

Pengaruh Perilaku Birokrasi Terhadap Diskriminasi Pelayanan pada Pusat Kesehatan Manisa Kecamatan Baranti Kabupaten Sidenreng Rappang

Sri Wirdana¹, Badollah², Muliani S³, Herman Dema⁴

1,2,3,4. Magister Ilmu Administrasi Publik, Program Pascasarjana, Universitas Muhammadiyah Sidenreng Rappang Sulawesi Selatan, Indonesia

sriwirdana@gmail.com¹, badollah@yahoo.co.id², muliani76@gmail.com³, herman.lppmstisip@gmail.com⁴

Abstrak Latar belakang penelitian ini belum terciptanya keadilan dan persamaan. Pelayanan publik pada sektor kesehatan belum optimal ditandai dengan rumitnya prosedur yang dialami, keluhan masyarakat yang masih tinggi. Penelitian ini bertujuan untuk memahami pengaruh perilaku birokrasi terhadap diskriminasi pelayanan, fakto-faktor yang mempengaruhi perilaku birokrasi terhadap diskriminasi pelayanan kesehatan di Puskesmas manisa kecamatan Baranti kabupaten Sdenreng Rappang. Tujuan yang ingin dicapai dalam penelitian ini yaitu terlaksananya pelayanan yang ramah, baik, dan tidak diskriminatif, meningkatkan pelayanan publik yang baik dan benar dan adil, meningkatkan kualitas pengambilan keputusan, mencegah penyalagunaan wewenang. Penelitian ini menggunakan tipe deskriptif kuantitatif dengan tabel persentase. Dengan teknik pengumpulan data melalui observasi, wawancara, kuisiner, studi pustaka. Hasil penelitian menunjukkan bahwa perilaku birokrasi terhadap diskriminasi pelayanan di Puskesmas Manisa sangat berpengaruh yang dapat menimbulkan terjadinya diskriminasi yaitu pada perilaku berokrasi itu sendiri sangat berpengaruh 96,86 %, hierarki kewenangan 98,51 % sangat berpengaruh, personaisasi 99,62 % sangat berpengaruh dan yang menjadi faktor-faktor perilaku organisasi yaitu (individu, kelompok, struktur).98,14 % sangat berpengaruh.

Kata Kunci — Perilaku Birokrasi dan pelayanan

I. PENDAHULUAN

Fungsi pemerintah sebagai pelayan masyarakat. Secara teoritis ada tiga fungsi utama yang harus dijalankan pemerintah tanpa melihat status masyarakat yang dilayani. Selain itu pemerintah juga diharuskan untuk menerapkan prinsip keadilan dalam menjalankan fungsi-fungsi tersebut. Artinya

pelayanan yang diberikan pemerintah tidak boleh diberikan secara berbeda-beda. Pelayanan diberikan tanpa memandang status, pangkat, golongan dari masyarakat dan semua warga masyarakat mempunyai hak yang sama atas pelayanan tersebut sesuai dengan peraturan yang berlaku. Secara teoritis konsep birokrasi sebenarnya berupaya

mengimplementasikan prinsip organisasi yang baik yang dimaksudkan untuk memperbaiki efisiensi administrasi, meskipun birokrasi yang berbelit-belit justru menimbulkan efek yang tidak baik. Dalam birokrasi terdapat aturan yang rasional, struktur organisasi dan proses berdasarkan pengetahuan teknis dan dengan efisiensi yang setinggi-tingginya. Disamping diberikan makna yang cukup positif tersebut, birokrasi dimaknai sebagai suatu proses yang berbelit-belit, waktu yang lama, yang pada akhirnya memunculkan anggapan bahwa birokrasi tidak efisien dan bahkan tidak adil. Permasalahan yang muncul yaitu belum terciptanya keadilan dan persamaan (diskriminasi pelayanan). Pelayanan publik pada sektor kesehatan belum optimal ditandai dengan rumitnya prosedur yang dialami, keluhan masyarakat yang masih tinggi, sehingga tujuan yang ingin dicapai yaitu tujuan utamanya adalah dibutuhkan pelayanan yang baik, ramah dan tidak diskriminatif, meningkatkan pelayanan publik yang baik dan benar, meningkatkan kualitas pengambilan kebijakan dan pengambilan keputusan, mencegah penyalagunaan wewenang. Sehingga penelitian ini bertujuan untuk memahami pengaruh perilaku birokrasi terhadap diskriminasi pelayanan, faktor-faktor yang

memengaruhi perilaku birokrasi terhadap diskriminasi pelayanan. Perilaku diskriminasi muncul sebagai salah satu perilaku menyimpan yang sudah tentu terjadi dengan sendirinya. Perilaku diskriminasi dapat terkonsruksi dari lingkungan organisasi yang memiliki berbagai informasi. Menurut Dood dalam Liliweri (2005:218) diskriminasi merupakan perilaku yang ditujukan untuk mencegah suatu kelompok lain yang berusaha memiliki atau mendapatkan sumber daya.

