**PERILAKU STREET-LEVEL BIROKRASI PADA SEKRETARIAT DPRD KABUPATEN KUTAI TIMUR**

**Shella Melinda**

NPM.16.11.1001.3509.278

**ABSTRAK**

Penelitian ini bertujuan ini untuk mengetahui Perilaku Street-Level Birokrasi pada Sekretariat DPRD Kabupaten Kutai Timur. Metode penelitian yang digunakan yaitu pendekatan kualitatif dan tipe penelitian deskriptif. Penelitian ini melakukan pengumpulan yang diperoleh melalui teknik observasi, wawancara, dan dokumentasi. Proses analisis data meliputi reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa perilaku yang baik hal ini ditandai dari sejumlah indikator yang telah diuraikan antara lain indikator Orang-orang (people) yang menunjukkan bahwa terdapat sikap yang menjadi contoh yang baik pegawai yaitu menjaga etika dan sopan santun hal ini dipengaruhi unsur adat yang senantiasa menghormati orang yang lebih tua. Orang-orang yang terlibat dalam bagian terdepan atau street level harus memiliki bekal yang baik dalam memberikan pelayanan publik seperti bersikap ramah dan memberikan informasi yang dibutuhkan oleh tamu yang berkunjung pada Sekretariat daerah DPRD Kabupaten Kutai Timur selama memiliki kepentingan yang jelas. Hubungan antar struktur dapat dikatakan baik karena selalu terjadi koordinasi antar sub bagian namun hal yang menjadi kendala adalah proses penempatan seseorang pegawai yang tidak sesuai dan belum cukup pengalaman sehingga perubahan dalam struktur cukup terasa tapi tidak menganggu pelakasanaan tugas yang berjalan. Kemudian pada indikator teknologi menunjukkan bahwa pegawai Street level dituntut untuk menguasai teknologi informasi dalam melaksanakan tugas dan juga membantu masyarakat dalam memberikan informasi kegiatan anggota DPRD melalui media elektronik ataupun sosial media. Lingkungan kerja street level birokrasi sudah cukup bagus bagi pengunjung hal ini dilakukan pada tamu yang datang akan diarahkan langsung kepada siapa ingin bertemu dan dengan siapa dan apabila jumlahnya banyak maka akan difasilitasi oleh sekretariat dengan menyiapkan tempat dengan kapasitas. Lingkungan kerja mesti didukung pula oleh kesadaran pegawai Steet-Level Birokrasi dalam menempatkan pelayanan publik yang baik sebagai prinsip utama. Hal ini perlu dipahami secara mendasar oleh para pegawai agar menempatkan tamu seperti sebuah raja yang diperlakukan dengan baik, cepat, dan tanggap dalam memberikan pelayanan.

**Kata Kunci:** Street-Level Birokrasi, Sekretariat, DPRD.

***PERILAKU STREET-LEVEL PERILAKU DI SEKRETARIAT DPRD KUTAI TIMUR***

***ABSTRACT***

*This study aims to determine the Behavior of Street-Level Bureaucracy in the East Kutai District Parliament Secretariat. The research method used is a qualitative approach and type of descriptive research. This research conducted a collection obtained through observation, interviews, and documentation. The data analysis process includes data reduction, data presentation, and drawing conclusions. The results showed that good behavior is marked by a number of indicators that have been described, among others, the People indicator which shows that there is an attitude which is a good example of employees, namely maintaining ethics and manners, this is influenced by elements of adat that always respect older people. People involved in the front level or street level must have a good provision in providing public services such as being friendly and providing information needed by guests visiting the Regional Secretariat of the East Kutai District Parliament as long as they have clear interests. The relationship between structures can be said to be good because there is always coordination between subsections, but the problem is the placement process of an employee who is not appropriate and not enough experience so that changes in the structure are felt enough but do not interfere with the implementation of the ongoing tasks. Then the technology indicators show that Street level employees are required to master information technology in carrying out their duties and also assist the public in providing information on the activities of DPRD members through electronic media or social media. The street level bureaucratic work environment is good enough for visitors. This is done to the guests who come will be directed directly to who wants to meet and with whom and if there are a lot of numbers, it will be facilitated by the secretariat by preparing a place with capacity. The work environment must also be supported by the awareness of Steet-Level Bureaucracy employees in placing good public services as the main principle. This needs to be understood fundamentally by the employees in order to place guests like a king who is treated well, fast, and responsive in providing services.*

