

PENGARUH PROFESIONALISME APARAT TERHADAP PELAYANAN PUBLIK DI DESA TIMORENG PANUA KECAMATAN PANCA RIJANG KABUPATEN SIDENRENG RAPPANG

¹Abdul Rahmat Ali, ²Muhammad Ikbal, ³Saifullah

Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Sidenreng Rappang
abdrahmatali43162036@gmail.com

Abstrak

Tujuan dilakukannya penelitian ini yaitu untuk mengetahui Pengaruh Profesionalisme aparat terhadap Pelayanan Publik Timoreng Panua Kecamatan Panca Rijang Kabupaten Sidenreng Rappang. Populasi dalam melakukan penelitian ini yaitu keseluruhan masyarakat yang telah menerima pelayanan dan Tokoh-tokoh masyarakat dengan jenis kelamin laki-laki dan perempuan dengan jumlah kepala keluarga 696 kepala keluarga. Teknik pengambilan sampel yang digunakan yaitu Tabel Yount dengan hasil 70 orang sampel, diambil berdasarkan teknik purposive sampling. Tipe penelitian yang digunakanyaitupenelitian Deskriptif Kuantitatif. Teknik pengumpulan data yang digunakan yaitu menggunakan teknik observasi, kuesioner,dan studi pustaka. Teknik analisis data yaitu menggunakan uji validitas, reliabilitas dengan menggunakan bantuan SPSS 16,0 dan Skala Likert. Berdasarkan penelitian yang diambil dari hasil olah kuesioner diperoleh rekapitulasi variabel Perilaku Birokrasi sebesar 62.9% termasuk kategori "Baik". Rekapitulasi variabel Kualitas Pelayanan sebesar 65.1% termasuk kategori "Baik".

Kata Kunci: Pofesionalisme dan Pelayanan Publik

Abstract

The purpose of this research is to determine the effect of professionalism of the apparatus on the Public Service of Timoreng Panua, Panca Rijang District, Sidenreng Rappang Regency. The population in conducting this research is the whole community who have received services and community leaders with male and female sex with 696 family heads. The sampling technique used is the Yount Table with the results of 70 samples, taken based on purposive sampling technique. The type of research used is quantitative descriptive research. Data collection techniques used are using observation techniques, questionnaires, and literature study. Data analysis technique is using validity, reliability using SPSS 16.0 and Likert Scale. Based on research taken from the results of the questionnaire, it was obtained that the recapitulation of Bureaucratic Behavior variable was 62.9% including the "Good" category. Recapitulation of Service Quality variable of 65.1% included in the category of "Good".

Keywords: Profesionalism and public service

A. PENDAHULUAN

Pelayanan merupakan tugas utama bagi sosok aparatur sebagai abdi negara dan abdi masyarakat. Tugas ini telah digariskan melalui pembukaan UUD 1945 di alinea ke empat mencakup aspek pelayanan pokok aparatur negara terhadap masyarakat yaitu melindungi segenap bangsa Indonesia dan seluruh tumpah darah, memajukan kesejahteraan umum dan ikut melaksanakan ketertiban dunia. Pelayanan publik yang berkualitas /prima merupakan pelayanan yang terbaik yang memenuhi standar kualitas pelayanan publik. Standar kualitas pelayanan publik merupakan tolak ukur dipergunakan sebagai pedoman penyelenggaraan dan acuan penilaian kualitas pelayanan sebagai kewajiban dan janji penyelenggara pelayanan terhadap masyarakat untuk pelayanan yang berkualitas cepat, mudah, terjangkau dan terukur. Menurut peraturan menteri pendayagunaan aparatur negara reformasi republik indonesia nomor 15 tahun 2014 komponen standar pelayanan yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan meliputi persyaratan, prosedur, jangka waktu pelayanan, biaya, produk pelayanan, dan penanganan pengaduan (samad, 2016).

Pemerintah desa merupakan subsistem dari sistem penyelenggaraan nasional yang langsung berada dibawah pemerintah kabupaten. Sistem penyelenggaraan pemerintah desa berfungsi sebagai pembina, pelayan, dan penggerak partisipasi masyarakat. Desa mempunyai tugas memberikan pelayanan yang baik kepada masyarakat, pelayanan yang baik harus didukung oleh pegawai pegawai yang handal, berkopoten, mampu memahami tuagss dan fungsi sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan kepadanya.

