

ANALISIS PERILAKU BIROKRASI APARATUR PEMERINTAH DAERAH DALAM MENINGKATKAN KUALITAS PELAYANAN PUBLIK PADA ERA OTONOMI DAERAH

Muhamad Tarom

Program of Public Administration
Fakultas Ilmu Sosial Ilmu Politik, Universitas Sebelas April

Email: m_tarom@unsap.ac.id

ARTICLE HISTORY

Received [11 Mei 2026]
Revised [15 Juni 2026]
Accepted [16 Juli 2026]

KEYWORDS

Perilaku Birokrasi,
Pelayanan Publik, Otonomi
Daerah, Aparatur
Pemerintah Daerah, Good
Governance

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



ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis perilaku birokrasi aparatur pemerintah daerah dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik pada era otonomi daerah. Otonomi daerah memberikan kewenangan yang lebih luas kepada pemerintah daerah untuk mengelola pelayanan publik secara efektif, efisien, dan responsif terhadap kebutuhan masyarakat. Namun, dalam implementasinya masih ditemukan berbagai permasalahan birokrasi, seperti rendahnya disiplin aparatur, lambannya proses pelayanan, kurangnya transparansi, serta minimnya orientasi pelayanan kepada masyarakat. Penelitian ini menggunakan metode kualitatif dengan pendekatan deskriptif. Teknik pengumpulan data dilakukan melalui observasi, wawancara, dan dokumentasi, sedangkan analisis data menggunakan model interaktif yang meliputi reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa perilaku birokrasi aparatur pemerintah daerah memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kualitas pelayanan publik. Profesionalisme, responsivitas, akuntabilitas, disiplin kerja, dan etika pelayanan menjadi faktor penting dalam menciptakan pelayanan publik yang berkualitas. Selain itu, dukungan kepemimpinan, pemanfaatan teknologi informasi, serta budaya kerja yang berorientasi pada pelayanan masyarakat turut mendukung peningkatan kualitas pelayanan publik. Penelitian ini menyimpulkan bahwa reformasi perilaku birokrasi perlu dilakukan secara berkelanjutan melalui peningkatan kompetensi aparatur, penguatan pengawasan, serta penerapan prinsip good governance guna mewujudkan pelayanan publik yang prima pada era otonomi daerah.

ABSTRACT

This study aims to analyze the bureaucratic behavior of regional government apparatus in improving the quality of public services in the era of regional autonomy. Regional autonomy provides broader authority for local governments to manage public services effectively, efficiently, and responsively to community needs. However, in its implementation, various bureaucratic problems are still found, such as low discipline among government officials, slow service processes, lack of transparency, and minimal service orientation toward the public. This study employs a qualitative method with a descriptive approach. Data collection techniques were carried out through observation, interviews, and documentation, while data analysis used an interactive model consisting of data reduction, data presentation, and conclusion drawing. The results indicate that the bureaucratic behavior of regional government apparatus has a significant influence on the quality of public services. Professionalism, responsiveness, accountability, work discipline, and service ethics are

important factors in creating high-quality public services. In addition, leadership support, the utilization of information technology, and a work culture oriented toward community service also contribute to improving public service quality. This study concludes that bureaucratic behavior reform needs to be carried out continuously through improving apparatus competence, strengthening supervision, and implementing good governance principles in order to realize excellent public services in the era of regional autonomy.

Keywords: bureaucratic behavior, public service, regional autonomy, regional government apparatus, good governance.

PENDAHULUAN

Latar Belakang Masalah

Pelayanan publik merupakan salah satu fungsi utama pemerintahan yang menjadi indikator keberhasilan penyelenggaraan pemerintahan daerah. Dalam era otonomi daerah, pemerintah daerah diberikan kewenangan yang lebih luas untuk mengatur dan mengurus kepentingan masyarakat sesuai dengan kebutuhan dan potensi daerah masing-masing. Kebijakan otonomi daerah diharapkan mampu menciptakan pemerintahan yang lebih demokratis, efektif, efisien, serta mampu memberikan pelayanan publik yang berkualitas kepada masyarakat. Melalui otonomi daerah, pemerintah daerah dituntut untuk lebih responsif terhadap berbagai kebutuhan masyarakat serta mampu meningkatkan kesejahteraan publik melalui pelayanan yang optimal.

