

Idealnya birokrasi hanya akan bisa memberikan pelayanan kepada masyarakat secara adil apabila mempunyai sikap dan perilaku netral, maksudnya, birokrasi hendaknya bertindak sebagai lembaga administrasi publik yang berorientasi pada pencapaian efisiensi dan efektivitas dalam setiap kegiatannya.

Pendapat lain yang menghubungkan perilaku dengan kualitas pelayanan juga diungkapkan Siagian (1995:174); Rasyid (1997:79); Gaspersz (1997:130); dan Robbins (2003:21) pada intinya mereka mengatakan "terdapat hubungan yang erat antara perilaku dengan kualitas pelayanan". Digunakannya perilaku pegawai sebagai variabel antara karena belum adanya kajian teori yang menghubungkan langsung antara variabel bebas (pemberdayaan dan pengawasan) terhadap variabel tidak bebas (kualitas pelayanan perijinan), artinya harus melalui perantara atau ada teori yang menjembatani yaitu perilaku pegawai terhadap kualitas pelayanan perijinan

Pemberdayaan beserta dimensi-dimensinya yaitu dimensi tujuan, sikap manajemen, pelatihan dan pengembangan, seleksi dan rekrutmen pegawai, struktur dan sistem akan melahirkan perilaku pegawai. Demikian juga perilaku pegawai beserta dimensi-dimensinya yaitu dimensi dorongan, motivasi, sikap dan nilai akan melahirkan kualitas pelayanan perijinan SIUP. Dengan demikian jika pemberdayaan dilakukan dengan baik, maka akan dapat melahirkan perilaku pegawai yang baik pula, perilaku pegawai yang baik (tidak menyimpang) akan dapat melahirkan kualitas pelayanan perijinan.

Selanjutnya, pemberdayaan beserta dimensi-dimensinya terhadap perilaku pegawai akan diuraikan dengan menggunakan pandangan teoretik Clutterbuck dan Kernaghan (2003:210). Pada dimensi tujuan, diyakini akan mampu menciptakan perilaku pegawai yang kondusif, sebab dengan tujuan pemberdayaan yang jelas, pegawai tahu apa yang akan dikerjakan. Bilamana tujuan pemberdayaan kabur dan tidak jelas, akan menciptakan keraguan bagi pegawai yang akan diberdayakan dan sikapnya pun menjadi tidak konsisten. Demikian juga dimensi sikap manajemen, manajer yang memberikan dukungan positif terhadap pemberdayaan membuat pegawai semakin berdaya, mandiri dan semakin lebih mudah menciptakan perilaku pegawai (Clutterbuck dan Kernaghan, 2003:210). Dimensi pelatihan dan pengembangan juga dapat menciptakan perilaku pegawai, karena dengan pelatihan dan pengembangan akan terjadi peningkatan pengetahuan, kemampuan, keterampilan, kompetensi dan wawasan sehingga membuat pegawai lebih mudah mencegah penyimpangan-penyimpangan yang terjadi (Dessler, 2000:253).

Demikian juga dimensi seleksi dan rekrutmen pegawai, mempunyai pengaruh terhadap perilaku pegawai. Seleksi dan penempatan yang tepat atau penerapan prinsip "*the right man on the right job*" merupakan titik awal untuk membentuk perilaku pegawai (Sedarmayanti, 2007:98). Demikian juga dimensi struktur dan sistem sangat penting membentuk perilaku pegawai, sebab dalam struktur dan sistem akan tampak pembagian tugas, fungsi, wewenang dan tanggung jawab secara rasional dan objektif. Pegawai yang memiliki wewenang yang cukup akan membuatnya lebih berdaya. Adanya mekanisme yang sudah baku dan terpolah dengan baik dalam struktur organisasi secara jelas, dan diikuti secara konsisten akan lebih mudah menciptakan perilaku pegawai (Davis, dan Newstrom, 1989:57). Dari uraian-uraian di atas dapat disimpulkan bahwa pemberdayaan beserta dimensi-dimensinya mempunyai pengaruh terhadap perilaku pegawai. Pernyataan ini diperkuat dengan pendapat Thoha (2005 : 4-5); Clutterbuck dan Kernaghan (2003:164-165) dan Sedarmayanti (2007:289).

Kemudian pandangan teoretik dimensi-dimensi perilaku pegawai yang diciptakan Mar'at (1981:11) terhadap kualitas pelayanan akan diuraikan lebih lanjut. Pada dimensi dorongan, ini merupakan mesin penggerak yang ada dalam diri (internal) individu, dimana dorongan itu muncul akibat adanya kebutuhan yang tidak terpenuhi, seperti kebutuhan