

PERILAKU BIROKRASI DALAM PELAYANAN PENDIRIAN PANTI ASUHAN DI DINAS SOSIAL PROVINSI SULAWESI SELATAN

Oleh:

Akhmad

Dosen Universitas Pejuang Republik Indonesia (UPRI) Makassar

Abstrak

Birokrasi adalah fenomena kehidupan yang setidaknya sejak abad 19, telah menjadi aktor sedemikian penting dalam sejarah umat manusia. Apabila orang ditanya tentang organisasi apakah yang paling mereka butuhkan dalam hidup, maka jawaban semua orang adalah hampir pasti: birokrasi. Sejak sebelum lahir, sampai dengan meninggalnya, seorang manusia yang hidup di dunia modern, akan senantiasa berurusan dengan institusi pemerintah yang kita kenal dengan nama birokrasi itu.

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk menggambarkan perilaku birokrasi dalam pelayanan pendirian panti asuhan di Dinas Sosial Provinsi Sulawesi Selatan. Metode penelitian ini penulis menggunakan pendekatan kualitatif dimana dalam penelitian yang dilakukan hanya bersifat deskriptif yaitu untuk menggambarkan kenyataan dari kejadian yang diteliti sehingga memudahkan penulis untuk mendapatkan data yang objektif dalam rangka mengetahui dan memahami perilaku birokrasi dalam pelayanan sosial di panti asuhan. Adapun dasar penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah penelitian studi kasus dengan mengumpulkan data dan informasi untuk menjawab permasalahan yang ada.

Hasil penelitian Kemampuan pegawai dalam melayani pihak panti asuhan sudah berjalan dengan baik. Seperti tidak melakukan kesalahan dalam pekerjaannya, mengetahui seluk beluk pekerjaannya, dan mampu berkomunikasi dengan pihak panti asuhan sebagai masyarakat yang dilayani maupun antara rekan kerjanya. Kebutuhan pegawai dapat terpenuhi dengan baik, seperti gaji yang diterima, adanya penghargaan bagi pegawai yang berprestasi dan juga ada kesempatan yang diberikan Dinas Sosial Provinsi Sulawesi Selatan bagi setiap pegawai untuk meningkatkan kemampuannya baik itu pelatihan maupun jalur pendidikan.

Hierarki di Kantor Dinas Sosial Provinsi Sulawesi Selatan tercipta dengan baik. Hal ini dapat dilihat bahwa adanya penyusunan struktur jabatan serta tugas dan tanggung jawab dengan jelas dan spesifik serta tercipta komunikasi yang harmonis antara pimpinan dengan bawahannya, maupun antara sesama pegawai di Kantor Dinas Sosial dan Provinsi Sulawesi Selatan.

Keywords: Perilaku Birokrasi; Pelayanan

PENDAHULUAN

Era reformasi yang kita jalani telah membawa perubahan yang mendasar dalam berbagai bidang kehidupan termasuk masalah pelayanan. Apabila kita mengamati fenomena yang terjadi di masyarakat sampai saat ini terjadi banyak kerusakan, unjuk rasa, demonstrasi secara berlebihan yang disebabkan oleh rasa ketidakpercayaan dan ketidakpuasan masyarakat terhadap pemerintah yang tidak sesuai dengan keinginan masyarakat. Para aparat pun tidak memihak kepada rakyat dan hanya mementingkan kepentingannya masing-masing tanpa memikirkan penderitaan masyarakat. Birokrasi merupakan fenomena kehidupan yang setidaknya sejak abad 19, telah menjadi aktor

sedemikian penting dalam sejarah umat manusia. Apabila orang ditanya tentang organisasi apakah yang paling mereka butuhkan dalam hidup, maka jawaban semua orang adalah hampir pasti: birokrasi. Sejak sebelum lahir, sampai dengan meninggalnya, seorang manusia yang hidup di dunia modern, akan senantiasa berurusan dengan institusi pemerintah yang kita kenal dengan nama birokrasiitu.

Era modern, birokrasi menempati posisi yang sangat penting dan sekaligus menjadi instansi yang paling dibutuhkan (*the most important and dominant institution*) dalam masyarakat. Hampir dapat dikatakan tidak mungkin proses kehidupan masyarakat modern berlangsung tanpa adanya intervensi peran birokrasi. Semua organisasi apakah itu organisasi agama, bisnis, pendidikan, LSM, partai politik, jasa industri, paguyuban seniman, dari pedalaman hutan sampai metropolitan, dari puncak gunung sampai pesisir, semuanya dalam ranah garis kekuasaan dan pengaruh institusi birokrasi. Namun pada kenyataannya, walaupun birokrasi merupakan intitusi yang paling dibutuhkan, ia juga sekaligus merupakan institusi yang paling dibenci oleh sebagian besar masyarakat. Tidak heran, di berbagai Negara maju, hanya sebagian kecil saja masyarakat yang mau untuk bekerja sebagai pegawai negeri disamping karena gajinya yang kecil, juga utamanya karena citra birokrasi yangburuk.