Namun demikian, pelaksanaan pelayanan publik di berbagai daerah masih menghadapi berbagai permasalahan birokrasi. Rendahnya kualitas pelayanan publik sering kali ditandai dengan prosedur pelayanan yang berbelit-belit, lambannya proses administrasi, kurangnya transparansi, rendahnya disiplin aparatur, serta masih adanya perilaku birokrasi yang belum sepenuhnya berorientasi pada kepentingan masyarakat. Kondisi tersebut menyebabkan rendahnya tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan oleh pemerintah daerah. Dalam konteks ini, perilaku birokrasi aparatur pemerintah daerah menjadi faktor penting yang memengaruhi kualitas pelayanan publik.

Perilaku birokrasi pada dasarnya berkaitan dengan sikap, tindakan, etika, tanggung jawab, serta profesionalisme aparatur dalam menjalankan tugas dan fungsi pelayanan kepada masyarakat. Aparatur pemerintah daerah dituntut memiliki kompetensi, integritas, responsivitas, dan akuntabilitas dalam memberikan pelayanan publik. Perubahan paradigma birokrasi dari yang bersifat administratif menuju birokrasi pelayanan menuntut aparatur pemerintah untuk mampu bekerja secara profesional dan berorientasi pada kepuasan masyarakat. Oleh karena itu, perilaku birokrasi yang baik menjadi salah satu unsur penting dalam mewujudkan tata kelola pemerintahan yang baik (good governance).

Di sisi lain, perkembangan teknologi informasi dan meningkatnya tuntutan masyarakat terhadap pelayanan yang cepat, transparan, dan mudah diakses turut mendorong pemerintah daerah untuk melakukan reformasi birokrasi. Reformasi birokrasi tidak hanya berkaitan dengan perubahan sistem dan struktur organisasi, tetapi juga perubahan perilaku aparatur pemerintah dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. Aparatur pemerintah daerah harus mampu beradaptasi dengan perubahan lingkungan kerja serta meningkatkan kualitas sumber daya manusia agar pelayanan publik dapat berjalan secara efektif dan efisien.

Meskipun berbagai kebijakan reformasi birokrasi telah diterapkan, dalam praktiknya masih ditemukan berbagai kendala yang memengaruhi kualitas pelayanan publik di daerah. Kurangnya komitmen aparatur, lemahnya pengawasan, budaya kerja yang belum profesional, serta rendahnya kesadaran terhadap pentingnya pelayanan publik menjadi tantangan yang perlu mendapat perhatian serius. Oleh karena itu, analisis terhadap perilaku birokrasi aparatur pemerintah daerah menjadi penting dilakukan guna mengetahui sejauh mana perilaku birokrasi dapat mendukung peningkatan kualitas pelayanan publik pada era otonomi daerah.

Berdasarkan uraian tersebut, penelitian ini difokuskan pada analisis perilaku birokrasi aparatur pemerintah daerah dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik pada era otonomi daerah. Penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi pemikiran bagi pengembangan ilmu administrasi publik serta

menjadi bahan evaluasi bagi pemerintah daerah dalam meningkatkan kualitas pelayanan kepada masyarakat.