***Keywords:*** *Street-Level Bureaucracy, Secretariat, DPRD.*

**PENDAHULUAN**

Berdasarkan Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 5 Tahun 2014 Tentang Aparatur Sipil Negara pegawai Aparatur Sipil Negara yang selanjutnya disebut Pegawai ASN adalah pegawai negeri sipil dan pegawai pemerintah dengan perjanjian kerja yang diangkat oleh pejabat pembina kepegawaian dan diserahi tugas dalam suatu jabatan pemerintahan atau diserahi tugas negara lainnya dan digaji berdasarkan peraturan perundang-undangan.

Dalam pelaksanaan tugas dan tanggung jawabnya haruslah tepat waktu dan dapat diterima sesuai rencana kerja yang ditetapkan atau dengan kata lain mempunyai efektivitas dan kinerja yang tinggi. Tanpa kinerja yang baik atau tinggi dari aparatur sulit bagi suatu organisasi dalam proses pencapaian tujuannya ttanpa kinerja yang baik disemua tingkat organisasi, pencapaian tujuan dan keberhasilan organisasi menjadi sesuatu yang sangat sulit dan bahkan mustahil. Oleh karena itu profesionalisme aparatur mesti diperhatikan dalam diri setiap pegawai agar dapat memberikan pelayanan yang maksimal kepada masyarakat (Insani, 2020).

Pegawai yang memiliki tugas untuk memberikan pelayanan secara langsung atau yang berinteraksi langsung dengan pegawai yang dilayani atau masyarakat disebut sebagai birokrat garis-depan (street-level bureaucrats). Istilah ini dipopulerkan oleh Michael Lipsky dalam bukunya yang berjudul Street-level Bureaucracy: Dilemmas of the Individual in Public Services. Dalam prakteknya pemberian pelayanan publik seringkali menuai kritikan dari masyarakat akibat adanya sikap dan perilaku birokrat garis-depan yang kurang mencerminkan adanya keberpihakan kepada masyarakat yang dilayani. Menurut hemat penulis, sikap dan perilaku semacam ini disebabkan karena adanya arogansi yang dimiliki oleh birokrat garis-depan. Sikap arogan bisa muncul ketika produk layanan yang diberikan tidak dapat diperoleh masyarakat dari tempat lain karena sifatnya monopoli. Karena tidak ada pilihan untuk mendapatkan pelayanan jenis ini, maka beberapa dari oknum birokrat garis-depan yang memiliki keinginan untuk mendapatkan keuntungan pribadi memanfaatkan kondisi ini untuk mengeruk keuntungan dari pelayanan yang diberikannya (Hasniati, 2017).

Permasalahan pada street-level bureaucracy terjadi pada aktivitas pelaksanaan tugas. Maka dari itu diperlukan penanganan secara berkesinambungan guna meningkatkan kinerja organisasi yang efektif. Langkah-langkah yang dilakukan tersebut harus juga mencakup aspek struktural dan individual, secara kelembagaan dan lingkungan agar dapat menyentuh semua lini yang bersinggungan langsung dengan masyarakat. Perkembangan organisasi melalui reformasi birokrasi pun tidak lepas dari pembahasan mengingat hal ini sering kali dijadikan sebatas penyampaian verbal dan dipergunakan sarana yang bersifat politis.

Reformasi birokrasi ini dapat dijadikan kekuatan politik pula dalam memperbaiki sistem birokrasi. Oleh karena itu, adanya upaya strategi dan kebijakan yang diterapkan harapannya dapat mewujudkan cerminan birokrasi yang bersih dari korupsi dan berintegritas bahkan dari level bawah suatu sistem pemerintah guna terciptanya pelayanan masyarakat yang baik.