Permasalahan yang ditemukan calon peneliti di lapangan tidak terlepas dari permasalahan kondisi pemberian pelayanan yang belum memuaskan tidak terarahnya proses pelayanan, dan waktu pemberian pelayanan yang tidak jelas, karena aparat terkadang memberikan pelayanan di luar jam kerja. Faktor utama penyebab hal tersebut karena belum adanya standar operasional prosedur di kantor tersebut sehingga menyebabkan pelayanan tidak terarah. Standar operasional prosedur adalah media utama dalam sebuah organisasi dalam menjalankan segala aspek kegiatan keorganisasiannya, sebagaipagar dalam

menjalankan aktivitasnya dan sebagai tolak ukur kinerja dalam pemberian pelayanan. (Hayat, 2017:37).

Mutu pelayanan menurut surat keputusan menteri pendayagunaan aparut negara nomor 81 tahun 1995 menjelaskan bahwa mutu pelayanan ditentukan oleh adanya prosedur yang mapam dalam pemberian pelayanan kepada masyarakat sesuai dengan peraturan perundang undangan yang ada sehingga tidak terjadinya diskriminasi dalam pemberian pelayanan. Tugas pemerintah desa adalah menciptakan pelayanan publik yang berkualitas dalam hal ini organisasi tersebut mempunyai aparat yang berkualitas dan unggul, maka dari itu aparat dituntut menjalankan tugas dan fungsinya secara professional. Pegawai professional sangat berpengaruh signifikan dan positif terhadap kemajuan peningkatan kualitas pelayanan. Sesuai UU No. 6 tahun 2014 pasal 24 tentang penyelenggaraan pemerintahan desa dikatakan bahwa, dalam penyelenggaraan pemerintahan desa harus memenuhi salah satunya adalah asas profesionalisme.

Profesionalisme kerja pegawai sangat ditentukan oleh tingkat kemampuan pegawai yang tercermin dalam perilaku sehari-hari. Hal ini mengacu pada potensi pegawai dalam mengerjakan tugas tugas yang diembannya. Aparat harus profesional dalam bekerja sekaligus taat hukum, netral, dan mandiri dalam pemberian pelayanan kepada masyarakat. Pelayanan publik, penyedia layanan atau pemerintah juga harus memperhatikan terkait asas pelayanan publik menurut Mahmudi, 2010 dalam Sellang (hal.77) yakni :

1. Transparansi, pihak yang terkait memberikan pelayanan harusnya sifatnya terbuka, mudah diakses oleh semua pihak yang dinyatakan butuh dan mudah untuk dimengerti oleh masyarakat penerima layanan.
2. Akuntabilitas, layanan yang disediakan mampu bertanggung jawabkan berdasar ketentuan peraturan undang-undang yang ada.
3. Kondisional, layanan publik harus sesuai kondisi kemampuan pemberi dan penerima layanan namun tetap harus dengan prinsip efektif dan efisien.
4. Partisipatif, Senantiasa mendorong dan melibatkan masyarakat dalam

menyampaikan aspirasi dan kebutuhan masyarakat.

5. Tidak diskriminasi, adanya kesamaan hak yang diberikan oleh pemberi pelayanan dengan pihak yang menerima layanan tanpa melihat ras, suku, agama, golongan, gender ekonomi apalagi status sosial.
6. Keseimbangan antara hak dan kewajiban yaitu penerima dan pemberi layanan publik harus memenuhi hak dan kewajiban masing-masing pihak yang bersangkutan.