Salah satu contoh instansi birokrasi yang ada di Kota Makassar yaitu Dinas Sosial Provinsi Sulawesi Selatan dulunya disebut Dinas Kesejahteraan Sosial dan Perlindungan Masyarakat Provinsi Sulawesi Selatan. Namun, karena diberlakukannya PP 41 tahun 2007 tentang perampangan badan dan dinas maka, Dinas Kesejahteraan Sosial dan Perlindungan Masyarakat Provinsi Sulawesi Selatan berubah nama menjadi Dinas Sosial Provinsi Sulawesi Selatan sejak tahun2009. Kantor Dinas Sosial Provinsi Sulawesi Selatan terdapat kepengurusan surat keterangan terdaftar panti asuhan. Ini merupakan salahsatu syarat mutlak yang harus dimiliki panti asuhan sebagai bukti legalitas serta sebagai tanda bahwa panti asuhan tersebut telah terdaftar dalam pemerintah provinsi pada Dinas Sosial Provinsi Sulawesi Selatan sebagai panti asuhan yang sah untuk mendapatkan bantuan dari pemerintah dalam bentuk dana maupun sarana dan prasarana demi menunjang kehidupan anak-anak terlantar yang diasuh didalamnya.

Secara konseptual, Dinas Sosial Provinsi Sulawesi Selatan seyogyanya melaksanakan tugas dengan menyelenggarakan berbagai fungsi antara lain pelayanan administrasi fleksibel, efektif dan efisien terhadap unit-unit kerja, instansi dan masyarakat pada umumnya. Dinas Sosial Provinsi Sulawesi Selatan dalam menjalankan fungsinya mempunyai kepentingan terhadap perkembangan organisasi. Sehingga perlu mengetahui kondisi dan kemampuan pelayanan administratifnya. Untuk itu, Dinas Sosial Provinsi Sulawesi Selatan sebagai pihak penyelenggara harus menyadari bahwa hak atas pelayanan itu sifatnya universal berlaku terhadap siapa saja yang berkepentingan atas hak itu dan oleh organisasi apapun juga yang tugasnya menyelenggarakan pelayanan.

KAJIAN PUSTAKA

1. Perilaku Birokrasi dalam Pelayanan Publik

Sebelum membahas kajian ini lebih jauh, maka terlebih dahulu dapat dipahami pengertian perilaku kerja pegawai menurut Thoha (1983: 29) memberikan pengertian perilaku manusia sebagai berikut:

“perilaku manusia adalah sebagai suatu fungsi dari interaksi antara person atau individu dengan lingkungannya sebagai gambaran dari pemahaman ungkapan ini, misalnya: seorang tukang pos yang menyampaikan surat-surat ke alamat yang dituju, mekanik yang bekerja di bengkel, seorang perawat di rumah sakit. Mereka semuanya akan berperilaku berbeda satu sama lain, dan perilakunya adalah ditentukan oleh masing-masing lingkungannya yang memang berbeda”.

Dari pendapat ahli tersebut di atas, menunjukkan bahwa, setiap perilaku seseorang berbeda-beda satu samalain, tergantung oleh masing-masing pengaruh lingkungan dimana mereka bekerja. Demikian pula halnya dengan perilaku kerja pegawai sangat dipengaruhi, dimana mereka bekerja pada bagian mana mereka ditempatkan seperti Bagian Tata Usaha lebih banyak dipengaruhi oleh mekanisme kerja surat menyurat, pengolahan data dan lain-lainnya.

Individu membawa ke dalam tatanan organisasi kemampuan, kepercayaan pribadi, pengharapan kebutuhan, dan pengalaman masa lalunya. Ini semua adalah karakteristik yang dimiliki individu, dan karakteristik ini akan dibawa olehnya manakala ia akan memasuki suatu lingkungan yang baru, yakni organisasi atau lainnya. Organisasi yang juga merupakan suatu lingkungan bagi individu mempunyai karakteristik pula. Adapun karakteristik yang dimiliki organisasi antaranya keteraturan yang diwujudkan dalam suatu hierarki, pekerjaan-pekerjaan, tugas-tugas, wewenang dan tanggung jawab, sistem penggajian (*reward system*), sistem pengendalian dan sebagainya. Jikalau karakteristik individu berinteraksi dengan karakteristik organisasi, maka akan terwujudlah perilaku individu dalam organisasi.

Perilaku organisasi terjemahan dari *organizational behavior* adalah suatu studi yang menyangkut suatu aspek-aspek tingkah laku manusia dalam suatu organisasi atau suatu kelompok tertentu. Ia meliputi aspek yang ditimbulkan dari pengaruh organisasi terhadap manusia demikian pula aspek yang ditimbulkan dari pengaruh manusia terhadap organisasi. Bidang baru dari ilmu tingkah laku yang dikembangkan dengan titik perhatiannya pada pemahaman perilaku manusia di dalam suatu organisasi yang sedang berproses, dinamakan perilaku organisasi.