Berdasarkan hasil observasi penulis melihat street-level bureaucracy pada Sekretariat DPRD kabupaten Kutai timur masih memiliki sejumlah kelemahan sebagaimana yang diketahui bahwa Sekretaris DPRD mempunyai tugas menyelenggarakan administrasi kesekretariatan, administrasi keuangan, mendukung pelaksanaan tugas dan fungsi DPRD, dan menyediakan serta mengkoordinasikan tenaga ahli yang diperlukan oleh DPRD sesuai dengan kemampuan keuangan Daerah dan yang terkait dengan pelayanan yaitu penyiapan pelaksanaan dan pelayanan administrasi di bidang humas dan keprotokolan.

Tugas yang dijalankan tersebut masih dilakukan kurang efektif hal ini ditandai dengan lambatnya pelaksanaan tugas administrasi dilaksanakan sehingga mempengaruhi kinerja anggota DPRD oleh karena itu patut ditelusuri aspek perilaku pegawai street-level bureaucracy yang bekerja Sekretariat DPRD kabupaten Kutai melalui sebuah penelitian.

**KERANGKA KONSEP DAN TEORI**

**Perilaku Organisasi**

Perilaku organisasi adalah suatu studi yang menyangkut aspek- aspek tingkah laku manusia dalam organisasi atau suatu kelompok tertentu. Aspek pertama meliputi pengaruh organisasi terhadap manusia, sedang aspek kedua pengaruh manusia terhadap organisasi. Pengertian ini sesuai dengan rumusan Kelly dalam bukunya Organizational Behavior yang menjelaskan bahwa perilaku organisasi di dalamnya terdapat interaksi dan hubungan antara organisasi di satu pihak dan perilaku individu di lain pihak (Wexley, 2005).

Perilaku organisasi berarti mempelajari perilaku dari para anggota organisasi secara keseluruhan akan memberi warna, ciri dan tipe sari situasi organisasi, bagaimana organisasi itu bergerak mencapai tujuan yang telah ditetapkan (Wursanto, 2005), perilaku para anggota organisasi, baik secara individu maupun kelompok.

**Indikator Perilaku Birokrasi**

Perilaku Organisasi sangatlah penting dalam suatu kegiatan organisasi karena setiap orang memiliki perilaku yang tidak sama, maka dari itu dalam mempelajari perilaku organisasi menurut Newstrom dkk (1993) dalam Organizational behavior: Human behavior at work mengemukakan dimensi-dimensi dalam perilaku organisasi yaitu:

1. Orang-orang (people), membentuk sistem sosial intern organisasi, mereka terdiri dari orang-orang dan kelompok, baik kelompok besar maupun kelompok kecil, Selain itu ada kelompok yang lebih resmi dan formal.
2. Struktur, menentukan hubungan resmi orang-orang dalam organisasi. Berbagai pekerjaan yang berbeda diperlukan untuk melakukan semua aktivitas organisasi, ada manajer dan pegawai.
3. Teknologi, menyediakan sumber daya yang digunakan orang-orang untuk bekerja dan sumber daya itu mempengaruhi tugas yang mereka dapat menghasilkan banyak hal dengan tangan kosong. Jadi, mereka mendirikan bangunan, merancang, mesin menciptakan proses kerja dan merakit sumber daya.
4. Lingkungan, semua organisasi beroperasi di dalam lingkungan luar, organisasi tidak berdiri sendiri. Ia merupakan bagian dari sistem yang lebih besar yang banyak memuat unsur lain, seperti pemerintah, keluarga dan organisasi lainnya. Semua unsur ini saling mempengaruhi dalam suatu sistem yang rumit yang menjadi corak hidup sekelompok orang.

**Street-Level Bureaucracy**

Street-level bureaucracy membahas tentang birokrasi pelayanan publik yang berhadapan langsung dengan masyarakat. Birokrat level bawah menghadapai tugas-tugas yang mempunyai karakteristik-karateristik seperti pengambilan kebijakan controversial, membuat kebijakan-kebijakan personal dan langsung (immediate), redistibutif dan alokatif, menghadapai reaksi personal dari masyarakat, dipengaruhi oleh karakter komunitas dan pengatur konflik dalam masyarakat (Nurmandi, 2010).