Penjabaran di ataslah kemudian muncul pelayanan yang berkualitas atau layanan prima yang berorientasi pada masyarakat sangat tergantung pada profesionalisme aparat yang ditentukan dari tingkat kepuasan masyarakatnya dalam menerima pelayanan. Namun hal ini berbanding terbalik dengan yang harusnya diterima oleh masyarakat setempat. Keputusan Menteri P A N No. 58/ 2002 mengelompokkan pelayanan dari instansi pemerintah BUMN / BUMD. Menyatukan jenis layanan didasarkan pada ciri dan sifat kegiatan produk pelayan di hasilkan, dari beberapa titik ukur yaitu:

1. Pelayanan administratif merupakan jenis layanan yang diberikan dari unit pelayanan seperti melakukan pencatatan, melakukan penelitian, pengambilan keputusan, mengambil dokumentasi serta kegiatan lain yang secara keseluruhan menghasilkan produk akhir berupa dokumen.
2. Pelayanan barang merupakan jenis layanan yang diberikan dari unit pelayanan seperti kegiatan menyediakan bahan berbentuk fisik termasuk mendistribusikan dan menyampaikan kepada konsumen langsung dalam suatu sistem.
3. Pelayanan jasa adalah jenis layanan yang diberikan oleh unit pelayanan seperti sarana dan prasarana.

Pentingnya untuk mengkaji terkait dengan perilaku birokrasi yang bertanggung jawab untuk di desa melayani masyarakat di desa timoreng panua kecamatan panca rijang kabupaten Sidenreng Rappang, sehingga judul yang diangkat Calon peneliti adalah Pengaruh Profesionalisme Aparat terhadap Pelayanan Publik di Desa Timoreng Panua Kecamatan Panca Rijang Kabupaten Sidenreng Rappang dengan tujuan untuk mengetahui profesionalisme aparat Desa

Timerong Panua Kecamatan Panca Rijang Kabupaten Sidenreng Rappang, untuk mengetahui kualitas pelayanan publik di Desa Timerong Panua Kecamatan Panca Rijang Kabupaten Sidenreng Rappang, dan untuk mengetahui pengaruh profesionalisme kerja aparat terhadap pelayanan publik di Desa Timerong Panua Kecamatan Panca Rijang Kabupaten Sidenreng Rappang.

Longman mengemukakan bahwa Profesionalisme adalah sifat-sifat (kemampuan, kemahiran, cara pelaksanaan sesuatu) sebagaimana sewajarnya terdapat yang dilakukan oleh orang professional. Profesional berasal dari kata profesion yang bermakna berhubungan dengan profesi yang memerlukan kependaian khusus dalam menjalankannya. (Soraya, 16:2016). Menurut Dorc mengemukakan seseorang karyawan yang professional adalah mereka yang ahli memberikan jasa layanan sesuai protocol dan peraturan dengan bidang yang dijalankannya dan menerima gaji sebagai upah atas jasanya. (Widodo, 2017).

David H. Maister mengatakan bahwa orang-orang professional adalah orang-orang yang diandalkan dan dipercaya karena mereka ahli, terampil, punya ilmu pengetahuan, bertanggung jawab, tekun, penuh disiplin, dan serius dalam mengerjakan tugas pekerjaannya. (Rully Mambo, 2017). Pendapat ahli makadapat disimpulkan profesionalisme adalah sifat atau kemampuan seseorang dalam mengerjakan pekerjaannya dengan sungguh—sungguh sesuai dengan keilmuan yang dimiliki dengan bidannya. Profesionalisme merupakan tingka laku kealihan dan kualitas atau kuantitas seseorang, adapun ciri-ciri professional menurut logman (Soraya, 2016)

1. Punya keterampilan yang tinggi dalam suatu bidang atau kemahiran dalam menggunakan peralatan tertentu yang diperlukan dalam pelaksanaan tugasnya.
2. Punya ilmu dan pengalaman serta cerdas dalam menganalisis suatu masalah dan peka dalam membaca situasi.
3. Punya sikap berorientasi kedepan sehinggalah kemampuan mengantisipasi perkembangan lingkungan yang terbentam didalamnya.
4. Pada sikap mandiri berdasarkan keyakinan akan kemampuan pribadi serta terbuka menyimak dan menghargai pendapat orang lain.

Adapun aspek-aspek profesionalisme untuk menambah pemahaman tentang profesionalisme menurut Dwiyanto (Muhammad Ikkal, dkk 2019). Aspek potensial, Aspek profesionalisme, Aspek fungsional, Aspek personal, Aspek produktifitas.