Konsep birokrasi ideal Weber ada 7 dalam Robbins (2008) sebagai berikut : 1) Spesialisasi pekerjaan yaitu pekerjaan dilakukan dalam kesederhanaan, rutinita, dan mendefinisikan tugas dengan baik. 2) hirarki kewenangan yang jelas yaitu sebuah struktur multi tingkat yang formal, dengan posisi hirarki yang lebih rendah berada dibawah survisi dan kontrol yang lebih tinggi, 3) Formalisasi yang tinggi yaitu semua anggota organisasi diseleksi dalam basis kualifikasi yang didemonstrasikan dengan pelatihan, pendidikan atau latihan formal. 4) pengambilan keputusan mengenai penempatan pegawai yang didasarkan atas kemampuan, yaitu keputusan tentang seleksi dan promosi didasarkan atas kualitas teknis, kemampuan dan prestasi para calon. 5) bersifat tidak pribadi yaitu diterapkan secara seragam

dan tanpa perasaan pribadi untuk menghindari keterlibatan dengan kepribadian individual dan preferensi pribadi pada anggota. 6) jejak karir bagi para pegawai, yaitu diharapkan mengejar karir dalam organisasi. Sebagai imbalan atas komitmen terhadap karier tersebut, para pegawai mempunyai masa jabatan. 7) kehidupan organisasi yang dipisahkan dengan jelas dari kehidupan pribadi. Sedangkan perilaku organisasi menjelaskan yaitu suatu disiplin ilmu yang mempelajari bagaimana seharusnya perilaku tingkat individu, tingkat kelompok, serta dampaknya terhadap kinerja (kinerja individu, kelompok maupun organisasi). Menurut Duncan dalam Susatyo Herlambang (2017:3) perilaku organisasi adalah bidang baru dari ilmu tingkah laku yang dikembangkan dengan titik perhatiannya pada pemahaman perilaku manusia dan lebih banyak menekankan pada aspek-aspek lain yang perlu dipertimbangkan dalam perilaku organisasi.

Konsep birokrasi menurut Albrow (2007:112-113 dalam ahmad 2011:11) digunakan sejak tahun 1745 oleh Vincent de Gounnay untuk menerangkan pemerintah Prusia. Birokrasi lahir tepat pada waktunya, tatkala pemeliharaan ketertiban dan ketentraman dan kemudian upaya untuk mencapai tujuan yang telah ditetapkan menempati prioritas

pertama. Penerangan konsep ini berlangsung secara luas dan berkembang di negara industri di Eropa dan Amerika. Birokrasi secara etimologi berarti kekuasaan dibelakang meja atau meminjam definisi Lance Castle adalah orang-orang yang digaji yang berfungsi dalam pemerintahan. Dalam kacamata Wam birokrasi adalah aparat pemerintah (pegawai negeri), yang yang dalam jargon korpri sebagai abdi negara (yang melayani negara) bukan sebagai abdi rakyat (civil servant) yang melayani masyarakat.

Birokrasi juga dapat diartikan sebagai government by bureaus, yaitu pemerintahan biro oleh personil yang diangkat oleh penguasa. Kadangkala boirokrasi diartikan sebagai pemerintahan yang kaku, macet, dan segala tuduhan ang negatif terhadap instansi yang berkuasa. Albrow (2007: 1-4 dalam ahmad 2011:11) juga mengakuibahwa salah satu tokoh yang berjasa mempopulerkan istilah birokrasi dalam Honore de Balzac melalui novelnya yang berjudul *Les Employes*. Birokrasi berasal dari bahasa Prancis "bureau" yang berarti kantor.

Konsep birokrasi mengaplikasikan prinsip-prinsip organisasi yang dimaksudkan untuk memperbaiki efisiensi administrasi, meskipun birokrasi yang keterlaluan serngkali justru menimbulkan efek tidak baik.

Secara konsep menurut Blau (dalam Ahmad 2011:12) bahwa birokrasi adalah organisasi yang ditujukan untuk memaksimalkan efisiensi dalam administrasi. Sementara ilmuwan yang sangat berpengaruh dalam pengembangan teori birokrasi menurut Albrow adalah dalam ilmu sosial, beberapa konsep administrasi kantor banyak dipengaruhi oleh pemikiran Max Weber yang merupakan seorang sosiolog Jerman dan ahli hukum. Ia mengilustrasikan birokrasi sebagai suatu institusi yang tidak berdiri sendiri tetapi selalu terkait dengan legitimasi dan otoritas.

Perilaku organisasi adalah suatu disiplin ilmu yang mempelajari bagaimana seharusnya perilaku tingkat individu, tingkat kelompok serta dampaknya terhadap kinerja (baik kinerja individu, kelompok, maupun organisasi). Organisasi menurut Stephen P. Robbins adalah unit sosial yang dengan sengaja diatur terdiri atas dua orang atau lebih, yang berfungsi secara relatif terus menerus untuk mencapai sasaran atau serangkaian sasaran bersama. Perilaku adalah sikap dan tindakan. Perilaku organisasi menurut Stephen P. Robbins adalah bidang studi yang mempelajari dampak perorangan, kelompok, dan struktur pada perilaku dalam organisasi dengan tujuan mengaplikasikan pengetahuan semacam itu untuk

memperbaiki efektivitas organisasi.