Serentetan definisi tentang perilaku organisasi selalu titik awal pemberangkatannya dimulai dari perilaku manusia dan atau lebih banyak menekankan pada aspek-aspek psikologi dari tingkah laku individu. Hal-hal lain yang dikiranya bisa dipertimbangkan seperti yang dijelaskan Duncan, antara lain: Studi perilaku organisasi termasuk di dalamnya bagian-bagian yang relevan dari semua ilmu tingkah laku yang berusaha menjelaskan tindakan-tindakan

manusia di dalam organisasi. Oleh karena itu, semenjak uang merupakan bagian dari alasan orang untuk mencari pekerjaan, maka aspek ekonomi tertentu adalah relevan bagi ilmu perilaku organisasi ini. Juga sejak tingkahlaku orang dipengaruhi oleh performennya, maka psikologi adalah relevan pula. Sosiologi demikian pula, ia bisa menjelaskan pengertian pengaruh kelompok terhadap tingkah laku individu.

Cummings menekankan bahwa perilaku organisasi adalah suatu cara berpikir, suatu cara untuk memahami persoalan-persoalan dan menjelaskan secara nyata hasil-hasil penemuan berikut tindakan-tindakan pemecahan. Dia menyarankan beberapa sifat dari perilaku organisasi yang merefleksi buah pendapat ini. Secara singkat sifat-sifat tersebut dipaparkan sebagai berikut.

Perilaku organisasi dapat dipahami lewat suatu penelaahan dari bagaimana organisasi itu dimulai, tumbuh, dan berkembang, dan bagaimana pula suatu struktur, proses, dan nilai-nilai dari suatu sistem tumbuh bersama-sama yang memungkinkan mereka dipelajari dan disesuaikan pada lingkungan. Pandangan ini memperlakukan organisasi sebagai suatu tempat tinggal (*a living system*), sebagai suatu raksasa “amoeba” yang hidup di tempat tinggalnya sendiri. Titik berat dari pemahaman perilaku organisasi adalah pada tingkah laku dari organisasi, dan bagaimana perilaku dari anggota-anggota organisasi mempengaruhi organisasi. Pengertian ini jelas akan tercermin dari rumusan Kelly guru besar manajemen pada Sir George Williams University sebagai berikut:

“Perilaku organisasi dapat dirumuskan sebagai suatu sistem studi dari sifat organisasi seperti misalnya: bagaimana organisasi dimulai, tumbuh, dan berkembang, dan bagaimana pengaruhnya terhadap anggota-anggota sebagai individu, kelompok-kelompok pemilih, organisasi-organisasi lainnya, dan institusi-institusi yang lebih besar”.

Pengertian dari rumusan Kelly ini menjelaskan bahwa perilaku organisasi di dalamnya terdapat interaksi dan hubungan antara organisasi di satu pihak dan perilaku individu di lain pihak. Seperti yang kita ketahui bersama dengan memahami pengertian dan pandangan oleh beberapa ahli, bahwa aparat adalah merupakan individu-individu sebagai pegawai negeri yang bekerja dan mengabdikan pada suatu unit organisasi yang berfungsi sebagai pelayanan masyarakat. Maka individu-individu sebagai pelaku-pelaku di dalam birokrasi kiranya memiliki perilaku-perilaku tertentu sesuai dengan pola atau karakteristik yang dimiliki organisasi birokrasi untuk mencapai suatu tujuan.

Birokrasi yang dimaksudkan disini adalah birokrasi pemerintah, sehingga yang akan difokuskan dalam pembahasan ini adalah perilaku birokrasi pemerintah dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat dan bentuk perilaku yang diperlihatkan individu-individu yang bersangkutan dalam menjalankan birokrasi dalam hal ini yakni aparat pemerintah, yang ditentukan oleh sejauh mana interaksi antara aparat pemerintah dengan organisasi tersebut.

Seperti yang dinyatakan oleh MiftahThoha bahwa “Perilaku aparat adalah suatu fungsi dari interaksi antara seorang individu denganlingkungannya”.

Oleh karena itu untuk memahami perilaku aparat sebaiknya diketahui terlebih dahulu individu-individu sebagai pendukung organisasi tersebut. Kita menyadari bahwa aparat itu adalah individu-individu sebagai aparat pemerintah, abdi Negara dan abdi masyarakat. Seorang administrator adalah seorang abdi (*servant*) bukan sebagai seorang tuan (*master*). Ada kecenderungan bahwa abdi masyarakat dibalikkan menjadi masyarakat menjadi abdi Negara.

Secara umum nilai-nilai suatu etika pemerintah yang perlu menjadi pedoman dan perlu dipraktekkan secara operasional, seperti yang diungkapkan oleh Widjaja antara lain:

- a. Aparatur pemerintah wajib mengabdikan kepada kepentingan umum.
- b. Aparatur pemerintah adalah motor penggerak “*head*” dan “*heart*” bagi kehidupan masyarakat, berbangsa, dan bernegara.
- c. Aparatur pemerintah harus berdiri ditengah-tengah, bersifat terbuka dan tidak memihak (*mediator*).
- d. Aparatur pemerintah harus jujur, bersih dan berwibawa.
- e. Aparatur pemerintah harus bersifat diskresi, bias membedakan mana yang rahasia dan mana yang tidak penting.
- f. Aparatur pemerintah harus selalu bijaksana dan sebagai pengayom.

