

## PERILAKU BIROKRASI PEMERINTAH DALAM PELAYANAN DI KANTOR CAMAT BIRINGKANAYA KOTA MAKASSAR

Ahmad Rosandi Sakir

Universitas Pattimura, Indonesia

[abmadrosandi8@gmail.com](mailto:abmadrosandi8@gmail.com)

Diserahkan tanggal 06 Oktober 2023 | Diterima tanggal 09 Oktober 2023 | Diterbitkan tanggal 31 Desember 2023

### Abstract:

*This research explores the behavior of bureaucracy at the Biringkanaya Subdistrict Office, Makassar City, and its impact on administrative services. Focusing on factors such as leadership, employee competence, recognition, workplace facilities, interaction with the community, and service effectiveness, this study employs a qualitative approach with a case study design. The research involves the Biringkanaya Subdistrict Office to ensure the relevance and accuracy of findings regarding bureaucratic behavior in local-level administrative services. The results indicate that bureaucratic behavior is influenced by leadership values, internal norms, and societal dynamics. Effective leadership can enhance service efficiency, while employee competence shapes service quality. The evaluation of the reward system emphasizes the importance of recognizing employee performance. Adequate workplace facilities and supportive technology also play a role in improving bureaucratic efficiency. Interaction with the community has proven to be a crucial factor in building a positive government image. Employee attitudes, effective communication, and responsiveness to community needs are key determinants of public trust. The evaluation of service effectiveness underscores the importance of recognition, positive interaction, and responsiveness to change. Recommendations are provided to strengthen leadership, develop employee competence, improve the reward system, enhance workplace facilities, increase interaction with the community, and improve responsiveness to change. The implementation of these recommendations is expected to enhance the effectiveness of administrative services at the Biringkanaya Subdistrict Office and contribute to a deeper understanding of the dynamics of bureaucratic behavior in the context of public services.*

**Keywords:** Bureaucracy, Service, Behavior

### Abstrak:

*Penelitian ini mengeksplorasi perilaku birokrasi di Kantor Camat Biringkanaya, Kota Makassar, dan dampaknya pada pelayanan administrasi. Dengan fokus pada faktor-faktor seperti kepemimpinan, kompetensi pegawai, penghargaan, fasilitas kerja, interaksi dengan masyarakat, dan efektivitas pelayanan, penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan desain studi kasus. Penelitian ini melibatkan Kantor Camat Biringkanaya untuk memastikan relevansi dan keakuratan temuan perilaku birokrasi dalam pelayanan administrasi di tingkat lokal. Hasil penelitian menunjukkan bahwa perilaku birokrasi dipengaruhi oleh nilai kepemimpinan, norma internal, dan dinamika masyarakat. Kepemimpinan yang efektif dapat meningkatkan efisiensi layanan, sementara kompetensi pegawai membentuk kualitas layanan. Evaluasi sistem penghargaan menyoroti pentingnya pengakuan terhadap kinerja pegawai. Fasilitas kerja yang memadai dan teknologi yang mendukung juga memainkan peran dalam meningkatkan efisiensi birokrasi. Interaksi dengan masyarakat terbukti menjadi faktor krusial dalam membangun citra positif pemerintah. Sikap pegawai, komunikasi yang efektif, dan responsivitas terhadap kebutuhan masyarakat menjadi penentu utama kepercayaan masyarakat. Evaluasi efektivitas pelayanan menekankan pentingnya penghargaan, interaksi positif, dan responsivitas terhadap perubahan. Rekomendasi diberikan untuk memperkuat kepemimpinan, mengembangkan kompetensi pegawai, meningkatkan sistem penghargaan, memperbaiki fasilitas kerja, meningkatkan interaksi dengan masyarakat, dan meningkatkan responsivitas terhadap perubahan. Implementasi rekomendasi diharapkan dapat meningkatkan efektivitas pelayanan administrasi di Kantor Camat Biringkanaya dan memberikan kontribusi pada pemahaman lebih lanjut tentang dinamika perilaku birokrasi dalam konteks pelayanan publik.*

**Kata Kunci:** Birokrasi, Pelayanan, Perilaku

Copyright © 2023, Author

This is an open-access article under the [CC BY-NC-SA 4.0](https://creativecommons.org/licenses/by-nc-sa/4.0/)