LANDASAN TEORI

1. Konsep Perilaku Birokrasi

Perilaku birokrasi merupakan tindakan, sikap, dan pola kerja aparatur pemerintah dalam menjalankan tugas dan fungsinya sebagai penyelenggara pelayanan publik. Dalam perspektif administrasi publik, perilaku birokrasi berkaitan dengan bagaimana aparatur pemerintah bertindak secara profesional, disiplin, bertanggung jawab, dan berorientasi pada kepentingan masyarakat. Perilaku birokrasi yang baik akan mencerminkan adanya integritas, etika pelayanan, responsivitas, serta akuntabilitas dalam penyelenggaraan pemerintahan.

Menurut Max Weber, birokrasi merupakan organisasi yang bekerja berdasarkan aturan, pembagian tugas yang jelas, hierarki kewenangan, serta profesionalisme aparatur. Konsep birokrasi Weber menekankan pentingnya rasionalitas dan efisiensi dalam pelaksanaan administrasi pemerintahan. Dalam praktiknya, perilaku birokrasi tidak hanya dipengaruhi oleh aturan formal, tetapi juga oleh budaya organisasi, kepemimpinan, motivasi kerja, dan lingkungan sosial.

Perilaku birokrasi aparatur pemerintah daerah memiliki peran penting dalam menciptakan pelayanan publik yang berkualitas. Aparatur yang memiliki sikap responsif, disiplin, dan profesional akan mampu memberikan pelayanan yang cepat, tepat, dan memuaskan masyarakat. Sebaliknya, perilaku birokrasi yang buruk dapat menyebabkan terjadinya maladministrasi, penyalahgunaan wewenang, serta rendahnya kepercayaan masyarakat terhadap pemerintah.

2. Konsep Pelayanan Publik

Pelayanan publik adalah segala bentuk kegiatan pelayanan yang dilakukan oleh pemerintah untuk memenuhi kebutuhan masyarakat sesuai dengan peraturan perundang-undangan. Pelayanan publik menjadi salah satu indikator utama keberhasilan penyelenggaraan pemerintahan, karena secara langsung berkaitan dengan kepentingan dan kebutuhan masyarakat.

Menurut Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, pelayanan publik merupakan kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik. Dalam konteks pemerintahan daerah, pelayanan publik mencakup pelayanan administrasi, kesehatan, pendidikan, perizinan, dan berbagai layanan sosial lainnya.

Kualitas pelayanan publik dapat diukur melalui beberapa indikator, seperti:

1. Tangibles (bukti fisik), yaitu fasilitas dan sarana pelayanan yang memadai.
2. Reliability (keandalan), yaitu kemampuan aparatur memberikan pelayanan secara tepat dan akurat.
3. Responsiveness (daya tanggap), yaitu kesediaan aparatur membantu masyarakat dengan cepat.
4. Assurance (jaminan), yaitu kemampuan memberikan rasa aman dan kepastian pelayanan.
5. Empathy (empati), yaitu perhatian dan kepedulian aparatur terhadap masyarakat.

Pelayanan publik yang berkualitas harus mampu memberikan kepuasan kepada masyarakat melalui pelayanan yang mudah, cepat, transparan, dan tidak diskriminatif.

3. Otonomi Daerah

Otonomi daerah merupakan hak, wewenang, dan kewajiban daerah untuk mengatur dan mengurus sendiri urusan pemerintahan serta kepentingan masyarakat sesuai dengan peraturan perundang-undangan. Kebijakan otonomi daerah diterapkan untuk meningkatkan efisiensi pemerintahan, mempercepat pembangunan daerah, dan mendekatkan pelayanan kepada masyarakat. Penerapan otonomi daerah memberikan peluang kepada pemerintah daerah untuk berinovasi dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik. Pemerintah daerah memiliki kewenangan yang lebih luas dalam mengelola sumber daya, menyusun kebijakan pelayanan, serta meningkatkan kinerja aparatur pemerintah daerah. Namun demikian, keberhasilan otonomi daerah sangat dipengaruhi oleh kualitas sumber daya manusia dan perilaku birokrasi aparatur pemerintah.

