

SKRIPSI

**BUDAYA BIROKRASI DALAM PENYELENGGARAAN
PELAYANAN PUBLIK DI KANTOR KECAMATAN
LIBURENG KABUPATEN BONE**



SUSI SRI HASTUTI

Nomor Induk Mahasiswa: 105611108420

**PROGRAM STUDI ILMU ADMINISTRASI NEGARA FAKULTAS ILMU
SOSIAL DAN ILMU POLITIK UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH
MAKASSAR**

2024

**BUDAYA BIROKRASI DALAM PENYELENGGARAAN
PELAYANAN PUBLIK DI KANTOR KECAMATAN
LIBURENG KABUPATEN BONE**

Sebagai Salah Satu Untuk Menyelesaikan Studi Memperoleh Sarjana Ilmu

Administrasi Negara (S. AP)



Disusun dan Diajukan Oleh :

SUSI SRI HASTUTI

Nomor Induk Mahasiswa: 105611108420

Kepada

**PROGRAM STUDI ILMU ADMINISTRASI NEGARA FAKULTAS ILMU
SOSIAL DAN ILMU POLITIK UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH
MAKASSAR**

2024

HALAMAN PERSETUJUAN SKRIPSI

Judul penelitian : Budaya Birokrasi Dalam Penyelenggaraan Pelayanan
Publik Di Kantor Kecamatan Libureng Kabupaten Bone
Nama Mahasiswa : Susi Sri Hastuti
Nomor Induk Mahasiswa : 105611108420
Program Studi : Ilmu Administrasi Negara

Menyetujui,
Pembimbing I Pembimbing II

Dr. H. Ansyari Mone, M.Pd Arni, S.Kom., M.IKom
Mengetahui,
Dekan Ketua Program Studi
Fisipol Unismuh Makassar Ilmu Administrasi Negara

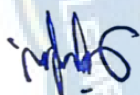
Dr. H. Hiyari Malik, S.Sos., M.Si Dr. Nur Wahid, S.Sos., M. Si
NBM: 730727 NBM: 991742

PENERIMAAN TIM

Telah diterima oleh TIM penguji skripsi Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Makassar, berdasarkan surat keputusan/ undangan menguji ujian skripsi Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Makassar, Nomor 027/FSP/A.4-II/VII/45/2024 sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar sarjana strata 1 (S1) dalam program studi Ilmu Administrasi Negara, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik di Makassar pada hari Rabu, 3 Juli 2024.

Mengetahui:

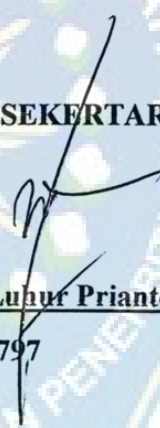
KETUA



Dr. Hj. Ihyani Malik, S.Sos., MS.i

NBM: 730727

SEKERTARIS



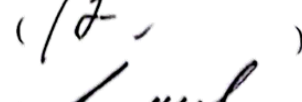



Dr. Andi Luhur Prianto, S.IP., M.Si

NBM: 992797

Tim Penguji:

1. Dr. Hj. Budi Setiawati, M.Si
2. Dr. Abdi, M.Pd
3. Drs. H. Ansyari Mone, M.Pd
4. Muh. Amril Pratama P, S.IP, M.Si

()
()
()
()

HALAMAN PERNYATAAN

Saya yang bertandatangan di bawah ini:

Nama Mahasiswa : Susi Sri Hastuti

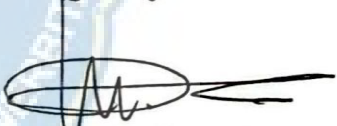
Nomor Induk Mahasiswa : 105611108420

Program Studi : Ilmu Administrasi Negara

Menyatakan bahwa benar skripsi penelitian ini adalah karya saya sendiri dan bukan hasil dari sumber lain. Pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya dan apabila di kemudian hari pernyataan ini tidak benar, maka saya bersedia menerima sanksi akademik sesuai aturan yang berlaku di Universitas Muhammadiyah Makassar.

Makassar, 19 Mei 2024

Yang menyatakan



Susi Sri Hastuti

ABSTRAK

SUSI SRI HASTUTI. Budaya Birokrasi Dalam Penyelenggaraan Pelayanan Publik Di Kantor Kecamatan Libureng Kabupaten Bone (dibimbing oleh Ansyari Mone dan Arni)

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui bagaimana Budaya Birokrasi Dalam Penyelenggaraan Pelayanan Publik di Kantor Kecamatan Libureng Kabupaten Bone. Jenis penelitian yang menggunakan metode kualitatif dengan tipe penelitian deksriptif, teknik pengumpulan data melalui observasi, wawancara, dan dokumentasi, sumber data berasal dari 5 informan yang ditetapkan dengan cara proporsional sampling, teknik pengabsahan data melalui triangulasi sumber, triangulasi teknik, triangulasi waktu sedangkan analisis data melalui reduksi data, penyajian data, penarikan kesimpulan dan verifikasi.

Berdasarkan hasil penelitian menunjukkan bahwa secara umum Budaya Birokrasi Dalam Penyelenggaraan Pelayanan Publik di Kantor Kecamatan Libureng Kabupaten Bone sudah efektif dalam proses penerapannya namun, masih terdapat beberapa kendala seperti keterlambatan aparat birokrasi masuk kantor sehingga pelayanan belum terasa optimal, aparatur birokrasi yang tidak berada ditempat saat dibutuhkan, dan masih terdapat diskriminasi pelayanan, sehingga ketepatan dan kecepatan dalam pemberian pelayanan belum nyata diperlihatkan oleh aparat birokrasi setempat.

Kata Kunci: *budaya, pelayanan, birokrasi*

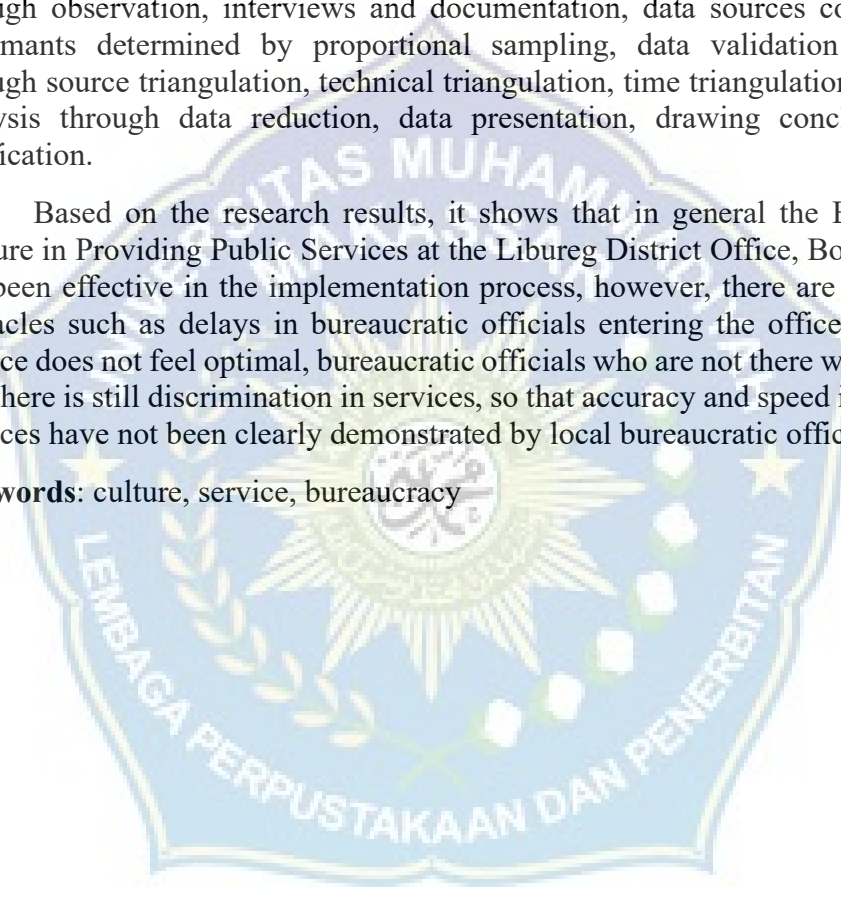
ABSTRACT

SUSI SRI HASTUTI. Bureaucratic Culture in Providing Public Services at the Libureng District Office, Bone Regency (supervised by Ansyari Mone and Arni)

This research aims to find out how Bureaucratic Culture is in Providing Public Services at the Libureng District Office, Bone Regency. This type of research uses qualitative methods with descriptive research type, data collection techniques through observation, interviews and documentation, data sources come from 5 informants determined by proportional sampling, data validation techniques through source triangulation, technical triangulation, time triangulation while data analysis through data reduction, data presentation, drawing conclusions and verification.

Based on the research results, it shows that in general the Bureaucratic Culture in Providing Public Services at the Libureng District Office, Bone Regency has been effective in the implementation process, however, there are still several obstacles such as delays in bureaucratic officials entering the office so that the service does not feel optimal, bureaucratic officials who are not there when needed. and there is still discrimination in services, so that accuracy and speed in providing services have not been clearly demonstrated by local bureaucratic officials.

Keywords: culture, service, bureaucracy



KATA PENGANTAR

Segala puji hanya allah milik SWT. Shalawat dan salam selalu tercurahkan kepada Rasulullah SAW. Berkat limpahan dan rahmat-Nya penulis mampu menyelesaikan skripsi dengan judul **“Budaya Birokrasi Dalam Penyelenggaraan Pelayanan Publik Di Kantor Kecamatan Libureg Kabupaten Bone”**. Skripsi ini disusun untuk memenuhi salah satu syarat guna memperoleh gelar sarjana Ilmu Administrasi Negara pada Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Makassar.

Penulis menyadari bahwa penyusunan skripsi ini tidak akan terwujud tanpa adanya bantuan dan dorongan dari berbagai pihak. Hanya dengan semangat dan motivasi membuat penulis menyelesaikan skripsi ini. Serta adanya dukungan berupa moril dan materil dari berbagai pihak sehingga mempermudah penulisan skripsi ini. Penulis juga hendak menyampaikan rasa terima kasih sebesar-besarnya kepada kedua orang tua tercinta, Ayahanda Firman dan Ibunda Suryana serta keluarga besar yang telah memberikan doa, dukungan dan sayang yang menjadi penyemangat luar biasa bagi penulis. Selain itu, penulis juga menyampaikan terima kasih kepada berbagai pihak, diantaranya: Bapak Drs. Ansyari Mone, M.Pd dan Ibu Arni, S.Kom., MI.Kom selaku pembimbing I dan pembimbing II yang telah meluangkan waktu dan tenaganya dalam membimbing dan memberikan arahan serta motivasi atas penyelesaian skripsi ini.

1. Bapak Prof. Dr. H. Ambo Asse, M.Ag selaku rektor Universitas Muhammadiyah Makassar.
2. Ibu Dr. Hj. Ihyani Malik, M.Si selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Makassar.
3. Bapak Dr. Nur Wahid, S.Sos., M.Si selaku Ketua Program Studi Ilmu Administrasi Negara yang selama ini turut membantu dalam kelengkapan berkas yang berhubungan dengan administrasi perkuliahan dan kegiatan akademik.
4. Ibu Nurbiah Tahir, S.Sos., M.AP selaku Sekretaris Program Ilmu Administrasi Negara yang telah memberikan arahan dan motivasi kepada penulis sehingga penulis dapat menyusun skripsi dengan semangat.
5. Para dosen dan staff Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Makassar yang telah memberikan bekal pengetahuan dan membantu penulis selama menjalani proses perkuliahan.
6. Seluruh informan yang ada di Kantor Kecamatan Libureng Kabupaten Bone yang telah bersedia memberikan kesempatan kepada penulis untuk mengambil data dalam keperluan penelitian.
7. Saudara-saudara seperjuangan di kelas IAN C yang menjadi support system yang selalu memberikan dukungan dan bantuan tenaga kepada penulis selama perkuliahan.
8. Kepada sahabat-sahabat penulis tetap kembali kewacana yang telah menemani hari-hari penulis dalam menyelesaikan penyusunan skripsi.

9. Kepada para sepupu yang selalu mensupport dan memberikan dukungan kepada penulis sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi.
10. Ashabul Kaffi yang selalu membantu penulis selama melakukan penelitian.
11. Semua pihak yang tidak dapat penulis sebutkan satu persatu yang telah membantu baik secara langsung maupun tidak langsung.

Demi kesempurnaan skripsi ini, saran dan kritik yang membangun penulis harapkan, dan semoga karya skripsi ini menjadi bermanfaat dan memberikan sumbangan yang berarti bagi pihak yang membutuhkan.

Makassar, 19 Mei 2024

Penulis



DAFTAR ISI

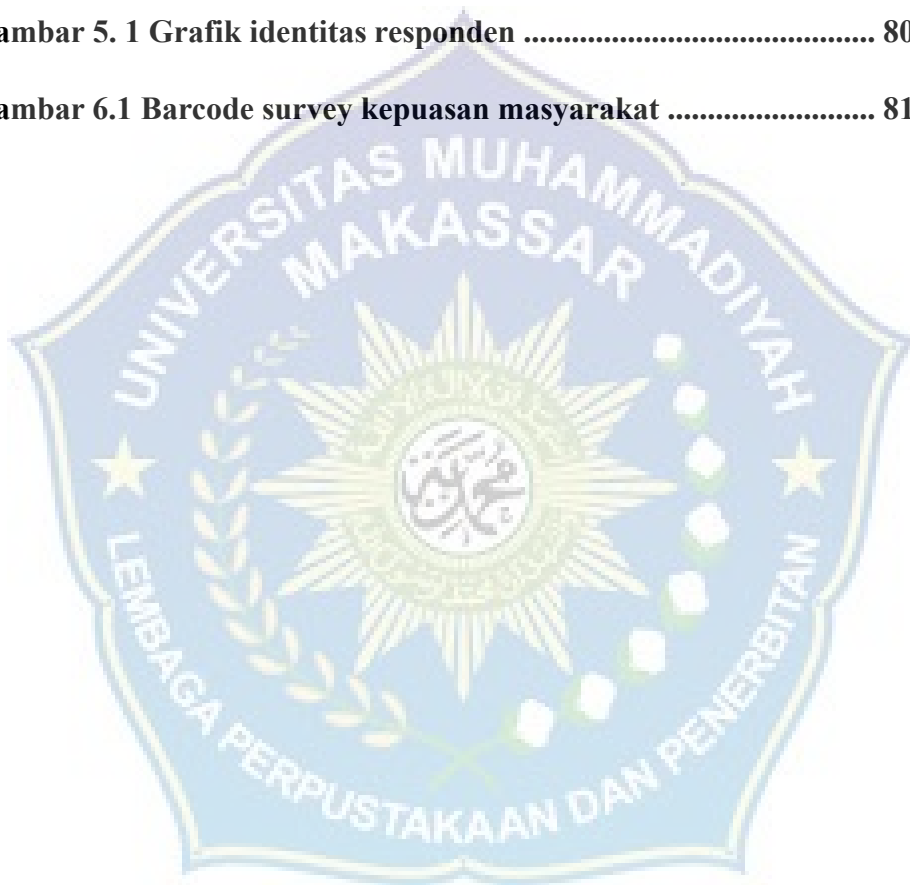
HALAMAN PERSETUJUAN PROPOSAL	i
HALAMAN PERNYATAAN.....	ii
ABSTRAK	iii
KATA PENGANTAR.....	v
DAFTAR ISI	viii
DAFTAR GAMBAR	x
DAFTAR TABEL	xi
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A Latar Belakang Masalah.....	1
B Rumusan Masalah.....	8
C Tujuan Penelitian.....	8
D Manfaat Penelitian	8
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	10
A. Peneliti Terdahulu	11
B. Konsep Dan Teori.....	13
C. Kerangka Pikir	25
D. Fokus Penelitian.....	26
E. Deskripsi Fokus Penelitian.....	26
BAB III METODE PENELITIAN	28
A. Waktu dan Lokasi Penelitian.....	28
B. Jenis dan Tipe Penelitian.....	28
C. Sumber Data.....	28
D. Informan Penelitian.....	29
E. Teknik Pengumpulan Data	29
F. Teknik Analisis Data	30

G. Pengabsahan Data	31
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN.....	33
A. Deskripsi Umum Lokasi Penelitian	33
B. Hasil Penelitian	59
C. Pembahasan Hasil Penelitian	79
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	87
A. Kesimpulan	87
B. Saran	88
DAFTAR PUSTAKA.....	90
LAMPIRAN.....	93
RIWAYAT HIDUP.....	106



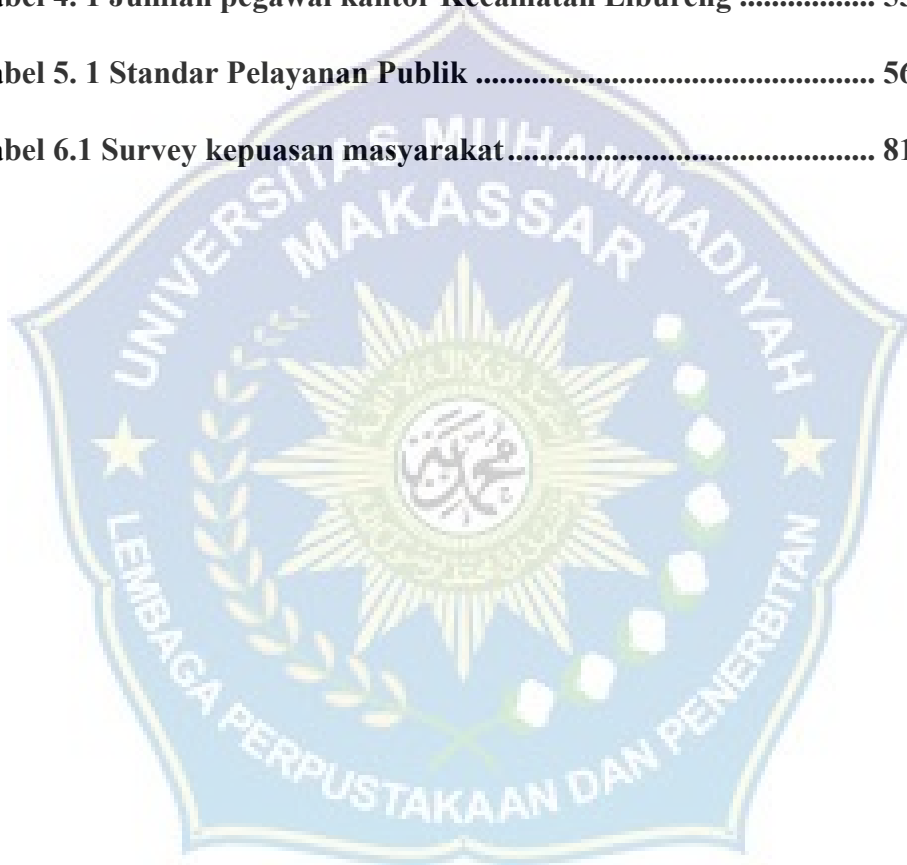
TABEL GAMBAR

Gambar 1.1 Bagan Kerangka Pikir.....	25
Gambar 2.1 Peta Administrasi Kecamatan Libureng	38
Gambar 3. 1 Jumlah penduduk menurut Desa/akelurahan	40
Gambar 4. 1 Struktur organisasi.....	45
Gambar 5. 1 Grafik identitas responden	80
Gambar 6.1 Barcode survey kepuasan masyarakat	81



DAFTAR TABEL

Tabel 1. 1	Peneliti terdahulu.....	12
Tabel 2. 1	Tabel informan.....	29
Tabel 3. 1	Luas wilayah menurut Desa/Kelurahan.....	39
Tabel 4. 1	Jumlah pegawai kantor Kecamatan Libureng	55
Tabel 5. 1	Standar Pelayanan Publik	56
Tabel 6.1	Survey kepuasan masyarakat.....	81



BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar belakang

Budaya birokrasi di Indonesia memiliki kompleksitas wilayah dan masyarakat yang cukup signifikan terutama dari struktur budaya serta lingkungan. Oleh karena itu Pemerintah sebagai pelayanan publik harus terus berintegrasi dan beradaptasi dengan perkembangan sosial budaya di mana saat ini yang hampir semua lapisan sosial mengenal istilah ini terutama dikalangan masyarakat terdidik. Di mana birokrasi pemerintah memiliki tiga fungsi utama yaitu, fungsi pelayanan, fungsi pembangunan dan fungsi pemerintahan umum.

Fungsi pelayanan berhubungan dengan unit organisasi pemerintahan yang berhubungan langsung dengan masyarakat, fungsi utamanya yaitu memberikan pelayanan langsung kepada masyarakat. Sebagai salah satu fungsi budaya birokrasi pemerintahan maka pelayanan publik merupakan syarat penting untuk mengukur tingkat keberhasilan kinerja suatu pemerintah. Dalam pemikiran kita sebagai gambaran birokrasi itu menyangkut suatu sistem yang mengandung mekanisme dan prosedur yang berkaitan dengan urusan-urusan yang harus diselesaikan pada atau dengan suatu kantor. Dalam penyelesaian urusan tersebut banyak sekali liku-liku yang mesti dilalui berbagai perangkat administrasi yang harus diisi melalui banyak meja atau kantor dan penyelesaiannya memakan waktu lama untuk menunggu dan kemudian seringkali menimbulkan rasa yang membosankan.

Penyelenggaraan pelayanan publik tentu saja mengalami banyak perubahan di Indonesia dikarenakan adanya kebijakan-kebijakan yang dikeluarkan dan diberlakukan untuk mencegah penularan di lingkungan instansi pemerintah maupun swasta. Namun, meskipun adanya kebijakan yang dibuat terkait ini penyelenggaraan pelayanan publik tetap harus dijalankan dan diberikan secara maksimal ataupun setidaknya memenuhi standar minimal pelayanan yang ada sesuai dengan peraturan yang berlaku dikarenakan masyarakat sebagai penerima pelayanan berhak untuk mendapatkan pelayanan yang berkualitas. Pemerintah sebagai salah satu instansi pemberi pelayanan harus mampu untuk membuat suatu inovasi yang berisi terobosan-terobosan baru dengan memanfaatkan teknologi modern untuk memaksimalkan penyelenggaraan pelayanan publik secara online.

Semua itu dalam suatu hubungan yang berantai, aturan yang ketat dengan sekat-sekat formalistik (Sakir, 2021). Pengalaman birokrasi ini dirasakan dalam kehidupan masyarakat ketika orang harus berhubungan dengan negara atau pemerintah untuk mengurus segala hajat hidupnya mulai lahir sampai mati. Hal ini berlaku secara universal yang bertujuan untuk memberikan standarnisasi terhadap pelayanan publik bagi semua orang yang berkepentingan. Berkaitan dengan pelayanan publik dalam rangka mewujudkan kesejahteraan rakyat birokrasi publik tentunya memberikan kontribusi yang sangat besar karena semua termasuk dalam lingkup penyelenggaraan negara tidak terlepas dari koteks *public service* dan perilaku birokrasi dalam penyelenggaraan Pelayanan publik di Kecamatan Libureng.

Berdasarkan observasi peneliti yang di temukan bahwa dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat di Kecamatan Libureng Kabupaten Bone diharapkan mampu memberikan pelayanan yang sebaik-baiknya kepada masyarakat, akan tetapi masih ada saja keluhan yang disampaikan oleh masyarakat yang menyatakan kualitas pelayanan yang diberikan aparat kecamatan terbilang kurang di antaranya masih saja ditemui aparat yang mengedepankan hubungan jabatan atau golongan dari suatu masyarakat dalam mempercepat proses pelayanan baik itu legalisir Kartu Keluarga (KK) dan Kartu Tanda Penduduk (KTP), pengurusan surat ijin usaha, dan lain-lain yang berkaitan dengan pelayanan sehingga masyarakat yang sebenarnya lebih dulu datang ke kantor untuk mendapatkan pelayanan seringkali diperlambat karena oknum aparat yang bersifat diskriminatif dalam memberikan pelayanan, begitu juga dalam proses pengerjaannya yang tidak memiliki kepastian jangka waktu penyelesaiannya. Hal ini berhubungan juga dengan penelitian (Hardiansyah, 2022) yang berjudul Analisis Perilaku Birokrasi Dalam Pelayanan Publik Di Kantor Kecamatan Tanete Riattang Barat Kabupaten Bone yang mengatakan bahwa: aparat birokrasi berada ditempat saat dibutuhkan, bersikap ramah terhadap masyarakat yang dilayani, serta cepat dan tanggap dalam pemberian pelayanan. Kenyataannya aparat birokrasi setempat kurang memiliki perilaku yang bertanggung jawab atas pelayanan, kurang responsif terhadap kebutuhan masyarakat sebagai penerima pelayanan, serta kurang komitmen dan konsisten dalam melayani kebutuhan masyarakat sebagai penerima pelayanan sehingga hal ini menyebabkan suatu pelayanan birokrasi masih kurang efektif dan efisien.