Berbagai sifat psikis, kepribadian (*jati diri*), harga diri, kejujuran yang diisyaratkan oleh teori sifat pada hakikatnya merupakan kode etik berperilaku bagi siapa pun yang akan bertugas sebagai aparat pemerintah. Etika profesi perlu dipegang teguh bahwa aparat negara adalah abdi negara dan abdi masyarakat. Selain daripada itu, dalam menjalankan tugas dan fungsinya sebagai aparatur, aparat tersebut perlu meningkatkan diri sebagai profesional.

2. Konsep Pendirian dan Pengelolaan Panti Asuhan

Panti asuhan merupakan suatu lembaga sosial yang bertanggung jawab memberi pelayanan pengganti dalam pemenuhan kebutuhan fisik, mental dan sosial pada anak asuh sehingga memperoleh kesempatan yang luas, tepat dan memadai bagi perkembangan kepribadian. Panti asuhan berdiri dilatarbelakangi oleh masih banyaknya anak-anak yatim yang kurang mendapatkan perawatan dari keluarga, banyak anak-anak yatim yang tidak mampu melanjutkan sekolah karena tidak mampu atau tidak mempunyai biaya dan kehidupan anak yatim yang terlantar.

Maksud dan tujuan panti asuhan memberikan pelayanan yang berdasarkan proyeksi pekerja sosial pada anak-anak yatim, terlantar dengan cara membantu dan membimbing kearah perkembangan pribadi yang wajar sesuai dengan ajaran agama Islam, serta kemampuan-

kemampuan ketrampilan kerja, sehingga menjadi anak yang dapat hidup layak dan penuh tanggung jawab terhadap dirinya, keluarga dan masyarakat.

Pembentukan dan pendirian panti asuhan harus berdasarkan pada musyawarah dan mufakat. Setiap pembentukan panti asuhan yang berbadan hukum harus mempunyai akte notaris yang telah terdaftar di Departemen Hukum dan HAM atau akte pendirian lainnya yang disertai dengan Anggaran Dasar dan Anggaran Rumah Tangga. Setiap panti asuhan yang telah terbentuk berdasarkan ketentuan perundang-undangan yang berlaku, harus mendaftarkan diri pada kantor dinas/instansi sosial setempat dimana panti asuhan tersebut berdomisili. Untuk mencapai maksud dan tujuan, maka panti asuhan melakukan usaha-usaha sebagai berikut:

- a. Menghimpun dan menyalurkan dana bantuan kepada anak-anak yatim, piatu, yatim piatu dan fakir miskin baik yang berada dalam maupun yang berada di luar pantiasuhan.
- b. Mengupayakan dan memberikan santunan/bantuan kepada anak-anak yatim, piatu yatim piatu dan fakir miskin agar dapat melanjutkan sekolah, meningkatkan ketrampilan/keahliannya agar nantinya dapat hidup mandiri.
- c. Mengusahakan dan memberikan pembinaan mental-spiritual.
- d. Melengkapi sarana dan prasarana serta tempat pelayanan.
- e. Mengadakan dan menjalankan usaha-usaha lain yang bermanfaat dan halal yang berhubungan dengan maksud dan tujuan pantiasuhan.
- f. Mengadakan kerja sama dengan lembaga-lembaga sosial lainnya, yang mempunyai kegiatan dan usaha yang sama atau hampir sama dengan kegiatan dan usaha pantiasuhan.

Dana yang digunakan untuk pemenuhan kebutuhan panti asuhan berasal dari berbagai sumber. Sumber dana panti asuhan adalah sebagai berikut:

- a. Donatur tetap, yaitu:
 - 1) Sumbangan dari masyarakat yang menjadi donatur tetap.
 - 2) Sumbangan dan bantuan dari Dinas Sosial Provinsi.
 - 3) Sumbangan dan bantuan dari anggaran pengeluaran daerah (APBD).
- b. Sumbangan dan bantuan dari lembaga-lembaga, organisasi-organisasi, dan/atau badan-badan serta perorangan yang dengan sukarela dan tidak mengikat, baik berupa uang, barang-barang, perlengkapan-perengkapan maupun fasilitas-fasilitas dan makanan.
- c. Penerimaan harta wakaf, hibah, sodaqoh, zakat, infaq dan wasiat.
- d. Penghasilan dari usaha-usaha panti asuhan yaitu usaha ekonomi produktif (UEP).

METODE PENELITIAN

Dalam penelitian ini penulis menggunakan pendekatan kualitatif dimana dalam penelitian yang dilakukan hanya bersifat deskriptif yaitu untuk menggambarkan kenyataan dari kejadian

yang diteliti sehingga memudahkan penulis untuk mendapatkan data yang objektif dalam rangka mengetahui dan memahami perilaku birokrasi dalam pelayanan sosial di panti asuhan Kota Makassar. Penelitian ini penulis menggunakan tipe penelitian deskriptif, dimana penelitian ini menggambarkan perilaku birokrasi dalam pelayanan sosial di panti asuhan Kota Makassar dalam rangka memperoleh bantuan dana maupun fasilitas yang layak demi untuk meningkatkan kesejahteraan anak-anak terlantar yang berada dalam panti asuhan tersebut. Adapun dasar penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah penelitian studi kasus dengan mengumpulkan data dan informasi untuk menjawab permasalahan yang ada.

