

PERILAKU ORGANISASI DALAM PELAYANAN PUBLIK (STUDI PADA APARATUR DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL KOTA AMBON)

Chynthia Imelda Tjokro¹

¹Staf Pengajar Jurusan Administrasi Bisnis, Polteknik Negeri Ambon
Email : tjokrochynthia@gmail.com

ABSTRAK

Perilaku organisasi menunjukkan karakteristik individu dalam berinteraksi dengan lingkungannya. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui bagaimana perilaku organisasi dalam penyelenggaraan pelayanan publik pada kantor catatan sipil kota Ambon. Metode yang digunakan adalah metode penelitian deskriptif kualitatif dengan teknik pengambilan data adalah observasi dan wawancara. Hasil penelitian menunjukkan bahwa perilaku organisasi terkait pelayanan publik pada dinas kependudukan dan pencatatan sipil di kota Ambon masih perlu diperbaiki baik system maupun sumber daya manusianya sehingga kepuasan terhadap pelayanan aparatur dapat menjadi tolak ukur penilaian kinerja aparatur Disdukcapil kota Ambon.

Kata Kunci : Perilaku Organisasi, Pelayanan Publik

ABSTRACT

Organizational behavior indicates the individual characteristics of interacting with the environment. This research aims to determine how the organization's behaviour in public service is held in the Civil Registration office of Ambon. The method used is a qualitative descriptive method of study with data retrieval techniques is observation and interviews. The results showed that the organization's behaviour relating to public service in the population and civil registration service in the city of Ambon still needs to be repaired both the system and its human resources so that the satisfaction of the apparatus can be the benchmark performance assessment of population service apparatus and civil registration of Ambon.

Keywords: *organizational behavior, public service, family card*

PENDAHULUAN

Organisasi merupakan wadah yang terbentuk dalam suatu lembaga yang dibentuk dengan tujuan melaksanakan visi dan misi yang bermanfaat atau memberi dampak bagi organisasi dan bagi lingkungan sekitar. Untuk mewujudkan tujuan organisasi, orang-orang didalamnya perlu bekerjasama satu dengan yang lain. Selain itu, dalam berorganisasi, setiap orang dituntut memiliki disiplin terhadap fungsi, peran dan tanggungjawab yang telah dituangkan dalam job deskripsi yang sudah diatur. Sifat kedisiplinan dan kerjasama yang baik akan menghasilkan kinerja yang baik dalam organisasi sehingga visi dan misi dapat terwujud.

Dalam berorganisasi, tentu saja ada beberapa tindakan atau perilaku orang-orang didalamnya yang melaksanakan peran mereka. Perilaku tersebutlah yang disebut perilaku organisasi. Perilaku Organisasi menurut Thoha (2014:5), adalah suatu studi yang menyangkut aspek-aspek tingkah laku manusia dalam suatu organisasi atau suatu kelompok tertentu. Aspek-aspek tersebut timbul dari pengaruh organisasi terhadap manusia dan sebaliknya manusia terhadap organisasi. Dalam lembaga pemerintahan daerah, perilaku organisasi sangat mempengaruhi individu-individu didalamnya dimana mereka bekerja sama untuk menghasilkan kinerja yang baik yang bermanfaat bagi masyarakat banyak. Apabila terdapat unsur-unsur diluar organisasi mempengaruhi kerjasama tersebut, maka tujuan organisasi akan terganggu dan kepercayaan masyarakat akan organisasi atau lembaga pemerintahan yang notabene melayani masyarakat akan berkurang. Pemerintah kota Ambon yang adalah institusi publik memiliki tanggungjawab besar dalam pelayanan publik guna mewujudkan *good corporae governance* yang baik dimata publik diantaranya dalam hal administratif kependudukan. Pelayanan kependudukan yang dilaksanakan melalui kantor catatan sipil kota Ambon menjadi konsentrasi terbesar dalam hal pelayanan administrative penduduk. Kepuasan pelayanan menjadi factor penting yang harus diwujudkan karena kepercayaan dan kepuasan masyarakat akan meningkatkan kinerja pegawai didalamnya. Seiring dengan berjalannya waktu, perubahan sistem dan kepemimpinan, maka seyogyanya pelayanan public haruslah semakin membaik. Kenyataannya, pelayanan kantor catatan sipil semakin dikeluhkan masyarakat kota Ambon. Keluhan masyarakat acapkali diteruskan ke pemerintah kota untuk kembali menilik kualitas pelayanan di kantor catatan sipil Ambon yang masih menerapkan sistem atau birokrasi yang menyulitkan masyarakat.