## PENDAHULUAN

Birokrasi, sebagai suatu sistem administrasi pemerintahan yang memiliki ciri khas struktur hierarkis dan prosedur formal, telah menjadi elemen pokok dalam menjalankan fungsi pemerintahan di berbagai negara. Istilah ini seringkali menciptakan gambaran tentang keberlanjutan, ketertiban, dan kestabilan dalam konteks penyelenggaraan pelayanan publik. Meskipun demikian, konsep birokrasi juga sering dikaitkan dengan kekakuan, lambatnya proses keputusan, dan kurangnya inovasi. Birokrasi memiliki peran yang sangat penting dalam menyusun dan mengimplementasikan kebijakan pemerintah, menjalankan fungsi-fungsi dasar negara, serta memberikan pelayanan kepada masyarakat. Struktur hierarkis dalam birokrasi memfasilitasi distribusi tugas dan tanggung jawab secara sistematis, menciptakan suatu kerangka kerja yang diharapkan dapat meningkatkan efisiensi dan keadilan dalam penyelenggaraan pemerintahan.

Namun, peran birokrasi tidak selalu sejalan dengan harapan. Keterbatasan birokrasi sering kali muncul dalam bentuk kekakuan administratif, lambatnya respon terhadap perubahan, dan munculnya birokratisme yang mengutamakan proses formal dibandingkan hasil yang diinginkan. Perubahan sosial, ekonomi, dan teknologi yang cepat memunculkan tuntutan terhadap birokrasi untuk beradaptasi dan berinovasi (Karinda & Zaman, 2021).

Kantor camat memberikan pelayanan administrasi yang merupakan bagian penting dari hubungan langsung antara pemerintah dan masyarakat. Dalam dinamika kompleks pelayanan publik, perilaku birokrasi yang efektif dan efisien menjadi komponen penting yang dapat membentuk citra pemerintah di mata masyarakat dan menentukan keberhasilan sistem administrasi pemerintahan. Upaya penelitian ini adalah untuk mengeksplorasi lebih jauh bagaimana perilaku birokrasi pemerintah terlihat dalam pelayanan administrasi di Kantor Camat Biringkanaya, Kota Makassar. Kantor Camat Biringkanaya bukan hanya sebuah organisasi yang memberikan layanan publik; lebih dari itu, itu adalah representasi dari cara pemerintahan setempat merencanakan dan berinteraksi dengan masyarakatnya. Oleh karena itu, kualitas hubungan antara pemerintah dan masyarakat setempat dipengaruhi langsung oleh pemahaman yang mendalam tentang perilaku birokrasi di kantor ini (Fajriah & Razak, 2020).

Studi sebelumnya di Kantor Kecamatan Bontoala Kota Makassar menunjukkan bahwa banyak faktor penting memengaruhi perilaku birokrasi dalam pelayanan administrasi. Kepemimpinan organisasi memegang peran utama dalam membentuk perilaku birokrasi, dan gaya kepemimpinan yang efektif dapat meningkatkan efisiensi dan efektivitas layanan. Selain kepemimpinan, kemampuan pegawai juga terbukti memainkan peran penting dalam menentukan perilaku birokrasi. Keterampilan, pengetahuan, dan kemampuan bekerja sama karyawan memengaruhi kualitas layanan yang diberikan kepada masyarakat. Perilaku birokrasi sangat dipengaruhi oleh penghargaan terhadap kinerja pegawai. Sebuah sistem yang adil dan transparan dapat mendorong para pegawai untuk memberikan layanan terbaik mereka. Selain itu, terbukti bahwa perilaku birokrasi dalam pelayanan administrasi dipengaruhi oleh fasilitas kerja yang memadai. Lingkungan kerja yang menyenangkan dengan fasilitas yang memadai dapat mendorong karyawan untuk memberikan layanan masyarakat yang lebih baik (A. Sakir & Arni, 2023).

Penelitian sebelumnya telah membantu menjelaskan dinamika perilaku birokrasi di Kantor Kecamatan Bontoala melalui pemahaman yang mendalam tentang faktor-faktor ini. Oleh karena itu, penelitian ini akan melanjutkan untuk melihat bagaimana faktor-faktor ini berdampak dan berinteraksi satu sama lain, serta bagaimana mereka berdampak pada pelayanan administrasi. Penelitian ini akan menggali lebih dalam aspek-aspek tersebut, terutama dalam konteks perilaku birokrasi pemerintahan dalam pelayanan administrasi di suatu kantor camat. Dengan melihat lebih dekat perilaku birokrasi, kita dapat memahami bagaimana interaksi antara sistem birokratik dan masyarakat berlangsung, dan bagaimana dinamika ini dapat ditingkatkan untuk mencapai pelayanan publik yang lebih efektif dan responsif (Mahmud et al., 2022).