Dalam era otonomi daerah, pemerintah daerah dituntut untuk lebih transparan, akuntabel, dan responsif terhadap kebutuhan masyarakat. Oleh karena itu, reformasi birokrasi menjadi langkah penting dalam menciptakan tata kelola pemerintahan yang baik (good governance).

4. Reformasi Birokrasi dan Good Governance

Reformasi birokrasi merupakan upaya pembaruan dan perubahan mendasar terhadap sistem penyelenggaraan pemerintahan, terutama menyangkut aspek kelembagaan, sumber daya manusia aparatur, tata laksana, serta budaya kerja birokrasi. Reformasi birokrasi bertujuan menciptakan birokrasi yang profesional, efektif, efisien, bersih, dan melayani masyarakat.

Salah satu tujuan utama reformasi birokrasi adalah mewujudkan prinsip good governance. Good governance merupakan tata kelola pemerintahan yang mengedepankan prinsip partisipasi, transparansi, akuntabilitas, efektivitas, efisiensi, supremasi hukum, dan responsivitas. Dalam konteks pelayanan publik, penerapan good governance dapat meningkatkan kepercayaan masyarakat terhadap pemerintah.

Perilaku birokrasi aparatur pemerintah daerah menjadi faktor utama dalam keberhasilan reformasi birokrasi. Aparatur yang memiliki etika pelayanan, integritas, disiplin, dan profesionalisme akan mampu mendukung terciptanya pelayanan publik yang berkualitas. Sebaliknya, perilaku birokrasi yang tidak profesional dapat menghambat proses reformasi birokrasi dan menurunkan kualitas pelayanan publik.

5. Kerangka Pemikiran

Penelitian ini berfokus pada analisis perilaku birokrasi aparatur pemerintah daerah dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik pada era otonomi daerah. Perilaku birokrasi yang meliputi profesionalisme, disiplin kerja, responsivitas, akuntabilitas, dan etika pelayanan diduga memiliki pengaruh terhadap kualitas pelayanan publik.

Semakin baik perilaku birokrasi aparatur pemerintah daerah, maka semakin tinggi pula kualitas pelayanan publik yang diberikan kepada masyarakat. Sebaliknya, perilaku birokrasi yang kurang baik akan berdampak pada rendahnya kualitas pelayanan publik, seperti lambannya pelayanan, kurangnya transparansi, dan rendahnya kepuasan masyarakat.

Dengan demikian, reformasi perilaku birokrasi menjadi salah satu langkah penting dalam mewujudkan pelayanan publik yang efektif, efisien, dan berorientasi pada kepentingan masyarakat di era otonomi daerah.

METODE PENELITIAN

Jenis dan Pendekatan Penelitian

Penelitian ini menggunakan metode penelitian kualitatif dengan pendekatan deskriptif. Pendekatan kualitatif dipilih karena penelitian ini bertujuan untuk memahami dan menganalisis perilaku birokrasi aparatur pemerintah daerah dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik pada era otonomi daerah secara mendalam dan kontekstual. Melalui pendekatan deskriptif, penelitian ini berupaya menggambarkan fakta, fenomena, dan kondisi yang terjadi di lapangan terkait perilaku birokrasi dalam penyelenggaraan pelayanan publik.

Lokasi Penelitian

Penelitian dilaksanakan pada instansi pemerintah daerah yang memiliki fungsi pelayanan publik kepada masyarakat. Pemilihan lokasi penelitian didasarkan pada pertimbangan bahwa instansi tersebut secara langsung berhubungan dengan pelayanan administrasi dan kebutuhan masyarakat sehingga relevan dengan fokus penelitian mengenai perilaku birokrasi aparatur pemerintah daerah.

Fokus Penelitian

Fokus penelitian ini diarahkan pada perilaku birokrasi aparatur pemerintah daerah dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik. Adapun aspek yang dianalisis meliputi:

1. Profesionalisme aparatur pemerintah daerah.
2. Disiplin kerja aparatur dalam pelayanan publik.
3. Responsivitas aparatur terhadap kebutuhan masyarakat.
4. Akuntabilitas dan transparansi pelayanan publik.
5. Etika pelayanan aparatur pemerintah daerah.