Dari observasi peneliti yang di temukan bahwa dalam pelaksanaan tugas pelayanan yang terjadi di kantor Kecamatan Libureng Kabupaten Bone masih terjadi keterlambatan aparat birokrasi masuk kantor sehingga pelayanan belum terasa optimal, aparat birokrasi yang tidak berada ditempat saat dibutuhkan, bersikap cuek atau bermasa bodoh, dan masih terdapat diskriminasi pelayanan, sehingga ketepatan dan kecepatan dalam pemberian pelayanan belum nyata diperlihatkan oleh aparat birokrasi setempat.

Pelayanan publik merupakan layanan diberikan pemerintah kepada masyarakat pelaksanaan pelayanan publik dimaksudkan untuk memenuhi kebutuhan yang sesuai dengan keinginan dan harapan masyarakat. Karena pada hakekatnya pemerintah merupakan abdi masyarakat atau *public servant*. Seiring dengan berjalannya kebijakan otonomi daerah, aparat birokrasi pemerintahan di daerah dapat mengelola dan menyelenggarakan pelayanan publik yang lebih peduli dengan kebutuhan masyarakat daerahnya. Terdapat konsep yang mendasar dalam hal mengelola urusan yang mengatur pemerintah lokal ini yakni adanya prakarsa sendiri berdasarkan pada aspirasi masyarakat sesuai dengan peraturan perundang-undangan (Undang-Undang Nomor 22 Tahun 1999 tentang Pemerintah Daerah dan terbaru telah terbit Undang-Undang Nomor 9 Tahun 2015 tentang Pemerintahan Daerah) (Engkus, 2017) dalam (Nurmawan, Dzuldha Yusu, Ega Ratnasari, Elgan Rachmat Fauzi, 2021). Otonomi daerah bermakna kemauan masyarakat lokal untuk memecahkan berbagai macam masalah masyarakat setempat demi mencapai kesejahteraan.

Perilaku birokrasi pemerintahan merupakan aktualisasi sikap seorang aparatur pemerintahan berupa tindakan atau aktivitas dalam menjalankan tugas dan fungsi pemerintahan secara bertanggung jawab, responsif, serta memiliki komitmen dan konsisten. Pelayanan yang dilakukan oleh aparatur birokrasi di kantor kecamatan dapat dikatakan berjalan secara optimal apabila memberikan pelayanan yang sebaik-baiknya kepada masyarakat. Sebaliknya pelayanan dapat dikatakan belum optimal apabila aparat birokrasi belum memberikan pelayanan yang sebaik-baiknya kepada masyarakat. Adapun wujud dari pelayanan publik pada kantor Kecamatan Libureng Kabupaten Bone difokuskan pada penyelenggaraan pelayanan publik yaitu legalisir Kartu Keluarga (KK), Kartu Tanda Penduduk (KTP), Akta Kelahiran, Pindah Penduduk, dan lain-lain, sesuai dengan budaya birokrasi aparat pemerintahan dalam mewujudkan pelayanan yang berkualitas.

Masyarakat di era seperti sekarang ini menginginkan segala pengurusan lebih cepat, efektif, dan efisien. Itu sebabnya pelaksanaan pelayanan publik dituntut untuk dapat memberikan layanan yang prima. Untuk mewujudkan hal tersebut pemerintah dituntut untuk berbenah sebagai salah satu bentuk tanggung jawab terhadap masyarakatnya. Karena peningkatan kualitas pelayanan publik adalah salah satu isu yang sangat penting. Berdasarkan teori lima dimensi menurut Zeithaml dkk dalam Boediono (2003:114) dalam (Nurmawan, Dzuldha Yusu, Ega Ratnasari, Elgan Rachmat Fauzi, 2021) mengenai lima faktor yang dapat digunakan untuk mengukur kualitas pelayanan, hal tersebut menimbulkan sebuah pertanyaan tentang bagaimana kualitas pelayanan di Kantor Kecamatan Libureng Kabupaten Bone sebagai bahan evaluasi yang akan berpengaruh terhadap kualitas pelayanan

dalam suatu instansi yang berimbas pada kepuasan pelayanan masyarakat, dan akan berpengaruh juga terhadap kinerja organisasi atau instansi tersebut. Dalam hal membantu masyarakat yang membutuhkan pelayanan khususnya masyarakat yang bingung dengan pelayanan sudah terlihat antara petugas dan pengunjung yang saling berkomunikasi.

Pelayanan sejatinya merupakan tugas serta fungsi utama yang harus dilaksanakan oleh seluruh jajaran aparat pemerintahan sebagai abdi negara dan abdi masyarakat. Dalam pelaksanaannya sistem pelayanan dapat dikatakan berkualitas apabila dalam pelaksanaannya terdapat upaya untuk merumuskan konsep pelayanan yang memiliki orientasi serta difokuskan pada masyarakat yang pada dasarnya ialah sebagai pelanggan begitupun sebaliknya pelayanan belum dapat dikategorikan terlaksana secara maksimal apabila dalam proses pelaksanaannya hanya berorientasi pada birokrasi, eksekutif, legislatif dan kelompok kepentingan lainnya. Oleh karenanya untuk menambah tingkat kepuasan pelanggan, para aparatur pemerintahan yang berada dalam jajaran birokrasi harus mampu memberikan pelayanan dengan kualitas terbaik. Sehingga jika hal itu telah terlaksana maka dengan sendirinya akan menumbuhkan tingkat kepercayaan yang tinggi dari masyarakat.

Pelayanan oleh pihak birokrasi atau instansi pemerintahan merupakan salah satu cara yang dilakukan dalam proses pemenuhan kebutuhan masyarakat selaku pengguna pelayanan. Sebaliknya setiap warga negara juga tidak bisa lepas dari setiap urusan yang berkaitan dengan pemerintahan. Sebab disaat yang sama birokrasi pemerintahan memiliki legitimasi untuk memaksakan berbagai aturan

serta kebijakan yang menyangkut masyarakat kepada setiap warga negara dilaksanakan oleh birokrasi pemerintahan harus memiliki akuntabilitas serta profesionalitas yang tinggi.

penelitian yang ditemukan di Kantor Kecamatan Bontoala Kota Makassar mengenai perilaku birokrasi dalam wujud kepedulian yang dilakukan oleh aparat yang ditunjukkan dari persentase kepedulian aparat mengenai tanggapan terhadap keinginan masyarakat, kenyamanan atas pelayanan administrasi dan kepekaan pada lingkungan kerja selama kurun waktu lima tahun (2011 – 2015) dalam (M Ilham eka putra, 2016).

Penyelenggaraan pelayanan publik yang dilakukan oleh pemerintah masih dihadapkan pada pelayanan yang belum efektif dan efisien serta kualitas sumber daya manusia yang belum memadai. Hal ini terlihat dari masih banyaknya pengaduan dari masyarakat baik secara langsung maupun tidak langsung, seperti melalui media massa yang menuntut peningkatan kualitas pelayanan publik. Bila membicarakan lemahnya budaya pelayanan publik birokrasi di Indonesia tidak lepas dari persepsi yang muncul adalah suatu sistem pelayanan administrasi pemerintahan yang terkesan aneh, berbelit-belit dan lambat. Salah satu penyakit budaya birokrasi di negara ini adalah pungutan liar yang lebih dikenal dengan pungli, yang merupakan indikator rendahnya kualitas pelayanan publik di Indonesia (Nurmawan, Dzuldha Yusu, Ega Ratnasari, Elgan Rachmat Fauzi, 2021). Sehingga semua itu seakan-akan sudah menjadi darah daging atau ciri khas dari pelayanan publik birokrasi di Indonesia dan sudah tidak kaget lagi bila disebut dengan kebudayaan pelayanan publik yang lemah.

Berdasarkan uraian diatas maka penulis mengangkat judul **“Budaya Birokrasi Dalam Penyelenggaraan Pelayanan Publik Di Kantor Kecamatan Libureng Kabupaten Bone.”**

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian Latar Belakang diatas maka penulis mengangkat rumusan masalah sebagai berikut: bagaimana budaya birokrasi dalam penyelenggaraan pelayanan publik di Kantor Kecamatan Libureng Kabupaten Bone ?

C. Tujuan penelitian

Berdasarkan rumusan masalah di atas maka penulis mengangkat tujuan penelitian sebagai berikut: untuk mengetahui bagaimana budaya birokrasi dalam penyelenggaraan pelayanan publik di Kantor Kecamatan Libureng Kabupaten Bone?

D. Manfaat Penelitian

Manfaat penelitian dapat di bedakan menjadi dua, yaitu manfaat yang bersifat teoritis dan manfaat yang bersifat praktis:

1. Secara Teoritis

Manfaat penelitian ini secara teoritis dapat menambah khasanah keilmuan pada dunia pembelajaran masyarakat. Hasil penelitian ini dapat menambah wawasan keputusan di Jurusan Ilmu Administrasi Negara Universitas Muhammadiyah

Makassar yang dapat digunakan sebagai referensi dalam melakukan penelitian selanjutnya.

2. Secara Praktis

Manfaat penelitian ini secara praktis memberikan informasi penting bagi peneliti tingkat lanjut untuk memahami penelitian terkait budaya birokrasi dalam penyelenggaraan pelayanan publik di Kantor Kecamatan Libureng Kabupaten Bone agar dapat di gunakan sebagai referensi akademik sesuai kaidah-kaidah penelitian yang di gunakan.



BAB II
TINJAUAN PUSTAKA

A. Peneliti Terdahulu

Tabel 1.1 Penelitian Terdahulu

No	Nama Penulis	Judul Penelitian	Hasil Penelitian
1	(M Ilham eka putra, 2016)	Budaya Birokrasi Pemerintah Dalam Pelayanan Administrasi Pada Kantor Kecamatan Bontoala Kota Makassar	hasil penelitian yang di temukan di Kantor Kecamatan Bontoala Kota Makassar mengenai perilaku birokrasi dalam wujud kepedulian yang dilakukan oleh aparat yang ditunjukkan dari persentase kepedulian aparat mengenai tanggapan terhadap keinginan masyarakat kenyamanan atas pelayanan administrasi dan kepekaan pada lingkungan kerja selama kurun waktu lima tahun (2011 – 2015).

No	Nama Penulis	Judul Penelitian	Hasil Penelitian
2	(Hardiansyah, 2022)	Analisis Budaya Birokrasi Dalam Pelayanan Publik Di Kantor Kecamatan Tanete Riattang Barat Kabupaten Bone	<p>Hasil penelitian yang di temukan Di Kantor Kecamatan Tanete Riattang Barat Kabupaten Bone bahwa pemerintah sebagai pejabat negara mempunyai kewajiban diberikan kepadanya sebagai bentuk wujud pertanggung jawaban. Hal ini menunjukkan bahwa perilaku birokrasi pemerintah dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat tidak saja berpijak dalam aturan hukum mengikatnya tetapi lebih pada perilaku otonom yaitu tindakan atau kepuasan didasarkan pada kesadaran etik pilihan bebas dan kesediaan menanggung risiko serta bertanggung jawab pada dirinya.</p>

No	Nama Penulis	Judul Penelitian	Hasil Penelitian
3	(juliette Nancy, 2015)	Budaya Birokrasi Dalam Pelayanan Publik (Studi Kasus: Pada Badan Perizinan Terpadu Dan Penanaman Modal/BPTPM) Di Kota Makassar	Hasil penelitian tentang Perilaku Birokrasi dalam Pelayanan Publik dengan merujuk pada Teori Miftah Thoha pada Badan Perizinan Terpadu dan Penanaman Modal (BPTPM) Kota Makassar. Indikator dalam menilai karakteristik individu yakni kemampuan, kebutuhan, kepercayaan, pengalaman dan pengharapan. Kemudian indikator dalam menilai karakteristik birokrasi yakni hierarki, tugas-tugas, wewenang, tanggungjawab, sistem reward dan sistem kontrol.

Sumber: Berbagai jurnal tahun 2015-2022

Peneliti pertama lebih fokus pada budaya birokrasi yang meliputi tiga dimensi budaya birokrasi yaitu kepedulian, kedisiplinan, dan tanggung jawab kerja. Ketiga dimensi ini menentukan keberhasilan suatu pekerjaan yang dilakukan oleh aparatur dalam mengembang tugas pelayanan administrasi kepada publik. Peneliti kedua berfokus bagaimana memberikan tanggung jawab pelayanan yang dilakukan tiada lain untuk memberikan kepuasan bagi masyarakat. Selanjutnya peneliti ke tiga berfokus pada indikator penilaian budaya Birokrasi.

Berdasarkan beberapa hasil penelitian terdahulu di atas, maka dapat disimpulkan bahwa penelitian di atas memiliki kesamaan dengan penelitian yang akan dilakukan oleh penulis yaitu membahas mengenai budaya birokrasi dalam pelayanan publik. Namun pada penelitian ini lebih berfokus pada budaya birokrasi dalam penyelenggaraan pelayanan publik pada Kantor Kecamatan Libureng Kabupaten Bone.

B. Konsep dan Teori

1. Pengertian Budaya Birokrasi

Budaya birokrasi digambarkan sebagai sebuah sistem atau seperangkat nilai yang dapat diaktualisasikan dalam sikap, tingkah laku, dan perbuatan yang dilakukan oleh setiap anggota dari sebuah organisasi (Sembel, 2002).

Budaya birokrasi merupakan persepsi umum yang dimiliki oleh seluruh anggota organisasi, sehingga setiap anggota akan mempunyai nilai, keyakinan dan perilaku sesuai dengan organisasi. Budaya organisasi merupakan bagian

dari kehidupan organisasi yang mempengaruhi perilaku, sikap, dan efektivitas ((Ananda, 2020).

Budaya birokrasi berkembang disuatu daerah tertentu tidak dapat dilepaskan dari pola budaya lingkungan sosial yang melingkupinya Agus Dwiyanto (2002) dalam Yusrialis (2012) mengemukakan bahwa :

“Budaya birokrasi dapat digambarkan sebagai sebuah sistem atau seperangkat nilai yang memiliki simbol, orientasi nilai, keyakinan, pengetahuan dan pengalaman kehidupan yang terinternalisasi ke dalam pikiran. Seperangkat nilai tersebut diaktualisasikan dalam sikap, tingkah laku dan perbuatan yang dilakukan oleh setiap anggota dari sebuah organisasi yang dinamakan birokrasi. Setiap aspek dalam kehidupan organisasi birokrasi selalu bersinggungan dengan aspek budaya masyarakat setempat”.

Menurut buku (Literasi et al., 2023) Budaya birokrasi itu suatu budaya yang mengatur dirinya dengan cara-cara hirarkis, impersonal, rasional, yurisdiktif, legalistik dan meritokrasi. Budaya semacam ini menekankan bahwa susunan hirarkis itu merupakan konsekwensi logis jika birokrasi itu menginginkan kerja yang rasional. Sifat impersonal menekankan bahwa cara kerja birokrasi tidak didasarkan atas hubungan pribadi maupun hubungan politik. Sikap yurisdiktif legalistik menekankan bahwa budaya yang dianut birokrasi itu budaya kerja yang selalu dilandasi oleh ketentuan-ketentuan hukum dan bukan ketentuan politik. Sedangkan meritokrasi mengharuskan cara-cara rekrutmen dan kenaikan jabatan dalam birokrasi didasarkan pada kualifikasi keahlian tekhnis,

bukannya didasarkan atas cara atau budaya konco atau patronage system. Budaya birokrasi tersebut merupakan type ideal yang kadangkala bisa diwujudkan dan kadangkala malahan sebaliknya.

Budaya organisasi adalah suatu pola dari berbagai asumsi dasar yang ditemukan, diciptakan atau dikembangkan oleh suatu kelompok dengan tujuan agar organisasi belajar mengatasi dan mengatasi masalah-masalah yang timbul sebagai akibat adaptasi eksternal. integrasi internal yang berjalan cukup baik oleh para anggota organisasi ((Wahyudi, 2022).

a) Fungsi Budaya Organisasi (Birokrasi)

Fungsi budaya organisasi (Birokrasi) secara umum berfungsi sebagai sarana untuk mempersatukan kegiatan para anggota dalam suatu organisasi atau perusahaan. Menurut Gordon budaya organisasi berfungsi sebagai mekanisme pembuat makna dan kendali yang memandu dan membentuk sikap perilaku para karyawan (Gordon, 1991). Fungsi budaya organisasi menurut Robbins adalah ;

1. Menentukan peran yang membedakan organisasi yang satu dengan yang lain.
2. Menentukan tujuan bersama yang lebih besar dari kesenangan individu
3. Menjaga stabilitas social organisasi
4. Membuat identitas bagi anggota organisasi
5. Pembuat pengertian dan mekanisme kontrol yang memberikan pedoman pada sikap dan tingkah laku.

Budaya organisasi yang kuat akan berfungsi sebagai system aturan-aturan informal yang mengungkapkan bagaimana orang berperilaku dalam sebagian besar waktu mereka, dan memungkinkan orang merasa lebih baik tentang apa yang mereka kerjakan sehingga mereka akan bekerja lebih keras. Berbagai fungsi budaya organisasi yang disebutkan diatas dapat disimpulkan bahwa budaya organisasi berfungsi sebagai perekat social dalam mempersatukan segenap anggota organisasi dalam mencapai tujuan organisasi dan juga berfungsi sebagai kontrol atas perilaku karyawan atau anggota organisasi. budaya organisasi (birokrasi) yang kuat akan membantu memberikan kepastian bagi seluruh anggota organisasi untuk berkembang bersama organisasi dalam mencapai tujuan organisasi.

b) Indikator-indikator Budaya Birokrasi

Untuk dapat menggeneralisasikan variabel budaya ini maka akan diuraikan indikator-indikator yang dapat mengukur variabel budaya (Sembel, 2002) yakni:

1. Faktor internal pegawai sikap mentalitas pegawai yang dapat menurunkan kemampuan aparat untuk berbuat optimal di lingkungan kerja antara lain dapat di lihat melalui beberapa sikap yaitu adalah :

- a. Sikap mental yang berorientasi membelanjakan daripada menghasilkan. Para birokrat menganggap bahwa anggaran dan fasilitas mereka adalah milik negara sehingga mereka tidak perlu bersusah payah untuk

mengelola secara baik apalagi memberi nilai tambah pada aset-aset itu. Mereka bahkan cenderung ceroboh dalam mengelola aset-aset tersebut.

- b. Sikap minta dilayani, bukan melayani. Sedikit banyak di Indonesia hal ini merupakan warisan paham masa lampau baik masa kerajaan yang menempatkan birokrat sebagai priyayi, maupun masa penjajahan yang menempatkan birokrat sebagai ambtenaar yang memiliki hak-hak dan status khusus.
- c. Motivasi birokrat pada umumnya keliru (tidak memahami dan tidak sesuai dengan fitrah dasar tugas institusi birokrasi). Mereka mendaftar menjadi pegawai bukan untuk melayani dan mengabdikan, melainkan mencari status dan gaji, sehingga tentu saja tatkala mereka bekerja, orientasi mereka tidak sesuai dengan tugas dan fungsi utama birokrasi. Kesemua sikap mental itu menimbulkan dampak negatif berupa ketidakprofesionalan aparatur birokrasi dalam bekerja, sehingga mereka tidak mampu (capable) dalam menjalankan tugas secara baik.

2. Faktor eksternal pegawai. Faktor eksternal pegawai dapat dilihat dari sikap mental masyarakat yaitu watak, tabiat, pola berpikir masyarakat yang selalu memiliki korelasi dengan lingkungan eksternal, yang pada hakekatnya merupakan suatu interaksi yang terjalin dengan lingkungan, baik yang menyangkut aspek politik, budaya, sosial, maupun ekonomi dalam mengemban tugas birokrasi secara baik. Namun di antara sikap tersebut di atas masih (keprihatinan dan harapan), Yusrialis terdapat sikap atau pola pikir masyarakat yang menghambat pembangunan yang antara lain :

- a. Sikap apatis (non partisipatif dan permisif), yakni tidak peduli dan tidak mau tahu terhadap apapun yang terjadi di sekelilingnya, termasuk apa yang terjadi pada birokrasi.
- b. Mentalitas menerabas (hedonistik dan pragmatis) tidak mau repot dan cenderung cari enak saja, sehingga ikut menyuburkan pungli dan kolusi (Koentjoroningrat, dalam Setiono, 2000).
- c. Rasa ketergantungan masyarakat yang berlebihan terhadap birokrasi, sehingga mau menerima saja berbagai perlakuan yang menyimpang.

2. Pengertian Pelayanan publik

Pelayanan publik menurut definisi yang disebutkan dalam Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 dalam (Wiranata et al., 2022) tentang pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik. Secara menyeluruh telah dijabarkan oleh Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik mengenai apa yang dimaksud oleh pelayanan publik. Dari pengertian tersebut dapat disimpulkan dengan kata lain bahwa semua orang tanpa terkecuali, sesuai dengan peraturan perundang-undangan, dapat memperoleh pemenuhan kebutuhan atas pelayanan barang, jasa, dan administrasi oleh penyelenggara pelayanan publik.

Moenir dalam (Ramadani, 2021), mendefinisikan pelayanan sebagai kegiatan yang dilakukan oleh seseorang atau sekelompok orang dengan

landasan faktor materil melalui sistem, prosedur, dan metode tertentu dalam rangka usaha memenuhi kepentingan orang lain sesuai dengan haknya. Selain itu, menurut Kurniawan (2005:5) Pelayanan publik adalah pemberi layanan (melayani) keperluan orang atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang ditetapkan.

Pelayanan publik saat ini menjadi bagian kebutuhan setiap masyarakat. Setiap birokrasi publik perlu berupaya untuk memberikan kualitas pelayanan yang terbaik kepada masyarakat pengguna (Ramadani, 2021).

Menurut Kotler dalam (Ramadani, 2021) pelayanan adalah setiap kegiatan yang menguntungkan dalam suatu kumpulan atau kesatuan dan menawarkan kepuasan meskipun hasilnya tidak terikat pada suatu produk secara fisik. Kemudian Sampara berpendapat bahwa pelayanan adalah suatu kegiatan atau urutan kegiatan yang terjadi dalam interaksi langsung antar seseorang dengan orang lain atau mesin secara fisik dan menyediakan kepuasan pelanggan.

a) Standar Pelayanan Publik

Setiap penyelenggaraan pelayanan administrasi harus memiliki standar pelayanan publik, sebagai jaminan adanya kepastian bagi pemberi pelayanan dalam melaksanakan tugas pokok dan fungsinya, dan juga adanya kepastian bagi penerima pelayanan dalam proses pengurusan berkas administrasi. Adapun komponen standar pelayanan publik menurut Pasal 21 Peraturan Daerah Kabupaten Bone Nomor 11 Tahun 2014 dalam (Hardiansyah, 2022) tentang Pelayanan Publik yaitu:

- a. dasar hukum.
- b. persyaratan.
- c. sistem, mekanisme, dan prosedur.
- d. jangka waktu penyelesaian.
- e. biaya/tarif.
- f. produk pelayanan.
- g. sarana, prasarana, dan/atau fasilitas.
- h. kompetensi pelaksana.
- i. penanganan pengaduan, saran, dan masukan, dan
- j. kompensasi.

Indikator kualitas penyelenggaraan pelayanan publik, maka Zeithaml, Parasuraman & Berry (1990:26) dalam (Volume et al., 2021) telah menggunakan beberapa indikator sebagai ukuran dari kualitas penyelenggaraan pelayanan publik, indikator tersebut adalah tangibles, reliability, responsiveness, assurance, empathy, untuk mengukur kualitas penyelenggaraan pelayanan publik, yakni:

1. Tangibles, yaitu fasilitas fisik, peralatan, pegawai, dan fasilitas-fasilitas komunikasi yang dimiliki oleh penyedia.
2. Reliability atau reliabilitas adalah kemampuan untuk menyelenggarakan pelayanan yang dijanjikan secara akurat.

3. Responsiveness atau responsivitas adalah kerelaan untuk menolong pengguna layanan dan menyelenggarakan pelayanan secara ikhlas.

4. Assurance atau kepastian adalah pengetahuan, kesopanan, dan kemampuan para petugas penyedia layanan dalam memberikan kepercayaan kepada pengguna layanan.