Sedarmayanti (Merisa Fajar & Sunardi,2017) mengatakan ada empat dimensi profesionalisme yaitu :

1. Kompetensi yaitu kemampuan untuk melaksanakan atau melakukan suatu pekerjaan yang dilandasi atas keterampilan dan penguasaan seseorang dituntut oleh pekerjaan tersebut
2. Efektivitas yaitu suatu ukuran yang menjelaskan seberapa jauh target kuantitas, kualitas dan waktu yang telah tercapai.
3. Efisiensi yaitu perbandingan antara input dan output, tenaga dan hasil, biaya dan keuntungan yang dihasilkan.
4. Tanggung jawab yaitu kemampuan seseorang untuk menyelesaikan pekerjaannya dengan sebaik baiknya.

Hall. R mengembangkan konsep profesionalisme dari level individu meliputi lima dimensi yaitu:

1. Pengabdian pada profesi (*dedication*)
2. Kewajiban sosial (*social obligation*)
3. Kemandirian (*autonomy demand*)
4. Keyakinan terhadap peraturan profesi (*belief in self-regulation*)
5. Hubungan dengan sesama profesi (*professional community affiliation*)

Menurut Martin JR. (Nurbiati, 2013:11) karakteristik profesionalisme aparatur yang menjadi indikator profesionalisme kerja pegawai mencakup :

1. Kemahiran dalam menggunakan peralatan
2. Kesiapan
3. Tanggung jawab pelayanan
4. Disiplin
5. Sikap pegawai

Dalam mengembangkan profesionalisme dalam birokrasi di Indonesia (Marwan dan Martak), 2015 usaha untuk mengembangkan profesionalisme kerja yaitu:

1. Aspek pendidikan, bagi profesional suatu pendidikan yang apt mempersiapkan para mahasiswa apa yang disebut pekerja profesional. Jadi ada hubungan antar pekerjaan yang dipilih seseorang dengan pekerjaan yang dipilih.

2. Adanya proses rekrutmen yang terencana yang didukung oleh sistem karir dan pengembangannya. Rekrutmen pegawai dalam aparat berorientasi kepada profesional kerja.

Suatu lembaga yang berorientasi pada kesejahteraan rakyat, pelayanan suatu hal penting. Pelayanan dapat diartikan sebagai pemberi pelayanan (melayani) keperluan perorangan atau masyarakat yang mempunyai kepentingan kepada organisasi. Undang-Undang Nomor 25 tahun 2009 tentang pelayanan publik memberikan definisi pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga dan penduduk atas barang, jasa, dan pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik. (Hayat, 2017:21). Moenir mengemukakan bahwa pelayanan umum adalah kegiatan yang dilakukan oleh seseorang atau sekelompok orang dengan landasan faktor material melalui sistem, prosedur, dan metode tertentu dalam rangka usaha memenuhi kepentingannya sesuai dengan haknya. (Zainuddin 2017:66). Pendapat lain dikemukakan menurut lembaga Administratif Negara (Syafie, 2015) jenis-jenis pelayanan publik yaitu:

1. Pelayanan pemerintahan merupakan jenis pelayanan untuk masyarakat yang terkait tugas umum Pemerintahan seperti layanan pembuatan SIM, Pajak, KTP Perijinan serta Keimigrasian.
2. Pelayanan pembangunan merupakan jenis layanan terhadap masyarakat terkait sarana dan juga prasarana sebagai fasilitas bagi warga dalam melakukan aktivitas. Pelayanan ini mencakup penyediaan jembatan, pelabuhan, jalan, dan lain sebagainya.
3. Pelayanan Utilitas jenis pelayanan yang menyangkut utilitas masyarakat seperti menyediakan air, listrik dan transportasi dari dalam.
4. Pelayanan sandang pangan dan papan yaitu layanan yang menyediakan bahan pokok masyarakat dan kebutuhan tempat tinggal seperti penyediaan beras, gas, gula perumahan dll.