Selain itu, penelitian ini juga menganalisis faktor pendukung dan penghambat dalam peningkatan kualitas pelayanan publik pada era otonomi daerah.

Sumber Data

Sumber data dalam penelitian ini terdiri atas:

1. Data Primer, yaitu data yang diperoleh secara langsung dari informan melalui wawancara dan observasi di lapangan.

2. Data Sekunder, yaitu data yang diperoleh dari dokumen, peraturan perundang-undangan, buku, jurnal ilmiah, arsip, serta sumber lain yang relevan dengan penelitian.

Teknik Penentuan Informan

Informan dalam penelitian ini ditentukan menggunakan teknik purposive sampling, yaitu pemilihan informan secara sengaja berdasarkan pertimbangan bahwa informan memiliki pengetahuan, pengalaman, dan keterlibatan langsung dalam pelayanan publik. Informan penelitian meliputi:

1. Aparatur pemerintah daerah.
2. Pimpinan instansi pelayanan publik.
3. Masyarakat sebagai pengguna layanan publik.

Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data dalam penelitian ini dilakukan melalui:

1. Observasi, yaitu pengamatan langsung terhadap proses pelayanan publik dan perilaku aparatur pemerintah daerah.
2. Wawancara, yaitu melakukan tanya jawab secara mendalam dengan informan terkait perilaku birokrasi dan kualitas pelayanan publik.
3. Dokumentasi, yaitu pengumpulan data melalui dokumen, laporan, arsip, serta berbagai sumber tertulis yang berkaitan dengan penelitian.

Teknik Analisis Data

Analisis data dalam penelitian ini menggunakan model analisis interaktif Miles dan Huberman yang meliputi:

1. Reduksi Data, yaitu proses memilih, memfokuskan, dan menyederhanakan data yang diperoleh dari lapangan.
2. Penyajian Data, yaitu menyusun data dalam bentuk uraian naratif agar mudah dipahami.
3. Penarikan Kesimpulan, yaitu proses menginterpretasikan data dan menarik kesimpulan berdasarkan hasil penelitian.

Analisis data dilakukan secara terus-menerus sejak proses pengumpulan data hingga penelitian selesai agar diperoleh hasil penelitian yang valid dan sistematis.

Teknik Keabsahan Data

Untuk menjamin keabsahan data, penelitian ini menggunakan teknik triangulasi, yaitu:

1. Triangulasi Sumber, dengan membandingkan informasi dari berbagai informan.
2. Triangulasi Teknik, dengan membandingkan hasil observasi, wawancara, dan dokumentasi.
3. Triangulasi Waktu, dengan melakukan pengumpulan data pada waktu yang berbeda untuk memperoleh data yang konsisten.

Dengan penggunaan teknik triangulasi, data yang diperoleh diharapkan memiliki tingkat validitas dan kredibilitas yang tinggi sehingga hasil penelitian dapat dipertanggungjawabkan secara ilmiah.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Hasil Penelitian

1. Perilaku Birokrasi Aparatur Pemerintah Daerah dalam Pelayanan Publik

Hasil penelitian menunjukkan bahwa perilaku birokrasi aparatur pemerintah daerah memiliki pengaruh yang cukup besar terhadap kualitas pelayanan publik. Aparatur pemerintah daerah sebagai pelaksana pelayanan publik dituntut untuk mampu memberikan pelayanan yang profesional, cepat, tepat, dan responsif terhadap kebutuhan masyarakat. Dalam pelaksanaannya, perilaku birokrasi aparatur terlihat melalui sikap disiplin, tanggung jawab, kemampuan komunikasi, serta etika pelayanan kepada masyarakat.