5. Empathy adalah kemampuan memberikan perhatian kepada pengguna layanan secara individual.

b) Asas-Asas Pelayanan Publik

Bahwa pelayanan publik dilakukan tiada lain untuk memberikan kepuasan bagi pengguna jasa, karena itu penyelenggaraannya secara niscaya membutuhkan asas-asas pelayanan. Dengan kata lain dalam memberikan pelayanan publik instansi penyedia pelayanan publik harus memperhatikan asas pelayanan publik. Asas-asas pelayanan publik menurut keputusan Menpan Nomor 63/2003 sebagai berikut :

1. Bersifat terbuka mudah dan dapat diakses oleh semua pihak yang membutuhkan dan disediakan secara memadai serta mudah dimengerti.
2. Akuntabilitas dapat dipertanggungjawabkan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.
3. Kondisional sesuai dengan kondisi dan kemampuan pemberi dan penerima pelayanan dengan tetap berpegang pada prinsip efisiensi dan efektivitas.

4. Partisipatif mendorong peran serta masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik dengan memperhatikan aspirasi, kebutuhan dan harapan masyarakat.

5. Kesamaan hak tidak diskriminatif dalam arti tidak membedakan suku, ras, agama, golongan, gender dan status ekonomi.

6. Keseimbangan hak dan kewajiban pemberi dan penerima pelayanan publik harus memenuhi hak dan kewajiban masing-masing pihak.

Sedangkan menurut Pasal 4 Undang-Undang No. 25/2009 penyelenggaraan pelayanan publik berasaskan:

1. Kepentingan umum
2. Kepastian hukum
3. Kesamaan hak
4. Keseimbangan hak dan kewajiban
5. Keprofesionalan
6. Partisipatif
7. Persamaan perlakuan/tidak diskriminatif
8. Keterbukaan
9. Akuntabilitas
10. Fasilitas dan perlakuan khusus bagi kelompok rentan

11. Ketepatan waktu dan

12. Kecepatan, kemudahan, dan keterjangkauan.

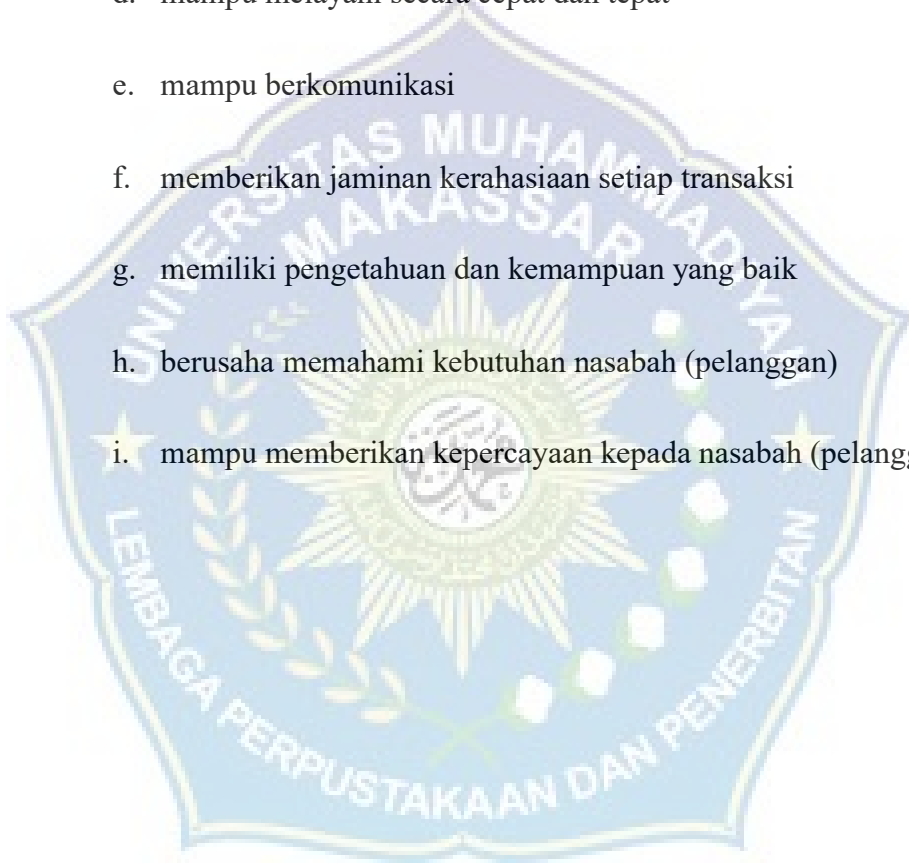
c. Unsur-Unsur Pelayanan Publik

Menurut Bharata (2004:11) dalam (Riska Chyntia Dewi & Suparno Suparno, 2022) terdapat empat unsur penting dalam proses pelayanan publik yaitu:

- a. Penyedia layanan, yaitu pihak yang dapat memberikan suatu layanan tertentu kepada konsumn, baik berupa layanan dalam bentuk penyediaan dan penyerahan barang (*goods*) atau jasa-jasa (*services*).
- b. Penerima layanan, yaitu mereka yang disebut sebagai konsumen (*customer*) yang menerima berbagai layanan dari penyedia layanan.
- c. Jenis layanan, yaitu layanan yang dapat diberikan oleh penyedia layanan kepada pihak yang membutuhkan layanan.
- d. Kepuasan pelanggan, dalam memberikan layanan penyedia layanan harus mengacu pada tujuan utama pelayanan, yaitu kepuasan pelanggan. Hal ini sangat penting dilakukan karena tingkat kepuasan yang diperoleh para pelanggan itu biasanya sangat berkaitan erat dengan standar kualitas barang dan atau jasa yang mereka nikmati.

Menurut Kasmir (2006:34) dalam (Riska Chyntia Dewi & Suparno Suparno, 2022) ciri-ciri pelayanan publik yang baik adalah memiliki unsur-unsur sebagai berikut:

- a. tersedianya karyawan yang baik
- b. tersedianya sarana dan prasarana yang baik
- c. bertanggung jawab kepada setiap nasabah (pelanggan) sejak awal hingga akhir
- d. mampu melayani secara cepat dan tepat
- e. mampu berkomunikasi
- f. memberikan jaminan kerahasiaan setiap transaksi
- g. memiliki pengetahuan dan kemampuan yang baik
- h. berusaha memahami kebutuhan nasabah (pelanggan)
- i. mampu memberikan kepercayaan kepada nasabah (pelanggan)



C. Kerangka pikir

Indikator budaya birokrasi berdasarkan pendapat yang dikemukakan oleh Sembel (2002) yaitu dapat dilihat dari faktor internal yaitu: sikap mental, sikap minta dilayani, motivasi birokrat yang keliru. Dan faktor eksternal yaitu: sikap apatis, mentalitas menerabas, ketergantungan terhadap birokrasi. Adapun kerangka pemikiran dapat di gambarkan sebagai berikut:



E. Fokus penelitian

Fokus penelitian budaya birokrasi dalam penyelenggaraan pelayanan publik di Kantor Kecamatan Libureng Kabupaten Bone adalah;

1. Sikap mental
2. Sikap minta dilayani
3. Motivasi birokrat yang keliru
4. Sikap apatis
5. Mentalitas menerabas
6. Ketergantungan terhadap birokrasi

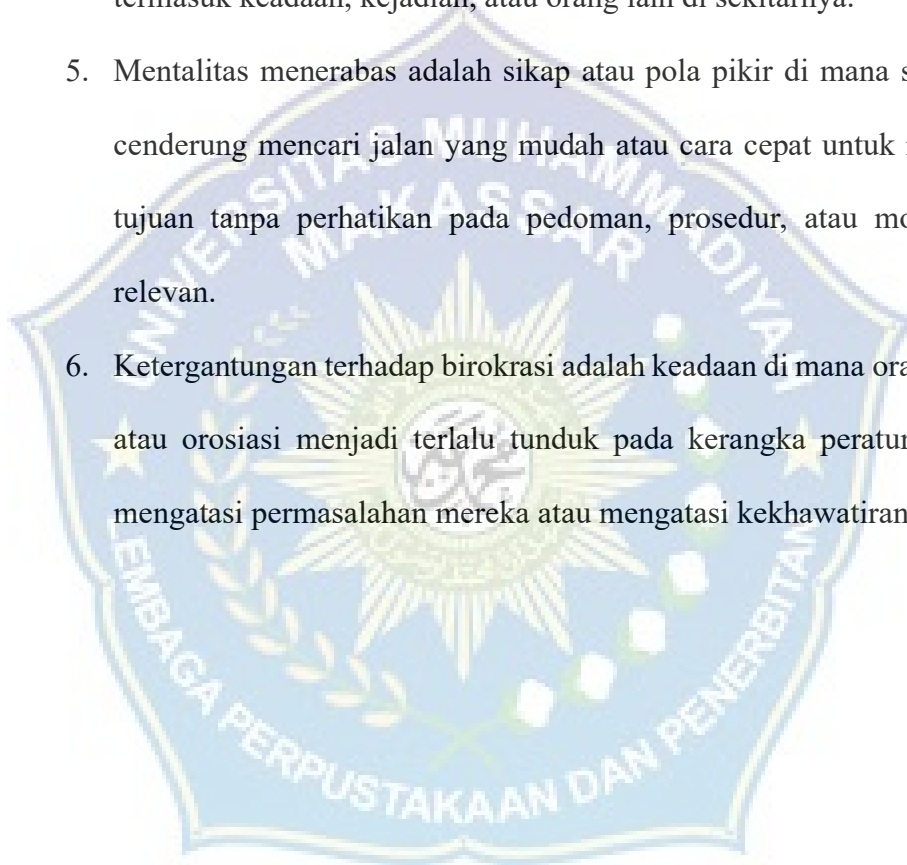
F. Deskripsi Fokus Penelitian

Untuk dapat menyelenggarakan budaya birokrasi dalam penyelenggaraan pelayanan publik di Kantor Kecamatan Libureng Kabupaten Bone. Maka dapat di ukur dengan indikator-indikator yaitu;

1. Sikap mental adalah apa yang akan terjadi pada diri seseorang sehingga perilaku yang muncul dari jiwanya di anggap sebagai respon.
2. Sikap minta dilayani merupakan pemahaman sebelumnya yang menempatkan birokrat sebagai pekerja yang memiliki hak-hak dan status tersendiri.
3. Motivasi birokrat yang keliru adalah Mereka mendaftar menjadi pegawai bukan untuk melayani dan mengabdikan, melainkan mencari status dan gaji, sehingga tentu saja tatkala mereka bekerja, orientasi mereka tidak sesuai dengan tugas dan fungsi utama birokrasi. Kesemua sikap

mental itu menimbulkan dampak negatif berupa ketidakprofesionalan aparatur birokrasi dalam bekerja, sehingga mereka tidak mampu (*capable*) dalam menjalankan tugas secara baik.

4. Sikap apatis adalah suatu sikap di mana individu menunjukkan ketidakpedulian atau kurangnya minat dan perasaan terhadap sesuatu, termasuk keadaan, kejadian, atau orang lain di sekitarnya.
5. Mentalitas menerabas adalah sikap atau pola pikir di mana seseorang cenderung mencari jalan yang mudah atau cara cepat untuk mencapai tujuan tanpa memperhatikan pada pedoman, prosedur, atau moral yang relevan.
6. Ketergantungan terhadap birokrasi adalah keadaan di mana orang-orang atau organisasi menjadi terlalu tunduk pada kerangka peraturan untuk mengatasi permasalahan mereka atau mengatasi kekhawatiran mereka.



BAB III

METODE PENELITIAN

A. Waktu dan Lokasi Penelitian

Waktu penelitian dilakukan selama 4 April sampai 3 Juni 2024. Lokasi penelitian ini berada di Kabupaten Bone tepatnya di kantor Kecamatan Libureng Kabupaten Bone.

B. Jenis dan Tipe Penelitian

1. Jenis Penelitian

Penelitian ini menggunakan penelitian kualitatif, di mana data yang didapatkan berupa bentuk informasi melalui tulisan ataupun informasi yang didapatkan dalam bentuk tulisan ataupun informasi dalam bentuk lisan.

2. Tipe Penelitian

Tipe penelitian ini adalah tipe deskriptif dimaksudkan untuk memberikan gambaran secara jelas mengenai bagaimana budaya birokrasi yang ada di kantor Kecamatan Libureng.

C. Sumber Data

Sumber data adalah tempat dimana peneliti memperoleh data yang diperlukan selama peneliti melaksanakan penelitiannya.

1. Data Primer

Data primer ialah data yang berasal dari sumber asli atau pertama.

Data ini tidak tersedia dalam bentuk file-file. Data ini harus dicari

melalui narasumber atau dalam istilah teknisnya adalah informan yaitu orang-orang yang kita jadikan sebagai objek penelitian satu orang yang kita jadikan sebagai sarana mendapat informasi atau data.

2. Data Sekunder

Data sekunder adalah data yang tidak langsung memberikan data kepada pengumpulan data. Data sekunder ini adalah data yang sifatnya mendukung keperluan data primer seperti buku dan bacaan yang berkaitan dengan pelaksanaan penelitian.

D. Informan Penelitian

Informan merupakan orang yang benar-benar mengetahui permasalahan yang akan diteliti secara mendetail. Adapun informan dalam penelitian ini yaitu:

Tabel 2. 1 informan penelitian

No	Nama	Inisial	Jabatan
1	Andi Syamsul Musrya, S.STP	SM	Camat
2	A. Sinar Alam, S.Pd	SA	Sekretaris kecamatan
3	Sandi Ahmad, S.E.,M.Si	SA	Staff Kecamatan
4	A. Supriyadi, S.Sos	AS	Seksi pemerintahan Dan Kependudukan
5	Wiwi anjani	WA	Masyarakat

Sumber: Kantor Kecamatan Libureng

E. Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data yang di gunakan dalam penelitian kualitatif ini adalah teknik observasi, dokumentasi, dan wawancara

1. Observasi

Observasi atau pengamatan harus menggunakan catatan tak terstruktur dalam tahap pertama yang terbuka, dalam tahap kedua memberikan perhatian pada sejumlah kategori terpilih.

2. Dokumentasi

Dokumentasi merupakan teknik pengumpulan data penelitian mengenai hal-hal atau variabel yang berupa hasil gambaran atau suatu teknik untuk mendapatkan data dengan cara mencatat data yang sudah ada.

3. Wawancara

Wawancara yang di gunakan dalam penelitian ini dengan mengajukan pertanyaan-pertanyaan yang di susun secara sistematis dan lengkap untuk mengumpulkan data yang di cari. Wawancara akan di laksanakan dengan masyarakat yang ada di Kantor Kecamatan Libureng Kabupaten Bone.

F. Teknik Analisis Data

Adapun langkah yang peneliti akan gunakan dalam menganalisis data yang sesuai dengan prosedur dan tahapan-tahapan berikut:

1. Reduksi Data

Reduksi data merupakan pemilihan data dan pemusatan perhatian kepada data yang benar-benar di butuhkan sebagai data utama dan juga data yang sifatnya hanya pelengkap saja. Data yang di peroleh dari lokasi penelitian atau data lapangan yang dituangkan dalam uraian atau laporan yang lengkap dan terperinci. Laporan lapangan di reduksi, dirangkum, dipilih hal-hal pokok, difokuskan pada hal-hal yang penting.

2. Penyajian Data

Penyajian data yang telah di peroleh dari lapangan terkait dengan seluruh permasalahan penelitian ini di pilih antara nama yang dibutuhkan dengan yang tidak lalu di kelompokkan kemudian di berikan batasan masalah.

3. Penarikan Kesimpulan

Setelah melakukan penyajian data maka kesimpulan awal dapat dilakukan penarikan kesimpulan yang di lakukan selama penelitian berlangsung. Sejak awal kelengkapan serta dalam proses pengumpulan data, peneliti berusaha melakukan analisis dan mencari makna dari yang telah terkumpul.

G. Pengabsahan Data

Triangulasi adalah metodeologis pada penelitian kualitatif yang harus peneliti ketahui. Teknik triangulasi bertujuan meningkatkan kekuatan teoritis, metodeologis, maupun interpretatif dari penelitian kualitatif. Triangulasi di bagi menjadi tiga yaitu berdasarkan pada sumber, teknik, dan waktu (Mekarisce,2020).

1. Triangulasi sumber

Triangulasi sumber dapat diperoleh dengan cara pengecekan data dari berbagai sumber yang telah di peroleh. Dalam hal ini peneliti dapat membandingkan hasil pengamatan, wawancara, dan dokumen-dokumen yang ada. Perbandingan hasil wawancara dari informan (Data primer) dengan buku atau file ataupun dokumentasi yang berkaitan dengan penelitian (Data Sekunder).

2. Triangulasi Teknik

Triangulasi teknik adalah triangulasi yang digunakan untuk menguji data dengan cara mengecek data yang sama namun dengan teknik yang berbeda. Dalam hal ini data yang di peroleh dengan teknik wawancara dilakukan pengecekan dengan teknik observasi ataupun dokumen.

3. Triangulasi waktu

Triangulasi waktu adalah triangulasi yang sering digunakan mempengaruhi data. Untuk mendapatkan data yang lebih valid peneliti dapat melakukan pengecekan atau pengamatan tidak hanya satu kali dengan berbagai cara. Dalam hal ini peneliti bisa melakukan pengamatan pada saat di pagi hari saat informan masih dalam keadaan kuat. Kemudian melakukan pengamatan kembali pada sore hari untuk mendapatkan data yang lebih valid dan memastikan data yang di peroleh tidak berbeda dari waktu ke waktu.

BAB IV

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Deskripsi obyek Penelitian

1. Sejarah singkat pemerintahan Kabupaten Bone

Kabupaten Bone merupakan salah satu kerajaan besar di Nusantara pada masa lalu. Kerajaan Bone dalam catatan sejarah didirikan oleh Raja Bone ke-1 yaitu Manurunge ri Matajang pada tahun 1330 Masehi, mencapai puncak kejayaannya pada masa pemerintahan La Tenritatta Arung Palakka pertengahan abad ke-17. Kebesaran kerajaan Bone tersebut dapat memberi pelajaran dan hikmah yang bagi masyarakat Bone saat ini dalam rangka menjawab dinamika pembangunan dan perubahan-perubahan sosial, perubahan ekonomi, pergeseran budaya serta dalam menghadapi kecenderungan yang bersifat global.

Belajar dan mengambil hikmah dari sejarah kerajaan Bone pada masa lalu minimal terdapat tiga hal yang bersifat mendasar untuk diaktualisasikan dan dihidupkan kembali karena memiliki persesuaian dengan kebutuhan masyarakat Bone dalam upaya menata kehidupan ke arah yang lebih baik. Ketiga hal yang dimaksud adalah

Pertama, pelajaran dan hikmah dalam bidang politik dan tata pemerintahan. Dalam hubungannya dengan bidang ini, sistem kerajaan Bone pada masa lalu sangat menjunjung tinggi kedaulatan rakyat atau

dalam terminologi politik modern dikenal dengan istilah demokrasi. Ini dibuktikan dengan penerapan representasi kepentingan rakyat melalui lembaga perwakilan mereka di dalam dewan adat yang disebut “**Ade Pitue**”, yaitu tujuh orang pejabat adat yang bertindak sebagai penasihat raja. Segala sesuatu yang terjadi dalam kerajaan dimusyawarahkan oleh Ade’ Pitue dan hasil keputusan musyawarah disampaikan kepada raja untuk dilaksanakan.

Ade Pitu merupakan lembaga pembantu utama pemerintahan Kerajaan Bone yang bertugas mengawasi dan membantu pemerintahan kerajaan Bone yang terdiri dari 7 (tujuh) orang yaitu :

1. Arung Ujung, bertugas Mengepalai Urusan Penerangan Kerajaan Bone
2. Arung Ponceng, bertugas Mengepalai Urusan Kepolisian/Kejaksaan dan Pemerintahan
3. Arung Ta, Bertugas Bertugas Mengepalai Urusan Pendidikan dan Urusan Perkara Sipil
4. Arung Tibojong, Bertugas Mengepalai Urusan Perkara / Pengadilan Landschap/ Hadat Besar dan Mengawasi Urusan Perkara Pengadilan Distrik.
5. Arung Tanete Riattang, Bertugas Mengepalai Memegang Kas Kerajaan, Mengatur Pajak dan Mengawasi Keuangan
6. Arung Tanete Riawang, Bertugas Mengepalai Pekerjaan Negeri (Landschap Werken – LW) Pajak Jalan Pengawas Opzichter.

7. Arung Macege, Bertugas Mengepalai Pemerintahan Umum Dan Perekonomian.

Selain itu di dalam penyelenggaraan pemerintahan sangat mengedepankan asas kemanusiaan dan musyawarah. Prinsip ini berasal dari pesan Kajaolaliddong seorang cerdik cendikia Bone yang hidup pada tahun 1507-1586 pada masa pemerintahan Raja Bone ke-7 Latenri Rawe Bongkangnge. Kajao laliddong berpesan kepada Raja bahwa terdapat empat faktor yang membesarkan kerajaan yaitu:

1. Seuwani, Temmatinroi matanna Arung Mangkau'E mitai munrinna gau'e (Mata Raja tak terpejam memikirkan akibat segala perbuatan).
2. Maduanna, Maccapi Arung Mangkau'E duppai ada' (Raja harus pintar menjawab kata-kata).
3. Matellunna, Maccapi Arung MangkauE mpinru ada' (Raja harus pintar membuat kata-kata atau jawaban).
4. Maeppa'na, Tettakalupai surona mpawa ada tongeng (Duta tidak lupa menyampaikan kata-kata yang benar). Pesan Kajaolaliddong ini antara lain dapat diinterpretasikan ke dalam pemaknaan yang mendalam bagi seorang raja betapa pentingnya perasaan, pikiran dan kehendak rakyat dipahami dan disikapi.

Kedua, yang menjadi pelajaran dan hikmah dari sejarah Bone terletak pada pandangan yang meletakkan kerjasama dengan daerah lain, dan pendekatan diplomasi sebagai bagian penting dari usaha membangun negeri agar menjadi lebih baik. Urgensi terhadap pandangan seperti itu tampak jelas ketika kita menelusuri puncak-puncak kejayaan Bone dimasa lalu. Dan sebagai bentuk monumental dari pandangan ini di kenal dalam sejarah akan perjanjian dan ikrar bersama kerajaan Bone, Wajo, dan Soppeng yang melahirkan TELLUMPOCCOE atau dengan sebutan lain “LAMUMPATUE RI TIMURUNG” yang dimaksudkan sebagai upaya mempererat tali persaudaraan ketiga kerajaan untuk memperkuat posisi kerajaan dalam menghadapi tantangan dari luar.

Ketiga, warisan budaya kaya dengan pesan. Pesan kemanusiaan yang mencerminkan kecerdasan manusia Bone pada masa lalu. Banyak hikmah yang bisa dipetik dalam menghadapi kehidupan, dalam menjawab tantangan pembangunan dan dalam menghadapi perubahan-perubahan yang semakin cepat. Namun yang terpenting adalah bahwa semangat religiusitas orang Bone dapat menjawab perkembangan zaman dengan segala bentuk perubahan dan dinamikanya.

Dalam perkembangan selanjutnya, Bone kemudian berkembang terus dan pada akhirnya menjadi suatu daerah yang memiliki wilayah yang luas, dan dengan **Undang-undang Nomor 29 Tahun 1959**, berkedudukan sebagai Daerah Tingkat II Bone yang merupakan bagian integral dari wilayah Negara Kesatuan Republik Indonesia. Kabupaten Bone memiliki potensi besar, yang dapat dimanfaatkan bagi pembangunan demi kemakmuran rakyat. Potensi itu cukup

beragam seperti dalam bidang pertanian, perkebunan, kelautan, pariwisata, dan potensi lainnya.

Demikian masyarakatnya dengan berbagai latar belakang pengalaman dan pendidikan dapat di kembangkan dan dimanfaatkan untuk mendorong pelaksanaan pembangunan Bone itu sendiri. Walaupun Bone memiliki warisan sejarah dan budaya yang cukup memadai, potensi sumber daya alam serta dukungan SDM, namun patut digaris bawahi jika saat ini dan untuk perkembangan ke depan Bone akan berhadapan dengan berbagai perubahan dan tantangan pembangunan yang cukup berat. Oleh karena itu diperlukan pemikiran, gagasan, dan perencanaan yang tepat dalam mengorganisir warisan sejarah, kekayaan budaya, dan potensi yang dimiliki ke dalam suatu pengelolaan pemerintahan dan pembangunan. Dengan berpegang motto **SUMANGE' TEALLARA'**, yakni **Teguh dalam Keyakinan Kukuh dalam Kebersamaan**, dengan Lagu Daerah **ONGKONA BONE**. Pemerintah dan masyarakat Bone akan mampu menghadapi segala tantangan menuju Bone yang lebih baik.