Realitas administrasi publik dalam birokrasi ‘streetlevel’ adalah bahwa ia tidak dapat beroperasi secara hirarkis karena badan tersebut harus bergantung pada ‘street-level’ birokrat untuk memberikan layanan.

Sebagaimana birokrat tingkat jalanan dipaksa untuk mengembangkan mekanisme untuk klien karena keterbatasan sumber daya dan kondisi kerja, maka sikap negatif yang berkembang. Lipsky mengusulkan tiga bidang perubahan untuk administrasi publik yang akan memungkinkan birokrat ‘street-Level’ untuk menjadi lebih responsif dan simpatik terhadap dukungan individu masyarakat (Kholifah, 2013).

Lipsky (1980) berpendapat bahwa praktek street level bureaucracy tersebut merupakan mekanisme untuk mengatasi situasi yang sulit, yaitu sebagai upaya untuk keluar dari situasi frustatif antara besarnya permintaan pelayanan dan keterbatasan sumber daya yang dimiliki. Apalagi dalam kenyataannya permintaan peningkatan pelayanan seperti tidak pernah berhenti. Selanjutnya Lipsky (1980) mendeskripsikan kekuatan dan kelemahan yang dimiliki oleh street-level bureaucracy. Kekuatan street level bureaucracy:

1. Street-level bureaucracy sebagai pemberi pelayanan secara langsung artinya bahwa para birokrat ini yang memberikan pelayanan langsung kepada para customernya (publik).
2. Sebagai birokrat yang memberikan sanksi dan membatasi kehidupan masyarakat sesuai dengan kebijakan atau prosedur-prosedur yang telah ditetapkan. Para birokrat ini mengarahkan orang bertindak dalam konteks kehidupan sosial.
3. Mereka menentukan kelayakan warga negara untuk tunjangan pemerintah dan sanksi. Mereka mengawasi pelayanan (servis) warga dalam menerima program tersebut. Jadi, secara tersirat street level bureaucracy memediasi aspek hubungan konstitusional warga negara. Singkatnya, mereka memegang kunci ke dimensi kewarganegaraan.

**METODE PENELITIAN**

Penelitian ini dilaksanakan di Kantor Sekretariat DPRD Kabupaten Kutai Timur, penelitian ini melibatkan staf yang yang memiliki peran sebagai Street-Level Birokrasi di Kantor Sekretariat DPRD Kabupaten Kutai Timur. Adapun jenis penelitian ini adalah penelitian kualitatif.

Adapun subyek penelitian ini terdiri dari: (1) Pegawai Sub Bagian Humas dan Protokol Sekretariat DPRD kabupaten Kutai Timur 3 Orang, (2) Pegawai Sub Bagian Bagian Tata Usaha, Kepegawaian dan Rumah Tangga, Sekretariat DPRD Kabupaten Kutai Timur 3 Orang (3) Masyarakat/Pengunjung di Sekretariat DPRD Kabupaten Kutai Timur 2 Orang. Teknik pengumpulan data merupakan langkah yang paling utama dalam penelitian, karena tujuan utama dari penelitian adalah mendapatkan data. Pengumpulan data dilakukan dengan cara yaitu :Wawancara, Observasi, dan Dokumentasi. Aktifitas dalam analisis data, yaitu data reduction, data display, dan conclusion drawing/verification.

**HASIL PENELITIAN**

**Orang-orang (people)**

Pada indikator ini merupakan bagian yang membentuk sistem sosial intern organisasi, mereka terdiri dari orang-orang dan kelompok, baik kelompok besar maupun kelompok kecil, Selain itu ada kelompok yang lebih resmi dan formal.

Berdasarkan hasil wawancara dengan informan maka dapat diketahui bahwa petugas telah dibekali dengan pelatihan yang mendorong mereka untuk memberikan pelayanan publik yang baik saat bertugas pelatihan yang diberikan seperti tau tata cara melayani para tamu yang datang dengan baik.

Berdasarkan hasil wawancara dapat diketahui bahwa terdapat sikap yang menjadi contoh yang baik pegawai yaitu menjaga etika dan sopan santun hal ini dipengaruhi unsur adat yang senantiasa menghormati orang yang lebih tua.