Perilaku Diskriminasi muncul sebagai salah satu perilaku menyimpang (*deviant behavior*) yang sudah tentu terjadi dengan sendirinya. Perilaku diskriminasi dapat terkonstruksi dari lingkungan organisasi yang memiliki berbagai informasi, artinya perilaku diskriminasi yang merupakan perilaku yang menfragmentasikan sosial atas perbedaan-perbedaan yang ada (ras, kultur, agama, jenis kelamin, struktur sosial ekonomi) dapat dilakukan oleh individu, kelompok dalam organisasi dengan memperoleh informasi dari lingkungan organisasi.

Berkembangnya pelayanan kesehatan, memberikan peluang yang besar kepada masyarakat untuk mencapai derajat kesehatan yang lebih baik. Akan tetapi indikasi diskriminasi seolah tidak luput mewarnai penyelenggaraan instrumen kebijakan tersebut, salah satu penyebab yaitu adanya sikap dan perilaku petugas kesehatan yang diskriminatif (Ferdinandus Kainakimu, 2008). Perlakuan diskriminasi membuat masyarakat merasa enggan memanfaatkan pelayanan kesehatan yang disediakan (Amelia Maika dkk, 2007:71).

Fakta-fakta perilaku diskriminasi dalam pelayanan kesehatan sebenarnya sudah menghiasi media massa, dengan

berbagai kasus-kasus karena keterbatasan dan perbedaan pelayanan yang dirasakan masyarakat. Sehingga terkadang pengurus administrasi ini mengakibatkan pasien terlayani (Dwiyanto, dkk 2003:33)

Secara garis besar diskriminasi dibedakan menjadi dua, diskriminasi langsung dan diskriminasi tidak langsung. Diskriminasi langsung terjadi ketika hukum peraturan, kebijakan jelas-jelas menyebutkan karakteristik tertentu, seperti jenis kelamin, ras dan sebagainya dan menghambat adanya peluang yang sama. Sementara, diskriminasi tidak langsung terjadi saat peraturan yang bersifat netral menjadi diskriminasi ketika diterapkan di lapangan.

Ada beberapa macam diskriminasi yang banyak berkembang di masyarakat, salah satunya diskriminasi kelamin. Diskriminasi ini merupakan perbedaan sikap dan perlakuan terhadap sesama manusia berdasarkan perbedaan jenis kelamin. Perlakuan diskriminasi ini biasanya menimpa kepada kaum perempuan yang dianggap lebih lemah dibandingkan kaum laki-laki.

Kemudian ada diskriminasi ras yang beranggapan segolongan ras tertentu bahwa rasnya itulah yang paling unggul dibandingkan dengan golongan ras lain, atau lebih dikenal dengan istilah rasisme. Selain itu ada g

diskriminasi rasial, yang kurang lebih sama dengan diskriminasi ras. Bedanya diskriminasi model ini lebih mengarah karena perbedaan kulit. Kasus ini sering menimpa kepada orang-orang yang memiliki kulit gelap yang hidup dilingkungan masyarakat yang mayoritas memiliki warna kulit lebih terang.

Selanjutnya diskriminasi sosial, diskriminasi ini merupakan perbedaan sikap dan perlakuan terhadap sesama manusia berdasarkan kedudukan sosialnya. Sikap diskriminasi ini biasanya menimpa golongan kaum menengah ke bawah yang sering dijumpai di lembaga birokrasi dan lainnya. Disamping beberapa diskriminasi tersebut, ada juga diskriminasi terhadap tempat kerja yang sering juga menimpa kepada beberapa individu. Diskriminasi ini bisa terjadi dalam berbagai macam bentuk, seperti dari struktur gaji, cara penerimaan karyawan, strategi yang diterapkan dalam kenaikan jabatan, hingga kondisi kerja yang secara umum bersifat diskriminasi.

Diskriminasi di tempat kerja berarti mencegah seseorang memenuhi aspirasi profesional dan pribadinya tanpa mengindahkan prestasi yang dimilikinya. Dan sering dijumpai pula aktivitas pelayanan kesehatan diikuti dengan sikap yang menunjukkan rendahnya empati para petugas pelayanan

pada pengguna pelayanan. Perilaku ini menjadi kebiasaan yang mudah dijumpai dalam pelaksanaan pelayanan setiap harinya.

Diskriminasi adalah setiap pembatasan, pelecehan, atau pengucilan yang langsung maupun tak langsung didasarkan pada perbedaan manusia atas dasar agama, suku, ras, etnik, kelompok, golongan, status sosial, status ekonomi, jenis kelamin, bahasa, keyakinan politik, yang berakibat pengangguran, penyimpangan atau penghapusan pengakuan, pelaksanaan atau penggunaan hak asasi manusia dan kebebasan dasar dalam kehidupan baik individual maupun kolektif dalam bidang politik, ekonomi, hukum, sosial, budaya dan aspek kehidupan lainnya. Perlakuan diskriminasi sangat bertentangan dengan Undang-Undang Dasar 1945 beserta amandemennya.