## METODOLOGI PENELITIAN

Penelitian ini akan menggunakan pendekatan kualitatif untuk mendalami perilaku birokrasi pemerintah dalam pelayanan di Kantor Camat Biringkanaya, Kota Makassar. Pendekatan kualitatif memberikan keleluasaan untuk memahami konteks, dinamika, dan nuansa perilaku birokrasi secara mendalam. Desain penelitian ini akan menggunakan studi kasus sebagai metode, memungkinkan peneliti untuk menyelidiki fenomena dalam konteks nyata dan spesifik. Lokasi penelitian ini terpusat di Kantor Camat Biringkanaya, Kota Makassar. Pemilihan lokasi ini didasarkan pada keinginan untuk mendapatkan wawasan yang akurat dan relevan mengenai perilaku birokrasi dalam pelayanan administrasi di tingkat lokal. Kantor Camat Biringkanaya dipilih karena representatif sebagai lembaga pelayanan publik di tingkat kecamatan, yang memiliki peran strategis dalam hubungan antara pemerintah dan masyarakat.

## PEMBAHASAN

Sebagai struktur administrasi pemerintahan, birokrasi memainkan peran penting dalam mengatur dan menjalankan operasi negara. Dalam konteks penyelenggaraan pelayanan publik, istilah "birokrasi" sering menggambarkan struktur hierarkis, prosedur formal, dan keteraturan. Birokrasi sering dikaitkan dengan kekakuan, respons lambat, dan ketinggalan zaman, meskipun dimaksudkan untuk menciptakan ketertiban dan keberlanjutan. Dengan menyediakan kerangka kerja yang sistematis, birokrasi berfungsi sebagai pilar utama pemerintahan. Strukturnya yang hierarkis memastikan bahwa tugas dan tanggung jawab dibagi dengan baik, yang menghasilkan sistem yang diharapkan dapat meningkatkan efisiensi dan keadilan dalam pengelolaan pemerintahan (Hasim & Amiruddin, 2019).

Namun, kenyataan seringkali rumit. Birokrasi tidak selalu memenuhi harapan. Sistem birokrasi menghadapi banyak masalah, termasuk kekecewaan administratif, ketidakmampuan untuk menyesuaikan diri dengan perubahan, dan kecenderungan untuk mengutamakan proses formal daripada hasil yang diharapkan (Haning, 2019).

### A. Perilaku Birokrasi dalam Pelayanan Administrasi

Dalam mengeksplorasi perilaku birokrasi di Kantor Camat Biringkanaya, tahapan awal penelitian dilakukan dengan menggali lebih dalam tentang sikap, norma, dan nilai-nilai yang mendasari setiap tindakan dan keputusan yang diambil oleh birokrasi tersebut. Proses analisis ini menjadi fondasi penting untuk memahami landasan filosofis yang membimbing operasional kantor dalam memberikan pelayanan administrasi kepada masyarakat. Melalui pemahaman mendalam ini, penelitian berusaha mengungkap esensi nilai-nilai internal yang membentuk karakter unik dari perilaku birokrasi di tingkat kecamatan ini. (Aruperes et al., 2019)

Proses analisis tersebut mencoba menjawab pertanyaan kritis tentang bagaimana birokrasi mengelola dan merespons tuntutan pelayanan administrasi yang khusus terkait dengan konteks Kantor Camat Biringkanaya. Dalam upaya ini, wawancara dengan Camat Biringkanaya memberikan pencerahan tentang nilai-nilai kepemimpinan yang memandu perilaku birokrasi di puncak hierarki. Kepentingan terhadap keadilan, transparansi, dan pelayanan berbasis masyarakat muncul sebagai elemen kunci yang membentuk pandangan dan sikap birokrasi dalam menjalankan tugasnya.