Berdasarkan hasil wawancara dapat diketahui bahwa orang-orang yang terlibat dalam bagian terdepan atau street level harus memiliki bekal yang baik dalam memberikan pelayanan publik seperti bersikap ramah dan memberikan informasi yang dibutuhkan oleh tamu yang berkunjung pada Sekretariat daerah DPRD Kabupaten Kutai Timur selama memiliki kepentingan yang jelas. Hal ini tentu akan dikonfirmasi oleh pegawai frontliner yang bertugas.

**Struktur**

Pada indikator ini struktur menentukan hubungan resmi orang-orang dalam organisasi. Berbagai pekerjaan yang berbeda diperlukan untuk melakukan semua aktivitas organisasi, ada manajer dan pegawai. Untuk menguraikan hal ini maka perlu dijelaskan terlebih dahulu mengenai struktur yang dimiliki Sekretariat DPRD Kabupaten Kutai Timur.

Pegawai street level mendapat arahan dari masing-masing bagian untuk membantu tamu atau masyarakat yang ingin bertanya hal ini didasarkan pada tugas yang secara struktural diberikan.

Berdasarkan hasil wawancara dapat diketahui bahwa terdapat dua aspek yang dapat diperhatikan struktur organisasi yang ada yakni memungkinkan arahan diberikan secara vertikal dengan kata lain mendapat arahan dari pimpinan misalnya pelayanan keperluan pimpinan, menyiapkan bahan dan data yang diperlukan oleh Pimpinan Dewan dan legalisasi SPPD pelayanan administratif tersebut merupakan hal yang wajib dilakukan karena menyesuaikan pada tugas dan fungsi pegawai.

Berdasarkan hasil wawancara dapat diketahui bahwa hubungan antar struktur dapat dikatakan baik karena selalu terjadi koordinasi antar sub bagian namun hal yang menjadi kendala adalah proses penempatan seseorang pegawai yang tidak sesuai dan belum cukup pengalaman sehingga perubahan dalam struktur cukup terasa tapi tidak menganggu pelakasanaan tugas yang berjalan.

Berdasarkan hasil wawancara dengan informan dapat dipahami bahwa struktur yang dibentuk sesuai dengan apa yang dilaksanakan oleh pegawai meskipun telah terjadi perubahan struktur akan tetapi fungsi yang melekat dapat dilaksanakan hal ini disebabkan adanya kekompakan pegawai dalam melaksanakan tugas mereka hal ini ditemui pada pegawai Street Level Birokrasi Sekretariat DPRD Kabupaten Kutai Timur.

**Teknologi**

Pada aspek ini menyoroti teknologi, menyediakan sumber daya yang digunakan orang-orang untuk bekerja dan sumber daya itu mempengaruhi tugas yang mereka dapat menghasilkan banyak hal dengan tangan kosong. Jadi, mereka mendirikan bangunan, merancang, mesin menciptakan proses kerja dan merakit sumber daya.

Hasil wawancara menunjukkan bahwa pegawai Street level dituntut untuk menguasai teknologi informasi dalam melaksanakan tugas dan juga membantu masyarakat dalam memberikan informasi kegiatan anggota DPRD melalui media elektronik ataupun sosial media.

Berdasarkan hasil wawancara dapat diketahui bahwa penguasaan teknologi informasi sangat penting untuk dikuasai pegawai Street Level yang bekerja di Sekretariat DPRD Kabupaten Kutai Timur mengingat kondisi saat ini yang memungkinkan terjadi pembatasan secara sosial akibat masalah virus corona.

Berdasarkan hasil wawancara dapat diketahui bahwa sarana teknologi yang menjadi pendukung utama pekerjaan yang dilakukan pegawai adalah komputer yang dinilai masih kurang dalam hal jumlah. Hal ini mesti evaluasi kembali oleh pemerintah Kabupaten Kutai Timur untuk mengadakan atau menambah peralatan kantor seperti komputer atau laptop yang digunakan oleh para pegawai khususnya pada pegawai bagian front line atau pegawai yang berfungsi sebagai street level birokrasi. Hanya teknologi sidik jari yang efektif pemakaiannya sejauh ini dalam mendisiplinkan pegawai.