Pelayanan adalah sistem manajemen, diorganisir untuk menyediakan hubungan pelayanan yang berkesinambungan antara waktu pemesanan dan waktu itu diterima dan digunakan dengan tujuan yang memuaskan pelanggan dalam jangka panjang. Artinya pelayanan adalah suatu usaha untuk membantu menyiapkan (mengurus) apa yang diperlukan oleh orang lain.

Pelayanan merupakan serangkaian kegiatan, karena itu merupakan suatu proses. Sebagai

proses pelayanan berlangsung secara rutin dan berkesinambungan yang meliputi seluruh kehidupan orang dalam masyarakat Munir, 2000 :13). Yang dimaksud pelayanan umum adalah setiap kegiatan yang dilakukan oleh pihak lain yang ditujukan guna memenuhi kepentingan orang banyak. Pelayanan publik (public services) oleh birokrasi publik adalah merupakan salah satu perwujudan dari fungsi aparatur negara sebagai abdi masyarakat di samping sebagai abdi negara. Pelayanan publik oleh birokrasi publik dimasukkan untuk mensejahterahkan dari suatu negara kesejahteraan.

Pelayanan publik dapat diartikan sebagai pemberian layanan keperluan orang atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan. Sementara itu, kondisi masyarakat saat ini telah terjadi suatu perkembangan yang sangat dinamis, tingkat kehiupan masyarakat yang semakin baik, merupakan indikasi dari yang dialami oleh masyarakat (Thoha, dalam Hardiyansyah 2011:14). Hal ini berarti masyarakat semakin sadar akan apa yang menjadi hak dan kewajibannya sebagai warga negara dalam hidup bermasyarakat, berbangsa dan bernegara. Masyarakat semakin berani untuk mengajukan

tuntutan, keinginan dan aspirasinya kepada pemerintah. Masyarakat semakin kritis dan semakin berani untuk melakukan kontrol terhadap apa yang dilakukan oleh pemerintahnya.

Menurut Moenir (dalam Jendro 2014:91) pelayanan umum adalah kegiatan yang dilakukan oleh seseorang atau sekelompok orang dengan landasan faktor material melalui sistem, prosedur, dan metode tertentu dalam rangka usaha memenuhi kepentingan orang lain sesuai haknya. Pelayanan umum adalah segala bentuk barang atau jasa, baik dalam rangka upaya kebutuhan masyarakat maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan perundang-undangan.

Menurut Zeithaml, Parasuraman & Berry (1990 dalam Jendro 2014 : 92), mengemukakan 5 indikator pelayanan yang terdiri dari :

1. Tangible atau keterampilan fisik, artinya pelayanan yang diberikan diwujudkan dalam bentuk tampakan fisik seperti gedung, peralatan, pegawai dan fasilitas-fasilitas layanan lainnya.
2. Reliability atau reliabilitas adalah kemampuan untuk menyelenggarakan pelayanan yang dijanjikan secara akurat.
3. Responsiveness atau responsivitas adalah kerelaan untuk menolong customers dan menyelenggarakan pelayanan secara ikhlas.

4. Assurance atau kepastian adalah pelayanan harus diberikan secara pasti.
5. Empathy atau adanya perlakuan dan perhatian yang diberikan pemerintah kepada masyarakat.

Pemberian pelayanan publik oleh aparatur pemerintah kepada masyarakat sebenarnya merupakan implikasi dari fungsi aparat negara sebagai pelayan masyarakat. Karena itu, kedudukan aparatur pemerintah dalam pelayanan umum sangat strategis karena akan sangat menentukan sejauhmana pemerintah mampu memberikan pelayanan yang sebaik-baiknya bagi masyarakat, yang dengan demikian akan menentukan sejauhmana negara telah menjalankan perannya dengan baik sesuai dengan tujuan pendiriannya.

Untuk mewujudkan pelayanan yang optimal. Tiga prinsip yang harus dikembangkan oleh organisasi penyedia pelayanan antara lain :

1. Ketersediaan Pelayanan (Service availability)

Ketersediaan pelayanan diartikan tersedianya sarana dan prasarana pelayanan yang berkaitan dengan sistem maupun komponen yang terus-menerus dapat dioperasionalkan dengan waktu yang cukup lama. Ketersediaan pelayanan akan menjamin proses pelayanan sehingga tingkat kegagalan dapat

diatasi. Ketersediaan pelayanan juga akan melindungi serta meningkatkan kepercayaan publik. Ketersediaan pelayanan merupakan persyaratan yang sangat penting dimiliki penyelenggara pelayanan.