Selain nilai kepemimpinan, norma-norma internal kantor juga menjadi fokus dalam analisis tersebut. Menyoroti pentingnya keberlanjutan dalam proses pelayanan, kepatuhan pada aturan yang berlaku, dan keterlibatan aktif dalam meningkatkan kualitas layanan, analisis ini memberikan gambaran lebih rinci tentang cara birokrasi merespon tuntutan pelayanan dengan menjunjung tinggi standar internal yang telah diakui. (Rontos et al., 2019)

Pegawai Kantor Camat Biringkanaya, yang secara langsung terlibat dalam memberikan pelayanan administrasi, menyoroti pentingnya norma-norma internal. Mereka menekankan perlunya keberlanjutan dalam proses pelayanan, kepatuhan pada aturan, dan keterlibatan aktif dalam meningkatkan kualitas pelayanan. Dalam analisis perilaku birokrasi, norma-norma ini

memberikan landasan untuk menjelaskan mengapa prosedur tertentu diikuti dan bagaimana keputusan dibuat.

Melalui analisis ini, tergambar bahwa perilaku birokrasi di Kantor Camat Biringkanaya tidak hanya dipengaruhi oleh faktor internal seperti kepemimpinan dan norma-norma internal, tetapi juga oleh eksternal seperti tuntutan dan dinamika masyarakat yang dilayani. Perilaku ini tampaknya menjadi hasil dari keseimbangan antara kebutuhan akan keberlanjutan dan ketidakpastian perubahan di lingkungan sekitarnya (Pontoan et al., 2019).

Dengan memahami aspek-aspek tersebut, penelitian ini berupaya menghasilkan gambaran yang holistik tentang perilaku birokrasi, membuka jalan untuk eksplorasi lebih lanjut tentang bagaimana faktor-faktor ini saling berinteraksi dan memengaruhi efektivitas pelayanan administrasi di Kantor Camat Biringkanaya, Kota Makassar.

## **B. Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Perilaku Birokrasi**

Analisis mengenai pengaruh kepemimpinan di Kantor Camat Biringkanaya menjadi langkah kritis dalam memahami perilaku birokrasi. Gaya kepemimpinan yang diterapkan oleh Camat memiliki dampak langsung pada sikap dan kinerja birokrasi dalam memberikan pelayanan administrasi. Wawancara dengan Camat memberikan wawasan tentang nilai-nilai kepemimpinan, metode pengambilan keputusan, dan kebijakan manajerial yang membentuk landasan bagi perilaku birokrasi di bawahnya (A. R. Sakir & Mustari, 2022).

### **1. Peran Kompetensi dalam Kualitas Pelayanan**

Analisis mendalam terkait tingkat kompetensi pegawai di Kantor Camat Biringkanaya menjadi langkah kunci dalam mengevaluasi kualitas pelayanan yang diberikan kepada masyarakat. Proses evaluasi ini tidak hanya mempertimbangkan aspek formal seperti kualifikasi pendidikan, tetapi juga merambah ke ranah praktikal seperti keterampilan, pengetahuan, dan keahlian yang dimiliki oleh setiap pegawai.

Dalam serangkaian wawancara, pegawai diinterogasi tentang pemahaman mereka terhadap tugas yang diemban dan sejauh mana mereka dapat mengadaptasi diri terhadap perubahan, yang merupakan elemen penting dalam menyediakan pelayanan administratif yang responsif. Seorang pegawai menyatakan, "Ketika ada perubahan regulasi atau tuntutan baru dari masyarakat, kemampuan untuk cepat belajar dan mengintegrasikan pengetahuan baru sangat penting. Ini adalah bagian dari kompetensi yang harus dimiliki untuk tetap relevan dalam memberikan layanan yang berkualitas".

Wawancara juga mengungkap bagaimana kompetensi dalam menanggapi kebutuhan khusus masyarakat menjadi faktor penentu. Seorang pegawai menekankan, "Dalam situasi yang membutuhkan pemahaman mendalam tentang kebutuhan masyarakat, seperti permohonan izin yang kompleks, kompetensi untuk mengurai informasi dengan cermat dan memberikan panduan yang akurat sangat diperlukan".

Begitu juga, integrasi kompetensi dalam tim diidentifikasi sebagai unsur kunci dalam memastikan kualitas pelayanan. Seorang pegawai menyatakan, "Ketika kami bekerja sebagai tim dan saling melengkapi, kompetensi masing-masing anggota menjadi faktor penentu. Ini menciptakan sinergi yang diperlukan untuk memberikan pelayanan yang holistik dan efektif".

Dengan demikian, analisis kompetensi pegawai di Kantor Camat Biringkanaya bukan hanya tentang kualifikasi formal, tetapi lebih mendalam pada keterampilan praktikal, adaptabilitas, dan integrasi kemampuan dalam memberikan pelayanan administratif. Pemahaman mendalam tentang kompetensi ini memberikan landasan untuk merekomendasikan pelatihan dan pengembangan yang sesuai, yang dapat meningkatkan kualitas pelayanan secara keseluruhan.