Pelayanan kemasyarakatan merupakan jenis pelayanan dari sifat dan kepentingannya yang bertumpu pada kegiatan kemasyarakatan misalnya pelayanan

pendidikan, layanan kesehatan, penjara, rumah yatim piatu dan sebagainya. Mahmudi mengemukakan Dalam pemberian layanan publik Instansi penyedia Pelayanan berdasar Asas Pelayanan publik mana (Ratminto, 2009:19-20)

1. *Transparansi*, pelayanan yang sifatnya terbuka, tidak sulit diakses semua pihak yang memerlukan dan disediakan dengan baik serta mudah dimengerti.
2. *Akuntabilitas*, yaitu layanan publik mampu dipertanggung jawabkan sesuai peraturan perundang-undangan.
3. *Kondisional*, yaitu pemberi layanan public yang sesuai dengan keadaan antara pemberi dan penerima pelayanan dan tetap berpegang kepada prinsip *efektif dan efisien*.
4. *Partisipatif*, mendorong peran serta masyarakat dalam penyelenggaraan layanan publik dengan melihat aspirasi kebutuhan serta harapan masyarakat.
5. Tidak *Diskriminatif*, pemberian layanan publik tidak ada unsur diskriminasi, atau dapat dikatakan tidak membedakan antara ras, agama dan suku, golongan, gender, status sosial, serta ekonomi.
6. Keseimbangan antara hak dan juga kewajiban, adalah yang memberi pelayanan dan menerima layanan publik harus memenuhi hak dan kewajibannya masing-masing.

Standar dari pelayanan publik menurut keputusan menteri PAN nomor 63/KEP/M.PAM/2003 (Mulyadi, 2016) lebih kurangnya dapat meliputi:

1. Prosedur Pelayanan, Prosedur layanan yang dibakukan bagi orang yang memberikan layanan dan begitupun yang menerima layanan.
2. Waktu penyelesaian, yang ditetapkan sejak saat mengajukan permintaan sampai dengan selesainya pelayanan termasuk pengaduan.
3. Biaya pelayanan, tarif pelayanan termasuk rincian yang ditentukan dalam proses pemberian pelayanan.
4. Produk pelayanan, hasil layanan yang akan diperoleh sesuai dengan ketentuan yang ada dan telah ditetapkan.
5. Sarana dan juga prasarana pemberian layanan yang sesuai dengan penyelenggara pelayanan publik.

Selanjutnya Hasbar (Sellang 2016:147) mengemukakan bahwa pelayanan diberikan untuk masyarakat itu menuntut

kualitas. Pelayanan yang dilaksanakan oleh pemerintah melalui aparatnya, walaupun tidak bertujuan untuk mencari keuntungan namun tetap harus mengutamakan kualitas pelayanan sesuai tuntutan. Masyarakat akan merasa puas apabila mereka mendapatkan sesuatu pelayanan yang berkualitas. Moenir mengemukakan bahwa layanan cepat, menyenangkan tidak mengandung kesalahan mengikuti proses dan menyenangkan, tidak mengandung kesalahan, mengikuti prosedur yang telah ditentukan. Tjiptono (Samad, 2016:106) mengatakan ada tiga kunci dalam pemberian pelayanan yang unggul :

1. Kemampuan memahami kebutuhan dan keinginan pelanggan termasuk didalamnya memahami tipe pelanggan
2. Pengembangan data base yang lebih akurat dari peaing mencakup data kebutuhan dan keinginan setiap segmen pelanggan dan perubahan kondisi persaingan
3. Pemanfaatan informasi yang diperoleh dari riset dalam suatu erangka strategi.

Murut Kasmir (Morham, 2014:37) factor yang mempengaruhi pelayanan publik adalah factor utama yaitu sumber daya manusia artinya peran manusia yang utama karena hanya dengan karyawanlah pelanggan dapat berkomunikasi secara langsung dan terbuka. Moenir (Widodo, 2017) mengemukakan bahwa dalam pelayanan umum terdapat beberapa factor pendukung yang penting diantaranya:

1. Faktor kesadaran para pejabat dan petugas yang berkecimpung
2. Factor aturan yang menjadi landasan kerja pelayanan
3. Faktor pendapatan yang dapat memenuhi kebutuhan minimum
4. Faktor sarana dalam melaksanakan tugas pelayanan.