2. Keterjangkauan (Accessibility)

Pelayanan publik dalam bidang kesehatan, pendidikan, administrasi umum, infrastruktur umum lainnya yang diselenggarakan birokrasi pemerintah bertujuan meningkatkan kesejahteraan sosial warga negara. Karenanya akses kepada proses pembuatan yang menentukan alokasi pelayanan serta akses kepada proses pembuatan yang menentukan alokasi pelayanan serta akses kepada penyelenggara pelayanan yang menentukan pendistribusian pelayanan tersebut menjadi sangat penting dalam pencapaian pemerataan pelayanan.

3. Kesesuaian (Adaptability)

Sebagai segala bentuk jasa pelayanan, baik dalam bentuk barang publik maupun jasa publik, yang pada prinsipnya menjadi tanggung jawab dan dilaksanakan oleh instansi pemerintah baik itu di level pemerintah daerah sampai pemerintah pusat, baik lembaga departemen maupun non departemen, pelayanan publik sesungguhnya memerlukan adaptabilitas layanan yakni kemampuan untuk menyesuaikan dengan perubahan dan tuntutan

dari pengguna, dalam hal ini masyarakat.

Konsep pelayanan publik yang dilakukan oleh pemerintah terhadap warga negaranya merupakan amanah konstitusi dimana warga negara tidak hanya ditempatkan sebagai pelanggan, pemahaman makna publik dalam pelayanan perlu dipahami, baik dalam perkembangan historis atau latar belakang munculnya dan aplikasinya dalam pelayanan publik.

Pelayanan publik menurut Sinembala (dalam Jendro 2014:115) adalah sebagai kegiatan setisp kegiatan yang dilakukan oleh pemerintah terhadap sejumlah manusia yang memiliki setiap kegiatan yang menguntungkan dalam suatu kumpulan atau kesatuan, dan menawarkan kepuasan meskipun hasilnya tidak terikat pada suatu produk secara fisik. Sedangkan menurut Dadang Juliantara (dalam jendro 2014:115) menyatakan bahwa pelayanan adalah suatu bentuk kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh instansi pemerintah baik pusat maupun daerah.

Pelayanan publik tidak lepas dari administrasi publik, seperti yang disampaikan Janet Denhardt dan Robert Denhardt, pelayanan publik merupakan salah satu isu tujuan penting dari administrasi publik yang meliputi penyelenggaraan pemberian jasa-jasa publik, urusan-urusan

publik serta pemberian pelayanan publik adil dan tidak diskriminatif. Konsep pelayanan publik yang dilakukan oleh pemerintah terhadap warga negaranya merupakan amanah konstitusi dimana warga negara tidak hanya ditempatkan sebagai pelanggan, namun lebih ditempatkan sebagai pemilik yang dapat mempengaruhi arah dan bentuk pelayanan yang akan diselenggarakan.

II. METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan tipe penelitian deskriptif dan jenis penelitian kuantitatif yaitu yang bertujuan untuk menggambarkan permasalahan secara sistematis, faktual dan aktual yang terjadi di lokasi penelitian dan untuk menjelaskan tentang Pengaruh Perilaku Organisasi terhadap Diskriminasi Pelayanan pada Puskesmas Manisa Kecamatan Baranti Kabupaten Sidenreng Rappang. Teknik pengumpulan data melalui observasi, wawancara, kuesioner dan studi literatur. Analisis yang digunakan adalah melalui

pendekatan deskriptif, yaitu menjawab dan memecahkan masalah-masalah dengan melakukan pemahaman dan pendalaman secara menyeluruh dan utuh dari obyek yang diteliti agar diperoleh gambaran yang jelas, dimana tahapan dalam analisis data adalah menyeleksi data, klarifikasi data, tabulasi data dan standarisasi data.

III. HASIL DAN PEMBAHASAN

A. Pengaruh Perilaku Birokrasi terhadap Diskriminasi Pelayanan pada Pusat Kesehatan Masyarakat Manisa Kecamatan Baranti Kabupaten Sidrap.

Untuk memperoleh data yang akurat tentang hal-hal berhubungan dengan Pengaruh Perilaku Birokrasi terhadap Diskriminasi Pelayanan pada Pusat Kesehatan Masyarakat Manisa Kecamatan Baranti Kabupaten Sidrap. Maka diadakan penelitian dengan cara menyebar kuisisioner atau angket pada beberapa responden.

Tabel 1.1 Tanggapan Reponden Mengenai Pengaruh Perilaku Birokrasi terhadap Diskriminasi Pelayanan pada Puskesmas Manisa

No.	Kategori	Skor (X)	Frekuensi (F)	(F . X)	Persentase (%)
1.	Sangat berpengaruh	5	92	460	85,18
2.	Berpengaruh	4	15	60	13,88
3.	Cukup berpengaruh	3	1	3	0,92
4.	Kurang berpengaruh	2	0	0	0
5.	Tidak berpengaruh	1	0	0	0
Total			108	523	100

$$\text{Rata-rata skor} = \frac{523}{108} = \frac{4,84}{5} = 0,9685 \times 100 = 96,85 \%$$

Sumber : Hasil Angket Juni 2017

Berdasarkan tabel diatas, dapat diketahui bahwa tanggapan responden mengenai pengaruh perilaku birokrasi terhadap diskriminasi pelayanan pada puskesmas Manisa, 92 responden yang memilih kategori sangat berpengaruh dengan nilai persentase 85,18 persen. Yang memilih kategori berpengaruh adalah 15 responden dengan nilai persentase 13,88 persen, 1 responden memilih kategori cukup berpengaruh dengan

persentase 0,92, yang berada dalam kategori kurang dan tidak berpengaruh masing-masing 0 responden.