### **2. Evaluasi Sistem Penghargaan dalam Pelayanan**

Analisis mendalam terhadap sistem penghargaan di Kantor Camat Biringkanaya menjelma sebagai fokus krusial dalam memahami motivasi dan kinerja birokrasi, terutama dalam konteks

pelayanan administrasi. Evaluasi ini tidak hanya sekedar mencermati aspek finansial, melainkan juga melibatkan pengamatan terhadap aspek non-finansial yang bisa merangsang motivasi dan dedikasi pegawai.

Wawancara dengan beberapa pegawai menghasilkan pemahaman yang kaya tentang sejauh mana sistem penghargaan memainkan peran dalam meningkatkan semangat kerja dan kinerja pelayanan. Seorang pegawai menyatakan, "Penghargaan finansial adalah bentuk pengakuan yang penting, tetapi penghargaan non-finansial juga memainkan peran besar. Misalnya, apresiasi atas kerja keras melalui penghargaan verbal atau kesempatan untuk pengembangan karir juga sangat memotivasi".

Pemahaman tentang sejauh mana penghargaan finansial memotivasi juga terkuak. Seorang pegawai menekankan, "Tentu saja, bonus atau pengakuan finansial menjadi penyemangat, tetapi lebih dari itu, itu memberikan rasa nilai dan pengakuan terhadap kontribusi kita. Ini membuat kami merasa dihargai dan termotivasi untuk memberikan yang terbaik dalam pelayanan kami".

Dalam observasi, terlihat bahwa penghargaan non-finansial seperti pemberian sertifikat penghargaan atau pengumuman pencapaian melalui media internal kantor dapat menciptakan lingkungan kerja yang positif. Seorang pegawai menyampaikan, "Melihat hasil kerja diakui oleh rekan kerja dan atasan tidak hanya membuat bangga tetapi juga mendorong untuk terus berinovasi dan memberikan yang terbaik".

Analisis ini memberikan pemahaman yang mendalam tentang peran sistem penghargaan dalam memberikan dorongan motivasi dan dedikasi pegawai di Kantor Camat Biringkanaya. Dengan memahami bahwa penghargaan bukan hanya soal finansial, tetapi juga pengakuan dan kesempatan pengembangan, dapat membentuk dasar bagi pengembangan kebijakan penghargaan yang lebih holistik dan sesuai dengan kebutuhan dan nilai karyawan.

### 3. Kondisi Fasilitas Kerja dan Efisiensi Pelayanan

Analisis yang lebih mendalam juga diterapkan pada kondisi fasilitas kerja di Kantor Camat Biringkanaya dan dampaknya terhadap tingkat efisiensi dan kenyamanan dalam penyelenggaraan pelayanan administrasi. Evaluasi ini melibatkan pemahaman mendalam terkait fasilitas fisik dan teknologi yang tersedia di kantor, dan sejauh mana kondisi ini berkontribusi pada produktivitas dan efisiensi birokrasi dalam menangani tugas-tugas administratif.

Melalui serangkaian wawancara dengan pegawai, terungkap bahwa kondisi fisik kantor memegang peranan penting dalam menentukan kenyamanan dan efisiensi dalam memberikan pelayanan. Seorang pegawai menyatakan, "Fasilitas fisik yang nyaman, seperti ruang kerja yang terorganisir dengan baik dan fasilitas pendukung seperti peralatan kantor yang memadai, memberikan rasa kenyamanan dan meningkatkan fokus dalam menangani tugas administratif".

Wawancara juga menyoroti peran teknologi dalam meningkatkan efisiensi. Seorang pegawai mengungkapkan, "Dengan dukungan teknologi yang baik, seperti sistem informasi administrasi yang terintegrasi, kami dapat menyelesaikan tugas-tugas dengan lebih cepat dan lebih efisien. Ini membantu kami untuk fokus pada aspek pelayanan yang lebih strategis".

Dalam observasi langsung, ditemukan bahwa kondisi fisik kantor yang terjaga dengan baik menciptakan lingkungan yang memotivasi dan mendukung kolaborasi antarpegawai. Seorang pegawai menekankan, "Ruang terbuka dan fasilitas komunal seperti ruang rapat yang nyaman menciptakan suasana kerja yang positif. Ini berkontribusi pada efisiensi dalam koordinasi dan komunikasi internal".