B. METODE PENELITIAN

Penelitian ini dilaksanakan di Desa Bina Baru kecamatan Kulo Kabupaten Sidenreng Rappang. Dengan waktu penelitian yang dilakukan selama 2 (dua) bulan yaitu bulan Februari sampai April 2020. Metode penelitian yang digunakan yaitu menggunakan metode Kuantitatif yaitu suatu model penelitian yang bersifat induktif, objektif dan ilmiah dengan data yang diperoleh berupa angka atau pernyataan dan juga menganalisis menggunakan analisis

statistik. Populasi yang digunakan dalam penelitian ini adalah keseluruhan dari masyarakat desa Bina Baru kecamatan Kulo Kabupaten Sidenreng Rappang yang berjumlah (1.775) jiwa. Teknik penentuan sampel yang digunakan adalah rumus Slovin dengan tingkat kesalahan 10% maka dari itu penelitian ini dengan jumlah 100 orang. Teknik pengumpulan data yang digunakan adalah melakukan Observasi, Kuisioner, wawancara dan studi pustaka sedangkan teknik analisis data yang digunakan adalah teknik analisis data kuantitatif.

C. HASIL PENELITIAN & PEMBAHASAN

Enam indikator dalam pengaruh perilaku birokrasi yang digunakan peneliti untuk mengukur bagaimana pengaruh perilaku birokrasi di desa Bina Baru kecamatan Kulo kabupaten Sidenreng Rappang. Adapun indikator yang pertama adalah Prosedur Pengurusan surat, dari hasil persentase diperoleh 58.8% termasuk kategori kurang baik, indikator yang kedua yakni Kesesuaian tugas, dari hasil persentase diperoleh 62.4% termasuk kategori baik, indikator yang ketiga Tanggung jawab pegawai, dari hasil persentase diperoleh 61.2% dikategorikan baik, indikator yang keempat Sikap pegawai melayani, dari hasil persentase didapatkan 60.0% dikategorikan kurang baik, indikator yang kelima pengangkatan pegawai, dari hasil persentase diperoleh 60.4% dikategorikan kurang baik, indikator yang terakhir sistem kekerabatan dalam pelayanan, dari hasil persentase diperoleh 59.8% dikategorikan kurang baik. Hasil akumulasi rekapitulasi mengenai perilaku birokrasi di desa Bina Baru kecamatan Kulo kabupaten Sidenreng Rappang dengan rata-rata presentase 60.4% atau dikategorikan "kurang baik."

Indikator dalam kualitas pelayanan publik yang digunakan oleh peneliti untuk mengukur kualitas pelayanan publik di Bina Baru kecamatan Kulo kabupaten Sidenreng Rappang. Adapun indikator yang pertama adalah kenyamanan ruang tunggu, dari hasil persentase diperoleh 52.8% termasuk kategori kurang baik, indikator yang kedua tempat informasi, dari hasil presentase diperoleh 49.4% dikategorikan kurang baik, indikator yang ketiga sistem teknologi, dari hasil persentase diperoleh 72.4% dikategorikan baik, indikator keempat

kemampuan menyediakan layanan, dari hasil persentase diperoleh 59.6% dikategorikan kurang baik, indikator kelima kehandalan menyediakan layanan dari hasil persentase diperoleh 58.4% dikategorikan kurang baik, indikator keenam kesanggupan menyediakan layanan dari hasil persentase diperoleh 65.4% dikategorikan baik, indikator ketujuh pelayanan yang cepat dari hasil persentase diperoleh 60.4% dikategorikan kurang baik, indikator kedelapan kemampuan meyakinkan dari hasil persentase diperoleh 65.8% dikategorikan baik, indikator kesembilan keramahan memberikan pelayanan dari hasil persentase diperoleh 60.2% dikategorikan kurang baik, dan indikator terakhir sikap memberi perhatian dari hasil persentase diperoleh 58.6%. Akumulasi hasil rata-rata persentase dari kesepuluh item indikator kualitas pelayanan publik di desa Bina Baru kecamatan Kulo kabupaten Sidenreng Rappang diatas, maka diperoleh rata-rata persentase, yaitu 60.3% atau kategori "kurang baik".