2. Keadaan geografis Kecamatan Libureng

a. Letak geografis Kecamatan Libureng

Kecamatan Libureng sebagai salah satu kecamatan yang ada di Kabupaten Bone dengan koordinat geografis berada pada 4°36'-5°06''LS dan 119°42'-120°40''BT, dengan batas wilayah sebagai berikut:

Sebelah Utara : Kecamatan Lappa Riaja dan Ponre

Tabel 3. 1 Luas wilayah menurut Desa/Kelurahan di Kecamatan Libureng, 2022

Desa/Kelurahan Village/Kelurahan	Luas Total Area (km ² /sq.km)	Persentase terhadap Kecamatan Percentage to Subdistric	Luas t Area
(1)	(2)	(3)	
001 Baringeng	22,10	6,42	
002 Tompobulu	20,00	5,81	
003 Ponre-Ponre	11,50	3,34	
004 Laburasseng	10,25	2,98	
005 Tappale	4,96	1,44	
006 Polewali	19,68	5,72	
007 Suwa	10,25	2,98	
008 Pitumpidange	20,29	5,89	
009 Wanuwawaru	19,00	5,52	
010 Ceppaga	25,00	7,26	
011 Mattiro Walie	16,23	4,71	
012 Mario	14,55	4,23	
013 Poleonro	16,85	4,89	
014 Tanabatue	21,00	6,10	
015 Swadaya	7,00	2,03	
016 Binuang	16,56	4,81	
017 Mattiro Deceng	11,45	3,33	
018 Bune	24,00	6,97	
019 Mallinrung	38,35	11,14	
020 Mattiro Bulu	15,23	4,42	
Libureng	344,25	100	

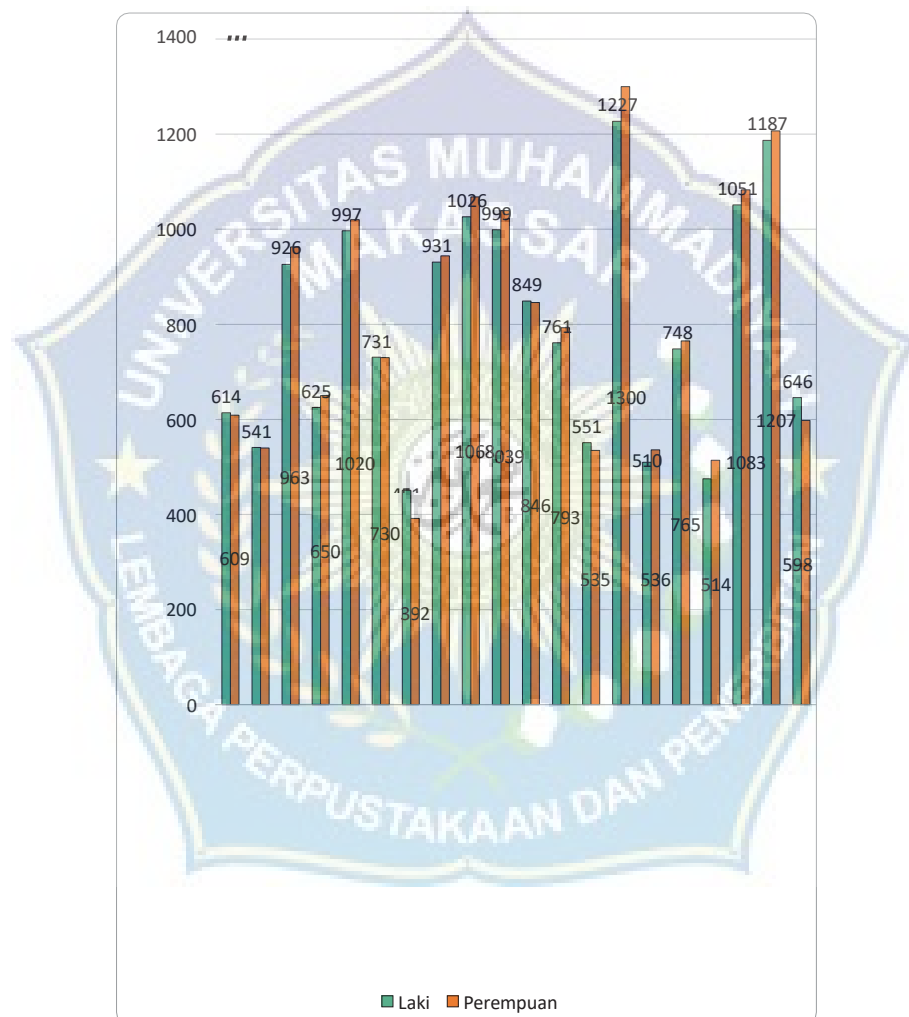
Sumber: Badan Pusat Statistik Kabupaten Bone

Kecamatan Libureng adalah salah satu kecamatan di Kabupaten Bone yang berjarak 75 km dari Kota Watampone. Kecamatan Libureng terdiri dari 20 desa dan kelurahan. Luas wilayah Kecamatan Libureng adalah 344,25 km² dengan luas wilayah terluas berada di Desa Mallinrung dan luas wilayah terkecil berada di Desa Tappale.

c. Demografi

Jumlah penduduk Kecamatan Libureng pada tahun 2022 adalah sebanyak 31.938 jiwa terdiri laki-laki sebanyak 15.806 jiwa dan perempuan sebanyak 16.132 jiwa.

Gambar 3. 1 Jumlah Penduduk menurut Desa/Kelurahan Kecamatan Libureng, 2022



Sumber: Badan Pusat Statistik Kabupaten Bon

Berdasarkan tabel di atas dapat di lihat bahwa jumlah Penduduk rata-rata di Kecamatan Libureng pada tahun 2022 adalah sebanyak 93 jiwa per Km². Sedangkan Sex Ratio rata-rata per desa untuk Kecamatan

Libureng adalah sebesar 98 pada tahun 2022. Hal ini berarti secara rata-rata perbandingan laki-laki dan perempuan di Kecamatan Libureng adalah 98 : 100 atau dapat pula dikatakan di Kecamatan Libureng pada Tahun 2022 untuk setiap 100 orang perempuan terdapat 98 orang laki-laki .

d. Pendidikan

Pendidikan adalah satu hal penting dalam memajukan tingkat kesadaran masyarakat pada umumnya dari tingkat perekonomian pada khususnya, dengan tingkat pendidikan yang tinggi maka akan mengdongkrak tingkat kecakapan. Tingkat kecakapan juga akan mendorong tumbuhnya keterampilan kewirausahaan dan pada gilirannya mendorong munculnya lapangan pekerjaan baru dengan sendirinya akan membantu program pemerintah untuk pembukaan lapangan kerja baru guna mengatasi pengangguran pendidikan biasanya akan dapat mempertajam sistematisa pikir untuk pola pikir individu, selain itu mudah menerima informasi yang lebih maju.

Dalam rangka memajukan pendidikan, kantor Kecamatan Libureng akan secara bertahap merencanakan dan menggambarkan bidang pendidikan baik melalui ADD, DD, swadaya masyarakat dan sumber-sumber dana yang sah lainnya, guna mendukung program pemerintahan yang termuat dalam RPJM Daerah Kabupaten Bone.

e. Perekonomian

Secara umum kondisi perekonomian Kecamatan Libureng di topang oleh beberapa mata pencaharian warga masyarakat dan dapat teridentifikasi kedalam beberapa bidang mata pencaharian, seperti: TNI/POLRI/PNS, Guru swasta, Guru Honorer, Karyawab Swasta, Wirausaha, Pensiunan, Tukang Kayu, Petani, dan lain-lain.

f. Kesehatan

Kualitas kesehatan sangat menentukan kualitas dan angka harapan hidup penduduk, semakin sehat suatu Kecamatan maka angka harapan hidup tinggi, untuk meningkatkan kualitas kesehatan masyarakat maka yang penting di lihat sejauh mana pemerintah memperhatikan sector ini yakni dengan melihat sedekat apa fasilitas kesehatan, seberapa bagus kualitas sarana dan prasarana serta pelayanan yang di lakukan tenaga medis juga sejauh mana kualitas SDM pelaku dan tenaga medis yang di miliki oleh sebuah Kecamatan.

g. Keagamaan

Di lihat dari penduduknya, Kecamatan Libureng mempunyai penduduk yang heterogen di lihat dari agama dan keyakinan mereka. Perkembangan pembangunan di bidang spiritual dapat di lihat dari banyaknya sarana peribadatan masing-masing agama.

h. Sarana dan Prasarana

Pembangunan infrastruktur akan di hadapkan pada terbatasnya kemampuan pemerintah Kecamatan untuk menyediakannya. Pada sebagian infrastruktur, pihak Kecamatan telah berhasil membangun, harapanya infrastruktur ini dapat menopang pendapatan masyarakat, memperlancar transportasi, pelayanan publik dan lain-lain.

i. Pemerintahan Umum

Untuk memberikan pelayanan kepada masyarakat, khususnya di sektor pemerintahan umum, Kecamatan Libureng sejak lama telah memberikan pelayanan berupa: pengesahan pengantar KTP, pengesahan permohonan KK, pengesahan permohonan pindah penduduk, pengantar untuk mendapatkan SKCK, permohonan mutasi tanah, akte jual beli dan surat keterangan lainnya.

Dalam hal melayani masyarakat untuk memenuhi kebutuhan sehari-hari, di Kecamatan Libureng telah tersedia tapi masih mau diperbaiki dan di maksimalkan fungsi sebagai perputaran ekonomi Kecamatan. Kecamatan ini menjadi ujung tombak penggerak pembangunan sehingga untuk mencapai tatanan pemerintah yang baik maka penting untuk memperhatikan kualitas SDM para pelaku pelayan masyarakat.

3. Visi Dan Misi kantor Kecamatan Libureng

a. Visi

Visi adalah suatu gambaran yang menentang tentang keadaan masa depan yang diinginkan dengan melihat potensi dan kebutuhan Kecamatan. Adapun visi dari Kantor Kecamatan Libureng Kabupaten Bone “masyarakat bone yang mandiri, berdaya saing, dan sejahtera”.

b. Misi

Dalam rangka mewujudkan visi tersebut, maka ditetapkan misi sebagai berikut:

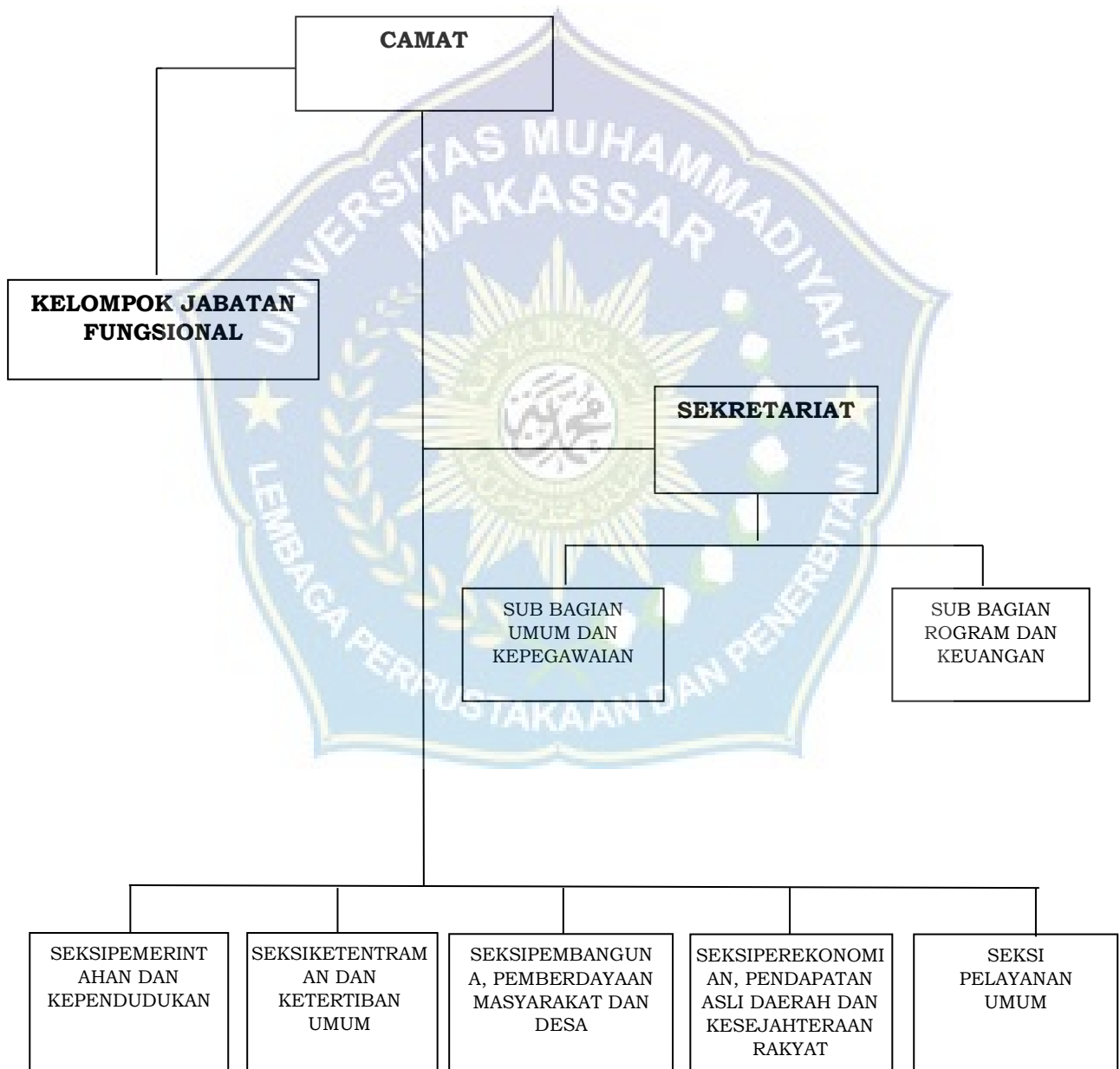
1. Meningkatkan tata kelola pemerintahan yang baik, bersih, dan bebas korupsi, kolusi dan Nepotisme (KKN).
2. Mengembangkan kemandirian ekonomi dan meningkatkan taraf hidup masyarakat.
3. Meningkatkan akses, pemerataan dan kualitas pelayanan kesehatan, pendidikan dan sosial dasar lainnya.
4. Mengoptimalkan akselerasi pembangunan daerah berbasis desa dan kawasan pedesaan.
5. Mendorong penciptaan iklim investasi yang kondusif untuk pengembangan inovasi daerah dalam peningkatan pelayanan publik.
6. Meningkatkan daya politik, penegakkan hukum, dan seni budaya dalam kemajemukan masyarakat.

4. Bagan Struktur Organisasi

Bagan Struktur Organisasi Kantor Kecamatan Libureng Kabupaten

Bone

Gambar 4.1 Struktur Organisasi



Sumber: Kantor Kecamatan Libureng

5. Tata Kerja Organisasi Kantor Kecamatan Libureng

a. Camat

1. Kecamatan dipimpin oleh Camat yang mempunyai tugas membantu Bupati melaksanakan pemerintahan di wilayah kecamatan dan tugas pembantuan yang ditugaskan kepada daerah.
2. Kecamatan dalam melaksanakan tugas sebagaimana dimaksud pada ayat (1) menyelenggarakan fungsi :
 - a. Penyelenggaraan urusan pemerintahan umum;
 - b. Pengoordinasian kegiatan pemberdayaan masyarakat;
 - c. Pengoordinasian upaya penyelenggaraan ketentraman dan ketertiban umum;
 - d. Pengoordinasian penerapan dan penegakan Peraturan Daerah dan Peraturan Bupati;
 - e. Pengoordinasian pemeliharaan prasarana dan sarana pelayanan umum;
 - f. Pengoordinasian penyelenggaraan kegiatan pemerintahan yang dilakukan oleh perangkat daerah di tingkat kecamatan;
 - g. Pembinaan dan pengawasan penyelenggaraan kegiatan desa dan/atau kelurahan;
 - h. Pelaksanaan urusan pemerintahan yang menjadi kewenangan Daerah yang tidak dilaksanakan oleh unit kerja pemerintahan daerah yang ada di Kecamatan; dan

- i. Pelaksanakan fungsi lain yang diperintahkan oleh Bupati sesuai dengan tugas dan fungsinya.

b. Sekretariat Kecamatan

1. Sekretariat kecamatan dipimpin oleh Sekretaris Kecamatan yang mempunyai tugas membantu camat dalam melaksanakan tugas koordinasi di bidang kesekretariatan yang menjadi tanggungjawab kecamatan.
2. Sekretariat kecamatan dalam melaksanakan tugas sebagaimana dimaksud pada ayat (1) menyelenggarakan fungsi :
 - a. Penyusunan program dan anggaran pada kecamatan;
 - b. Pelaksanaan program dan anggaran;
 - c. Pengoordinasian tugas-tugas pada kecamatan dan memberikan pelayanan administrasi kepada seksi lain dan/atau kelurahan;
 - d. Penyusunan bahan dokumentasi dan statistik, peraturan perundang-undangan, pengelolaan bahan bacaan dan penyelenggaraan kemitraan dengan masyarakat;
 - e. Penyusunan data, evaluasi dan penyiapan laporan pelaksanaan program kerja kepada camat;
 - f. Pelaksanaan urusan ketatausahaan dan rumah tangga;
 - g. Penyelenggaraan pengelolaan naskah dinas dan kearsipan;
 - h. Pelaksanaan pembinaan ASN di lingkungan kecamatan; dan
 - i. Pelaksanaan fungsi lain yang diberikan oleh camat terkait tugas dan fungsinya.

c. Sub Bagian Umum dan Kepegawaian dipimpin oleh Kepala Sub

Bagian Umum dan Kepegawaian yang mempunyai tugas :

- a. Melaksanakan penerimaan, pendistribusian dan pengiriman surat-menyurat, naskah dinas dan pengelolaan kearsipan;
- b. Menyusun rencana formasi, informasi jabatan serta data kepegawaian;
- c. Membuat usul mutasi, kenaikan pangkat, kenaikan gaji berkala, cuti, pensiun, pemberhentian, izin belajar, kartu pegawai, kartu askes dan pembinaan karir pegawai;
- d. Menyelenggarakan urusan administrasi kepegawaian, keprotokolan, kehumasan dan penyiapan rapat-rapat dinas;
- e. Melaksanakan peningkatan kapasitas Sumber Daya Manusia (SDM) Aparatur Sipil Negara (ASN) melalui program pendidikan dan pelatihan;
- f. Melaksanakan pemeliharaan/perawatan kendaraan dinas, gedung kantor, perlengkapan kantor dan aset lainnya;
- g. Menyiapkan penghapusan sarana dan prasarana/ perlengkapan/ aset;
- h. Melaksanakan pembinaan ASN pada Sub Bagian Umum dan Kepegawaian; dan
- i. Melaksanakan tugas lain yang diberikan oleh Sekretaris Kecamatan terkait tugasnya.

d. Sub Bagian Program dan Keuangan dipimpin oleh Kepala Sub Bagian

Program dan Keuangan yang mempunyai tugas :

- a. Melaksanakan pengumpulan, pengolahan, perencanaan, penyusunan, monitoring, pelaporan dan evaluasi program kerja dan keuangan;
- b. Melaksanakan fasilitasi dan penyalarsan program dan penganggaran di lingkungan kecamatan;
- c. Melaksanakan sosialisasi program dan keuangan di lingkungan Kecamatan;
- d. Melaksanakan penyusunan laporan tahunan, laporan triwulan, laporan bulanan, laporan pertanggungjawaban dan laporan kinerja;
- e. Menyiapkan rencana umum pengadaan;
- f. Membuat rencana kerja tahunan;
- g. Menyusun program dan kegiatan bidang keuangan, menyelenggarakan pelayanan administrasi keuangan rutin, melaksanakan pembukuan keuangan, menyusun laporan keuangan rutin, memelihara bahan dan penyelenggaraan dokumen keuangan serta membuat laporan pertanggungjawaban keuangan sesuai dengan peraturan perundang-undangan;
- h. Mengidentifikasi dan menginventarisasi sumber-sumber penerimaan kecamatan;
- i. Mengatur dan menjalankan administrasi keuangan sesuai pedoman akuntansi pemerintah dan ketentuan perundang-undangan;

- j. Mengawasi dan melaksanakan verifikasi administrasi keuangan;
 - k. Membina dan mengatur penatausahaan perbendaharaan sesuai dengan ketentuan yang berlaku;
 - l. Membuat evaluasi pelaporan kemajuan penggunaan anggaran (rencana dan realisasi) secara berkala;
 - m. Menyusun rencana dan program kerja Sub Bagian Program dan Keuangan;
 - n. Melaksanakan kegiatan pengelolaan keuangan dinas sesuai dengan Dokumen Pelaksanaan Anggaran
 - o. Menyiapkan bahan pelaksanaan verifikasi, perbendaharaan, pembukuan keuangan dan pelaporan keuangan;
 - p. Menyiapkan bahan tanggapan pemeriksaan;
 - q. Menyusun laporan hasil pelaksanaan tugas pada Sub Bagian Program dan Keuangan; dan
 - r. Melaksanakan tugas lain yang diberikan oleh Sekretaris Kecamatan terkait tugasnya.
- e. **Seksi**
1. **Seksi Pemerintahan dan Kependudukan dipimpin oleh Kepala Seksi Pemerintahan dan Kependudukan yang mempunyai tugas membantu camat dalam :**
 - a. Menyiapkan bahan pembinaan penyelenggaraan pemerintahan umum dan desa/kelurahan serta pembinaan keagrariaan;

- b. Menyiapkan bahan dalam rangka pelaksanaan administrasi kependudukan dan pencatatan sipil;
- c. Menyiapkan bahan pembinaan ideologi negara dan kesatuan bangsa, organisasi sosial politik, organisasi masyarakat, dan lembaga kemasyarakatan lainnya;
- d. Fasilitasi penyelesaian sengketa antar desa/kelurahan;
- e. Fasilitasi penyusunan Peraturan Desa dan Peraturan Kepala Desa;
- f. Fasilitasi administrasi tata Pemerintahan Desa;
- g. Fasilitasi pelaksanaan tugas Kepala Desa dan Perangkat Desa;
- h. Fasilitasi pelaksanaan pemilihan Kepala Desa;
- i. Fasilitasi pelaksanaan tugas dan fungsi Badan Permusyawaratan Desa;
- j. Rekomendasi pengangkatan dan pemberhentian Perangkat Desa;
- k. Fasilitasi kerja sama antar desa dan kerja sama desa dengan pihak ketiga;
- l. Fasilitasi penataan, pemanfaatan, dan pendayagunaan ruang desa serta penetapan dan penegasan batas desa;
- m. Memantau dan mengevaluasi pelaksanaan kegiatan Seksi Pemerintahan Dan Kependudukan;
- n. Pelayanan administratif dan pembinaan aparatur sipil negara pada Seksi Pemeritahan dan kependudukan; dan

- o. Melaksanakan tugas lain yang diberikan camat terkait tugasnya.

2. Seksi Ketentraman dan Ketertiban Umum dipimpin oleh Kepala Seksi Ketentraman dan Ketertiban Umum yang mempunyai tugas membantu Camat dalam :

- a. Menyiapkan bahan dalam rangka penyelenggaraan pembinaan ketentraman dan ketertiban umum;
- b. Melaksanakan pembinaan tertib perizinan termasuk pembinaan aparat ketertiban;
- c. Memfasilitasi penyelesaian sengketa tanah;
- d. Fasilitasi penerapan dan penegakan peraturan perundang-undangan;
- e. Fasilitasi penyelenggaraan ketenteraman dan ketertiban umum;
- f. Pelayanan administratif dan pembinaan aparatur sipil negara pada Seksi Ketentraman; dan Ketertiban Umum; dan
- g. Melaksanakan tugas lain yang diberikan camat terkait tugasnya.