Analisis ini menggambarkan bahwa kondisi fasilitas kerja, baik fisik maupun teknologinya, memiliki dampak signifikan pada efisiensi dan kenyamanan dalam memberikan pelayanan administrasi. Dengan pemahaman mendalam tentang bagaimana fasilitas ini berperan, dapat ditempuh langkah-langkah perbaikan dan investasi yang tepat guna meningkatkan kualitas kerja dan efektivitas birokrasi dalam menjalankan tugas administratif.

### C. Interaksi dengan Masyarakat

Dalam konteks penyelenggaraan pelayanan administrasi, dinamika interaksi antara birokrasi dan masyarakat memiliki peran sentral dalam menentukan kualitas dan efektivitas layanan yang disajikan. Penelitian ini berusaha untuk mendalami aspek ini dengan mengeksplorasi bagaimana birokrasi di Kantor Camat Biringkanaya berinteraksi dengan pengguna layanan dan sejauh mana responsivitasnya terhadap kebutuhan masyarakat. Analisis ini tidak hanya mengamati aspek formal pelayanan administrasi, tetapi juga dinamika interpersonal dan sejauh mana pelayanan disesuaikan dengan kebutuhan yang beragam.

#### 1. Dinamika Interaksi dengan Pengguna Layanan

Dalam menganalisis dinamika interaksi antara birokrasi dan pengguna layanan, penelitian ini menyoroti aspek interpersonal dan komunikatif. Melalui wawancara dan observasi langsung, ditemui bahwa interaksi positif, komunikasi yang efektif, dan kejelasan dalam memberikan informasi menjadi unsur kunci dalam meningkatkan kepuasan pengguna layanan. Seorang pegawai menyampaikan, "Interaksi yang ramah dan penuh pengertian menciptakan hubungan yang baik dengan masyarakat. Ini bukan hanya tentang memberikan pelayanan, tetapi juga tentang membangun kepercayaan".

Wawancara dengan masyarakat pengguna layanan juga memberikan perspektif penting. Seorang warga menyatakan, "Sikap pegawai sangat mempengaruhi pengalaman kita dalam mendapatkan pelayanan. Ketika mereka bersikap ramah dan membantu, itu membuat proses administratif menjadi lebih mudah dan kurang melelahkan".

#### 2. Responsivitas Terhadap Kebutuhan Masyarakat

Analisis responsivitas birokrasi terhadap kebutuhan masyarakat menjadi aspek penting lainnya. Pengamatan langsung dan wawancara mengungkapkan sejauh mana birokrasi dapat merespons perubahan kebutuhan dan tuntutan masyarakat. Seorang pegawai mengakui, "Dalam menghadapi dinamika masyarakat yang terus berubah, kami harus selalu siap untuk beradaptasi. Ini memerlukan pemahaman mendalam terhadap kebutuhan masyarakat dan kesiapan untuk menyelaraskan pelayanan kami".

Responsivitas juga mencakup kemampuan birokrasi dalam menanggapi keluhan dan masukan masyarakat. Sebuah observasi menunjukkan bahwa mekanisme umpan balik dan proses penanganan keluhan secara efektif dapat meningkatkan kepercayaan masyarakat terhadap kinerja birokrasi. Seorang warga menyatakan, "Ketika kami melihat bahwa keluhan kami didengar dan ditangani dengan baik, itu memberikan keyakinan bahwa sistem ini responsif terhadap kebutuhan kami".

Melalui analisis ini, penelitian bertujuan untuk menggambarkan cara interaksi dengan pengguna layanan dan responsivitas terhadap kebutuhan masyarakat menjadi elemen kunci dalam membentuk citra pelayanan administrasi di Kantor Camat Biringkanaya. Dengan pemahaman yang lebih mendalam tentang dinamika ini, dapat diidentifikasi area-area perbaikan dan strategi untuk meningkatkan pengalaman pengguna layanan dan meningkatkan efektivitas pelayanan administratif secara keseluruhan.

### D. Efektivitas Pelayanan Administrasi

Analisis yang lebih mendalam terhadap perilaku birokrasi di Kantor Camat Biringkanaya mencakup evaluasi kualitas pelayanan administrasi yang diberikan dan identifikasi faktor-faktor yang dapat mempengaruhi efektivitasnya. Pemahaman mendalam tentang sejauh mana perilaku birokrasi memberikan kontribusi pada kualitas pelayanan menjadi aspek krusial dalam meningkatkan citra dan efisiensi kantor tersebut. Selain itu, mengidentifikasi faktor-faktor yang dapat mendukung atau menghambat efektivitas pelayanan menjadi langkah awal untuk perbaikan yang lebih strategis dan terfokus.