Dari kelima indikator mengenai yang dijelaskan diatas, maka dapat disimpulkan bahwa perilaku birokrasi terhadap diskriminasi di Puskesmas Manisa sangat berpengaruh dengan rata-rata skor 96,85 persen karena kebanyakan responden memilih kategori berpengaruh pada pembahasan tersebut.

Tabel 1.2 Tanggapan Responden Mengenai Perilaku Birokrasi terhadap Diskriminasi Pelayanan dilihat dari Spesialisasi Pekerjaan di Puskesmas Manisa

No.	Kategori	Skor (X)	Frekuensi (F)	(F . X)	Persentase (%)
1.	Sangat berpengaruh	5	34	170	31,48
2.	Berpengaruh	4	34	136	31,48
3.	Cukup berpengaruh	3	7	21	6,48
4.	Kurang berpengaruh	2	8	16	7,41
5.	Tidak berpengaruh	1	25	25	23,14
Total			108	368	100
Rata-rata skor = $\frac{368}{108} = \frac{3,40}{5} = 0,6814 \times 100 = 68,14 \%$					

Sumber : Hasil Angket Juni 2017

Berdasarkan tabel diatas, dapat diketahui bahwa tanggapan responden perilaku birokrasi terhadap diskriminasi pelayanan dilihat dari spesialisasi pekerjaan di Puskesmas Manisa, 34 responden yang memilih kategori sangat berpengaruh dengan nilai persentase 31,48 persen. Yang memilih kategori berpengaruh adalah 34 responden dengan nilai

persentase 31,48 persen, 7 responden memilih kategori cukup berpengaruh dengan persentas 6,48 persen, yang berada dalam kategori kurang berpengaruh sebanyak 8 responden dengan persentase 7,41 persen. Sedangkan yang milih tidak berpengaruh 25 responden dengan persentase 23,14 persen.

Dari kelima indikator skor 68,14 ersen karena mengenai yang dijelaskan diatas, kebanyakan berpengaruh pada maka dapat disimpulkan bahwa pembahasan tersebut berpengaruh denganrata-rata

Tabel 1.3 Tanggapan Responden Mengenai Perilaku Birokrasi terhadap Diskriminasi Pelayanan dilihat dari Hierarki kewenangan di Puskesmas Manisa

No.	Kategori	Skor (X)	Frekuensi (F)	(F . X)	Persentase (%)
1.	Sangat berpengaruh	5	102	510	94,44
2.	Berpengaruh	4	4	16	3,70
3.	Cukup berpengaruh	3	2	6	1,85
4.	Kurang berpengaruh	2	0	0	0
5.	Tidak berpengaruh	1	0	0	0
Total			108	532	100
Rata-rata skor = $\frac{532}{108} = \frac{4,92}{5} = 0,9851 \times 100 = 98,51 \%$					

Sumber : Hasil Angket Juni 2017

Berdasarkan tabel diatas, dapat diketahui bahwa tanggapan responden mengenai perilaku birokrasi terhadap diskriminasi pelayanan mempengaruhi hierarki kewenangan di Puskesmas Manisa. 102 responden yang memilih kategori sangat berpengaruh dengan nilai persentase 94,44 persen. Yang berada dalam kategori berpengaruh adalah 4 responden dengan nilai persentase 3,70

persen, 2 responden memilih kategori cukup berpengaruh, sedangkan yang berada dalam kaegori kurang dan tidak berpengaruh masing-masing adalah 0 responden.

Dari kelima indikator menganai yang dijelaskan diatas, kebanyakan responden memilih kategori sangat berpengaruh pada pembahasan tersebut dengan rata-rata skor 98,51 persen.

Tabel 1.4 Tanggapan Responden Mengenai Perilaku Birokrasi terhadap Diskriminasi Pelayanan dilihat dari Penempatan Pegawai yang didasarkan atas Kemampuan Pegawai Pada Puskesmas Manisa

No.	Kategori	Skor (X)	Frekuensi (F)	(F . X)	Persentase (%)
1.	Sangat berpengaruh	5	18	90	16,66
2.	Berpengaruh	4	40	160	37,04
3.	Cukup berpengaruh	3	10	30	9,25
4.	Kurang berpengaruh	2	5	10	4,62
5.	Tidak berpengaruh	1	35	35	32,40
Total			108	325	100

$$\text{Rata-rata skor} = \frac{325}{108} = \frac{3,00}{5} = 0,6018 \times 100 = 60,18 \%$$

Sumber : Hasil Angket Juni 2017

Berdasarkan tabel diatas, dapat diketahui 18 responden yang memilih kategori sangat berpengaruh dengan nilai persentase 16,66 persen. Yang memilih kategori berpengaruh adalah 40 responden dengan nilai persentase 37,40 persen, 10 responden memilih kategori cukup berpengaruh dengan nilai persentase 9,25 persen, yang berada dalam kategori kurang berpengaruh sebanyak 5

responden dengan persentase 4,62 persen sedangkan yang memilih tidak berpengaruh 35 responden dengan persentase 32,40 persen.