**Lingkungan**

Semua organisasi beroperasi di dalam lingkungan luar, organisasi tidak berdiri sendiri. Ia merupakan bagian dari sistem yang lebih besar yang banyak memuat unsur lain, seperti pemerintah, keluarga dan organisasi lainnya. Semua unsur ini saling mempengaruhi dalam suatu sistem yang rumit yang menjadi corak hidup sekelompok orang.

Berdasarkan hasil wawancara dapat diketahui bahwa terdapat kelemahan dalam aktivitas kerja di lingkungan Sekretariat DPRD Kabupaten Kutai Timur yaitu banyak pegawai yang tidak memiliki analisis jabatan. Analisis jabatan adalah suatu kegiatan pengumpulan data/informasi yang menyangkut tentang sesuatu jabatan/pekerjaan untuk menetapkan uraian jabatan/pekerjaan dan persyaratan jabatan/pekerjaan.

Berdasarkan hasil wawancara dapat diketahui bahwa hanya sedikit pegawai yang mengabaikan peraturan semua dilaksanakan sesuai dengan aturan adapun masalah ketidakdiplinan yaitu cara berpakaian yang masih keluar dari jadwal seragam dinas harian yang di tentukan oleh pemerintah. Namun hal tersebut tidak begitu mempengaruhi lingkungan kerja pegawai yang tetap melaksanakan tugas bersama pegawai lainnya secara harmonis karena adanya etika dan sopan santun yang masih dijaga pada lingkungan kerja Sekretariat DPRD Kabupaten Kutai Timur.

Berdasarkan hasil wawancara dapat diketahui bahwa lingkungan kerja street level birokrasi sudah cukup bagus bagi pengunjung hal ini dilakukan pada tamu yang datang akan diarahkan langsung kepada siapa ingin bertemu dan dengan siapa dan apabila jumlahnya banyak maka akan difasilitasi oleh sekretariat dengan menyiapkan tempat dengan kapasitas.

Berdasarkan hasil wawancara dapat dipahami bahwa lingkungan kerja mesti didukung pula oleh kesadaran pegawai Steet-Level Birokrasi dalam menempatkan pelayanan publik yang baik sebagai prinsip utama. Hal ini perlu dipahami secara mendasar oleh para pegawai agar menempatkan tamu seperti sebuah raja yang diperlakukan dengan baik, cepat, dan tanggap hal menunjukkan penghargaan terhadap orang-orang atau masyarakat yang bertemu dengan aparatur dan pejabat.

Secara keseluruhan hasil penelitian terkait perilaku street-level birokrasi pada Sekretariat DPRD Kabupaten Kutai Timur menunjukkan perilaku yang baik perilaku organisasi menyangkut aspek- aspek tingkah laku manusia dalam organisasi atau suatu kelompok tertentu. Aspek pertama meliputi pengaruh organisasi terhadap manusia, sedang aspek kedua pengaruh manusia terhadap organisasi, secara garis besar perilaku organisasi di dalamnya terdapat interaksi dan hubungan antara organisasi di satu pihak dan perilaku individu di lain pihak (Wexley, 2005). Perilaku yang baik ditunjukkan dalam penelitian ini hal ini ditandai dari sejumlah indikator yang telah diuraikan antara lain indikator Orang-orang (people) yang menunjukkan bahwa petugas telah dibekali dengan pelatihan yang mendorong mereka untuk memberikan pelayanan publik yang baik saat bertugas pelatihan yang diberikan seperti mengetahui tata cara melayani para tamu yang datang dengan baik. Kemudian terdapat sikap yang menjadi contoh yang baik pegawai yaitu menjaga etika dan sopan santun hal ini dipengaruhi unsur adat yang senantiasa menghormati orang yang lebih tua. Orang-orang yang terlibat dalam bagian terdepan atau street level harus memiliki bekal yang baik dalam memberikan pelayanan publik seperti bersikap ramah dan memberikan informasi yang dibutuhkan oleh tamu yang berkunjung pada Sekretariat daerah DPRD Kabupaten Kutai Timur selama memiliki kepentingan yang jelas.