Pelayanan administratif yang dilakukan di kantor catatan sipil kota Ambon meliputi pembuatan KTP, kartu keluarga, beberapa surat keterangan tinggal, datang dan pindah telah diatur dalam PERDA tentang penyelenggaraan administrasi kependudukan yang bertujuan menertibkan masyarakat terkait administarsi kependudukan guna memperoleh bukti data atau identitas penduduk yang akurat sebagai dasar pengambilan keputusan dan sebagai dasar untuk pengurusan kepentingan penduduk itu sendiri. Penelitian Rahmawati (2009) menunjukkan bahwa pelayanan publik pemerintah kota Denpasar perlu perbaikan terhadap penyelenggaraan pelayanan terpadu. Hasil yang sama juga diungkapkan oleh penelitian Krishardianto dan Santoso (2012) yang mengungkapkan bahwa faktor evaluasi, motivasi dan solusi merupakan factor penting dalam pelaksanaan pelayanan publik aparatur dinas kependudukan dan catatan sipil sehingga perlu dibenahi system dan birokrasinya. Hasil yang berbeda ditunjukkan oleh penelitian Herlina et al., (2015) yang membuktikan bahwa pelayanan administrasi public yang dilakukan oleh dinas kependudukan dan catatan sipil di Kotabaru Kalimantan Selatan berjalan cukup baik dan masalah internal dapat diatasi.

Berdasarkan latar belakang dan hasil penelitian terdahulu, maka penelitian ini dirasa perlu dilakukan mengingat aparatur dinas kependudukan dan pencatatan sipil dituntut untuk melayani masyarakat sehingga kepuasan pelayanan masyarakat dapat menjadi tolak ukur kinerja aparatur. Penelitian ini merupakan penelitian eksplorasi sebagai tindak lanjut penelitian-penelitian sebelumnya yang mengambil lokasi penelitian yang berbeda-beda sehingga dirasa perlu untuk melakukan penelitian lanjutan di kota Ambon Propinsi Maluku.

KERANGKA TEORI

Pengertian Perilaku Organisasi

Adapun pengertian Perilaku Organisasi menurut Larry L.Cummings (dalam Miftah Thoha, 2007:8) yaitu Suatu cara berpikir, suatu cara untuk memahami persoalan-persoalan dan menjelaskan secara nyata hasil-hasil penemuan berikut tindakan-tindakan pemecahan. Lebih lanjut, pengertian perilaku organisasi menurut Joe Kelly guru besar manajemen pada Sir George Williams University (dalam Miftah Thoha, 2003:173) mengemukakan bahwa : perilaku organisasi dapat dirumuskan sebagai suatu sitem studi dari sifat organisasi seperti misalnya: bagaimana organisasi dimulai, tumbuh, dan berkembang, dan bagaimana pengaruhnya terhadap anggota-anggota selain individu, kelompok-kelompok pemilih, organisasi-organisasi lainnya, dan institusi-insitusi yang lebih besar.

Manfaat Perilaku Organisasi

Adapun manfaat perilaku organisasi antara lain :

- 1) Perilaku Organisasi bertindak sebagai peta jalan kehidupan anggota dalam organisasi.
- 2) Melakukan penelitian sistematis, yang berguna dalam memahami dan memprediksi kehidupan organisasi.
- 3) Perilaku Organisasi ini membantu setiap individu untuk memahami perilaku mereka sendiri dan orang lain yang berada dalam organisasi sehingga dapat meningkatkan hubungan interpersonal diantara individu yang berada di dalam organisasinya.
- 4) Membantu manajer memahami dan memengaruhi lingkungan dan kejadian atau masalah yang ada pada organisasinya.
- 5) Analisis Perilaku Organisasi membantu mencegah masalah dalam organisasi.
- 6) Memberikan motivasi dasar kepada para manajer untuk mengarahkan dan mengawasi karyawannya secara efektif.
- 7) Perilaku Organisasi berguna dalam menjaga hubungan industrial.
- 8) Prinsip manajemen apabila dapat diterapkan secara efektif dalam organisasi, akan sangat membantu dalam memotivasi karyawan dan mempertahankan mereka dalam organisasi.

Pengertian Birokrasi

Birokrasi adalah sarana atau wadah pemerintah dalam melaksanakan pelayanan public melalui aspirasi masyarakat. Birokrasi dalam suatu organisasi memiliki jenjang yang dipegang oleh pejabat yang diangkat dan ditunjuk. Dalam birokrasi terdapat aturan dan kebijakan yang dibuat dan harus diketahui oleh pembuat mandat (Sedarmayanthi,2007). Birokrasi dalam organisasi atau institusi diperlukan agar aturan yang dibuat dan disepakai bersama dapat dilaksanakan. Melalui birokrasi, aparatur dituntut untuk bertanggungjawab melaksanakan tugas dan perannya secara efektif dan efisien yang berorientasi pada pelayanan. Para aparatur juga harus memperhatikan unsurunsur dalam birokrasi dalam pelayanan kepada masyarakat. Unsur birokrasi diantaranya struktur, visi dan misi, personil, fasilitas dan kepemimpinan (Said,2010).

