

ANALISIS PERILAKU ORGANISASI DALAM MENINGKATKAN KUALITAS PELAYANAN PUBLIK DI PROVINSI BENGKULU

Oktaviana Nurti¹, Zulya Ardila Putri²

Universitas Muhammadiyah Bengkulu

E-Mail: oktaviananurti762@gmail.com¹, zulya4188@gmail.com²

Abstrak - Pelayanan publik yang berkualitas merupakan tuntutan utama dalam penyelenggaraan pemerintahan daerah. Kualitas pelayanan publik sangat dipengaruhi oleh perilaku organisasi aparatur pemerintah sebagai pelaksana layanan. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis peran perilaku organisasi dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik di Provinsi Bengkulu. Metode penelitian yang digunakan adalah metode kualitatif dengan pendekatan deskriptif melalui studi literatur dan analisis kebijakan pelayanan publik daerah. Hasil penelitian menunjukkan bahwa perilaku organisasi yang meliputi sikap kerja pegawai, budaya organisasi, kepemimpinan, dan motivasi kerja memiliki pengaruh signifikan terhadap kualitas pelayanan publik. Peningkatan kualitas pelayanan publik di Bengkulu dapat diwujudkan melalui pembentukan budaya kerja yang profesional, kepemimpinan yang efektif, serta peningkatan kompetensi dan etika aparatur.

Kata Kunci: Perilaku Organisasi, Pelayanan Publik, Aparatur Pemerintah, Bengkulu.

PENDAHULUAN

Pelayanan publik merupakan salah satu fungsi utama pemerintah dalam memenuhi kebutuhan masyarakat. Kualitas pelayanan publik menjadi indikator keberhasilan penyelenggaraan pemerintahan yang baik (good governance). Namun, dalam praktiknya, pelayanan publik di daerah masih sering menghadapi berbagai permasalahan seperti rendahnya disiplin aparatur, kurangnya responsivitas, serta budaya kerja yang belum optimal.

Provinsi Bengkulu sebagai salah satu daerah otonom juga menghadapi tantangan dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik. Perilaku organisasi aparatur pemerintah memegang peranan penting dalam menentukan efektivitas dan efisiensi pelayanan. Oleh karena itu, diperlukan analisis mendalam mengenai bagaimana perilaku organisasi dapat berkontribusi dalam peningkatan kualitas pelayanan publik di Bengkulu.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan metode kualitatif dengan pendekatan deskriptif. Data diperoleh melalui studi literatur terhadap buku, jurnal ilmiah, serta dokumen kebijakan pelayanan publik di Provinsi Bengkulu. Teknik analisis data dilakukan dengan cara mengkaji dan menginterpretasikan konsep-konsep perilaku organisasi yang relevan dengan praktik pelayanan publik.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Peran Sikap dan Motivasi Aparatur

Sikap kerja aparatur yang positif dan motivasi yang tinggi menjadi faktor penting dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik. Aparatur yang memiliki kesadaran akan tugas dan tanggung jawabnya akan memberikan pelayanan yang ramah, cepat, dan tepat.

Budaya Organisasi dalam Pelayanan Publik

Budaya organisasi yang menekankan profesionalisme, integritas, dan orientasi pelayanan masyarakat dapat mendorong peningkatan kualitas layanan. Di Bengkulu, penguatan budaya kerja aparatur menjadi salah satu strategi penting dalam reformasi birokrasi.

Kepemimpinan dan Kualitas Pelayanan

Kepemimpinan yang efektif mampu memberikan teladan, arahan, serta motivasi kepada aparatur. Pemimpin yang berorientasi pada pelayanan publik akan mendorong terciptanya perilaku kerja yang produktif dan responsif terhadap kebutuhan masyarakat.

KESIMPULAN

Perilaku organisasi memiliki peran yang sangat penting dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik di Provinsi Bengkulu. Faktor-faktor seperti sikap kerja, motivasi, budaya organisasi, dan kepemimpinan berpengaruh signifikan terhadap kinerja aparatur pelayanan publik. Oleh karena itu, pemerintah daerah perlu memperkuat pembinaan perilaku organisasi melalui peningkatan kompetensi, pembentukan budaya kerja yang profesional, serta kepemimpinan yang berorientasi pada pelayanan masyarakat.

DAFTAR PUSTAKA

Dwiyanto, A. (2018). Manajemen Pelayanan Publik. Yogyakarta: Gadjah Mada University Press.
Robbins, S. P. (2017). Perilaku Organisasi. Jakarta: Salemba Empat.
Sedarmayanti. (2019). Sumber Daya Manusia dan Produktivitas Kerja. Bandung: Mandar Maju.