3. Seksi Pembangunan dan Pemberdayaan Masyarakat dipimpin oleh Kepala Seksi Pembangunan dan Pemberdayaan Masyarakat yang mempunyai tugas membantu camat dalam :

- a. Mengoordinasikan dan memfasilitasi pembinaan pertanian, peternakan, perhubungan, perdagangan, lingkungan hidup dan kehutanan;

- b. Fasilitasi sinkronisasi perencanaan pembangunan daerah dengan pembangunan desa;
 - c. Koordinasi pendampingan desa di wilayahnya;
 - d. Fasilitasi penyusunan program dan pelaksanaan pemberdayaan masyarakat desa;
 - e. Fasilitasi penyusunan perencanaan pembangunan partisipatif;
 - f. Fasilitasi penyusunan program dan pelaksanaan pemberdayaan masyarakat desa;
 - g. Melaksanakan pelayanan administratif dan pembinaan aparatur sipil negara pada Seksi Pembangunan dan Pemberdayaan Masyarakat; dan
 - h. Melaksanakan tugas lain yang diberikan oleh camat terkait tugasnya.
- 4. Seksi Perekonomian, Pendapatan Asli Daerah dan Kesejahteraan Rakyat dipimpin oleh Kepala Seksi Perekonomian, Pendapatan Asli Daerah dan Kesejahteraan Rakyat yang melaksanakan tugas membantu Camat dalam :**
- a. Menyiapkan bahan penyelenggaraan perekonomian dan PAD serta kesejahteraan rakyat;
 - b. Menyiapkan bahan penyelenggaraan pembinaan pemberdayaan masyarakat dalam usaha pengembangan ekonomi produksi dan distribusi;

- c. Memfasilitasi penyelenggaraan perekonomian dan optimalisasi PAD serta peningkatan kesejahteraan rakyat;
- d. Memfasilitasi pembinaan pajak bumi dan bangunan;
- e. Mengoordinasikan dan memfasilitasi pembinaan bidang keagamaan, kesehatan, pendidikan, kebudayaan dan ketenagakerjaan;
- f. Mengoordinasikan dan memfasilitasi pembinaan kesejahteraan rakyat, organisasi kemasyarakatan dan keagamaan;
- g. Mengoordinasi, memantau dan memfasilitasi pemberian bantuan sosial;
- h. Mengoordinasikan pelaksanaan pembangunan kawasan perdesaan di wilayahnya
- i. Fasilitasi pelaksanaan tugas, fungsi dan kewajiban lembaga kemasyarakatan;
- j. Fasilitasi pengelolaan keuangan desa dan pendayagunaan aset desa;
- k. Memantau dan mengevaluasi penyelenggaraan perekonomian dan PAD serta peningkatan kesejahteraan rakyat dalam wilayah kecamatan;
- l. Melaksanakan pelayanan administratif dan pembinaan aparatur sipil negara pada Seksi Perekonomian, Pendapatan Asli Daerah dan Kesejahteraan Rakyat; dan
- m. Melaksanakan fungsi lain yang diberikan camat terkait tugasnya.

5. Seksi Pelayanan Umum oleh Kepala Seksi Pelayanan Umum yang melaksanakan tugas membantu Camat dalam :

- a. Memfasilitasi pelayanan umum dan pemeliharaan sarana prasarana fasilitas pelayanan umum;
- b. Memfasilitasi pelayanan kebersihan, pertamanan dan penerangan jalan umum;
- c. Memfasilitasi pembinaan dan pelayanan penataan ruang dan permukiman;
- d. Memfasilitasi dan melaksanakan program pelayanan umum;
- e. Memantau dan mengevaluasi pelaksanaan pelayanan umum;
- f. Melaksanakan pelayanan administratif dan pembinaan aparatur sipil Negara pada Seksi Pelayanan Umum; dan
- g. Melaksanakan fungsi lain yang diberikan Camat terkait tugasnya.

6. Jumlah pegawai

Jumlah pegawai di Kantor Kecamatan Libureng Kabupaten Bone sebanyak 20 orang sebagai berikut:

Tabel 4. 1 Jumlah pegawai Kantor Kecamatan Libureng Kabupaten Bone di lihat dari jenjang pendidikan

No	Pendidikan	Jumlah
1	S1	5 orang
2	S2	7 orang
3	D3	8 orang
	Jumlah	20 orang

Sumber: Kantor Kecamatan Libureng

Berdasarkan dari tabel di atas maka dapat di ketahui bahwa jumlah pegawai di Kantor Kecamatan Libureng di lihat dari jenjang pendidikan terdiri dari S1 sebanyak 5 orang, dan pendidikan S2 sebanyak 7 orang, dan pendidikan D3 sebanyak 8 orang jumlah keseluruhan sebanyak 20 Orang.

7. Standar Pelayanan Publik

Dasar hukum menurut Undang- Undang 25 Tahun 2009 tentang pelayanan publik, peraturan pemerintah nomor 19 Tahun 2009 tentang Kecamatan, peraturan menteri pendayagunaan aparatur negara dan reformasi birokrasi Republik Indonesia nomor 35 Tahun 2012 tentang pedoman penyusunan standar operasional prosedur administrasi pemerintah, peraturan daerah nomor 05 tahun 2008 organisasi perangkat daerah, keputusan camat Libureng tahun 2013 tentang standar pelayanan publik.

Tabel 5. 1 standar pelayanan publik Kecamatan Libureng

No	Jenis Pelayanan	Persyaratan	Waktu	Biaya	Keterangan
1	Pengesahan pengantar KTP	Resi pemohon yang telah di tanda tangani pemerintah kelurahan, KTP dan foto copy KTP, Kartu keluarga dan foto copy KK (pemohon terdaftar di KK), Bukti pelunasan PBB tahun berjalan Beserta kelengkapan berkas lainnya	30 menit (apabila berkas lengkap)		Proses di lanjutkan oleh pemohon ke dinas catatan sipil dan kependudukan kabupaten Bone

No	Jenis Pelayanan	Persyaratan	Waktu	Biaya	Keterangan
2	Pengesahan permohonan KK	Resi pemohon yang telah di tanda tangani pemerintah kelurahan, KTP dan foto copy KTP, kartu keluarga dan foto copy yang lama, bukti pelunasan PBB tahun berjalan, beserta kelengkapan berkas lainnya	20 menit (apabila berkas lengkap)		Proses di lanjutkan oleh pemohon ke dinas catatan sipil dan kependudukan kabupaten Bone
3	Pengesahan pengantar pembuatan akta kelahiran	Resi pemohon yang telah di tanda tangani pemerintah kelurahan, bukuk nikah dan foto copy buku nikah orang tua yang di mohonkan, foto copy ijazah, surat keterangan kelahiran dari bidan, dokter, dan bukti pelunasan PBB tahun berjalan	20 menit (apabila berkas lengkap)		Proses di lanjutkan oleh pemohon ke dinas catatan sipil dan kependudukan kabupaten Bone

No	Jenis Pelayanan	Persyaratan	Waktu	Biaya	Keterangan
4	Pengesahan permohonan pindah kependudukan	Resi pemohon yang telah di tanda tangani pemerintah kelurahan, foto copy KTP/KK, bukti pelunasan PBB tahun berjalan	20 menit (apabila berkas lengkap)		Proses di lanjutkan oleh pemohon ke dinas catatan sipil dan kependudukan kabupaten Bone
5	Pengantar untuk mendapatkan SKCK	Resi pemohon yang telah di tanda tangani pemerintah kelurahan, KTP dan KK yang bersangkutan, bukti pelunasan PBB tahun berjalan, kelengkapan berkas lainnya	20 menit (apabila berkas lengkap)		Proses di lanjutkan oleh pemohon ke polsek Tanete Riattang atau polres Bone
6	Surat keterangan lainnya	Blangko surat yang telah di tanda tangani pemerintah kelurahan, KTP dan KK pemohon, kelengkapan berkas lainnya	1 hari		
7	Pengesahan atau legalisir	Membawa berkas asli, kelengkapan berkas lainnya	20 menit		

Sumber: Kantor Kecamatan Libureng

B. Hasil Penelitian

Budaya birokrasi digambarkan sebagai sebuah sistem atau seperangkat nilai yang dapat diaktualisasikan dalam sikap, tingkah laku, dan perbuatan yang dilakukan oleh setiap anggota dari sebuah organisasi.

Masalah budaya birokrasi di Kantor Kecamatan Libureng Kabupaten Bone masih belum efektif di mana masih terjadi keterlambatan aparat birokrasi masuk kantor sehingga pelayanan belum terasa optimal, aparatur birokrasi yang tidak berada ditempat saat dibutuhkan, dan masih terdapat diskriminasi pelayanan, sehingga ketepatan dan kecepatan dalam pemberian pelayanan belum nyata diperlihatkan oleh aparat birokrasi setempat.

1. Budaya Birokrasi

Budaya birokrasi dalam pelayanan publik adalah kegiatan yang dilakukan oleh organisasi atau instansi yang ditujukan untuk kepentingan masyarakat yang dapat berbentuk uang, barang, ide, atau gagasan ataupun surat-surat atas dasar keikhlasan, rasa senang, jujur, mengutamakan rasa puas bagi yang menerima layanan. Pelayanan publik diartikan sebagai pemberi pelayanan (melayani) keperluan orang atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang ditetapkan. Terkait budaya birokrasi di Kantor Kecamatan Libureng Kabupaten Bone peneliti melakukan wawancara dengan informan Bapak SM kepala Kecamatan Libureng mengatakan bahwa :

“Mengenai budaya birokrasi dalam pelayanan kami berupaya sebisa mungkin memberikan yang terbaik dalam melayani masyarakat, itu sudah menjadi kewajiban kami sebagai pelayan masyarakat. Pelayanan

dikecamatan Libureng sekarang ini yah Alhamdulillah, bisa kita Tanya sendiri nanti dimasyarakat tentang bagaimana pelayanannya kecamatan Libureng” (hasil wawancara dengan informan Bapak MS Tanggal 10 April 2024).

Berdasarkan hasil wawancara dengan informan Bapak SM kepala Kecamatan Libureng yang membahas tentang pelayanan dapat kita simpulkan bahwa pemerintah Kecamatan Libureng sebisa mungkin memberikan pelayanan terbaik dalam melayani masyarakat, dan menganggap bahwa memberikan pelayanan maksimal merupakan salah satu kewajiban mereka selaku pelayanan masyarakat atau abdi masyarakat. Kemudian peneliti melakukan wawancara dengan informan Ibu SA Sekertaris Kecamatan Libureng yang membahas tentang budaya birokrasi dalam pelayan publik di Kantor Kecamatan Libureng mengatakan bahwa:

“Berbicara tentang budaya birokrasi dalam pelayanan di Kecamatan ini, kami selaku garda terdepan yang menjalankan roda pemerintahan disini, tentu mengupayakan pelayanan yang semaksimal mungkin, dalam artian disini segala kepentingan masyarakat dalam bidang administrasi yang menjadi tanggung jawab kami, bisa kami layani dengan cepat,transparan. Dan tentunya ada peningkatan-peningkatan kualitas kerja dari tahun ke tahun” (hasil wawancara dengan informan Ibu SA Tanggal 10 April 2024).

Berdasarkan hasil wawancara dengan informan Ibu SA Sekertaris kecamatan Libureng kita ketahui, bahwa pemerintah Kecamatan Libureng berusaha memberikan pelayanan yang maksimal, dengan peningkatan-peningkatan kualitas kerja, sehingga kepentingan administrasi masyarakat yang menjadi tanggung jawab dari Kecamatan Libureng dapat terselesaikan dengan tepat waktu. Kemudian peneliti melakukan wawancara dengan informan Bapak

AS Staf Kecamatan Libureng yang membahas tentang budaya birokrasi dalam pelayan publik di Kantor Kecamatan Libureng mengatakan bahwa:

“Budaya birokrasi dalam Pelayanan publik harus di laksanakan secara transparan dan akuntabel oleh setiap unit pelayanan instansi pemerintah karena kinerja birokrasi pelayanan publik memiliki implikasi yang luas dalam mencapai kesejahteraan masyarakat” (hasil wawancara dengan informan Bapak AS Tanggal 11 April 2024).

Berdasarkan hasil wawancara dengan Bapak AS sebagai Staff Kecamatan yang membahas budaya birokrasi dalam Pelayanan di Kecamatan Libureng memiliki dimensi pola yang tergambar mulai dari bentuk pelayanan, persyaratan pelayanan, proses/prosedur pelayanan, pejabat yang bertanggungjawab terhadap pelayanan,waktu pelayanan dan biaya pelayanan. Kemudian peneliti melakukan wawancara dengan informan Ibu WA sebagai masyarakat Kecamatan Libureng mengatakan bahwa:

“Alhamdulillah kalo pelayanannya, sudah mulai ada peningkatan. kalo dulu dulu ada mau di urus lama baru selesai, baru diopor-oporki, sekarang Alhamdulillah lumayanmi pelayanannya.semoga begini terusmi” (hasil wawancara dengan informan Ibu WA Tanggal 11 April 2024).

Berdasarkan hasil wawancara dengan informan Ibu WA sebagai masyarakat Kecamatan Libureng, dapat diketahui bahwa ada peningkatan pelayanan publik yang dilakukan oleh Kecamatan Libureng, yang dulu pelayanannya boleh dikatakan kurang, sekarang sudah mulai membaik, peningkatan kualitas pelayanan publik ini diharapkan oleh masyarakat bisa terus konsisten, sehingga masyarakat Kecamatan Libureng mendapatkan kemudahan dan kenyamanan dalam mengurus kepentingannya. Kemudian

peneliti melakukan wawancara dengan informan Ibu TN sebagai masyarakat di Kantor Kecamatan Libureng mengatakan bahwa:

“Budaya birokrasi dalam pelayanan publik di Kecamatan Libureng, saat ini sudah ada peningkatan, kalo kita berbicara tentang pelayanan yang di berikan sama pegawainya di tahun-tahun kemarin pelayanannya itu masih kurang cepat dalam memberikan pelayanan tapi Alhamdulillah sekarang bagusmi pelayanannya” (hasil wawancara dengan informan Ibu TN tanggal 11 April 2024).

Berdasarkan hasil wawancara dengan informan Ibu TN sebagai masyarakat yang membahas tentang budaya birokrasi dalam pelayanan publik yang ada di Kecamatan Libureng Kabupaten Bone, bahwa pelayanan publik yang ada di Kecamatan Libureng adanya peningkatan pelayanan jika dibandingkan dengan pelayanan-pelayanan tahun-tahun sebelumnya, jika sebelumnya membutuhkan waktu hingga seminggu lebih dalam menyelesaikan urusan yang harusnya memakan waktu 2-3 hari, sekarang-sekarang ini pelayanannya sudah dapat selesai tepat pada waktunya.

2. Sikap Mental

Sikap mental adalah cara seseorang memandang, merasakan, Dan bereaksi terhadap situasi atau rangsangan tertentu yang dihadapi dalam hidupnya. Sikap mental dapat mencakup pandangan, keyakinan, nilai, dan perasaan yang mempengaruhi bagaimana seseorang berpikir dan bertindak. Sikap ini bisa positif atau negatif, dan berperan penting dalam menentukan bagaimana seseorang berinteraksi dengan lingkungannya serta dalam mengambil keputusan dan menghadapi tantangan. Sikap mental yang sehat dan positif dapat membantu seseorang mengatasi sters, mencapai tujuan, dan menikmati

kehidupan yang lebih memuaskan. Terkait sikap mental di kantor kecamatan libureng kabupaten Bone peneliti melakukan wawancara dengan informan Bapak SM kepala Kecamatan Libureng mengatakan bahwa:

“Alhamdulillah untuk teman-teman pegawai di kantor Kecamatan mereka mengerti tugas dan fungsinya sesuai dengan jabatannya masing-masing sehingga mereka proaktif dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat” (hasil wawancara dengan informan Bapak SM tanggal 14 April 2024).

Berdasarkan hasil wawancara dengan informan Bapak SM sebagai kepala Kecamatan yang membahas tentang sikap mental yang ada di Kecamatan Libureng Kabupaten Bone, bahwa pegawai di kantor Kecamatan Libureng memiliki sikap mental yang proaktif dan responsif dalam memberikan pelayanan, sebab mereka mengerti tugas dan fungsinya (TUPOKSI) masing-masing. Kemudian informan melakukan wawancara dengan Ibu SA sekretaris Kecamatan mengenai sikap mental di kantor Kecamatan Libureng mengatakan bahwa:

“Sebagai sekretaris Kecamatan kami biasa mengadakan pelatihan dan pengembangan untuk seluruh pegawai seperti pelatihan teknik komunikasi dan pemecahan masalah” (hasil wawancara dengan informan Ibu SA tanggal 14 April 2024).

Berdasarkan hasil wawancara dengan informan Ibu SA sebagai sekretaris Kecamatan yang membahas tentang sikap apatis yang ada di Kecamatan Libureng Kabupaten Bone, bahwa dengan menerapkan beberapa pelatihan di Kantor Kecamatan Libureng maka dapat dipastikan bahwa setiap pegawai memiliki sikap mental yang proaktif dan responsif sehingga dapat memberikan

pelayanan yang terbaik dan meningkatkan kepuasan masyarakat. Kemudian informan melakukan wawancara dengan informan Bapak SA Staff Kecamatan mengenai sikap mental di kantor Kecamatan Libureng mengatakan bahwa:

“Sikap mental dan proaktif dan responsif dalam pelayanan itu kita memberikan pelayanan yang baik dengan santun dan ramah, kemudian memfasilitasi masyarakat dari Desa hingga ke Kabupaten” (hasil wawancara dengan informan Bapak SA tanggal 14 April 2024).

Berdasarkan hasil wawancara dengan informan Bapak SA sebagai staff Kecamatan yang membahas tentang sikap mental pegawai yang ada di Kantor Kecamatan Libureng Kabupaten Bone, bahwa dengan menerapkan langkah-langkah tersebut di Kantor Kecamatan Libureng berkomitmen untuk memberikan pelayanan publik yang terbaik, dengan pegawai yang selalu siap, sigap, dan responsif terhadap kebutuhan masyarakat. Kemudian peneliti melakukan wawancara dengan informan Bapak AS seksi pemerintahan dan kependudukan mengenai sikap mental di Kantor Kecamatan mengatakan bahwa:

“Kami sebagai staff di berikan pelatihan setiap tahun untuk meningkatkan kinerja pegawai seperti pelatihan budaya kerja di situ kami di ajarkan bagaimana upaya dalam menciptakan lingkungan kerja yang proaktif dan responsif serta mendukung kolaborasi dan inisiatif pribadi” (hasil wawancara dengan informan Bapak AS tanggal 14 April 2024).

Berdasarkan hasil wawancara dengan informan Bapak AS sebagai seksi pemerintahan dan kependudukan yang membahas tentang sikap mental yang ada di Kantor Kecamatan Libureng Kabupaten Bone, bahwa dengan adanya pelatihan yang diadakan setiap tahun dapat membantu pegawai dalam meningkatkan kinerja dalam dunia kerja terutama dalam sikap mental yang proaktif dan responsif.

3. Sikap Minta Dilayani

Sikap minta di layanai adalah suatu sikap di mana seseorang mengharapkan atau menuntut orang lain untuk melayani kebutuhannya tanpa ada keinginan untuk berusaha sendiri. Orang dengan sikap ini biasanya merasa bahwa mereka berhak atas pelayanan atau bantuan dari orang lain dan cenderung kurang mandiri. Sikap ini bisa muncul dalam berbagai situasi, seperti di lingkungan kerja, keluarga, atau dalam pelayanan publik, dan sering kali dianggap negatif karena dapat menimbulkan ketergantungan serta mengurangi inisiatif dan tanggung jawab. Terkait sikap minta di layanai di kantor Kecamatan Libureng peneliti melakukan wawancara dengan informan Bapak SM sebagai kepala Kecamatan mengatakan bahwa:

“Kalau di sini kita tetap menyamakan semua masyarakat sama pelayanan juga sama dan siapapun dia kita tetap akan selalu berikan pelayanan yang baik sesuai dengan standar (SOP) yang sudah di tentukan” (hasil wawancara dengan informan Bapak SM tanggal 16 April 2024).

Berdasarkan hasil wawancara dengan informan Bapak SM sebagai kepala Kecamatan yang membahas tentang sikap minta dilayani yang ada di Kantor Kecamatan Libureng Kabupaten Bone, bahwa pelayanan yang di berikan kepada masyarakat di berikan sebaik mungkin tanpa menekankan status atau hubungan pribadi. Kemudian peneliti melakukan wawancara dengan informan Bapak SA sebagai Staff Kecamatan mengenai sikap minta di layanai di Kantor Kecamatan libureng mengatakan bahwa:

“Proses pelayanan di kantor Kecamatan itu tidak memiliki kecenderungan yang kondusif yang di mana ketika masyarakat datang di kantor

Kecamatan kami layani dengan baik” (hasil wawancara dengan informan Bapak SA tanggal 16 April 2024).

Berdasarkan hasil wawancara dengan informan Bapak SA sebagai Staff Kecamatan yang membahas tentang sikap minta dilayani yang ada di Kantor Kecamatan Libureng Kabupaten Bone, bahwa tidak ada yang menjadi pembeda dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat semua sama tanpa membedakan status. Kemudian peneliti melakukan wawancara dengan informan Ibu SA sebagai Sekretaris Kecamatan mengatakan bahwa:

“Mengenai kecenderungan masyarakat meminta di layani dengan menekankan pada status dan hubungan pribadi, kami selalu menekankan pentingnya pelayanan yang merata tanpa deskriminasi” (hasil wawancara dengan informan Ibu SA tanggal 16 April 2024).

Berdasarkan hasil wawancara dengan informan Ibu SA sebagai Sekretaris Kecamatan yang membahas tentang sikap minta dilayani yang ada di Kantor Kecamatan Libureng Kabupaten Bone, bahwa semua masyarakat mendapatkan perlakuan yang sama tanpa memandang status sosial atau hubungan pribadi. Kemudian peneliti melakukan wawancara dengan informan Bapak AS sebagai seksi Pemerintahan dan Kependudukan Kecamatan mengatakan bahwa:

“Kami menyadari bahwa ada kecenderungan di beberapa tempat di mana masyarakat mungkin mengharapkan pelayanan yang lebih cepat atau prioritas berdasarkan status atau hubungan pribadi. Namun di Kantor Kecamatan Libureng menekankan pentingnya pelayanan yang merata dan transparan” (hasil wawancara dengan informan Bapak AS tanggal 16 April 2024).

Berdasarkan hasil wawancara dengan informan Bapak AS sebagai Seksi pemerintahan dan kependudukan Kecamatan yang membahas tentang sikap

minta dilayani yang ada di Kantor Kecamatan Libureng Kabupaten Bone, bahwa pegawai Kantor Kecamatan diuntut untuk selalu bekerja profesional dan mengikuti prosedur yang telah ditetapkan. Kemudian peneliti melakukan wawancara dengan informan Bapak SM sebagai Kepala Kecamatan Mengenai feedback sikap minta dilayani di Kantor Kecamatan Libureng mengatakan bahwa:

“Sampai hari ini masyarakat tidak ada keluhan dan kita juga menyiapkan terkait kotak saran dan masukan ketika ada hal-hal yang mereka anggap perlu pembenahan dan sebagainya tapi yang jelas kita itu sesuai standar (SOP)” (hasil wawancara dengan informan Bapak SM tanggal 16 April 2024).

Berdasarkan hasil wawancara dengan informan Bapak SM sebagai Kepala Kecamatan yang membahas tentang feedback sikap minta dilayani yang ada di Kantor Kecamatan Libureng Kabupaten Bone, bahwa belum ada masukan atau keluhan dari masyarakat. Kemudian peneliti melakukan wawancara mengenai feedback sikap minta dilayani di Kantor Kecamatan Libureng dengan informan Bapak SA sebagai Staff Kecamatan mengatakan bahwa:

“Feedback dari masyarakat itu yang dilayani bagaimana kita memberikan inovasi yang baik dan meningkatkan transparansi kepada masyarakat apa-apa kegiatan yang dilakukan di Kantor Kecamatan Libureng” (hasil wawancara dengan informan Bapak SA tanggal 16 April 2024).

Berdasarkan hasil wawancara dengan informan Bapak SA sebagai Staff Kecamatan yang membahas tentang feedback sikap minta dilayani yang ada di Kantor Kecamatan Libureng Kabupaten Bone, bahwa pegawai berkomitmen

untuk terus meningkatkan kualitas pelayanan demi kepuasan masyarakat. Kemudian peneliti melakukan wawancara mengenai feedback sikap minta dilayani di Kantor Kecamatan Libureng dengan informan Ibu SA sebagai Sekretaris Kecamatan mengatakan bahwa: “Masyarakat menginginkan pelayanan yang lebih transparan, adil, dan merata” (hasil wawancara dengan informan Ibu SA tanggal 16 April 2024).

Berdasarkan hasil wawancara dengan informan Ibu SA sebagai Sekretaris Kecamatan yang membahas tentang feedback sikap minta dilayani yang ada di Kantor Kecamatan Libureng Kabupaten Bone, bahwa feedback dari masyarakat hanya membutuhkan pelayanan yang baik dari pihak pegawai Kantor Kecamatan Libureng.