Kemudian pada indikator struktur menunjukkan bahwa terdapat dua aspek yang dapat diperhatikan struktur organisasi yang ada yakni memungkinkan arahan diberikan secara vertikal dengan kata lain mendapat arahan dari pimpinan misalnya pelayanan keperluan pimpinan, menyiapkan bahan dan data yang diperlukan oleh Pimpinan Dewan dan legalisasi SPPD pelayanan administratif tersebut merupakan hal yang wajib dilakukan karena menyesuaikan pada tugas dan fungsi pegawai. Kemudian hubungan antar struktur dapat dikatakan baik karena selalu terjadi koordinasi antar sub bagian namun hal yang menjadi kendala adalah proses penempatan seseorang pegawai yang tidak sesuai dan belum cukup pengalaman sehingga perubahan dalam struktur cukup terasa tapi tidak menganggu pelakasanaan tugas yang berjalan.

Struktur yang dibentuk sesuai dengan apa yang dilaksanakan oleh pegawai meskipun telah terjadi perubahan struktur akan tetapi fungsi yang melekat dapat dilaksanakan hal ini disebabkan adanya kekompakan pegawai dalam melaksanakan tugas mereka hal ini ditemui pada pegawai Street Level Birokrasi Sekretariat DPRD Kabupaten Kutai Timur.

Kemudian pada indikator teknologi menunjukkan bahwa pegawai Street level dituntut untuk menguasai teknologi informasi dalam melaksanakan tugas dan juga membantu masyarakat dalam memberikan informasi kegiatan anggota DPRD melalui media elektronik ataupun sosial media. Hal ini bertujuan agar masyarakat dapat mengawasi dan memantau kegiatan-kegiatan anggota DPRD Kabupaten Kutai Timur. Penguasaan teknologi informasi sangat penting untuk dikuasai pegawai Street Level yang bekerja di Sekretariat DPRD Kabupaten Kutai Timur mengingat kondisi saat ini yang memungkinkan terjadi pembatasan secara sosial akibat masalah virus corona.

Sarana teknologi yang menjadi pendukung utama pekerjaan yang dilakukan pegawai adalah komputer yang dinilai masih kurang dalam hal jumlah. Hal ini mesti evaluasi kembali oleh pemerintah Kabupaten Kutai Timur untuk mengadakan atau menambah peralatan kantor seperti komputer atau laptop yang digunakan oleh para pegawai khususnya pada pegawai bagian front line atau pegawai yang berfungsi sebagai street level birokrasi. Hanya teknologi sidik jari yang efektif pemakaiannya sejauh ini dalam mendisiplinkan pegawai.

Pada indikator lingkungan menunjukkan bahwa lingkungan kerja street level birokrasi menjadi harmonis hal ini karena didukung oleh kepemimpinan yang mengayomi bawahan dengan perhatian selayak seorang ibu kepada anaknya sehingga pendekatan kekeluargaan membuat lingkungan kantor menjadi harmonis bersama-sama menghadapi situasi yang sulit dan berpikir bersama untuk mencari jalan keluar yang terbaik. Terdapat kelemahan dalam aktivitas kerja di lingkungan Sekretariat DPRD Kabupaten Kutai Timur yaitu banyak pegawai yang tidak memiliki analisis jabatan. Analisis jabatan adalah suatu kegiatan pengumpulan data/informasi yang menyangkut tentang sesuatu jabatan/pekerjaan untuk menetapkan uraian jabatan/pekerjaan dan persyaratan jabatan/pekerjaan.

Selanjutnya pada indikator lingkungan ini juga ditemukan hanya sedikit pegawai yang mengabaikan peraturan semua dilaksanakan sesuai dengan aturan adapun masalah ketidakdiplinan yaitu cara berpakaian yang masih keluar dari jadwal seragam dinas harian yang di tentukan oleh pemerintah. Namun hal tersebut tidak begitu mempengaruhi lingkungan kerja pegawai yang tetap melaksanakan tugas bersama pegawai lainnya secara harmonis karena adanya etika dan sopan santun yang masih dijaga pada lingkungan kerja Sekretariat DPRD Kabupaten Kutai Timur.