Berdasarkan hasil observasi dan wawancara, sebagian aparatur pemerintah daerah telah menunjukkan perilaku kerja yang cukup baik, terutama dalam hal keramahan pelayanan dan kemampuan memberikan informasi kepada masyarakat. Aparatur mulai memahami pentingnya pelayanan yang berorientasi pada kepuasan masyarakat sebagai bagian dari reformasi birokrasi pada era otonomi daerah.

Namun demikian, masih ditemukan beberapa permasalahan dalam penyelenggaraan pelayanan publik, seperti keterlambatan pelayanan administrasi, kurangnya kedisiplinan aparatur, serta rendahnya responsivitas terhadap keluhan masyarakat. Kondisi tersebut menunjukkan bahwa perubahan perilaku birokrasi belum sepenuhnya berjalan secara optimal.

2. Profesionalisme Aparatur dalam Pelayanan Publik

Profesionalisme aparatur menjadi salah satu faktor penting dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kemampuan aparatur dalam menjalankan tugas pelayanan cukup beragam. Sebagian aparatur telah memiliki kompetensi yang baik dalam memberikan pelayanan administrasi, namun masih terdapat aparatur yang kurang memahami standar pelayanan dan prosedur kerja secara maksimal.

Kurangnya pelatihan dan pengembangan sumber daya manusia menjadi salah satu faktor yang memengaruhi profesionalisme aparatur. Selain itu, budaya kerja birokrasi yang masih bersifat administratif dan kurang inovatif turut memengaruhi kualitas pelayanan yang diberikan kepada masyarakat.

Meskipun demikian, beberapa instansi pemerintah daerah telah mulai menerapkan sistem pelayanan berbasis teknologi informasi untuk meningkatkan efektivitas dan efisiensi pelayanan publik. Penerapan sistem digital tersebut membantu mempercepat proses pelayanan dan meningkatkan transparansi pelayanan kepada masyarakat.

3. Responsivitas dan Akuntabilitas Pelayanan

Responsivitas aparatur pemerintah daerah dalam menangani kebutuhan masyarakat menjadi indikator penting dalam kualitas pelayanan publik. Berdasarkan hasil penelitian, responsivitas aparatur terhadap masyarakat sudah cukup baik, terutama dalam memberikan informasi terkait prosedur pelayanan. Akan tetapi, dalam beberapa kondisi masih ditemukan aparatur yang lambat dalam menanggapi pengaduan dan kebutuhan masyarakat.

Sementara itu, dari aspek akuntabilitas, pemerintah daerah telah berupaya meningkatkan transparansi pelayanan melalui penyediaan informasi pelayanan dan standar operasional prosedur (SOP). Namun, implementasi akuntabilitas pelayanan belum berjalan secara maksimal karena masih adanya keterbatasan pengawasan internal serta rendahnya kesadaran sebagian aparatur terhadap pentingnya pelayanan yang transparan dan bertanggung jawab.

4. Faktor Pendukung dan Penghambat Pelayanan Publik

Hasil penelitian menunjukkan bahwa terdapat beberapa faktor yang mendukung peningkatan kualitas pelayanan publik, antara lain:

1. Adanya kebijakan reformasi birokrasi dari pemerintah.
2. Dukungan teknologi informasi dalam pelayanan administrasi.
3. Komitmen pimpinan instansi dalam meningkatkan kualitas pelayanan.
4. Tersedianya standar operasional pelayanan.

Adapun faktor penghambat yang ditemukan dalam penelitian ini meliputi:

1. Rendahnya disiplin sebagian aparatur pemerintah daerah.
2. Kurangnya pelatihan dan pengembangan kompetensi aparatur.
3. Budaya kerja birokrasi yang masih kurang efektif.
4. Keterbatasan sarana dan prasarana pelayanan.
5. Lemahnya pengawasan terhadap kinerja aparatur.