4. Motivasi Birokrat Yang Keliru

Motivasi birokrat yang keliru merujuk pada dorongan atau alasan yang salah atau tidak sesuai yang mendorong seorang birokrat dalam menjalankan tugas dan tanggung jawabnya. Motivasi yang keliru ini dapat mengarah pada perilaku yang tidak etis, tidak efisien, dan merugikan organisasi serta masyarakat yang dilayani. Terkait motivasi birokrat yang keliru peneliti melakukan wawancara dengan informan Bapak SM sebagai Kepala Kecamatan mengatakan bahwa: “Kami memiliki pemahaman yang kuat dan mendalam terhadap konsep budaya birokrasi dalam pelayanan publik” (hasil wawancara dengan informan Bapak SM tanggal 19 April 2024).

Berdasarkan hasil wawancara dengan informan Bapak SM sebagai Kepala Kecamatan yang membahas tentang motivasi birokrat yang keliru di

Kantor Kecamatan Libureng Kabupaten Bone, bahwa pegawai Kantor Kecamatan Libureng cukup paham mengenai birokrasi yang keliru. Kemudian peneliti melakukan wawancara dengan informan Ibu SA sebagai Sekretaris Kecamatan mengenai motivasi birokrat yang keliru di Kantor Kecamatan Libureng mengatakan bahwa:

“Pemahaman dan penerapan budaya birokrasi dalam penyelenggaraan pelayanan publik di Kantor Kecamatan kami berfokus pada prinsip profesionalisme, akuntabilitas dan transparansi” (hasil wawancara dengan informan Ibu SA tanggal 19 April 2024).

Berdasarkan hasil wawancara dengan informan Bapak SA sebagai Sekretaris Kecamatan yang membahas tentang motivasi birokrat yang keliru di Kantor Kecamatan Libureng Kabupaten Bone, bahwa secara keseluruhan pemahaman birokrat di Kantor Kecamatan Libureng dalam pelayanan publik sangat mendalam dan di terapkan secara konsisten. Kemudian peneliti melakukan wawancara dengan informan Bapak SA sebagai Staff Kecamatan mengenai motivasi birokrat yang keliru mengatakan bahwa:

“Pemahaman birokrat di Kantor Kecamatan Libureng terhadap konsep budaya birokrasi dari pelayanan publik itu dari segi signifikan terhadap birokrasi dalam pelayanan publik” (hasil wawancara dengan informan Bapak SA tanggal 19 April 2024).

Berdasarkan hasil wawancara dengan informan Bapak SA sebagai Staff Kecamatan yang membahas tentang motivasi birokrat yang keliru di Kantor Kecamatan Libureng Kabupaten Bone, bahwa pegawai di kantor Kecamatan selalu berusaha untuk bersikap ramah, penuh empati, dan peduli terhadap kebutuhan setiap masyarakat. Kemudian peneliti melakukan wawancara dengan

informan Bapak AS sebagai seksi Pemerintahan dan Kependudukan mengenai motivasi birokrat yang keliru di Kantor Kecamatan Libureng mengatakan bahwa:

“Pemahaman dan penerapan konsep budaya birokrasi dalam pelayanan publik di Kantor Kecamatan, kami berfokus pada pada prinsip-prinsip yang berorientasi kepada masyarakat” (hasil wawancara dengan informan Bapak AS tanggal 19 April 2024).

Berdasarkan hasil wawancara dengan informan Bapak AS sebagai Seksi Pemerintahan dan Kependudukan Kecamatan yang membahas tentang motivasi birokrat yang keliru di Kantor Kecamatan Libureng Kabupaten Bone, bahwa Kantor Kecamatan Libureng menamakan nilai-nilai untuk terus meningkatkan pegalaman pelayanan yang positif dan berkesan bagi masyarakat. Kemudian peneliti melakukan Wawancara dengan informan Ibu WA sebagai masyarakat mengenai motivasi birokrat yang keliru di Kantor Kecamatan Libureng mengatakan bahwa:

“Bahwa birokrat di Kantor Kecamatan Libureng telah menunjukkan pemahaman yang baik terhadap prinsip-prinsip budaya birokrasi, meskipun masih ada ruang untuk perbaikan” (hasil wawancara dengan informan Ibu WA tanggal 19 April 2024).

Berdasarkan hasil wawancara dengan informan Ibu WA sebagai masyarakat yang membahas tentang motivasi birokrat yang keliru di Kantor Kecamatan Libureng Kabupaten Bone, bahwa dengan kerja sama yang baik antara masyarakat dan birokrat, kualitas pelayanan di Kantor Kecamatan Libureng akan terus meningkat. Kemudian peneliti melakukan wawancara dengan informan Bapak BR sebagai Staff Kecamatan mengenai motivasi birokrat yang keliru mengatakan bahwa:

“Bahwa motivasi birokrat yang tepat sangat penting bagi birokrat dalam memberikan pelayanan publik yang optimal. Namun ada kalanya terjadi kesalahan dalam motivasi yang mempengaruhi kinerja para birokrat” (hasil wawancara dengan informan Bapak BR tanggal 19 April 2024).

Berdasarkan hasil wawancara dengan informan Bapak BR sebagai Staff Kecamatan yang membahas tentang motivasi birokrat yang keliru di Kantor Kecamatan Libureng Kabupaten Bone, bahwa Kantor Kecamatan Libureng berkomitmen untuk terus membangun dan memperkuat motivasi yang benar dan positif di antara para birokrat.

5. Sikap Apatis

Sikap apatis adalah suatu sikap di mana seseorang menunjukkan ketidakpedulian atau kurangnya minat dan emosi terhadap sesuatu, termasuk situasi, peristiwa, atau orang lain di sekitarnya. Orang yang apatis cenderung tidak bereaksi atau tidak terlibat dalam hal-hal yang biasanya menarik perhatian atau penting bagi kebanyakan orang. Terkait sikap apatis peneliti melakukan Wawancara dengan informan Bapak SM sebagai Kepala Kecamatan mengatakan bahwa:

“Mengenai sikap apatis terhadap budaya birokrasi dan kualitas pelayanan publik di Kantor Kecamatan Libureng, Kami telah merumuskan dan melaksanakan beberapa langkah strategi untuk mengatasinya” (hasil wawancara dengan informan Bapak SM tanggal 28 April 2024).

Berdasarkan hasil wawancara dengan informan Bapak SM sebagai Kepala Kecamatan yang membahas tentang sikap apatis di Kantor Kecamatan Libureng Kabupaten Bone, bahwa sikap apatis terhadap budaya birokrasi dan secara signifikan meningkatkan kualitas pelayanan publik di Kantor Kecamatan

Libureng demi Kepuasan masyarakat. Kemudian peneliti melakukan wawancara dengan Bapak SA Staff Kecamatan mengenai sikap apatis di Kantor Kecamatan Libureng mengatakan bahwa:

“Peran kepemimpinan sebagai pemerintah Kecamatan Libureng menanggapi sikap apatis budaya ini kita selalu di layani dengan baik bagaimana karena karena kepemimpinan itu harus di jalani dengan baik kepada masyarakat” (hasil wawancara dengan informan Bapak SA tanggal 28 April 2024).

Berdasarkan hasil wawancara dengan informan Bapak SA sebagai Staff Kecamatan yang membahas tentang motivasi birokrat yang keliru di Kantor Kecamatan Libureng Kabupaten Bone, bahwa kepemimpinan harus selalu dituntut bersikap baik dan terbuka kepada pegawai dan masyarakat. Kemudian peneliti melakukan wawancara dengan informan Ibu WA sebagai masyarakat mengenai sikap apatis di Kantor Kecamatan Libureng mengatakan bahwa: “Peran kepemimpinan dan manajemen sangat penting dalam mengatasi sikap apatis terhadap budaya birokrasi yang ada di Kantor Kecamatan Libureng” (hasil wawancara dengan informan Ibu WA tanggal 28 April 2024).

Berdasarkan hasil wawancara dengan informan Ibu WA sebagai masyarakat yang membahas tentang motivasi birokrat yang keliru di Kantor Kecamatan Libureng Kabupaten Bone, bahwa kepemimpinan dan manajemen yang efektif akan mampu mengubah sikap apatis menjadi semangat kerja yang tinggi. Kemudian peneliti melakukan wawancara dengan informan Ibu SA sebagai Sekretaris Kecamatan mengenai sikap apatis di Kantor Kecamatan Libureng mengatakan bahwa: “Saya ingin menekankan bahwa kepemimpinan dan manajemen menggunakan pera krusial dalam mengatasi sikap apatis

terhadap budaya birokrasi di Kantor Kecamatan Libureng” (hasil wawancara dengan informan Ibu SA tanggal 28 April 2024).

Berdasarkan hasil wawancara dengan informan Ibu SA sebagai Sekretaris Kecamatan yang membahas tentang motivasi birokrat yang keliru di Kantor Kecamatan Libureng Kabupaten Bone, bahwa kepemimpinan Kantor Kecamatan Libureng berupaya untuk mengatasi sikap apatis dan membangun budaya kerja yang lebih produktif dan responsif terhadap kebutuhan masyarakat. Kemudian peneliti melakukan wawancara dengan informan Bapak AS sebagai Seksi Pemerintahan dan Kependudukan mengenai sikap apatis di Kantor Kecamatan Libureng mengatakan bahwa: “Mengenai sikap apatis pemimpin biasanya memberikan kami pelatihan dalam meningkatkan keterlibatan dan partisipasi staff serta komunikasi yang efektif dan terbuka”. (hasil wawancara dengan informan Bapak AS tanggal 28 April 2024).

Berdasarkan hasil wawancara dengan informan Bapak AS sebagai Seksi Kepemerintahan dan Kependudukan Kecamatan yang membahas tentang motivasi birokrat yang keliru di Kantor Kecamatan Libureng Kabupaten Bone, bahwa kepemimpinan mampu mengubah sikap apatis menjadi semangat kerja yang tinggi dan berdedikasi.

6. Mentalitas Menerabas

Mentalitas menerabas adalah sikap atau pola pikir di mana seseorang cenderung mencari jalan pintas atau cara cepat untuk mencapai tujuan tanpa memperhatikan aturan, prosedur, atau etika yang berlaku. Sikap ini mencerminkan keinginan untuk mendapatkan hasil secara instan dengan

mengabaikan proses yang seharusnya dilalui, sering kali demi keuntungan pribadi atau kenyamanan. Kemudian peneliti melakukan wawancara dengan informan Bapak SM sebagai Kepala Kecamatan mengenai mentalitas menerabas di Kantor Kecamatan Libureng mengatakan bahwa:

“Kalau kita di sini dalam melibatkan perangkat dengan masyarakat sudah jelas tugas dan fungsinya dan saya kira memang perlu ada koordinasi yang baik dengan perangkat desa bagaimana agar supaya penyelenggaraan pemerintahan ini berjalan dengan baik” (hasil wawancara dengan informan Bapak SM tanggal 10 Mei 2024).

Berdasarkan hasil wawancara dengan informan Bapak SM sebagai Kepala Kecamatan yang membahas mentalitas menerabas di Kantor Kecamatan Libureng Kabupaten Bone, bahwa Kantor Kecamatan Libureng dari segi tugas dan fungsinya masyarakat dengan pegawai saling terlibat dalam menerapkan sikap mentalitas menerabas. Kemudian peneliti melakukan wawancara dengan informan Bapak SA sebagai Staff Kecamatan mengenai mentalitas menerabas di Kantor Kecamatan Libureng mengatakan bahwa:

“Setiap tahun di adakan motivasi di berikan arahan dari kepemimpinan dari masing-masing kepala seksi dan staff untuk meningkatkan budaya birokrasi dalam pelayanan publik kepada masyarakat” (hasil wawancara dengan informan Bapak SA tanggal 10 Mei 2024).

Berdasarkan hasil wawancara dengan informan Bapak SA sebagai Staff Kecamatan yang membahas tentang mentalitas menerabas di Kantor Kecamatan Libureng Kabupaten Bone, bahwa dengan adanya pelatihan yang dilakukan setiap tahunnya maka para pegawai di Kantor Kecamatan dapat mengatasi sikap mentalitas menerabas. Kemudian peneliti melakukan wawancara dengan informan Bapak AS sebagai Seksi Pemerintahan dan

Kependudukan mengenai mentalitas menerabas di Kantor Kecamatan Libureng mengatakan bahwa:

“Sebagai bagian dari Seksi Kepemerintahan dan Kependudukan kami telah mengambil beberapa langkah untuk memastikan pelayanan publik berjalan lebih efisien dan responsif” (hasil wawancara dengan informan Bapak AS tanggal 10 Mei 2024).

Berdasarkan hasil wawancara dengan informan Bapak AS sebagai Sekasi Kepemerintahan dan Kependudukan Kecamatan yang membahas tentang mentalitas menerabas di Kantor Kecamatan Libureng Kabupaten Bone, bahwa dengan adanya langkah-langkah tersebut para staff di Kantor Kecamatan berkomitmen untuk menciptakan lingkungan kerja yang dinamis dalam pelayanan publik. Kemudian peneliti melakukan wawancara dengan informan Ibu WA sebagai masyarakat mengenai mentalitas menerabas di Kantor Kecamatan Libureng mengatakan bahwa:

“Sebagai masyarakat kami mengapresiasi berbagai langkah yang telah di ambil oleh Kantor Kecamatan Libureng penyuluhan dan pelatihan serta sosialisasi kepada masyarakat” (hasil wawancara dengan informan Ibu WA tanggal 10 Mei 2024).

Berdasarkan hasil wawancara dengan informan Ibu WA sebagai masyarakat Kecamatan yang membahas tentang mentalitas menerabas di Kantor Kecamatan Libureng Kabupaten Bone, bahwa upaya Kantor Kecamatan dapat meningkatkan dan memperbaiki efisiensi birokrasi terhadap pemerintahan lokal. Kemudian peneliti melakukan wawancara dengan informan dengan informan Ibu SA sebagai Sekretaris Kecamatan mengenai mentalitas menerabas di Kantor Kecamatan Libureng mengatakan bahwa:

“Kami di berikan pelatiha dan pengembangan kapasitas, pembentukan forum komunikasi, serta monitoring dan evaluasi berkala” (hasil wawancara dengan informan Ibu SA tanggal 10 Mei 2024).

Berdasarkan hasil wawancara dengan informan Ibu SA sebagai Sekretaris Kecamatan yang membahas tentang mentalitas menerabas di Kantor Kecamatan Libureng Kabupaten Bone, bahwa Kantor Kecamatan Libureng mengajak seluruh pegawai untuk bersama-sama menerapkan mentalitas menerabas demi kemajuan bersama.

7.Ketergantungan Terhadap Birokrasi

Ketergantungan terhadap birokrasi adalah keadaan di mana individu, kelompok, atau organisasi menjadi terlalu bergantung pada sistem birokrasi untuk memenuhi kebutuhan atau menyelesaikan masalah mereka. Dalam konteks ini, birokrasi merujuk pada struktur dan prosedur administrasi yang di gunakan oleh pemerintah atau organisasi besar untuk mengatur dan mengelola kegiatan mereka. Terkait dengan ketergantungan terhadap birookrasi peneliti melakukan wawancara dengan informan Bapak SA sebagai Staff Kecamatan mengatakan bahwa:

“Kami selalu adakan setiap tahun atau pers threewulan ke-3 dari pers threewulan 1-3 itu di adakan rapat evaluasi untuk mengurangi ketergantungan terhadap birokrasi guna untuk meningkatkan pelayanan publik di Kantor Kecamatan libureng” (hasil wawancara dengan informan Bapak SA tanggal 19 Mei 2024).

Berdasarkan hasil wawancara dengan informan Bapak SA sebagai Staff Kecamatan yang membahas tentang ketergantungan terhadap birokrasi di Kantor Kecamatan Libureng Kabupaten Bone, bahwa dengan diadakan rapat

evaluasi maka para pegawai di Kantor Kecamatan Libureng dapat di latih dan di bina bagaimana mengurangi ketergantungan terhadap birokrasi. Kemudian peneliti melakukan wawancara dengan informan Bapak BR sebagai Staff Kecamatan mengenai ketergantungan terhadap birokrasi di Kantor Kecamatan Libureng mengatakan bahwa:

“Sebagai bagian dari upaya meningkatkan kualitas pelayanan publik dan mengurangi ketergantungan terhadap birokrasi di Kantor Kecamatan Libureng, kami telah mengambil beberapa langkah strategi” (hasil wawancara dengan informan Bapak BR tanggal 19 Mei 2024).

Berdasarkan hasil wawancara dengan informan Bapak BR sebagai Staff Kecamatan yang membahas tentang ketergantungan terhadap birokrasi di Kantor Kecamatan Libureng Kabupaten Bone, bahwa pegawai berharap dapat memberikan pelayanan yang lebih cepat, transparan, dan akuntabel kepada seluruh masyarakat di Kecamatan Libureng, serta mengurangi ketergantungan terhadap proses birokrasi yang berbelit-belit. Kemudian peneliti melakukan wawancara dengan informan Ibu AS sebagai Sekretaris Kecamatan mengenai ketergantungan terhadap birokrasi di Kantor Kecamatan Libureng mengatakan bahwa:

“Sebagai Sekretaris Kecamatan Libureng kami berupaya semaksimal mungkin untuk mengurangi ketergantungan terhadap birokrasi dan meningkatkan kualitas pelayanan publik” (hasil wawancara dengan informan Ibu AS tanggal 19 Mei 2024).

Berdasarkan hasil wawancara dengan informan Ibu AS sebagai Sekretaris Kecamatan yang membahas tentang ketergantungan terhadap birokrasi di Kantor Kecamatan Libureng Kabupaten Bone, bahwa upaya yang

di lakukan oleh Kantor Kecamatan dapat meningkatkan efisiensi mengurangi ketergantungan terhadap birokrasi untuk memastikan pelayanan kepada masyarakat berjalan dengan lebih cepat dan memuaskan. Kemudian peneliti melakukan wawancara dengan informan Ibu WA sebagai masyarakat mengenai ketergantungan terhadap birokrasi di Kantor Kecamatan Libureng mengatakan bahwa:

“Kami menyampaikan apresiasi atas berbagai upaya yang telah di lakukan oleh Kantor Kecamatan untuk mengurangi ketergantungan terhadap birokrasi dan meningkatkan kualitas pelayanan publik” (hasil wawancara dengan informan Ibu WA tanggal 19 Mei 2024).

Berdasarkan hasil wawancara dengan informan Ibu WA sebagai masyarakat Kecamatan yang membahas tentang ketergantungan terhadap birokrasi di Kantor Kecamatan Libureng Kabupaten Bone, bahwa secara keseluruhan upaya peningkatan mengalami perubahan signifikan dalam kualitas pelayanan publik di Kantor Kecamatan Libureng bukan hanya upaya mengurangi ketergantungan birokrasi tetapi juga meningkatkan kepuasan dan kepercayaan masyarakat. Kemudian peneliti melakukan wawancara dengan informan Bapak SM sebagai Kepala Kecamatan mengenai ketergantungan terhadap birokrasi mengatakan bahwa:

“Sebagai kepala Kecamatan di Libureng kami mengimplementasikan berbagai strategi untuk mengurangi ketergantungan terhadap birokrasi seperti peningkatan sistem informasi dan peningkatan pelatihan pegawai” (hasil wawancara dengan informan Bapak SM Tanggal 19 Mei 2024).

Berdasarkan hasil wawancara dengan informan Bapak SM sebagai Kepala Kecamatan yang membahas tentang ketergantungan terhadap birokrasi

di Kantor Kecamatan Libureng Kabupaten Bone, bahwa dengan adanya strategi yang di lakukan oleh Kepala Kecamatan Maka dapat meningkatkan efisiensi dan kualitas pelayanan publik di kantor Kecamatan libureng serta mengurangi ketergantungan terhadap birokrasi yang berlebih.

C. Pembahasan Hasil Penelitian

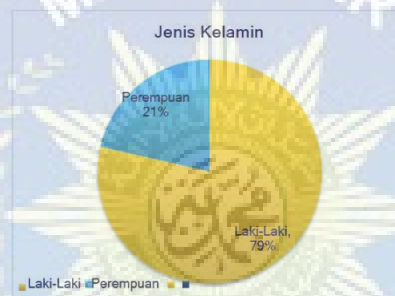
Penelitian ini sejalan dengan penelitian yang di lakukan oleh Hardiansyah (2022) tentang Budaya Birokrasi Dalam Penyelenggaraan Pelayanan Publik Di Kantor Tanete Riattang Barat Kabupaten Bone. Penelitian terdahulu menyimpulkan bahwa budaya birokrasi dalam pelayanan publik belum berjalan secara optimal karena masih terdapat aparat yang kurang berada di tempat saat di perlukan oleh masyarakat. Hal ini sesuai dengan pendapat peneliti awal bahwa terdapat pemberian pelayanan yang belum maksimal di kantor Kecamatan Libureng Kabupaten Bone. Kemudian penelitian ini juga relevan dengan penelitian M Ilham Eka Putra (2016) menemukan bahwa perilaku keedulian aparatur di ukur dari kepedulian terhadap masyarakat, kenyamanan pelayanan, dan kepekaan lingkungan kerja. Hal ini relevan dengan pembahasan saya mengenai kajian budaya birokrasi dalam memberikan pelayanan seperti sikap dan tanggapan terhadap keluhan masyarakat. Dengan demikian, penelitian ini sejalan dan relevan dengan hasil penelitian terdahulu karena sama-sama membahas tentang budaya birokrasi dan kualitas pelayanan publik pada instansi pemerintah daerah.

Tabel 1. 5 Data identitas responden, 2023

No	Jenis Kelamin	Jumlah Responden
1	Laki-Laki	79
2	Perempuan	21
	Jumlah	100

Sumber: Kantor Kecamatan Libureng

Dari tabel di atas dapat di gambarkan responden sebagai berikut:

Gambar 5. 1 Grafik identitas responden

Sumber: Kantor Kecamatan Libureng

Dari gambar grafik di atas dapat dijelaskan bahwa jenis kelamin laki-laki mendominasi pengisian kuesioner sebanyak 79%, sedangkan untuk responden perempuan sebanyak 21%.

Gambar 6.1 Barcode survey kepuasan Masyarakat



Tabel 1. 6 kepuasan masyarakat dalam pelayanan 2023

No.	Unsur Pelayanan	Nilai Unsur Pelayanan
1	Pengesahan pengantar KTP	8
2	Pengesahan permohonan KK	5
3	Pengesahan pengantar pembuatan akta kelahiran	9
4	Pengesahan permohonan pindah kependudukan	9
5	Pengantar untuk mendapatkan SKCK	8
6	Surat keterangan lainnya	4

No.	Unsur Pelayanan	Nilai Unsur Pelayanan
7	Pengesahan atau legalisir	10
8	Pengesahan pengantar KTP	5
9	Pengesahan permohonan KK	4
Jumlah Kepuasan Masyarakat		62

Sumber: Kantor Kecamatan Libureng

Berdasarkan hasil pelaksanaan pengisian survey kepuasan masyarakat (SKM) pelayanan publik, pada semua unsur pelayanan secara umum memang sudah baik namun kedepan terus ditingkatkan agar menjadi lebih baik lagi hingga berkinerja sangat baik. Hal ini merupakan tugas yang tidak mudah bagi penyelenggara layanan publik karena banyak tantangan yang harus dihadapi dan dibutuhkan dukungan dari seluruh pihak terkait guna mewujudkan pelayanan prima kepada stakeholder.

Adapun pembahasan secara rinci mengenai budaya birokrasi dalam penyelenggaraan pelayanan publik di kantor Kecamatan Libureng Kabupaten Bone berdasarkan dengan indikator teori (dalam kerangka pikir) diuraikan sebagai berikut:

1. Sikap mental adalah cara seseorang memandang, merasakan, Dan bereaksi terhadap situasi atau rangsangan tertentu yang dihadapi dalam hidupnya. Sikap mental dapat mencakup pandangan, keyakinan, nilai, dan perasaan yang mempengaruhi bagaimana seseorang berpikir dan bertindak. Untuk sikap mental di Kantor Kecamatan libureng

berdasarkan hasil wawancara dan analisis peneliti dapat di simpulkan bahwa pegawai di kantor tersebut memiliki sikap mental yang proaktif dan responsif. Hal ini dapat tercapai melalui pelatihan yang diadakan secara berkala dan dengan komitmen untuk memberikan pelayanan publik yang terbaik. Pelatihan tersebut membantu pegawai meningkatkan kinerja mereka dalam dunia kerja dan sikap mental yang proaktif serta responsif.