Hal ini diperkuat dengan hasil data Model Summary, dimana nilai R Square = 0.015 berarti secara bersama 1.5% perubahan variabel kualitas pelayanan publik (Y) dapat dijelaskan oleh variabel perilaku birokrasi (X), atau dengan kata lain pengaruh variabel bebas terhadap variabel terikat sebesar 1.5% sedangkan sisanya 98.5% dipengaruhi oleh faktor lain yang tidak masuk dalam kerangka penelitian ini.

D. KESIMPULAN

Berdasarkan penelitian selama kurang lebih dua bulan maka peneliti menarik kesimpulan untuk menjawab pertanyaan rumusan masalah penelitian. Beberapa kesimpulan yang dapat ditarik dari penelitian ini yaitu sebagai berikut:

1. Perilaku Birokrasi di desa Bina Baru kecamatan Kulo kabupaten Sidenreng Rappang memiliki hasil persentase 60.4% berada pada kategori kurang baik dilihat dari prosedur pengurusan surat, kesesuaian tugas, tanggung jawab, sikap, pengangkatan pegawai, dan sistem kekerabatan dalam pelayanan.
2. Kualitas pelayanan publik di desa Bina Baru kecamatan Kulo Kabupaten Sidenreng Rappang memiliki hasil rata-rata persentase yaitu 60.3% dilihat dari kenyamanan ruang tunggu, tempat informasi, sistem teknologi, kemampuan

menyediakan layanan, kehandalan, kesanggupan menyediakan layanan, pelayanan cepat, kemampuan, keramahan dan sikap perhatian.

3. Pengaruh perilaku birokrasi terhadap kualitas pelayanan publik di desa Bina Baru kecamatan Kulo Kabupaten Sidenreng Rappang dinyatakan berpengaruh signifikansi dengan Nilai $t_{hitung} \geq t_{tabel}$, yaitu dengan jumlah $7.478 \geq 1.660$.

E. REFERENSI

Ahmad, Jamaluddin. 2011. *Perilaku Birokrasi dan Pengambilan Keputusan*. Makassar: Badan Penerbit UNM.

Ahmad Jamaluddin. 2015. *Metode Penelitian Administrasi Publik*. Gava Media : Yogyakarta

Baru, Bambang Martin, FX. Sudjatmoko, Iswati, Retno (2017). *Perilaku arogansi birokrasi dan perilaku jalan pintas masyarakat, pengaruhnya terhadap pelayanan publik*. Universitas Merdeka Madiun.

Kepmen PAN Nomor 58 Tahun 2002. *Pengelompokan Pelayanan dari Instansi pemerintahan BUMN/BUMD berdasarkan ciri dan sifat kegiatan produk pelayanan*.

Kumorotomo, Wahyudi. (2018). *Etika Administrasi Negara*. Depok: Rajawali pres.

Muliyadi, D. (2016). *Administrasi publik untuk pelayanan publik*. Bandung: alfabeta.

Nurdin, I. (2019). *Kualias Pelayanan Publik: Media Sahabat Cendikia*. Surabaya.

Ratminto, dan atik deпти W. (2009). *manajemen pelayanan pustaka belajar*: yogyakarta.

Samad, Zainuddin. (2017). *Teori-teori Mutakhir dalam Perpektif Ilmu Administrasi Negara*. Makassar Phinatama : Media.

Sellang, K., Tuwu, L., & Basri, M. (2016).

Penerapan Prinsip-Prinsip Pelayanan Publik Dalam Pelayanan Kartu Tanda Penduduk Elektronik Pada Kabupaten Sidenreng Rappang. Akmen Jurnal Ilmia, 13(3), 608–615.

Sujarweni, V. Wirantna. (2018). *Metode Penelitian lengkap, praktis, dan mudah dipahami*. PT. Pustaka Baru: Yogyakarta.

Sugiyono. 2009. *Metode Penelitian Administrasi*. Bandung: Alfabeta.

Sugiyono. 2013. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan Kombinasi*. Alfabeta. Bandung

Syafie, dan welasari. (2015). *Ilmu Administrasi* (pp. 120–140). pp. 120–140. yogyakarta: pustaka belajar.

Undang-Undang Dasar 1945 alinea ke-4. *Aspek pokok pelayanan aparatur atau birokrat*.