Pembahasan

Perilaku birokrasi aparatur pemerintah daerah merupakan salah satu faktor utama yang menentukan kualitas pelayanan publik pada era otonomi daerah. Dalam perspektif administrasi publik, birokrasi tidak hanya berfungsi sebagai pelaksana kebijakan pemerintah, tetapi juga sebagai pelayan masyarakat. Oleh karena itu, aparatur pemerintah dituntut untuk memiliki perilaku kerja yang profesional, disiplin, responsif, dan akuntabel.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa profesionalisme aparatur memiliki pengaruh positif terhadap kualitas pelayanan publik. Aparatur yang memiliki kompetensi dan kemampuan kerja yang baik cenderung mampu memberikan pelayanan secara cepat, tepat, dan sesuai dengan kebutuhan masyarakat. Temuan ini sejalan dengan konsep birokrasi modern yang menekankan pentingnya profesionalisme dan efektivitas dalam penyelenggaraan pemerintahan.

Selain profesionalisme, responsivitas aparatur juga menjadi faktor penting dalam meningkatkan kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik. Aparatur yang responsif akan mampu memahami kebutuhan masyarakat serta memberikan solusi terhadap berbagai permasalahan pelayanan. Namun, dalam praktiknya masih ditemukan sikap birokrasi yang lambat dan kurang tanggap terhadap pengaduan masyarakat. Hal ini menunjukkan bahwa reformasi birokrasi masih perlu ditingkatkan, terutama dalam membangun budaya kerja yang berorientasi pada pelayanan publik.

Dari aspek akuntabilitas, penelitian ini menunjukkan bahwa transparansi pelayanan publik mulai mengalami peningkatan melalui penerapan standar operasional prosedur dan penggunaan teknologi informasi. Meskipun demikian, pengawasan terhadap pelaksanaan pelayanan masih perlu diperkuat agar tercipta pelayanan yang bersih dan bebas dari praktik maladministrasi.

Pada era otonomi daerah, pemerintah daerah memiliki kewenangan yang lebih luas dalam mengelola pelayanan publik. Oleh karena itu, keberhasilan pelayanan publik sangat bergantung pada kualitas sumber daya manusia aparatur pemerintah daerah. Reformasi perilaku birokrasi perlu dilakukan secara berkelanjutan melalui peningkatan kompetensi aparatur, penerapan sistem pengawasan yang efektif, serta penguatan etika pelayanan publik.

Dengan demikian, peningkatan kualitas pelayanan publik tidak hanya memerlukan perbaikan sistem administrasi, tetapi juga perubahan perilaku birokrasi aparatur pemerintah daerah agar lebih profesional, transparan, dan berorientasi pada kepentingan masyarakat.

Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan mengenai perilaku birokrasi aparatur pemerintah daerah dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik pada era otonomi daerah, dapat disimpulkan bahwa perilaku birokrasi memiliki pengaruh yang sangat penting terhadap kualitas pelayanan publik. Perilaku aparatur pemerintah daerah yang profesional, disiplin, responsif, dan akuntabel mampu mendorong terciptanya pelayanan publik yang lebih efektif, efisien, dan berorientasi pada kepuasan masyarakat.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa sebagian aparatur pemerintah daerah telah menunjukkan perubahan perilaku yang lebih baik dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat, terutama dalam aspek keramahan pelayanan, penyediaan informasi, dan penerapan sistem pelayanan berbasis teknologi informasi. Namun demikian, masih ditemukan beberapa kendala, seperti rendahnya disiplin aparatur, lambannya respons terhadap kebutuhan masyarakat, kurang optimalnya pengawasan, serta budaya kerja birokrasi yang belum sepenuhnya profesional.

Selain itu, faktor pendukung peningkatan kualitas pelayanan publik meliputi adanya reformasi birokrasi, dukungan teknologi informasi, komitmen pimpinan, dan penerapan standar operasional pelayanan. Sementara itu, faktor penghambat meliputi keterbatasan sumber daya manusia, kurangnya pelatihan aparatur, lemahnya pengawasan, dan keterbatasan sarana serta prasarana pelayanan.