PEMBAHASA HASIL PENELITIAN

Perilaku Birokrasi dalam Pelayanan Pendirian Panti Asuhan di Dinas Sosial Provinsi Sulawesi Selatan

Sebagaimana rumusan psikologi, perilaku itu merupakan suatu fungsi dari interaksi antara seorang individu dengan lingkungannya. Hal ini menunjukkan bahwa perilaku seorang individu tidak hanya ditentukan oleh dirinya sendiri, tetapi juga ditentukan sampai seberapa jauh interaksi antara diri dan lingkungannya. Karena birokrasi adalah suatu lingkungan organisasi, maka perilaku birokrasi pada hakikatnya adalah hasil interaksi antara seorang individu atau sekumpulan individu dengan lingkungan yang disebut birokrasi.

Birokrasi pemerintah harus dilihat sebagai organisasi yang bertujuan untuk memperlancar proses kegiatan pembangunan melalui pemberian pelayanan kepada seluruh lapisan masyarakat. Oleh karena itu, birokrasi harus mampu menerapkan perilaku-perilaku tertentu yang sesuai dengan fungsi birokrasi itu sendiri, yaitu melayani masyarakat. Ini berarti, aparat pemerintah yang bertugas di dalamnya antara lain harus memiliki perilaku yang baik terhadap etika, manajemen serta disiplin dan bertanggung jawab dalam melaksanakan tugas pelayanannya kepada masyarakat.

1. Karakteristik Individu

a. Kemampuan

Berdasarkan hasil wawancara dengan pihak panti asuhan Al Kabiru yang berlokasi di Jl. Mawar No. 3, Kelurahan Tombolo, Kecamatan Somba Opu yang bernama bapak Abd. Rauf yang mengurus langsung surat keterangan terdaftar di kantor Dinas Sosial Provinsi Sulawesi Selatan dengan kutipan wawancara bahwa aparat selalu berupaya tidak melakukan kesalahan yang berulang dalam pekerjaan, menyatakan bahwa:

“Ya, aparat sangat teliti, dan memeriksa bila ada kesalahan dalam pembuatan surat keterangan terdaftar panti asuhan” (hasil wawancara tanggal 16 Oktober 2018)

Adapun jawaban dari informan lainnya yakni ibu Hj. Aisyah selaku pihak dari panti asuhan Nur Aisyah yang berlokasi di Jl. Veteran Utara, Kelurahan Mardekaya, Makassar menyatakan bahwa:

Tidak terlihat adanya kesalahan yang dilakukan pegawai, kesalahan yang banyak itu terletak pada berkas-berkas saya yang tidak lengkap(hasil wawancara tanggal 16Oktober2018)

Sementara dari informan yang berbeda pula yakni ibu Masariah Dg Nurung selaku pihak dari panti asuhan Wahyu Ilahi yang berlokasi di Jl. Mappaodang II No. 24 Kelurahan Barana, Kecamatan Mamajang, menyatakan:

“Pegawai selalu memperbaiki bila ada yang salah dalam pembuatan surat keterangan tanda terdaftar yang saya perlukan. Misalnya tadi ada yang salah ketik, pegawai segera memperbaikinya”(hasil wawancara tanggal 16 Oktober 2018)

Berdasarkan hasil wawancara tersebut penulis dapat menggambarkan bahwa rata-rata informan telah merasa puas dan mereka pada umumnya menilai bahwa kemampuan pegawai dalam melayani pihak panti asuhan sudah berjalan dengan baik. Seperti tidak melakukan kesalahan dalam pekerjaannya, mengetahui seluk beluk pekerjaannya, dan mampu berkomunikasi dengan pihak panti asuhan sebagai masyarakat yang dilayani maupun antara rekan kerjanya.

b. Kebutuhan

Berdasarkan hasil wawancara dengan pegawai/ staf di Seksi Kemitraan dan Pengembangan Kesejahteraan Sosial yang bernama NufrianyWahyuniDjamin, 30 tahun, golongan IIIa dengan kutipan wawancara gaji yang diterima pegawai dalam setiap bulannya dapat memenuhi kebutuhan hidupnya, menyatakan:

“Banyaknya gaji yang telah saya terima setiap bulannya pada kenyataannya dapat memenuhi kebutuhan sehari-hari keluarga saya, namun untuk meningkatkan kesejahteraan pegawai, harusnya masih di atas dari yang ada sekarang” (hasil wawancara tanggal 16 Oktober 2018)

Adapun jawaban dari staf lainnya yakni M. Hidayat Thamal, 32 tahun, golongan IIa, menyatakan bahwa:

“Dapat terpenuhi, karena gaji tersebut masih di tambah dengan penghasilan lain, seperti honor staf proyek (staf pelaksana kegiatan) dan Pakasi (uang kesejahteraan pegawai)” (hasil wawancara tanggal 16 Oktober 2018)