Dari kelima indikator mengenai yang dijelaskan diatas, maka dapat disimpulkan bahwa dalam pembahasan ini berada pada kategori cukup berpengaruh dengan rata-rata skor 60,18 persen.

Tabel 1.5 Tanggapan Responden Mengenai Perilaku Birokrasi terhadap Diskriminasi Pelayanan dilihat dari Jejak Karier Bagi para Pegawai Pada Puskesmas Manisa

No.	Kategori	Skor (X)	Frekuensi (F)	(F . X)	Persentase (%)
1.	Sangat berpengaruh	5	16	80	14,81
2.	Berpengaruh	4	60	240	55,56
3.	Cukup berpengaruh	3	13	39	12,03
4.	Kurang berpengaruh	2	2	4	1,85
5.	Tidak berpengaruh	1	17	17	15,74
Total			108	380	100
Rata-rata skor = $\frac{380}{108} = \frac{3,51}{5} = 0,7037 \times 100 = 70,37 \%$					

Sumber : Hasil Angket Juni 2017

Berdasarkan tabel diatas, dapat diketahui bahwa tanggapan responden yang memilih sangat berpengaruh adalah 16 responden dengan persentase 14,81 persen. Yang memilih kategori berpengaruh adalah 60 responden dengan nilai persentase 55,56 persen. 13 responden memilih kategori cukup berpengaruh dengan persentase 12,03. Sedangkan yang

berada pada dalam kategori berpengaruh dan tidak berpengaruh masing-masing adalah 2 dan 17 responden, dengan masing-masing persentase 1,85 persen dan 15,74 persen.

Dari kelima indikator diatas, maka dapat disimpulkan kebanyakan responden memilih kategori berpengaruh dengan rata-rata skor 70,37 persen.

Tabel 1.6 Tanggapan Responden Mengenai Perilaku Birokrasi terhadap Diskriminasi Pelayanan dilihat dari Profesionalisasi pada Puskesmas Manisa

No.	Kategori	Skor (X)	Frekuensi (F)	(F . X)	Persentase (%)
1.	Sangat berpengaruh	5	106	530	98,15
2.	Berpengaruh	4	2	8	1,85
3.	Cukup berpengaruh	3	0	0	0
4.	Kurang berpengaruh	2	0	0	0
5.	Tidak berpengaruh	1	0	0	0
Total			108	538	100
Rata-rata skor = $\frac{538}{108} = \frac{4,89}{5} = 0,9962 \times 100 = 99,62 \%$					

Sumber : Hasil Angket Juni 2017

Berdasarkan tabel diatas, dapat diketahui bahwa tanggapan responden dalam kategori sangat berpengaruh 106 responden dengan nilai persentase 98,15 persen. Yang berada dalam kategori berpengaruh 2 responden dengan nilai persentase 1,85 persen. Sedangkan yang berada pada kategori cukup berpengaruh,

kurang berpengaruh dan tidak berpengaruh masing-masing adalah 0 responden.

Dari kelima indikator maka dapat disimpulkan bahwa pembahasan diatas berada pada kategori sangat berpengaruh dengan rata-rata skor 99,62 karena kebanyakan responden memilih kategori tersebut.

B. Faktor-faktor yang memengaruhi perilaku birokrasi terhadap diskriminasi pelayanan kesehatan pada pusat kesehatan masyarakat Manisa Kabupaten sidrap.

Tabel 1.7 Tanggapan Responden Mengenai Perilaku Birokrasi terhadap Diskriminasi Pelayanan dilihat dari Individu, Kelompok, Struktur (Perilaku Organisasi)

No.	Kategori	Skor (X)	Frekuensi (F)	(F . X)	Persentase (%)
1.	Sangat berpengaruh	5	98	490	90,74
2.	Berpengaruh	4	10	40	9,25
3.	Cukup berpengaruh	3	0	0	0
4.	Kurang berpengaruh	2	0	0	0
5.	Tidak berpengaruh	1	0	0	0
Total			108	530	100
Rata-rata skor = $\frac{530}{108} = \frac{4,90}{5} = 0,9881 \times 100 = 98,14 \%$					

Sumber : Hasil Angket Juni 2017

Berdasarkan tabel diatas dapat diketahui bahwa responden yang memilih kategori sangat berpengaruh sebanyak 98 responden dengan nilai persentase 90,74 persen, kategori berpengaruh ada 10 responden dengan persentase 9,25 persen. Sedangkan yang berada pada kategori cukup berpengaruh, kurang berpengaruh dan tidak berpengaruh masing-masing 0 responden.