METODE PENELITIAN

Penelitian ini adalah penelitian deskriptif dengan pendekatan kualitatif. Lokasi penelitian dititikberatkan pada dinas kependudukan dan pencatatan sipil kota Ambon. Data diperoleh

melalui observasi, wawancara dan dokumentasi. Aktivitas yang dilakukan dalam analisis data, yaitu data reduction, data display dan *conclusion drawing verification*. Informan penelitian ini adalah kepala kantor kependudukan dan pencatatan sipil, sekretaris dan beberapa staf.

DISKUSI

Perbedaan Perilaku

Berdasarkan hasil observasi yang peneliti lakukan pada dinas kependudukan dan pencatatan sipil kota Ambon, para pegawai dalam mewujudkan suatu tujuan yang telah ditetapkan bersama mempunyai kemampuan yang berbeda-beda. Kemampuan yang berbeda ini dapat dilatar belakangi oleh pengalaman kerja pegawai itu sendiri dan pendidikan yang tidak sama pada setiap pegawai, pegawai ada yang lulusan SMA/Sederajat, dan Sarjana. Sehingga cara pandang pegawai dalam setiap pengerjaan tugas yang diberikan pimpinan cara penyelesaiannya berbeda-beda tetapi tetap dalam suatu tujuan dan memprioritaskan keefisienan dan keefektifan. Dibawah ini adalah data pegawai berdasarkan tingkat pendidikan.

Tabel 1.1 Keadaan Pegawai Berdasarkan Tingkat Pendidikan

| No | Tingkat Pendidikan | Jumlah |
|---------------|--------------------|-----------------|
| 1. | Magister (S2) | 2 orang |
| 2. | Sarjana (SI) | 27 orang |
| 3. | SLTA / SMEA / STM | 12 orang |
| Jumlah | | 41 orang |

Berikut struktur organisasi kantor dinas kependudukan dan pencatatan sipil kota Ambon:



Sumber : Web Resmi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Ambon

Berdasarkan hasil wawancara dengan kepala kantor catatan sipil kota Ambon diperoleh keterangan bahwa perbedaan perilaku dari para pegawai itu disebabkan dari sumber daya manusianya itu sendiri, artinya mereka belum memiliki pengalaman yang merata dalam bekerja dan juga latar belakang pendidikan pegawai yang berbeda. Oleh karena itu baik kepala kantor maupun Sekretaris dalam menyampaikan informasi kepada para pegawainya selalu disampaikan dengan detail dan jelas agar dapat dipahami oleh seluruh pegawai.

Berdasarkan hasil observasi dan wawancara, maka peneliti menganalisis bahwa perbedaan perilaku aparatur dinas kependudukan dan pencatatan sipil kota Ambon terjadi karena adanya perbedaan kemampuan. Perbedaan kemampuan ini disebabkan adanya perbedaan pegawai dalam menyerap informasi dari pengalaman kerja atau lamanya bekerja. Hal ini dapat terlihat dari pegawai yang masa kerjanya dan tindakan atau keputusan yang diambil dengan tidak terburu-buru sehingga hasil kerja dapat tercapai dengan optimal. Karena adanya perbedaan kemampuan ini, maka dapat dipergunakan untuk memprediksi pelaksanaan pelayanan public yg ada di kantor dinas kependudukan dan pencatatan sipil kota Ambon. Perbedaan yang terjadi diantara pegawai harus segera diatasi, karena dengan ketidaksetaraan diantara pegawai akan menimbulkan keterlambatan dalam proses bekerja. Perbedaan kemampuan ini untuk memprediksi pelaksanaan dan hasil kerja seseorang yang bekerja sama dalam suatu organisasi.

Sikap dan Perilaku Seseorang

Berdasarkan hasil observasi, yang dilakukan peneliti pada para staf di kantor dinas kependudukan dan pencatatan sipil kota Ambon diketahui bahwa faktor yang menentukan sikap dan perilaku para staf pegawai adalah faktor kebutuhan, faktor kemampuan, dan juga faktor penghargaan dan lingkungan. Oleh karena banyaknya faktor yang mempengaruhi perilaku pegawai, maka seringkali suatu organisasi akan menghadapi kesulitan di dalam menciptakan suatu keadaan yang memimpin kearah terciptanya efektivitas dan efisiensi pelaksanaan kerja

Berdasarkan hasil wawancara dengan kepala dinas dan sekretaris, diperoleh keterangan bahwa selaku pimpinan, kepala dinas selalu berusaha untuk menciptakan lingkungan kerja yang baik agar tujuan dari pada organisasi tercapai. Salah satu upaya yang dilakukan yakni untuk meningkatkan kemampuan pegawai dengan diadakannya diklat bagi pegawai yang memiliki kemampuan yang masih rendah dalam menyelesaikan tugas-tugas yang diberikannya. Adapun untuk memenuhi kebutuhan pegawai dalam segi materi, memberikan kesejahteraan bagi pegawai agar pegawai dalam bekerja fokus sehingga tujuan dari pada organisasi dapat tercapai. Pimpinan juga selalu mengadakan pendekatan-pendekatan dengan para pegawainya baik dalam segi pekerjaan maupun diluar pekerjaan agar lebih memahami lagi kepribadian dari para pegawainya sehingga mudah untuk mengendalikan pegawainya baik secara personal maupun organisasional.