Sementara dari informan yang berbeda pula yaitu FitriaAgustini, 32 tahun, golongan IIa, menyatakan:

“Ya terpenuhi, karena selain gaji tersebut masih ada tambahan- tambahan lainnya” (hasil wawancara tanggal 17 Oktober 2018)

Berdasarkan hasil wawancara tersebut dengan pegawai, maka penulis dapat mendeskripsikan bahwa pada umumnya kebutuhan pegawai dapat terpenuhi dengan baik sebab selain gaji yang diterima tiap bulannya juga ada penghasilan lain yang diterima pegawai yakni honor staf proyek dan uang kesejahteraan pegawai. Adapula penghargaan bagi pegawai yang berprestasi yakni dipromosikan untuk kenaikan pangkat dan jabatan. Selain itu juga ada kesempatan yang diberikan Dinas Sosial Provinsi Sulawesi Selatan bagi

setiap pegawai untuk meningkatkan kemampuannya baik itu pelatihan maupun jalur pendidikan.

c. Kepercayaan

Untuk mengetahui lebih jelas mengenai kepercayaan pegawai di Kantor Dinas Sosial Provinsi Sulawesi Selatan, maka di ajukan beberapa pertanyaan. Berdasarkan hasil dari wawancara dengan staf/ pegawai yang bernama NufrianyWahyuniDjamin, 30 tahun, golongan IIIa, mengenai aparat merasa yakin (memiliki kepercayaan diri) menyelesaikan tugas/ pekerjaannya, menyatakan:

“Pekerjaan yang menyangkut tugas saya telah saya kuasai begitupula dengan staf lain telah diberikan tugas masing-masing sehingga dalam menyelesaikan tugas-tugas ini, saya merasa yakin telah menyelesaikannya dengan baik” (hasil wawancara tanggal 17 Oktober 2018)

Adapun jawaban dari informan lainnya yakni M. Hidayat Thamal, 32 tahun, golongan IIa, menyatakan bahwa:

“Ya, saya merasa yakin tugas yang diberikan dapat saya selesaikan dengan baik, karena saya sudah menguasai pekerjaan tersebut” (hasil wawancara tanggal 17 Oktober 2018)

Berdasarkan hasil wawancara tersebut dengan pegawai, maka penulis dapat mendeskripsikan bahwa pada umumnya pegawai atau aparat yang melayani pihak pengelola panti asuhan yang mengurus langsung surat keterangan terdaftar panti asuhan di kantor Dinas Sosial Provinsi Sulawesi Selatan memiliki kepercayaan diri dalam menyelesaikan pekerjaannya dengan baik apabila pihak pengurus/ pemohon panti asuhan telah memenuhi semua persyaratan yang ada dalam pengurusan keterangan terdaftar karena mereka sebelumnya telah diberikan pelatihan sesuai dengan bidangnya masing-masing.

d. Pengharapan

Berdasarkan hasil dari wawancara dengan pegawai/ staf yang bernama Nufriany Wahyuni Djamin, 30 tahun, golongan IIIa, mengenai gaji yang diperoleh aparat sesuai dengan pekerjaan yang dilakukannya:

“Sesuai, karena gaji tersebut sudah mampu memenuhi kebutuhan sehari-hari dan pekerjaan kami tidak terlalu berat” (hasil wawancara tanggal 17 Oktober 2018)

Adapun jawaban dari informan lainnya yakni M. Hidayat Thamal, 32 tahun, golongan IIa, menyatakan bahwa:

“Ya sudah sesuai, karena gaji yang diterima sudah bisa memenuhi kebutuhan keluarga sehari-hari” (hasil wawancara tanggal 17 Oktober 2018)

Sementara dari informan yang berbeda yakni FitriaAgustini, 32 tahun, golongan IIa, menyatakan:

“Sesuai, karena selain gaji ada juga penerimaan lain. Misal honor, pakasi, dan lain-lain” (hasil wawancara tanggal 17 Oktober 2018)

Berdasarkan hasil wawancara tersebut dengan pegawai sehubungan dengan pengharapan pegawai, maka penulis dapat mendeskripsikan bahwa pada umumnya pegawai atau aparat merasa terpenuhi harapan-harapannya seperti sesuai gaji dengan pekerjaan mereka, dan adanya kebijakan promosi bagi pegawai yang memang pantas untuk diberikan jabatan karena prestasinya dalam bekerja. Selain itu mereka merasakan suasana yang nyaman di tempat kerjanya sebab lokasi kantor Dinas Sosial Provinsi Sulawesi Selatan tepat berada di tengah kota, sehingga mudah dijangkau oleh setiap pegawai dimana pun mereka bertempat tinggal dan fasilitas di kantor ini pun telah memenuhi harapan pegawai seperti adanya peralatan elektronik yang disediakan untuk menunjang pekerjaan pegawai atau aparat birokrasi.