Dari kelima indikator maka dapat disimpulkan bahwa pembahasan diatas berada pada kategori sangat berpengaruh dengan rata-rata skor 98,14 persen.

IV. KESIMPULAN

Pengaruh perilaku birokrasi terhadap diskriminasi pelayanan pada Puskesmas Manisa kecamatan Baranti Kabupaten Sidenreng Rappang antara lain :

1. Pengaruh perilaku birokrasi terhadap diskriminasi pelayanan pada puskesmas Manisa kecamatan Baranti kabupaten Sidenreng Rappang. Sangat tinggi pengaruhnya yang signifikan yaitu kehidupan organisasi yang dipisahkan dengan jelas dari kehidupan pribadi inilah yang masih belum optimal penerapannya sehingga dapat menimbulkan diskriminasi pelayanan.

2. Yang dapat menimbulkan diskriminasi pelayanan kesehatan pada puskesmas Manisa kecamatan Baranti Kabupaten Sidrap yaitu perilaku birokrasi itu sendiri, hierarki kewenangan, personalisasi.
3. Faktor-faktor yang mempengaruhi perilaku birokrasi terhadap diskriminasi pelayanan kesehatan pada Puskesmas Manisa kecamatan Baranti kabupaten Sidenreng Rappang, adalah faktor individu itu sendiri, kelompok dan struktur.

DAFTAR PUSTAKA

- [1] Agustino, Ferdinand. 2008. *Pengantar Kebijakan Negara*. Bina Cipta. Jakarta.
- [2] Ahmad, Jamaluddin. 2011. *Perilaku Birokrasi dan Pengambilan Keputusan*. Badan Penerbit UNM. Makassar
- [3] Arikunto, S. 2006. *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik*, edisi revisi. Rineka Cipta: Jakarta.
- [4] Albrow, Martin, 2007 *"Birokrasi"* Terjemahan (Cetakan Keempat) Tiara Wacana. Yogyakarta.
- [5] Blau, Peter M. dan Marshall W. Meyer. 2000. *"Birokrasi dalam Masyarakat Modern"*. Edisi Kedua. Universitas Indonesia Press. Jakarta

- [6] Dwiyanto, Agus. 2012. "Reformasi Pelayanan Publik". Policy Brief.: Pusat Studi Kependudukan dan Kebijakan, Gadjah Mada University Press. Yogyakarta.
- [7] _____, 2015. "Manajemen Pelayanan Publik : Peduli, Inklusif, dan Kolaboratif". Gadjah Mada University Press. Yogyakarta.
- [8] Hardiansyah. 2011. "Kualitas Pelayanan Publik (Konsep, Dimensi, indikator dan Implementasi)". GravaMedia. Yogyakarta.
- [9] _____ Herlambang, Susatyo. 2017. *Perilaku Organisasi*. Citra Sains. Surakarta.
- [10] Kamaruddin. 2016. *Administrasi dan Pelayanan Publik Teori dan Aplikasi*. Ombak. Yogyakarta.
- [11] Liliweri. 2005. *Prasangka & Konflik : Komunikasi Lintas Budaya Masyarakat Multikultur*. LkiS Pelangi Aksara. Yogyakarta.
- [12] Mahmudi. 2010. *Manajemen Kinerja Sektor Publik*. Edisi kedua Upp STIM YKPN. Yogyakarta.
- [13] Moenir, H.A.S. 2010. *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*. PT. Bumi Aksara, Jakarta.
- [14] Ndraha, Taliziduhu. 2003. "Kybernology (ilmu Pemerintahan Baru)". Jilid 2 PT. Rineka Cipta. Jakarta.
- [15] Robbins, Stephen P. dan Timothy A. Judge. 2008. "Perilaku Organisasi" (Edisi Duabelas) buku I. Salemba Empat. Jakarta.
- [16] Said, M. Mas'ud. 2007. "Birokrasi di Negara Birokratis". UPT. Penerbitan Universitas Muhammadiyah Malang. Malang.
- [17] Salusu, J. 2008. "Pengambilan Keputusan Strategik Untuk Organisasi Publik dan Organisasi Nonprofit". (Cetakan Kesepuluh) Grasindo. Jakarta.
- [18] Sedarmayanti. 2004. "Good Governance (Kepemimpinan yang baik)". Mandar Maju. Bandung.
- [19] Septi Atik Winarsi dan Ratminto, 2010. "Manajemen Pelayanan". Pustaka Pelajar. Yogyakarta.
- [20] Sugiyono. 2007. "Statistik Untuk Penelitian" Alfabeta: Bandung.
- [21] Thoha, Miftah. 2007. "Birokrasi dan Politik di Indonesia". PT. RajaGrafinso Persada. Jakarta.
- [22] Yuniarto. 2014. "Manajemen Birokrasi dan Kebijakan". Pustaka Pelajar. Yogyakarta.
- [23] Zainuddin. 2016. "Birokrasi Dalam Pelayanan Publik". Penerbit Ombak. Yogyakarta.