2. Sikap minta di layani adalah suatu sikap di mana seseorang mengharapkan atau menuntut orang lain untuk melayani kebutuhannya tanpa ada keinginan untuk berusaha sendiri. Orang dengan sikap ini biasanya merasa bahwa mereka berhak atas pelayanan atau bantuan dari orang lain dan cenderung kurang mandiri. Untuk sikap minta dilayani di Kantor Kecamatan libureng berdasarkan hasil wawancara dan analisis peneliti dapat di simpulkan bahwa Secara keseluruhan, sikap minta dilayani di Kantor Kecamatan Libureng dianggap tidak menjadi masalah karena pelayanan yang diberikan dilakukan dengan baik dan setiap orang diperlakukan secara adil. Pegawai di kantor tersebut berkomitmen untuk terus meningkatkan kualitas pelayanan dalam rangka memenuhi kepuasan masyarakat. Dalam feedback dari masyarakat, mereka hanya ingin mendapatkan pelayanan yang baik dari pegawai kantor tersebut.
3. Motivasi birokrat yang keliru merujuk pada dorongan atau alasan yang salah atau tidak sesuai yang mendorong seorang birokrat dalam

menjalankan tugas dan tanggung jawabnya. Motivasi yang keliru ini dapat mengarah pada perilaku yang tidak etis, tidak efisien, dan merugikan organisasi serta masyarakat yang di layani. Untuk motivasi birokrat yang keliru di Kantor Kecamatan libureng berdasarkan hasil wawancara dan analisis peneliti dapat di simpulkan bahwa motivasi birokrat yang keliru dapat menghasilkan perilaku yang tidak etis dan merugikan. Dalam Kantor Kecamatan Libureng, pemahaman dan penerapan konsep budaya birokrasi telah berfokus pada prinsip-prinsip yang positif. Meskipun demikian, masih ada ruang untuk perbaikan, dan kantor tersebut berkomitmen untuk memperbaiki motivasi birokrat agar pelayanan publik dapat terus meningkat.

4. Sikap apatis adalah suatu sikap di mana seseorang menunjukkan ketidakpedulian atau kurangnya minat dan emosi terhadap sesuatu, termasuk situasi, peristiwa, atau orang lain di sekitarnya. Untuk sikap apatis di Kantor Kecamatan libureng berdasarkan hasil wawancara dan analisis peneliti dapat di simpulkan bahwa kepemimpinan memainkan peran yang penting dalam mengatasi sikap apatis di Kantor Kecamatan Libureng. Dengan membangun budaya kerja yang lebih produktif, responsif, dan meningkatkan keterlibatan staf, sikap apatis dapat diubah menjadi semangat kerja yang tinggi dan berdedikasi. Dengan demikian, tindakan yang dilakukan oleh pemerintah Kecamatan Libureng adalah penting dalam mengatasi sikap apatis ini dan meningkatkan kualitas pelayanan publik.

5. Mentalitas menerabas adalah sikap atau pola pikir di mana seseorang cenderung mencari jalan pintas atau cara cepat untuk mencapai tujuan tanpa memperhatikan aturan, prosedur, atau etika yang berlaku. Untuk sikap apatis di Kantor Kecamatan libureng berdasarkan hasil wawancara dan analisis peneliti dapat di simpulkan bahwa mentalitas menerabas merupakan sikap yang harus diatasi karena dapat menghambat proses penyelenggaraan pemerintahan dan pelayanan publik. Kantor Kecamatan Libureng telah melakukan berbagai langkah seperti koordinasi yang baik, motivasi dan arahan, pelatihan, penyuluhan, dan pembentukan forum komunikasi untuk mengatasi sikap ini dan menciptakan lingkungan kerja yang dinamis. Dalam hal ini, partisipasi dan apresiasi masyarakat juga penting untuk memperbaiki efisiensi birokrasi.
6. Ketergantungan terhadap birokrasi adalah keadaan di mana individu, kelompok, atau organisasi menjadi terlalu bergantung pada sistem birokrasi untuk memenuhi kebutuhan atau menyelesaikan masalah mereka. Dalam konteks ini, birokrasi merujuk pada struktur dan prosedur administrasi yang di gunakan oleh pemerintah atau organisasi besar untuk mengatur dan mengelola kegiatan mereka. Untuk ketergantungan dalam birokrasi di Kantor Kecamatan libureng berdasarkan hasil wawancara dan analisis peneliti dapat di simpulkan bahwa upaya untuk mengurangi ketergantungan terhadap birokrasi di Kantor Kecamatan Libureng telah berhasil. Rapat evaluasi, strategi-

strategi yang diimplementasikan, dan penggunaan sistem informasi telah meningkatkan efisiensi dan kualitas pelayanan publik. Masyarakat pun merasakan peningkatan dalam pelayanan dan memiliki kepuasan serta kepercayaan yang lebih terhadap Kantor Kecamatan Libureng.



BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

A. Kesimpulan

Sikap mental budaya birokrasi pegawai di kantor Kecamatan memiliki sikap mental yang proaktif dan responsif. Hal ini dapat tercapai melalui pelatihan yang diadakan secara berkala dan dengan komitmen untuk memberikan pelayanan publik yang terbaik. Pelayanan yang diberikan dilakukan dengan baik dan setiap orang diperlakukan secara adil. Sehingga dapat menghasilkan perilaku yang baik dan etis.

Kepemimpinan memainkan peran yang penting dalam mengatasi sikap apatis di Kantor Kecamatan Libureng. Dengan membangun budaya kerja yang lebih produktif, responsif, dan meningkatkan keterlibatan staf, sikap apatis dapat diubah menjadi semangat kerja yang tinggi dan berdedikasi. Kantor Kecamatan Libureng telah melakukan berbagai langkah seperti koordinasi yang baik, motivasi dan arahan, pelatihan, penyuluhan, dan pembentukan forum komunikasi untuk mengatasi sikap ini dan menciptakan lingkungan kerja yang dinamis. Sehingga berhasil mengurangi ketergantungan terhadap birokrasi di Kantor Kecamatan yang ada.

B. Saran

Berdasarkan kesimpulan di atas, penulis memberikan saran sebagai berikut:

- a. Untuk pemerintah di Kantor Kecamatan Libureng Kabupaten Bone:

1. Diharapkan Kantor Kecamatan Libureng Kabupaten Bone untuk melakukan sosialisasi atau seminar terkait motivasi birokrat yang keliru agar dapat meningkatkan pelayanan di Kantor Kecamatan Libueng.
 2. Diharapkan pada Kantor Kecamatan Libureng perlu mengatasi sikap mentalitas menerabas karena dapat menghambat proses penyelenggaraan pemerintahan dan pelayanan publik.
 3. Diharapkan Kantor Kecamatan Libureng Kabupaten Bone untuk meningkatkan koordinasi kepada pemimpin Kecamatan Libureng dan membentuk forum untuk mengatasi sikap mentalitas menerabas yang terjadi.
- b. Untuk Masyarakat:
1. Hendaknya masyarakat mengetahui pentingnya budaya birokrasi dalam pelayanan publik. Dengan pemahaman yang baik, masyarakat akan memberikan informasi yang akurat dan lengkap.
 2. Sebaiknya masyarakat dapat memanfaatkan sistem budaya birokrasi untuk meningkatkan bagaimana sistem budaya yang di terapkan di Kantor Kecamatan Libureng Kabupaten Bone.
- c. Untuk Pembaca dan Peneliti:
1. Dapat dijadikan acuan dan informasi terkait budaya birokrasi dalam pelayanan publik.
 2. Dapat mengetahui sikap mental, sikap apatis, mentalitas menerabas, sikap minta dilayani, ketergantungan terhadap birokrasi, birokrat yang keliru, dalam budaya birokrasi.



DAFTAR PUSTAKA

- Ananda, silvia amalia. (2020). *Kota Samrinda eJournal Pemerintahan Integratif*. 7(4), 528–535.
- Hardiansyah. (2022). *analisis perilaku birokrasi dalam pelayanan publik di kantor kecamatan tanete rianttang barat kabupaten Bone*.
- juliette Nancy. (2015). *perilaku birokrasi dalam pelayanan publik (Studi kasus: pada badan perizinan terpadu dan penanaman modal L/BPTPM)di Kota Makassar*.
- Literasi, A., Pelayanan, P., & S, N. A. P. (2023). *Etika dan Penyelenggaraan Pelayanan Publik*. 1(2), 150–162.
- M Ilham eka putra. (2016). *Perilaku birokrasi pemerintah dalam pelayanan administrasi pada kantor kecamatan bontoala kota makassar*.
- Nurmawan, Dzuldha Yusu, Ega Ratnasari, Elgan Rachmat Fauzi, G. M. N. . (2021). *budaya birokrasi pemerintahan dalam pelayanan publik* 2(4).
- Ramadani, R. (2021). *Responsivitas Penyelenggaraan Pelayanan Publik di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bone Responsiveness of Public Service Delivery at the Population and Civil Registration Office of Bone Regency*. XVII(2), 249–265.
- Riska Chyntia Dewi, & Suparno Suparno. (2022). Mewujudkan Good Governance Melalui Pelayanan Publik. *Jurnal Media Administrasi*, 7(1), 78–90. <https://doi.org/10.56444/jma.v7i1.67>
- Sakir, ahmad rosandi. (2021). *Budaya Biroraksi: Kinerja Pegawai Samsat Maros Dalam Pelayanan Pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor Ahmad*. 7(1), 25–35.
- Sembel. (2002). budaya birokrasi pemerintahan (Keperihatinan dan Harapan). *Jurnal Sosial Budaya*, 9(1), 1–28.
- Volume, D., Cetak, I., & Online, I. (2021). *konsep pelayanan publik di Indonesia (Analisis Literasi Penyelenggaraan Pelayanan Publik di Indonesia)*. 22(2), 105–122.
- Wahyudi, H. (2022). *Budaya birokrasi*. 51–56.
- Wiranata, R. A., Kristhy, M. E., Palangkaraya, U., & Artikel, I. (2022). *undang-undang nomor 25 tahun 2009 tentang pelayanan publik sebagai values of law atas pelayanan publik terhadp penyandang distabilitas*. 8(8), 208–218.

- Kristiadi, JB, Revitalisasi Birokrasi dalam Meningkatkan Pelayanan Prima Bisnis dan Birokrasi. *Jurna Ilmu Administrasi dan Organisasi*, Nomer 3/Volume II/September 1994, Universitas Indonesia.
- Moenir, H. AS. 1998. *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*. Cetakan III, Bumi Aksara, Jakarta.
- Osborne, D and T. Gaebler. 1992. *Reinventing Government; How The Entrepreneurial Spirit is Transforming The Public Sector*. Rending Mass: Addison- Wesley.
- Peraturan Daerah Susunan Organisasi Tata Kerja, 2001 Putra, Fadillah dan Arif, Saiful. 2001. *Kapitalisme Birokrasi: Kritik Reinventing Government Osborne Gaebler*, LkiS, Yogyakarta.
- Raden, Muslim. 1998. *Birokrasi yang Responsif, Studi Tentang Peranan Birokrasi dalam Perhubungan Sosial di Kabupaten Daerah TK II Aceh Barat*. unpublished Thesis, Magister Administrasi Publik, Universitas Gadjah Mada Yogyakarta.
- Ismail, I. (2018). Pengaruh budaya organisasi terhadap kepemimpinan dan kinerja karyawan Pemerintah Kabupaten- Kabupaten di Madura. *Ekuitas (Jurnal Ekonomi dan Keuangan)*, 12(1), 18-36
- Koesmono, H. T. (2005). Pengaruh budaya organisasi terhadap motivasi dan kepuasan kerja serta kinerja karyawan pada sub sektor industri pengolahan kayu skala menengah di Jawa Timur. *Jurnal manajemen dan kewirausahaan*, 7(2), 171-188.
- Mujiasih, E., & Zenita Ratnaningsih, I. (2012). Meningkatkan work engagement melalui gaya kepemimpinan transformasional dan budaya organisasi. Dalam *Seminar Nasional Dan Call For Papers*. Fakultas Ekonomi Unisbank.
- Munandar, A. S. (2001). *Psikologi industri dan organisasi*. Universitas Indonesia (UI Press). Ningsih, R. Y., & Setiawan, D. (2019). *Refleksi Penelitian*

Budaya Organisasi di Indonesia. *MIX: Jurnal Ilmiah Manajemen*, 9(3), 293238.

Noor, W., & Juhji, J. (2020). Integrasi Budaya Prestasi pada Fungsi Perencanaan Pembinaan Mutu Dosen. *AL-TANZIM: Jurnal Manajemen Pendidikan Islam*, 4(1), 1-12.

Putra, S. W. (2015). Pengaruh Komitmen Organisasi, Budaya Organisasi, Gaya Kepemimpinan dan Lingkungan terhadap Kinerja Karyawan Pada Industri Kecil. *Jurnal Ekonomi Modernisasi*, 11(1), 62-77.

Qohar, A., & Rosyidi, M. H. (2017). Kepala Sekolah dalam Mengembangkan Budaya Organisasi untuk Meningkatkan Kinerja Guru di SD Bungah. *Ummul Qura*, 9(1), 1-12.



L

A



M

P

I

R

A

N



Gambar 1: Foto tampak depan Kantor Kecamatan Libureng Kabupaten Bone





Gambar 2: Wawancara dengan Kepala Kecamatan Bapak Andi Syamsul Musrya, S.STP



Gambar 3: Wawancara Dengan Seksi Pemerintahan Dan Kependudukan Bapak A. Supriadi, S.Sos



**Gambar 4: Wawancara dengan staff Kantor Kecamatan Libureng
Kabupaten Bone Bapak Sandi Ahmad**



**Gambar 5: Wawancara dengan staff Kantor Kecamatan Libureng
Kabupaten Bone Bapak Bahar**

STANDAR PELAYANAN PUBLIK KECAMATAN LIBURENG KABUPATEN BONE						
DAFTAR ISI						
1. UNDANG-UNDANG NOMOR 25 TAHUN 2000 TENTANG PELAYANAN PUBLIK						
2. PERATURAN PEMERINTAH NOMOR 19 TAHUN 2000 TENTANG KECAMATAN						
3. PERATURAN MENTERI PENDAYAGUNAAN APARATUR NEGARA DAN KELOMPOK BUDHIDAYA REPUBLIK INDONESIA NOMOR 15 TAHUN 2003 TENTANG PERUBAHAN PERATURAN STANDAR OPERASIONAL PEKERJA KEMERDEKAAN PERUMAHAN						
4. PERATURAN DAERAH NOMOR 05 TAHUN 2008 TENTANG PERANAKAN DAERAH						
5. PERATURAN BUPATI BONE NOMOR 44 TAHUN 2008 TENTANG PELAYANAN SEBAGAI KEWAJIBAN PEMERINTAH BARI BUPATI BONE KEPADA CAMAT DI KABUPATEN BONE						
6. KEPUTUSAN CAMAT LIBURENG NOMOR 1 TAHUN 2012 TENTANG STANDAR PELAYANAN PUBLIK						
NO	JENIS PELAYANAN	PERSYARATAN	WAKTU	BIAYA (Rp)	KETERANGAN	
1	2	3	4	5	7	
1	PENGESAHAN PENGANTAR KTR	A. RESI PEMOHON YANG TELAH DITANDATANGANI PEMERINTAH KELURAHAN B. KTR DAN FOTOCOPIY KTR C. KARTU KELUARGA DAN FOTOCOPIY KK (kemudian disertai di KK BUKTI) PELUNASAN PBB TAHUN BERJALAN D. BUKTI PELUNASAN PBB TAHUN BERJALAN E. BEBERAPA KELENGKAPAN BERKAS LAINNYA	30 MENIT (apabila berkas lengkap)		PROSES SELANJUTNYA OLEH PEMOHON KE DINAS CATATAN SIPIL DAN KEPENDUKUKAN KABUPATEN BONE	
2	PENGESAHAN PERMOHONAN KARTU KELUARGA	A. RESI PEMOHON YANG TELAH DITANDATANGANI PEMERINTAH KELURAHAN B. KTR DAN FOTOCOPIY KTR C. KARTU KELUARGA DAN FOTOCOPIY YANG LAIN D. BUKTI PELUNASAN PBB TAHUN BERJALAN E. BEBERAPA KELENGKAPAN BERKAS LAINNYA	20 MENIT (apabila berkas lengkap)		PROSES SELANJUTNYA OLEH PEMOHON KE DINAS CATATAN SIPIL DAN KEPENDUKUKAN KABUPATEN BONE	
3	PENGESAHAN PENGANTAR PERMILITAN AKTA KELAHIRAN	A. RESI PEMOHON YANG TELAH DITANDATANGANI PEMERINTAH KELURAHAN B. SURAT HUKUM DAN FOTOCOPIY SURAT HUKUM DAN FOTOCOPIY KTR C. SURAT KETERANGAN KELAHIRAN DARI BIDAN/DOKTER D. BUKTI PELUNASAN PBB TAHUN BERJALAN E. BEBERAPA KELENGKAPAN BERKAS LAINNYA	20 MENIT (apabila berkas lengkap)		PROSES SELANJUTNYA OLEH PEMOHON KE DINAS CATATAN SIPIL DAN KEPENDUKUKAN KABUPATEN BONE	
4	PENGESAHAN PERMOHONAN PINDAH KEPANGKABAN	A. RESI PEMOHON YANG TELAH DITANDATANGANI PEMERINTAH KELURAHAN B. KTR DAN KARTU KELUARGA DAN FOTOCOPIY KTR C. DOKUMEN PELUNASAN PBB TAHUN BERJALAN D. SURAT KETERANGAN YANG TELAH DITANDATANGANI KEH. KE PEMERINTAH KELURAHAN E. BUKTI PELUNASAN PBB TAHUN BERJALAN F. BEBERAPA KELENGKAPAN BERKAS LAINNYA	20 MENIT (apabila berkas lengkap)		PROSES SELANJUTNYA OLEH PEMOHON KE DINAS CATATAN SIPIL DAN KEPENDUKUKAN KABUPATEN BONE	
5	PENGANTAR SURAT PENGANTAR SURAT MENDAPATKAN SURAT	A. RESI PEMOHON YANG TELAH DITANDATANGANI PEMERINTAH KELURAHAN B. KTR DAN KARTU KELUARGA DAN FOTOCOPIY KTR C. BUKTI PELUNASAN PBB TAHUN BERJALAN D. BEBERAPA KELENGKAPAN BERKAS LAINNYA	20 MENIT (apabila berkas lengkap)		PROSES SELANJUTNYA OLEH PEMOHON KE POLRES TANJEBARANG ATAU POLRES BONE	
6	PENGANTAR PERMOHONAN MENDAPATKAN SURAT	A. RESI PEMOHON YANG TELAH DITANDATANGANI PEMERINTAH KELURAHAN B. KTR DAN KARTU KELUARGA DAN FOTOCOPIY KTR C. BUKTI PELUNASAN PBB TAHUN BERJALAN D. SURAT KETERANGAN YANG TELAH DITANDATANGANI KEH. KE PEMERINTAH KELURAHAN E. BUKTI PELUNASAN PBB TAHUN BERJALAN F. BEBERAPA KELENGKAPAN BERKAS LAINNYA	20 MENIT (apabila berkas lengkap)		PROSES SELANJUTNYA PADA DINAS PELAYANAN PERUMAHAN TERPADU KABUPATEN BONE	
7	REKOMENDASI PENELITIAN	A. PERMOHONAN YANG TELAH DITANDATANGANI PEMERINTAH KELURAHAN B. KTR DAN KARTU KELUARGA DAN FOTOCOPIY KTR C. BUKTI PELUNASAN PBB TAHUN BERJALAN D. SURAT KETERANGAN YANG TELAH DITANDATANGANI KEH. KE PEMERINTAH KELURAHAN E. BUKTI PELUNASAN PBB TAHUN BERJALAN F. BEBERAPA KELENGKAPAN BERKAS LAINNYA	1 HARI (apabila berkas lengkap)		PROSES SELANJUTNYA PADA DINAS PELAYANAN PERUMAHAN TERPADU KABUPATEN BONE	
8	PENYAKSIAN KETIDAKSIKAPAN KEWAJIBAN KELUARGA WAKIL	A. SURAT KETERANGAN YANG TELAH DITANDATANGANI PEMERINTAH KELURAHAN B. KTR DAN KARTU KELUARGA DAN FOTOCOPIY KTR C. BUKTI PELUNASAN PBB TAHUN BERJALAN D. SURAT KETERANGAN YANG TELAH DITANDATANGANI KEH. KE PEMERINTAH KELURAHAN E. BUKTI PELUNASAN PBB TAHUN BERJALAN F. BEBERAPA KELENGKAPAN BERKAS LAINNYA	1 HARI (apabila berkas lengkap)		PROSES SELANJUTNYA PADA DINAS PELAYANAN PERUMAHAN TERPADU KABUPATEN BONE	
9	AKTE TUAL BELI	A. PERMOHONAN YANG TELAH DITANDATANGANI PEMERINTAH KELURAHAN B. KTR DAN KARTU KELUARGA DAN FOTOCOPIY KTR C. BUKTI PELUNASAN PBB TAHUN BERJALAN D. SURAT KETERANGAN YANG TELAH DITANDATANGANI KEH. KE PEMERINTAH KELURAHAN E. BUKTI PELUNASAN PBB TAHUN BERJALAN F. BEBERAPA KELENGKAPAN BERKAS LAINNYA	20 MENIT (apabila berkas lengkap)		PROSES SELANJUTNYA PADA DINAS PELAYANAN PERUMAHAN TERPADU KABUPATEN BONE	
10	PERMOHONAN MUTASI TANAH	A. PERMOHONAN YANG TELAH DITANDATANGANI PEMERINTAH KELURAHAN B. KTR DAN KARTU KELUARGA DAN FOTOCOPIY KTR C. BUKTI PELUNASAN PBB TAHUN BERJALAN D. SURAT KETERANGAN YANG TELAH DITANDATANGANI KEH. KE PEMERINTAH KELURAHAN E. BUKTI PELUNASAN PBB TAHUN BERJALAN F. BEBERAPA KELENGKAPAN BERKAS LAINNYA	20 MENIT (apabila berkas lengkap)		PROSES SELANJUTNYA PADA DINAS PELAYANAN PERUMAHAN TERPADU KABUPATEN BONE	
11	REKOMENDASI KEGIATAN	A. PERMOHONAN YANG TELAH DITANDATANGANI PEMERINTAH KELURAHAN B. KTR DAN KARTU KELUARGA DAN FOTOCOPIY KTR C. BUKTI PELUNASAN PBB TAHUN BERJALAN D. SURAT KETERANGAN YANG TELAH DITANDATANGANI KEH. KE PEMERINTAH KELURAHAN E. BUKTI PELUNASAN PBB TAHUN BERJALAN F. BEBERAPA KELENGKAPAN BERKAS LAINNYA	1 HARI (apabila berkas lengkap)		PROSES SELANJUTNYA PADA DINAS PELAYANAN PERUMAHAN TERPADU KABUPATEN BONE	
12	SURAT KETERANGAN LAINNYA	A. PERMOHONAN YANG TELAH DITANDATANGANI PEMERINTAH KELURAHAN B. KTR DAN KARTU KELUARGA DAN FOTOCOPIY KTR C. BUKTI PELUNASAN PBB TAHUN BERJALAN D. SURAT KETERANGAN YANG TELAH DITANDATANGANI KEH. KE PEMERINTAH KELURAHAN E. BUKTI PELUNASAN PBB TAHUN BERJALAN F. BEBERAPA KELENGKAPAN BERKAS LAINNYA	20 MENIT (apabila berkas lengkap)		PROSES SELANJUTNYA PADA DINAS PELAYANAN PERUMAHAN TERPADU KABUPATEN BONE	
13	PENGANTAR SURAT MENDAPATKAN SURAT	A. RESI PEMOHON YANG TELAH DITANDATANGANI PEMERINTAH KELURAHAN B. KTR DAN KARTU KELUARGA DAN FOTOCOPIY KTR C. BUKTI PELUNASAN PBB TAHUN BERJALAN D. SURAT KETERANGAN YANG TELAH DITANDATANGANI KEH. KE PEMERINTAH KELURAHAN E. BUKTI PELUNASAN PBB TAHUN BERJALAN F. BEBERAPA KELENGKAPAN BERKAS LAINNYA	20 MENIT (apabila berkas lengkap)		PROSES SELANJUTNYA OLEH PEMOHON KE DINAS CATATAN SIPIL DAN KEPENDUKUKAN KABUPATEN BONE	
14	PENGANTAR SURAT MENDAPATKAN SURAT	A. RESI PEMOHON YANG TELAH DITANDATANGANI PEMERINTAH KELURAHAN B. KTR DAN KARTU KELUARGA DAN FOTOCOPIY KTR C. BUKTI PELUNASAN PBB TAHUN BERJALAN D. SURAT KETERANGAN YANG TELAH DITANDATANGANI KEH. KE PEMERINTAH KELURAHAN E. BUKTI PELUNASAN PBB TAHUN BERJALAN F. BEBERAPA KELENGKAPAN BERKAS LAINNYA	20 MENIT (apabila berkas lengkap)		PROSES SELANJUTNYA OLEH PEMOHON KE DINAS CATATAN SIPIL DAN KEPENDUKUKAN KABUPATEN BONE	
15	PENGANTAR SURAT MENDAPATKAN SURAT	A. RESI PEMOHON YANG TELAH DITANDATANGANI PEMERINTAH KELURAHAN B. KTR DAN KARTU KELUARGA DAN FOTOCOPIY KTR C. BUKTI PELUNASAN PBB TAHUN BERJALAN D. SURAT KETERANGAN YANG TELAH DITANDATANGANI KEH. KE PEMERINTAH KELURAHAN E. BUKTI PELUNASAN PBB TAHUN BERJALAN F. BEBERAPA KELENGKAPAN BERKAS LAINNYA	20 MENIT (apabila berkas lengkap)		PROSES SELANJUTNYA OLEH PEMOHON KE DINAS CATATAN SIPIL DAN KEPENDUKUKAN KABUPATEN BONE	
16	PENGESAHAN LEGAL ISIR	A. MENDAPATKAN SURAT B. PERMOHONAN YANG TELAH DITANDATANGANI PEMERINTAH KELURAHAN C. KTR DAN KARTU KELUARGA DAN FOTOCOPIY KTR D. BUKTI PELUNASAN PBB TAHUN BERJALAN E. SURAT KETERANGAN YANG TELAH DITANDATANGANI KEH. KE PEMERINTAH KELURAHAN F. BUKTI PELUNASAN PBB TAHUN BERJALAN G. BEBERAPA KELENGKAPAN BERKAS LAINNYA	20 MENIT (apabila berkas lengkap)		PROSES SELANJUTNYA OLEH PEMOHON KE DINAS CATATAN SIPIL DAN KEPENDUKUKAN KABUPATEN BONE	

Gambar 6: pelayanan yang di berikan pada Kantor Kecamatan Libureng Kabupaten Bone

Dokumen Pendukung



PEMERINTAH PROVINSI SULAWESI SELATAN
DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU
 Jl. Bougenville No.5 Telp. (0411) 441077 Fax. (0411) 448936
 Website : <http://simap-new.sulselprov.go.id> Email : ptsp@sulselprov.go.id
 Makassar 90231

Nomor	: 7946/S.01/PTSP/2024	Kepada Yth.
Lampiran	: -	Bupati Bone
Perihal	: <u>izin penelitian</u>	

di-

Tempat

Berdasarkan surat Ketua LP3M UNISMUH Makassar Nomor : 4001/05/C.5-VIII/III/2024 tanggal 28 Maret 2024 perihal tersebut diatas, mahasiswa/peneliti dibawah ini:

N a m a	: SUSI SRI HASTUTI
Nomor Pokok	: 105611108420
Program Studi	: Ilmu Adm. Negara
Pekerjaan/Lembaga	: Mahasiswa (S1)
Alamat	: Jl. Slt Alaudin No. 259 Makassar

UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH
 MAKASSAR
 PTSP
 PROVINSI SULAWESI SELATAN

Bermaksud untuk melakukan penelitian di daerah/kantor saudara dalam rangka menyusun SKRIPSI, dengan judul :

**" BUDAYA BIROKRASI DALAM PENYELENGGARAAN PELAYANAN PUBLIK DI KANTOR
 KECAMATAN LIBURENG KAB.BONE "**

Yang akan dilaksanakan dari : Tgl. **04 April s.d 03 Juni 2024**

Sehubungan dengan hal tersebut diatas, pada prinsipnya kami **menyetujui** kegiatan dimaksud dengan ketentuan yang tertera di belakang surat izin penelitian.