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian diatas, maka dapat disimpulkan bahwa perbedaan perilaku yang terlihat pada tiap-tiap personal staf pada dinas kependudukan dan pencatatan sipil kota Ambon sangat mempengaruhi proses kerja para staf dalam melayani masyarakat sehingga hasil kerja mereka pun dapat berbeda-beda. Hal ini terjadi karena adanya perbedaan kemampuan. Perbedaan kemampuan ini disebabkan adanya perbedaan pegawai dalam menyerap informasi berdasarkan tingkat pendidikan dan pengalaman kerja atau lamanya bekerja. Hal ini dapat terlihat dari pegawai yang masa kerjanya dan tindakan atau keputusan yang diambil dengan

tidak terburu-buru sehingga hasil kerja dapat tercapai dengan optimal. Kemampuan ataupun lingkungan dimana orang berada itu juga turut mempengaruhi sikap dan perilaku seseorang.

Berdasarkan kesimpulan yang ada,terdapat beberapa saran terkait permasalahan yang masih dihadapi oleh dinas kependudukan dan pencatatan sipil di kota Ambon yakni :

- 1) Pimpinan organisasi harus lebih selektif lagi dalam menempatkan bawahannya dalam bekerja. Artinya bahwa dalam penempatan pegawai harus disesuaikan berdasarkan bidang yang dikuasai serta penempatan pegawai harus disesuaikan berdasarkan kemampuan serta pengalaman yang dimiliki oleh bawahannya.
- 2) Diikutsertakannya pegawai dalam pendidikan dan pelatihan ini dapat bertujuan untuk memberikan pelayanan yang optimal kepada masyarakat walaupun didasari oleh perbedaan kebutuhan setiap pegawai.
- 3) Pimpinan juga harus senantiasa memotivasi para pegawainya agar lebih giat lagi dalam bekerja dan lebih optimal lagi dalam memberikan pelayanan sehingga masyarakat menjadi puas.
- 4) Mengadakan pendidikan dan pelatihan bagi pegawai yang pengalaman kerjanya masih kurang, baik itu pelatihan teknis maupun pelatihan administrasi.
- 5) Memberikan penghargaan, reward ataupun pujian untuk menghargai hasil kerja dari para pegawainya.
- 6) Berusaha menciptakan lingkungan kerja yang baik serta menyeragamkan kemampuan pegawai dalam bekerja agar tercipta suatu kondisi yang efektif dan efisiensi dalam bekerja. Karena pada dasarnya lingkungan mempunyai pengaruh yang besar terhadap pembentukan perilaku.
- 7) Penelitian selanjutnya diharapkan menambah informan yakni masyarakat sebagai pengguna jasa layanan publik agar dapat diketahui tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan aparatur dinas kependudukan dan pencatatan sipilkota Ambon

DAFTAR PUSTAKA

- Bagus,H Krishardianto, Santoso dan Subarno. 2012. Kinerja Pelayanan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil kepada Masyarakat. Akses:<https://media.neliti.com/media/publications/116990-ID-kinerja-pelayanan-dinas-kependudukan-dan.pdf>
- Davis, Keith dan John W. Newstrom. 1993. Perilaku dalam Organisasi. Jakarta: Erlangga.
- Eka,Rahmawati. 2009. Pelayanan Publik Pada Unit Pelayanan Terpadu Kota Denpasar. Jurnal umum ilmu sosial dan politik. Vol 15,No 12.
- Herlina,Zauharr dan Suryadi.2015. Kinerja Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil dalam Pelayanan administrasi Kependudukan di Kotabaru Kalimantan Selatan. Jurnal Ilmu Sosial dan Politik. Vol 4 No.3
- Said,Mas'ud. 2010. Debirokratisasi Birokrasi Indonesia. UMM Press Malang
- Sedarmayanti. 2007. Good Governance dan Good Corporate Governance. Mandar Madju.Bandung
- Thoha, Miftah. 2007. Perilaku Organisasi Konsep Dasar dan Aplikasinya. Jakarta : PT. Rajagrafindo Persada.
- Website : <https://www.ambon.go.id/dinas-kependudukan-pencatatan-sipil/>. Akses, 5 januari 2019.