Dengan demikian, peningkatan kualitas pelayanan publik pada era otonomi daerah tidak hanya memerlukan pembaruan sistem administrasi, tetapi juga reformasi perilaku birokrasi aparatur pemerintah daerah secara berkelanjutan agar mampu mewujudkan tata kelola pemerintahan yang baik (*good governance*).

Saran

Berdasarkan kesimpulan penelitian, maka penulis memberikan beberapa saran sebagai berikut:

- 1) Pemerintah daerah perlu meningkatkan kompetensi aparatur melalui pendidikan dan pelatihan secara berkelanjutan guna menciptakan aparatur yang profesional dan berkualitas dalam memberikan pelayanan publik.
- 2) Peningkatan disiplin dan etika pelayanan aparatur perlu dilakukan melalui pengawasan yang lebih efektif serta penerapan sistem evaluasi kinerja secara berkala.
- 3) Pemerintah daerah perlu memperkuat penerapan teknologi informasi dalam pelayanan publik agar pelayanan menjadi lebih cepat, transparan, dan efisien.
- 4) Diperlukan adanya penguatan budaya kerja birokrasi yang berorientasi pada kepentingan masyarakat sehingga aparatur pemerintah mampu memberikan pelayanan yang responsif dan akuntabel.
- 5) Pimpinan instansi pemerintah daerah diharapkan mampu memberikan teladan serta mendorong terciptanya reformasi birokrasi yang berkelanjutan guna meningkatkan kualitas pelayanan publik pada era otonomi daerah.

- 6) Penelitian selanjutnya diharapkan dapat mengembangkan kajian yang lebih luas mengenai reformasi birokrasi dan kualitas pelayanan publik dengan menggunakan pendekatan serta variabel penelitian yang berbeda.

DAFTAR PUSTAKA

- Agustino, Leo. 2017. *Dasar-Dasar Kebijakan Publik*. Bandung: Alfabeta.
- Dwiyanto, Agus. 2018. *Mewujudkan Good Governance Melalui Pelayanan Publik*. Yogyakarta: Gadjah Mada University Press.
- Hardiyansyah. 2018. *Kualitas Pelayanan Publik: Konsep, Dimensi, Indikator, dan Implementasinya*. Yogyakarta: Gava Media.
- Hasibuan, Malayu S.P. 2019. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Huberman, A. Michael, dan Matthew B. Miles. 2014. *Analisis Data Kualitatif*. Jakarta: Universitas Indonesia Press.
- Keban, Yeremias T. 2019. *Enam Dimensi Strategis Administrasi Publik: Konsep, Teori, dan Isu*. Yogyakarta: Gava Media.
- Moleong, Lexy J. 2018. *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Bandung: Remaja Rosdakarya.
- Ndraha, Taliziduhu. 2017. *Kybernology (Ilmu Pemerintahan Baru)*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Pasolong, Harbani. 2019. *Teori Administrasi Publik*. Bandung: Alfabeta.
- Ratminto, dan Atik Septi Winarsih. 2017. *Manajemen Pelayanan: Pengembangan Model Konseptual, Penerapan Citizen's Charter dan Standar Pelayanan Minimal*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Sedarmayanti. 2020. *Reformasi Administrasi Publik, Reformasi Birokrasi, dan Kepemimpinan Masa Depan*. Bandung: Refika Aditama.
- Siagian, Sondang P. 2016. *Filsafat Administrasi*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Sugiyono. 2021. *Metode Penelitian Kualitatif, Kuantitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Thoha, Miftah. 2017. *Birokrasi dan Politik di Indonesia*. Jakarta: RajaGrafindo Persada.
- Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah.
- Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.
- Weber, Max. 1947. *The Theory of Social and Economic Organization*. New York: Oxford University Press.