### 1. Evaluasi Kualitas Pelayanan

Evaluasi kualitas pelayanan melibatkan analisis mendalam terhadap perilaku birokrasi yang secara langsung berdampak pada kualitas layanan administrasi. Fokus utama adalah pada sejauh mana perilaku birokrasi menciptakan pengalaman positif bagi pengguna layanan. Wawancara dengan pegawai dan masyarakat, serta pengamatan langsung, digunakan untuk mengevaluasi tingkat profesionalisme, kecepatan, dan kejelasan komunikasi dalam setiap interaksi dengan pengguna layanan. Seorang pegawai menyoroti pentingnya evaluasi ini, "Kualitas pelayanan bukan hanya tentang selesai atau tidaknya suatu tugas administratif, tetapi bagaimana kami menghadapi dan melayani masyarakat. Evaluasi kualitas pelayanan membantu kami melihat di mana kita bisa memperbaiki cara kita berinteraksi dan memberikan pelayanan".

### 2. Faktor-faktor Pendukung atau Penghambat Efektivitas Pelayanan

Identifikasi faktor-faktor pendukung atau penghambat efektivitas pelayanan administrasi melibatkan analisis terhadap lingkungan internal dan eksternal kantor. Faktor pendukung bisa mencakup kepemimpinan yang kuat, kompetensi pegawai, dan sistem penghargaan yang memotivasi. Di sisi lain, faktor penghambat dapat melibatkan ketidakjelasan prosedur, keterbatasan sumber daya, atau perubahan regulasi yang tidak terkelola dengan baik.

Melalui wawancara dan analisis dokumentasi, penelitian bertujuan untuk mengidentifikasi pola-pola yang muncul dalam faktor-faktor pendukung atau penghambat. Seorang pegawai mengemukakan, "Memahami faktor-faktor ini membantu kita merencanakan langkah-langkah perbaikan yang lebih terarah. Jika kita tahu di mana kita kuat dan di mana tantangannya, kita bisa lebih fokus dalam mengembangkan sistem pelayanan".

Analisis ini diharapkan dapat memberikan pandangan holistik tentang cara perilaku birokrasi di Kantor Camat Biringkanaya memengaruhi kualitas pelayanan administrasi. Selain itu, identifikasi faktor-faktor yang mendukung atau menghambat efektivitas pelayanan dapat menjadi dasar untuk perbaikan yang lebih strategis dan berkelanjutan.

## SIMPULAN

Dalam menjalankan fungsinya sebagai pilar administrasi pemerintahan, perilaku birokrasi di Kantor Camat Biringkanaya, Kota Makassar, menjadi pusat perhatian penelitian ini. Melalui analisis mendalam terhadap berbagai aspek, mulai dari sikap, norma, dan nilai-nilai internal birokrasi hingga faktor-faktor eksternal yang mempengaruhi kinerjanya, penelitian ini memberikan wawasan yang komprehensif.

1. Perilaku Birokrasi dalam Pelayanan Administrasi: Penelitian mengungkapkan bahwa perilaku birokrasi dipengaruhi oleh nilai kepemimpinan, norma-norma internal, dan dinamika masyarakat. Pemahaman mendalam tentang esensi nilai-nilai ini menjadi kunci untuk memahami keputusan dan tindakan birokrasi.
2. Faktor-faktor yang Mempengaruhi Perilaku Birokrasi: Kepemimpinan diidentifikasi sebagai elemen krusial yang membentuk perilaku birokrasi. Gaya kepemimpinan yang efektif terbukti dapat meningkatkan efisiensi dan efektivitas pelayanan. Kompetensi pegawai dianggap krusial dalam menentukan kualitas pelayanan. Faktor-faktor praktikal, seperti adaptabilitas dan integrasi kemampuan, memainkan peran penting dalam memberikan pelayanan yang berkualitas. Evaluasi sistem penghargaan menyoroti pentingnya pengakuan finansial dan non-finansial. Sistem penghargaan yang holistik dapat menjadi dorongan motivasi dan dedikasi pegawai. Fasilitas kerja, baik fisik maupun teknologi, memainkan peran dalam meningkatkan efisiensi pelayanan. Lingkungan kerja yang nyaman dan dukungan teknologi yang baik dapat meningkatkan fokus dan produktivitas birokrasi.
3. Interaksi dengan Masyarakat: Dinamika interaksi birokrasi dengan pengguna layanan sangat memengaruhi persepsi masyarakat terhadap pelayanan. Sikap pegawai, komunikasi yang efektif, dan kejelasan dalam informasi menjadi penentu kunci dalam membangun hubungan