e. Pengalaman

Berdasarkan hasil wawancara dengan pihak panti asuhan Al Kabiru yang berlokasi di Jl. Mawar No. 3, Kelurahan Tombolo, Kecamatan Somba Opu yang bernama bapak Abd. Rauf yang mengurus langsung surat keterangan terdaftar di kantor Dinas Sosial Provinsi Sulawesi Selatan dengan kutipan wawancara mengenai kecakapan dan penguasaan aparat terhadap pekerjaan yang di emban, menyatakan:

“Ya, mereka tampaknya menguasai bidangnya masing-masing”. Ada yang khusus memeriksa berkas, dan adapula yang mengetik surat keterangan terdaftar apabila berkasnya sudah lengkap” (hasil wawancara tanggal 17 Oktober 2018)

Adapun jawaban dari informan lainnya yakni ibu Hj. Aisyah selaku pihak dari panti asuhan Nur Aisyah yang berlokasi di Jl. Veteran Utara, Kelurahan Mardekaya, Makassar, menyatakan:

“Ya, pegawai menguasai pekerjaannya dengan baik seperti pengoperasian fasilitas kantor. Serta apa yang memang seharusnya mereka kerjakan seperti melayani kami yang membutuhkan surat keterangan tanda terdaftar panti asuhan” (hasil wawancara tanggal 17 Oktober 2018)

Berdasarkan hasil wawancara tersebut dengan pegawai sehubungan dengan pengalaman pegawai, maka penulis dapat mendeskripsikan bahwa pada umumnya pegawai sudah cukup memiliki pengalaman yang baik dalam mengerjakan pekerjaannya seperti ketelitian dan kerapian dalam bekerja. Memiliki kecakapan dan mampu menguasai pekerjaannya, dan dapat mengoperasikan fasilitas kantor yang tersedia.

2. Karakteristik Birokrasi

a. Hierarki

Berdasarkan hasil wawancara tersebut dengan Kepala Seksi Kemitraan Pengembangan Kesejahteraan Sosial, maka penulis dapat mendeskripsikan bahwa hierarki di Kantor Dinas Sosial Provinsi Sulawesi Selatan tercipta dengan baik. Hal ini dapat dilihat bahwa adanya penyusunan struktur jabatan serta tugas dan tanggung jawab dengan jelas dan spesifik serta

tercipta komunikasi yang harmonis antara pimpinan dengan bawahannya, maupun antara sesama pegawai di Kantor Dinas Sosial dan Provinsi Sulawesi Selatan.

b. Tugas-tugas, Wewenang, dan Tanggungjawab

Berdasarkan hasil wawancara tersebut dengan Kepala Seksi Kemitraan Pengembangan Kesejahteraan Sosial, maka penulis dapat mendeskripsikan bahwa setiap tugas-tugas wewenang, dan tanggungjawab masing-masing pegawai telah di susun secara jelas berdasarkan topoksi yang ada pada masing-masing seksi yang ada di Kantor Dinas Sosial dan Provinsi Sulawesi Selatan.

c. Sistem Reward (Sistem Penggajian)

Berdasarkan hasil wawancara tersebut dengan beberapa pegawai di Seksi Kemitraan Pengembangan Kesejahteraan Sosial, maka penulis dapat mendeskripsikan bahwa terdapat pemberian *reward* terhadap pegawai yang berprestasi. Hal tersebut dapat dilihat dengan adanya pemberian laptop dan pujian dari atasan atau pimpinan kepada pegawai yang berprestasi, namun mengenai percepatan kenaikan pangkat bagi pegawai yang berprestasi tidak ada sebab hal tersebut harus sesuai melalui prosedur kepegawaian yang ada.

d. Sistem Kontrol (Pengendalian)

Berdasarkan hasil wawancara dengan pihak panti asuhan Al Kabiru yang berlokasi di Jl. Mawar No. 3, Kelurahan Tombolo, Kecamatan Somba Opu yang bernama bapak Abd. Rauf yang mengurus langsung surat keterangan terdaftar di kantor Dinas Sosial Provinsi Sulawesi Selatan dengan kutipan wawancara mengenai pimpinan memastikan bawahannya bekerja dengan hasil yang diharapkan:

“Saya melihat pimpinan tidak memeriksa pekerjaan pegawai, karena mungkin pimpinan sudah mengetahui apa yang dikerjakan pegawai sudah baik, seperti saat kepala seksi menandatangani surat keterangan terdaftar saya, langsung saja ditanda tangani dan tidak diperiksa kembali” (hasil wawancara tanggal 18 Oktober 2018)

Adapun jawaban dari informan lainnya yakni ibu Hj. Aisyah selaku pihak dari panti asuhan Nur Aisyah yang berlokasi di Jl. Veteran Utara, Kelurahan Mardekaya, Makassar menyatakan bahwa:

“Pimpinan hanya duduk menunggu bila ada arsip yang mau ditanda tangani” (hasil wawancara tanggal 18 Oktober 2018)

Sementara dari informan yang berbeda yakni ibu Masariah Dg Nurung selaku pihak dari panti asuhan Wahyu Ilahi yang berlokasi di Jl. Mappaodang II No. 24, Kecamatan Mamajang, menyatakan:

“Pimpinan tidak memeriksa apa yang dikerjakan pegawai, pimpinan di bagian ini terlihat sangat sibuk mengerjakan pekerjaannya” (hasil wawancara tanggal 18 Oktober 2018)

KESIMPULAN

Adapun kesimpulan yang diperoleh adalah bahwa:

1. Karakteristik Individu:

Kemampuan pegawai dalam melayani pihak panti asuhan sudah berjalan dengan baik. Seperti tidak melakukan kesalahan dalam pekerjaannya, mengetahui seluk beluk pekerjaannya, dan mampu berkomunikasi dengan pihak panti asuhan sebagai masyarakat yang dilayani maupun antara rekan kerjanya. Kebutuhan pegawai dapat terpenuhi dengan baik, seperti gaji yang diterima, adanya penghargaan bagi pegawai yang berprestasi dan juga ada kesempatan yang diberikan Dinas Sosial Provinsi Sulawesi Selatan bagi setiap pegawai untuk meningkatkan kemampuannya baik itu pelatihan maupun jalur pendidikan.

Pegawai atau aparat memiliki kepercayaan diri dalam menyelesaikan pekerjaannya dengan baik apabila pihak pengurus/ pemohon panti asuhan telah memenuhi semua persyaratan yang ada dalam pengurusan keterangan terdaftar karena mereka sebelumnya telah diberikan pelatihan sesuai dengan bidangnya masing-masing. Pegawai atau aparat merasa terpenuhi harapan-harapannya seperti sesuainya gaji dengan pekerjaan mereka, adanya kebijakan promosi, dan suasana tempat kerja yang nyaman yang ditunjang oleh berbagai fasilitas yang memadai.

Pada umumnya pegawai sudah cukup memiliki pengalaman yang baik dalam mengerjakan pekerjaannya seperti ketelitian dan kerapian dalam bekerja. Memiliki kecakapan dan mampu menguasai pekerjaannya, dan dapat mengoperasikan fasilitas kantor yang tersedia.

2. Karakteristik Birokrasi

Hierarki di Kantor Dinas Sosial Provinsi Sulawesi Selatan tercipta dengan baik. Hal ini dapat dilihat bahwa adanya penyusunan struktur jabatan serta tugas dan tanggung jawab dengan jelas dan spesifik serta tercipta komunikasi yang harmonis antara pimpinan dengan bawahannya, maupun antara sesama pegawai di Kantor Dinas Sosial dan Provinsi Sulawesi Selatan. Setiap tugas-tugas wewenang, dan tanggungjawab masing-masing pegawai telah di susun secara jelas berdasarkan topoksi yang ada pada masing-masing seksi yang ada di Kantor Dinas Sosial dan Provinsi Sulawesi Selatan.

Terdapat pemberian reward terhadap pegawai yang berprestasi, namun mengenai percepatan kenaikan pangkat bagi pegawai yang berprestasi tidak ada sebab hal tersebut harus sesuai melalui prosedur kepegawaian yang ada. Tidak ada kontrol yang dilakukan pimpinan kepada pegawai, pimpinan mempercayai apa yang dikerjakan oleh pegawai.

DAFTAR PUSTAKA

- Batinggi, Achmad dan Badu Ahmad, 2007. *Manajemen Pelayanan Umum*, Cetakan Kedelapan. Jakarta: Universitas Terbuka.
- Boediono, B. 2003. *Pelayanan Prima Perpajakan*, Cetakan Kedua. Jakarta: PT. Rineka Cipta.

- Cahayani, Ati. 2004. *Dasar-Dasar Organisasi dan Manajemen*. Jakarta: P.T Grasindo.
- Duncan, W. Jack. 1981. *Organizational Behavior 2nd Editioan*. Boston: Houghton Mifflin Company.
- Hague, R., Harrop, M. Breslin, S. 1998. *Comparative Government and Politics*. London: MACMILLAN Press.
- Lukman, Sampara. 2000. *Manajemen Kualitas Pelayanan*. Jakarta: STIA LAN Press.
- Moenir, H. A. S. 1992. *Manajemen Pelayanan Umum Indonesia*. Jakarta: Bumi Aksara.
- _____. 2001. *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia Cetakan Kelima*. Jakarta: P.T Bumi Aksara.
- Setiyono, Budi. 2004. *Birokrasi dalam Perspektif Politik dan Administrasi*. Semarang: Puskodak Undip.
- Siagian, S.P. 1992. *Kerangka Dasar Ilmu Administrasi*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Soesilo, Zauhar. 2002. *Reformasi Administrasi: Konsep, Dimensi, dan Strategi*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Suit, Jusuf dan Almadis. 1992. *Aspek Sikap Mental dalam Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: Ghalia Indonesia.
- The Liang Gie. 2001. *Administrasi Perkantoran Modern*. Jakarta: Haji Masaung.
- Thoha, Miftah. 1998. *Perbaikan Administrasi di Indonesia*. Jakarta: LP3ES.
- _____. 2010. *Perilaku Organisasi Konsep Dasar dan Aplikasinya*. Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada.
- Wijaya, 1999. *Etika Administrasi Negara*. PT. Bina Aksara. Jakarta