masih kurang karena sering dijumpai terlambat masuk kantor, pulang lebih awal dan aturan berpakaian kadang-kadang tidak dipatuhi.

3. Dari segi tanggung jawab perlu adanya kerja sama yang baik, pengawasan dan tindakan tegas terhadap aparat dalam melaksanakan tugas sehingga tidak tercipta kecemburuan sosial. Setelah melakukan penelitian langsung di Desa

Getasrejo dan juga di Wilayah masyarakat Desa Getasrejo. Maka ada beberapa poin yang menjadi masukan diantaranya:

1. Perlu adanya tindakan tegas dari pimpinan agar aparat bisa menjalankan tugas dengan penuh rasa tanggung jawab. Pimpinan memperhatikan dengan baik bawahannya, memberikan motivasi agar Perangkat Desa taat pada aturan organisasi, datang tepat waktu dan pulang sesuai dengan aturan yang sudah ditetapkan.

2. Untuk mendapatkan kepercayaan dari warga masyarakat tentunya harus ada transparansi dan profesionalisme dalam pengelolaan data penerima bantuan sosial.

Daftar Pustaka

- Ali, E. M. (2012). *Kepemimpinan Trasformasional Dalam Birokrasi Pemerintahan PT. Multicerdas Publishing.*
- Hasanah, D. I. (2019). *Moral Dan Etika Birokrasi Dalam Pelayanan Publik. Jurnal Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik, 3, 48–58.*
- Hasibuan, M. S. (2007). *Manajemen Sumber Daya Manusia Perusahaan.* Bandung: PT. Bumi Aksa.
- Hidayat, Rahmat and Cavorina, A. (2017). *Pengaruh karakteristik individu dan wilayah kerja terhadap kinerja karyawan PT Cladtek bi metal manufacturing. Journal of Applied Business Administration, 1, 337–347.*
- Keputusan Menpan. (2003). *Kepemenpan No.63/KEP/M.PAN/7/2003 tentang Pedoman umum penyelenggaraan Pelayanan Publik.*
- Kumorotomo, W. (2015). *Etika administrasi negara.* Jakarta: Rajawali Pers.(13th ed.).
- Mahsyar, A. (2011). *Masalah pelayanan publik di Indonesia dalam*

- perspektif administrasi publik. *Jurnal Ilmu Pemerintahan*, 2.
- Miles, Matthew B and Huberman, A. M. (1992). *Analisis Data Kualitatif*. Terjemahan Tjetjep Rohendi Rohidi. (1992). Jakarta: Penerbit Universitas Indonesia.
- Moleong, L. J. (2007). *Metodologi penelitian kualitatif*. Edisi Revisi. Bandung: PT, Remaja Rosdakarya.
- Moleong, L. J. (2014). *Metode Penelitian Kualitatif*. PT Remaja Rosdakarya. Mustafa, D. (2018). *Birokrasi pemerintahan*. Bandung: CV, Alfabeta. (edisi revisi).
- Nancy, J. (2015). *Perilaku Birokrasi Dalam Pelayanan Publik (Studi Kasus: Padabadan Perizinan Terpadu Dan Penanaman Modal /Bptpm) Dikota Makassar*. Universitas Hasanuddin.
- Narimawati, U. (2008). *Metodologi Penelitian Kualitatif Dan Kuantitatif, Teori Dan Aplikasi*. Bandung : Agung Media.
- Pananrangi, Andi Rasyid and SH, M. P. (2017). *Etika Birokrat*. Makassar: CV, Sah Media.
- Pasolong, H. (2017). *Teori Administrasi Publik*. Bandung: CV, Alfabeta.
- Peraturan Pemerintah. (2018). Sugiyono. (2016). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif & R&D*. Bandung: Alfabeta. Alfabeta
- Peraturan Pemerintah Nomor 17 Tahun 2018 Pasal 25 Tentang Kecamatan.
- Putra, Eka And Ilham, M. (2016). *Perilaku Birokrasi Pemerintah Dalam Pelayanan Administrasi Pada Kantor Kecamatan Bontoala Kota Makassar*. Universitas Hasanuddin.
- Robbins, SP and Coulter, M. (2005). *Manajemen Edisi ke-8*. Slamet H, penerjemah; Indriani, editor. PT Indeks, Jakarta. Terjemahan (8th ed.).
- Salutondok, Yohanis and Soegoto, A. S. (2015). Pengaruh kepemimpinan, motivasi, kondisi kerja dan disiplin terhadap kinerja Perangkat Desa di kantor sekretariat DPRD Kota Sorong. *Jurnal EMBA: Jurnal Riset Ekonomi, Manajemen, Bisnis Dan Akuntansi*, 3.
- Sari, Aprilina Kartika and Dwimawanti, Ida Hayu and Nurcahyanto, H. (2014). Analisis Disiplin Kerja Perangkat Desa Negeri Sipil di Badan Pendidikan dan Pelatihan Provinsi Jawa Tengah. *Journal of Public Policy and Management Review*, 3, 252–261.
- Sari, Dessy Listiana and Rukiyah, R. (2016). Sikap Pustakawan Layanan Referensi di Kantor Arsip dan Perpustakaan Daerah Kabupaten Wonosobo dalam Melayani Pemustaka. *Jurnal Ilmu Perpustakaan*, 5, 21–30.
- Sartika, D. (2016). Analisis Perilaku Birokrasi Dalam Penyelenggaraan Pelayanan Publik di Desa Lambara Kecamatan Tawaeli. Universitas Tadulako. *Jurnal Administrasi Publik*, Volume 1 (7), Juli 2013 hlm 135-146. Katalogis, 1.
- Soegeng, P. (1994). *Disiplin Kiat Menuju Sukses*. Jakarta: PT Pradya Paramita. Sugiyono, P. D. (2010). *Metode penelitian pendidikan pendekatan kuantitatif, kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Thoha, M. (2003). *Perilaku organisasi konsep dasar dan aplikasinya*. Jakarta: Rajawali Grafindo Persada.
- Thoha, M. (2008). *Teori-teori Mutakhir Administrasi Publik*. Yogyakarta: Rangkang Education.

- Undang Undang, R. I. (2009a). Undang-Undang No. 25 Tahun 2009 Pasal 21 Tentang Standar Pelayanan Publik.
- Undang Undang, R. I. (2009b). UU No. 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik. Undang Undang, R. I. (2009c). UU Nomor 25 Tahun 2009 Pasal 4 Tentang Asas- Asas Pelayanan Publik.
- Widodo, J. (2001). Good governance: telaah dari dimensi akuntabilitas dan kontrol birokrasi pada era desentralisasi dan otonomi daerah. Insan Cendekia Surabaya
- Wignjosoebroto, S. (1999). Etika Profesional: Pengalaman dan Permasalahan. Makalah Simposium. Jakarta: PT. Pustaka Diam. (edisi revi).
- Yaris, M. (2005). Perilaku Birokrasi. Jakarta: Rajawali Press.