Demikian Surat Keterangan ini diberikan agar dipergunakan sebagaimana mestinya.

Diterbitkan di Makassar
 Pada Tanggal 01 April 2024

**KEPALA DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU
 SATU PINTU PROVINSI SULAWESI SELATAN**



ASRUL SANI, S.H., M.Si.
 Pangkat : PEMBINA TINGKAT I
 Nip : 19750321 200312 1 008

Tembusan Yth

1. Ketua LP3M UNISMUH Makassar di Makassar;
2. *Pertinggal.*

Gambar 7: Surat izin penelitian dari Kantor Penanaman Modal

Judul	Budaya Birokrasi Dalam Penyelenggaraan Pelayanan Publik Di Kantor Kecamatan Libureng Kabupaten Bone
Jenis Obyek	Wawancara
Waktu	3 April sampai 3 Juni 2024
Lokasi	Kantor Kecamatan Libureng Kabupaten Bone

No.	Pertanyaan
1	Bagaimana cara Kantor Kecamatan Libureng memastikan bahwa pegawainya memiliki sikap mental yang proaktif dan resposnsif dalam memberikan pelayanan publik?
2	Apakah terdapat program pelatihan atau pengembangan diri yang di berikan kepada pegawai Kantor Kecamatan Libureng untuk meningkatkan sikap mental dan kualitas pelayanan mereka?
3	Apakah terdapat nilai atau prinsip tertentu dalam budaya organisasi Kantor Kecamatan Libureng yang mendukung terciptanya sikap mental yang profesional dan bertanggung jawab?
4	Bagaimana proses pelayanan di Kantor Kecamatan Libureng, apakah terdapat kecenderungan masyarakat meminta di layani dengan sikap yang lebih menekankan status atau hubungan pribadi?
5	Bagaimana feedback dari masyarakat terkait sikap minta di layani dalam budaya birokrasi di Kantor Kecamatan Libureng, dan apakah ada rencana perbaikan atau inovasi untuk meningkatkan transparansi dan keadilan dalam pelayanan?
6	Bagaimana pemahaman birokrat di Kantor Kecamatan Libureng terhadap konsep budaya birokrasi dalam pelayanan publik?
7	Bagaimana implementasi nilai-nilai budaya birokrasi seperti transparansi, dan efisien dalam kegiatan sehari-hari di Kantor Kecamatan Libureng?
8	Bagaimana peran kepemimpinan dan manajemen dalam menangani sikap apatis terhadap budaya birokrasi di Kantor Kecamatan Libureng agar pelayanan publik dapat ditingkatkan?
9	Bagaimana langkah-langkah yang dapat di ambil untuk mengatasi sikap apatis terhadap budaya birokrasi dan meningkatkan kualitas pelayanan publik di Kantor Kecamatan Libureng?

Tabel 8: Tabel pedoman wawancara


Universitas Muhammadiyah Makassar
 Integrity - Professionalism - Entrepreneurship

Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
 Faculty of Social and Political Sciences
 Menara Iqra Lantai 5 - Jalan Sultan Alauddin No. 259 Makassar 90221
 Telp: (0411) 866.972 Fax: (0411) 865.588
 Official Email: fiisp@unismuh.ac.id
 Official Web: <https://fiisp.unismuh.ac.id>

بِسْمِ اللّٰهِ الرَّحْمٰنِ الرَّحِیْمِ

PEMBIMBING PENULISAN SKRIPSI
 Nomor : 2737/FSP/A.5-VI/XI/1445/2023

Berdasarkan usulan judul penulisan skripsi mahasiswa tentang rencana judul dan susunan pembimbing mahasiswa dan telah disetujui Ketua Jurusan. Dengan ini Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Unismuh Makassar menugaskan pengajar yang namanya tersebut di bawah ini sebagai pembimbing penulisan skripsi saudara :

Nama : Susi Sri Hastuti
 Stambuk : 105611108420
 Jurusan : Ilmu Administrasi Negara

Dengan Rencana Judul Skripsi :
"Budaya Birokrasi dalam Penyelenggaraan Pelayanan Publik di Kantor Kecamatan Libureng Kabupaten Bone"

Pembimbing I : Drs. Ansyari Mone, M.Pd
 Pembimbing II : Arni, S.Kom., M.IKom

Tugas ini hendaknya dilaksanakan secara sistimatis, berkesinambungan dan bertanggungjawab, serta dilakukan evaluasi secara berkala tentang kemajuan dan Hasil penulisan yang telah dicapai.

Di tetapkan : di Makassar,
 Pada tanggal : 22 November 2023

Dekan,

Dr. H. Ihyani Malik, S.Sos., M.Si
 NBM. 730 727

Tembusan Kepada yth :

1. Pembimbing I
2. Pembimbing II
3. Ketua Jurusan
4. Mahasiswa yang bersangkutan
5. Arsip


 Kemajuan Untuk Bangsa dan Ummat Manusia
 Progress for the Nation and Humankind

Ilmu Administrasi Negara - Ilmu Pemerintahan - Ilmu Komunikasi
 Public Administration - Government Studies - Communication Science

Gambar 9: Sk Pembimbing


**MAJELIS PENDIDIKAN TINGGI PIMPINAN PUSAT MUHAMMADIYAH
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MAKASSAR
UPT PERPUSTAKAAN DAN PENERBITAN**
 Alamat Kantor: Jl. Sultan Alauddin No.259 Makassar 90221 Tlp.(0411) 866972,881593, Fax.(0411) 865588



SURAT KETERANGAN BEBAS PLAGIAT

**UPT Perpustakaan dan Penerbitan Universitas Muhammadiyah Makassar,
Menerangkan bahwa mahasiswa yang tersebut namanya di bawah ini:**

Nama : Susi Sri Hastuti
 Nim : 105611108420
 Program Studi: Ilmu Administrasi Negara
 Dengan nilai:

No	Bab	Nilai	Ambang Batas
1	Bab 1	2 %	10 %
2	Bab 2	7 %	25 %
3	Bab 3	9 %	10 %
4	Bab 4	7 %	10 %
5	Bab 5	0 %	5 %

Dinyatakan telah lulus cek plagiat yang diadakan oleh UPT- Perpustakaan dan Penerbitan Universitas Muhammadiyah Makassar Menggunakan Aplikasi Turnitin.

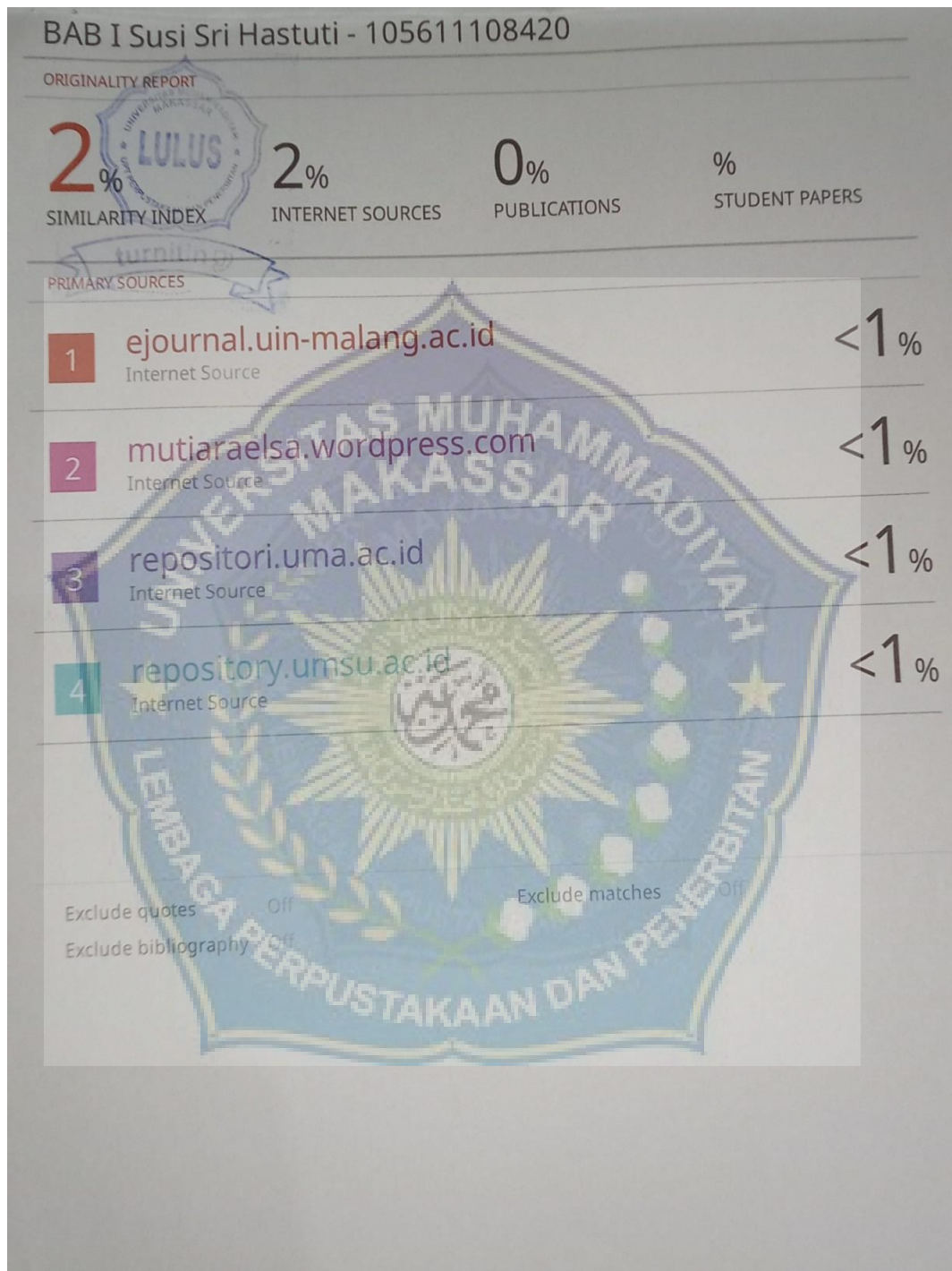
Demikian surat keterangan ini diberikan kepada yang bersangkutan untuk dipergunakan seperlunya.

Makassar, 22 Juni 2024
 Mengetahui,
 Kepala UPT- Perpustakaan dan Penerbitan,

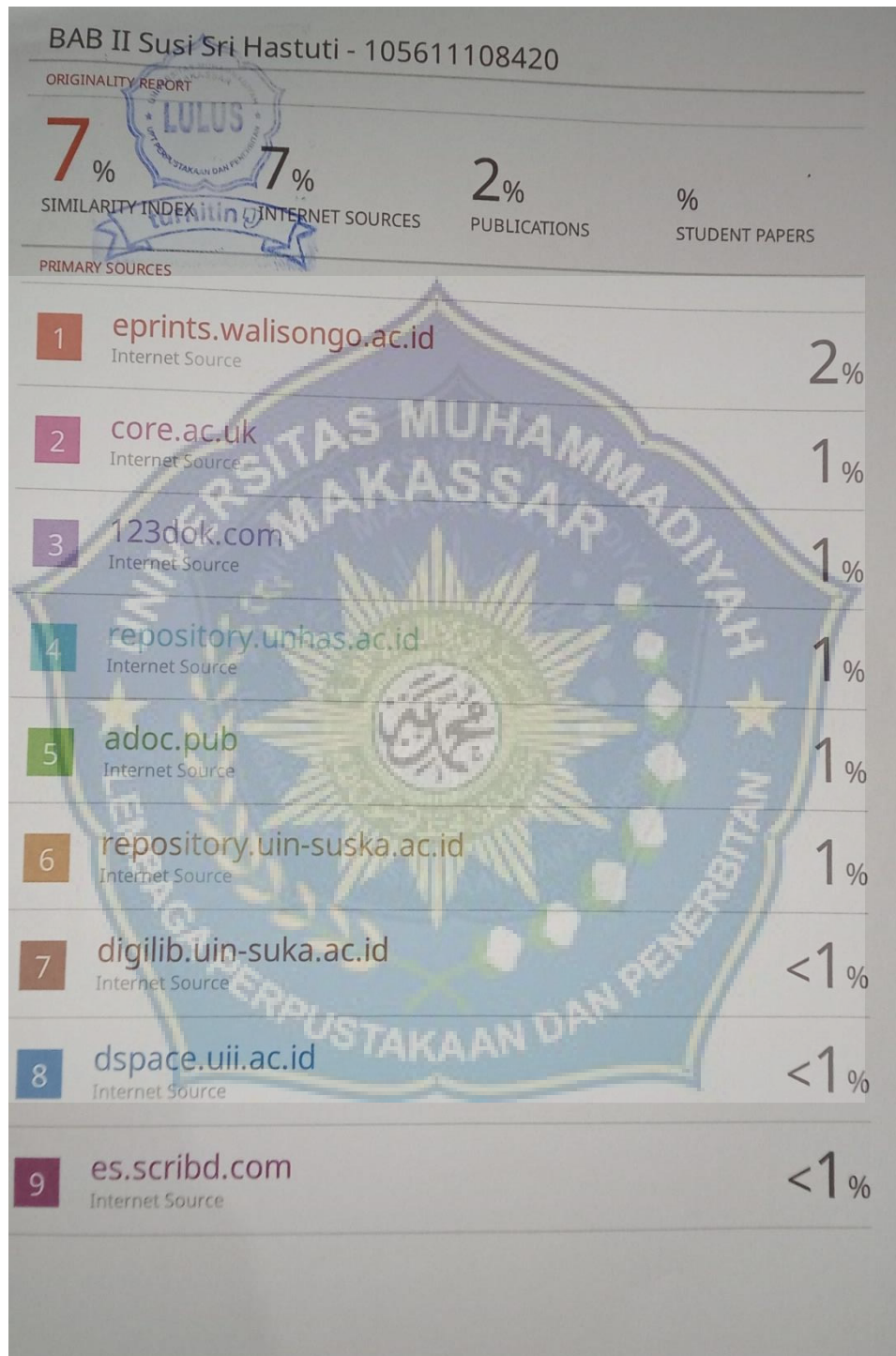

 Nursholah S. Isfah, M.I.P.
 UPT PERPUSTAKAAN DAN PENERBITAN 064 591

Jl. Sultan Alauddin no 259 makassar 90222
 Telepon (0411)866972,881 593,fax (0411)865 588
 Website: www.library.unismuh.ac.id
 E-mail : perpustakaan@uni-muh.ac.id

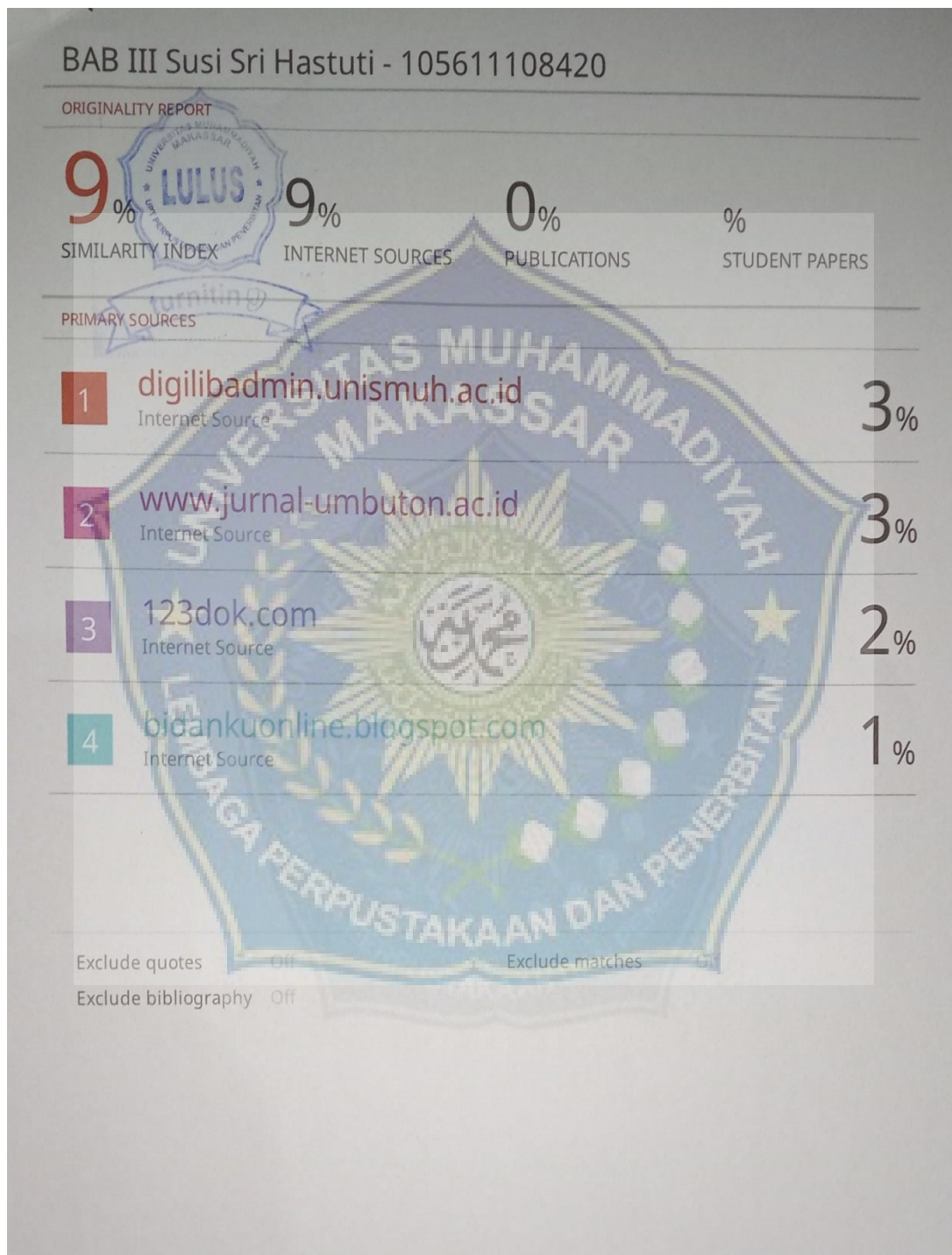
Gambar 10: Surat Keterangan Bebas Plagiat



Gambar 11: Hasil Plagiat Bab I



Gambar 12: Hasil Plagiat Bab II



Gambar 13: Hasil Plagit Bab III

Gambar 14: Hasil Plagiat Bab IV

BAB IV Susi Sri Hastuti - 105611108420

ORIGINALITY REPORT

7% LULUS **7%** **1%** %

SIMILARITY INDEX INTERNET SOURCES PUBLICATIONS STUDENT PAPERS

PRIMARY SOURCES

Rank	Source	Similarity Index
1	123dok.com Internet Source	4%
2	digilibadmin.unismuh.ac.id Internet Source	1%
3	jdih.sukabumikota.go.id Internet Source	<1%
4	dpmpptsp.kamparkab.go.id Internet Source	<1%
5	repository.unhas.ac.id Internet Source	<1%
6	jurnal.polgan.ac.id Internet Source	<1%
7	repository.ut.ac.id Internet Source	<1%
8	repository.unibos.ac.id Internet Source	<1%
9	Siti Nurul Hamidah. "PROGRAM KESEJAHTERAAN SOSIAL DALAM PENANGGULANGAN GELANDANGAN	<1%



Gambar 15: Hasil Plagiat Bab V

RIWAYAT HIDUP



SUSI SRI HASTUTI, Lahir pada tanggal 19 Mei 2001, di Tanabatue Kecamatan Libureng Kabupaten Bone. Anak ke dua dari tiga bersaudara dari pasangan Ayahanda Firman Ibunda Suriana. Penulis sekarang bertempat tinggal di BTN Kompleks Makkio Baji Blok B1. No. 5 Antang Kota Makassar.

Pendidikan formal yang pernah di tempuh penulis yaitu, masuk Sekolah Dasar pada tahun 2009-2014 di SDN 176 Tanabatue, kemudian pada tahun 2014-2017 penulis melanjutkan Pendidikan Sekolah Menengah Pertama di SMPN 3 Libureng, dan pada tahun 2017-2020 penulis melanjutkan Pendidikan Sekolah Menengah Atas di SMA 22 Bone. Dan pada tahun 2020 penulis melanjutkan pendidikannya di perguruan tinggi swasta salah satu Universitas di Makassar yaitu Universitas Muhammadiyah Makassar (UNISMUH) dan mengambil jurusan Ilmu Administrasi Negara, Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik di Universitas Muhammadiyah Makassar.

Dengan ketekunan, motivasi tinggi untuk terus belajar dan berusaha, maka penulis telah berhasil menyelesaikan tugas skripsi ini. Semoga dengan penulisan tugas akhir skripsi ini mampu memberikan kontribusi positif bagi dunia pendidikan.

Akhir kata penulis mengucapkan rasa syukur yang sebesar-besarnya atas terselesaikannya skripsi yang berjudul: **“Budaya Birokrasi Dalam Penyelenggaraan Pelayanan Publik Di Kantor Kecamatan Libureng Kabupaten Bone”**.