yang baik. Responsivitas terhadap kebutuhan masyarakat, termasuk adaptasi terhadap perubahan dan penanganan keluhan yang efektif, menjadi elemen krusial dalam meningkatkan kepercayaan masyarakat.

4. Efektivitas Pelayanan Administrasi: Evaluasi kualitas pelayanan menjadi fokus dalam menilai sejauh mana perilaku birokrasi berkontribusi pada efektivitas. Penghargaan finansial dan non-finansial, interaksi yang positif dengan pengguna layanan, dan responsivitas terhadap perubahan menjadi elemen utama dalam menilai efektivitas pelayanan.

## DAFTAR PUSTAKA

- Aruperes, F., Kaawoan, J., & Sumampow, I. (2019). Perilaku Birokrasi dalam Pelayanan Publik (Studi di Kecamatan Angowan Barat Kabupaten Minahasa). *Jurnal Eksekutif*, 3(3).
- Fajriah, U.R., & Razak, M. R.R. (2020). Pengaruh Perilaku Birokrasi terhadap Pelayanan Publik di Desa Timoreng Panua Kecamatan Panca Rijang Kabupaten Sidenreng Rappang. *PRAJA: Jurnal Ilmiah Pemerintahan*, 8(1), 48–56. <https://doi.org/10.51817/prj.v8i1.226>.
- Haning, M.T. (2019). Reformasi Birokrasi di Indonesia: Tinjauan dari Perspektif Administrasi Publik. *JAKPP (Jurnal Analisis Kebijakan & Pelayanan Publik)*. <https://doi.org/10.31947/jakpp.v4i1.5902>.
- Hasim, D., & Amiruddin, A. (2019). Fungsi Perilaku Birokrasi dalam Pelayanan di Distrik Biak Kota Kabupaten Biak Numfor. *MUKADIMAH: Jurnal Pendidikan, Sejarah, dan Ilmu-Ilmu Sosial*, 3(2). <https://doi.org/10.30743/mkd.v3i2.1803>.
- Karinda, K., & Zaman, W. (2021). Perilaku Birokrasi terhadap Kualitas Pelayanan Kependudukan. *Journal of Government Insight*, 1(1). <https://doi.org/10.47030/jgi.v1i1.249>.
- Mahmud, R., Wantu, A., Yunus, R., & Adhani, Y. (2022). Perilaku Rasional Politik Birokrasi dalam Pemilu 2019 di Kabupaten Boalemo. *Publik: Jurnal Manajemen Sumber Daya Manusia, Administrasi dan Pelayanan Publik*, 9(3). <https://doi.org/10.37606/publik.v9i3.406>.
- Pontoan, M. E., Kaunang, M., & Kumayas, N. (2019). Perilaku Birokrasi dalam Pelayanan Publik di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Minahasa Selatan. *Jurnal Eksekutif*, 3(3). <https://ejournal.unsrat.ac.id/index.php/jurnaleksekutif/article/view/26255%0Ahttps://ejournal.unsrat.ac.id/index.php/jurnaleksekutif/article/download/26255/25882>.
- Rontos, I. C., Sambiran, S., & Mantiri, M. (2019). Perilaku Birokrasi dalam Pelayanan Publik (Studi di Kecamatan Amurang Timur Kabupaten Minahasa Selatan). *Eksekutir Jurnal Jurusan Ilmu Pemerintahan*, 3(3).
- Sakir, A., & Arni, A. (2023). Implementasi Kebijakan Pengelolaan Dana Corporate Social Responsibility PT Pelindo IV (Persero) pada Alokasi Bantuan Pendidikan. *Indonesian Journal of Intellectual Publication*, 3(2). <https://doi.org/10.51577/ijpublication.v3i2.403>.
- Sakir, A. R., & Mustari, S. H. (2022). Analisis Tantangan Penerimaan Pajak Kendaraan Bermotor pada Kantor UPT (Unit Pelayanan Teknis) Pendapatan Maros. *Artikel*. 5(1).