Lingkungan kerja street level birokrasi sudah cukup bagus bagi pengunjung hal ini dilakukan pada tamu yang datang akan diarahkan langsung kepada siapa ingin bertemu dan dengan siapa dan apabila jumlahnya banyak maka akan difasilitasi oleh sekretariat dengan menyiapkan tempat dengan kapasitas. Lingkungan kerja mesti didukung pula oleh kesadaran pegawai Steet-Level Birokrasi dalam menempatkan pelayanan publik yang baik sebagai prinsip utama. Hal ini perlu dipahami secara mendasar oleh para pegawai agar menempatkan tamu seperti sebuah raja yang diperlakukan dengan baik, cepat, dan tanggap dalam memberikan pelayanan.

**PENUTUP**

**Kesimpulan**

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan maka dapat diperoleh kesimpulan bahwa hasil penelitian terkait perilaku street-level birokrasi pada Sekretariat DPRD Kabupaten Kutai Timur menunjukkan perilaku yang baik hal ini ditandai dari sejumlah indikator yang telah diuraikan antara lain indikator Orang-orang (people) yang menunjukkan bahwa terdapat sikap yang menjadi contoh yang baik. Hubungan antar struktur dapat dikatakan baik karena selalu terjadi koordinasi antar sub bagian namun hal yang menjadi kendala adalah proses penempatan seseorang pegawai yang tidak sesuai dan belum cukup pengalaman sehingga perubahan dalam struktur cukup terasa tapi tidak menganggu pelakasanaan tugas yang berjalan. Kemudian pada indikator teknologi menunjukkan bahwa pegawai Street level dituntut untuk menguasai teknologi informasi dalam melaksanakan tugas dan juga membantu masyarakat dalam memberikan informasi kegiatan anggota DPRD melalui media elektronik ataupun sosial media. Pada indikator lingkungan menunjukkan bahwa lingkungan kerja street level birokrasi menjadi harmonis hal ini karena didukung oleh kepemimpinan yang mengayomi bawahan dengan perhatian selayak seorang ibu kepada anaknya sehingga pendekatan kekeluargaan membuat lingkungan kantor menjadi harmonis bersama-sama menghadapi situasi yang sulit dan berpikir bersama untuk mencari jalan keluar yang terbaik.

**Saran**

Diperlukan penilaian kepuasan masyarakat yang dipasang di Kantor Sekretariat DPRD Kabupaten Kutai Timur untuk memberikan penilaian masyarakat hasil survei tersebut akan menjadi tolak ukur pelayanan yang diberikan pegawai Street-Level Birokrasi Sekretariat DPRD Kabupaten Kutai Timur. Pemberian penghargaan (reward) dan sangsi (punishment) juga diperlukan oleh birokrasi agar pegawai dapat berhati-hati dan bersemangat dalam melaksanakan tugas yang diberikan oleh pimpinan.

**DAFTAR PUSTAKA**

Hasniati, H. (2017). Sikap dan Perilaku Birokrat Garis-Depan dalam Pelayanan Publik Ditinjau dari Perspektif Islam. UIN Alauddin Makassar.

Insani, N. (2020). Apparatus Professionalism and Public Service Ethics. Journal La Sociale, 1(1), 25-28.

Kholifah, E. (2013). Pemikiran Kritis Tentang Bureaucrat Street Level Theory Oleh Michael Lipsky. Relasi: Jurnal Ekonomi, 18.

Lipsky, M. (1980). Dilemmas of the individual in public services. New York: Russell Sage Foundation, 71.

Newstrom, J. W., Davis, K., & Pierce, J. L. (1993). Organizational behavior: Human behavior at work. Kindle.

Nurmandi, Achmad. 2010. Manajemen Pelayanan Publik. Yogyakarta: Sinergi Visi Utama.

Wexley, Kenneth. M. And Gary A. Yuki. (2005). Perilaku Organisasi dan Psikologi Personalia. Rineka Cipta: Jakarta.

Wursanto, Ignasius. (2005). Dasar-dasar Ilmu Organisasi, edisi kedua.Yogyakarta: Andi.