

**PATOLOGI BIROKASI DALAM PELAYANAN PUBLIK
(STUDI PELAYANAN PEMBUATAN E-KTP DI UNIT PELAKSANA TEKNIS
DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL KECAMATAN
TAPUNG TAHUN 2016)**

M. Indra Trisianto
E-mail: Indratristianto@gmail.com
Pembimbing : Drs. Erman M, M.Si

Jurusan Ilmu Pemerintahan FISIP Universitas Riau,
Kampus Bina Widya Jl. H.R. Soebrantas Km. 12,5 Simp. Baru Pekanbaru 28293
Telp/Fax. 0761-63277

ABSTRACT

The main obstacle in the implementation of good public services in Indonesia is the bureaucratic pathology that is still felt by the community for the treatment received from government officials. To overcome the bureaucratic pathology, policies are needed that must be carried out consistently by each apparatus and society together. This research is about the forms of existing bureaucratic pathology and government efforts to overcome the bureaucratic pathology. This research was conducted with the aim to find out the forms of bureaucratic pathology and efforts to overcome the bureaucratic pathology in making E-KTP which was carried out in the Tapung District Technical Implementation Unit (UPTD) in 2016. The main problem in this research is that there is still maladministration such as illegal charges made by the E-KTP maker and the low responsiveness of the E-KTP maker in providing services to the community. The theory used in this study is bureaucratic pathology.

Based on the explanation above, it can be concluded that; first, the service for making E-KTP in the Population and Civil Registration UPTD in Tapung Sub-district is still not running optimally because there are still a number of officers who carry out illegal levies. In addition there is still discrimination in service or differences in services provided by the officers to the community and the responsiveness or skills of officers who are still low. Secondly, the efforts made to overcome the bureaucratic pathology that occurred in the Population and Civil Registration UPTD in Tapung Subdistrict were carried out in a structured manner, namely a friendly culture in government-oriented services as a provider to the needs of the community as users need to be further enhanced and important in influencing the level of satisfaction of the community where the service is equitable and without discriminating status and position which is supported by the availability of adequate facilities and infrastructure in the service of population administration, in a fast and appropriate service in accordance with a predetermined time.

Keywords: Bureaucratic Pathology, Bureaucracy, Service

A. PENDAHULUAN

Pembukaan Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945 mengamanatkan bahwa tujuan didirikannya Negara Republik Indonesia, antara lain adalah untuk memajukan kesejahteraan umum dan mencerdaskan kehidupan bangsa. Amanat tersebut mengandung makna negara berkewajiban memenuhi kewajiban setiap warga negara melalui suatu sistem pemerintahan yang mendukung terciptanya penyelenggaraan pelayanan publik yang prima dalam rangka memenuhi kebutuhan dasar dan hak sipil setiap warga negara atas barang publik, jasa publik, dan pelayanan administratif.

Birokrasi merupakan instrumen penting dalam masyarakat yang kehadirannya tak mungkin terelakkan. Birokrasi adalah sebuah konsekuensi logis dari diterimanya hipotesis bahwa negara mempunyai misi suci yaitu untuk mensejahterakan rakyatnya. Untuk itu negara harus terlibat langsung dalam memproduksi barang dan jasa publik yang diperlukan oleh rakyatnya. Negara secara aktif terlibat dalam kehidupan sosial rakyatnya. Untuk itu negara membangun sistem administrasi yang bertujuan untuk melayani kepentingan rakyatnya sesuai yang telah diamanatkan dalam dalam pasal 1 Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik. Dalam melaksanakan pelayanan tentunya ada beberapa asas-asas yang harus di jadikan tolak ukur seperti yang di atur dalam pasal 4 Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik.

Harus kita ketahui juga didalam memberikan pelayanan kepada masyarakat, sikap para aparatur pemerintah seperti kejujuran, cermat, dan disiplin yang tertuang dalam pasal 5

Undang-Undang Nomor 5 Tahun 2014 Tentang Aparatur Sipil Negara (ASN) harus kita perhatikan juga, terlebih yang juga tidak kalah pentingnya kualitas pelayanan merupakan salah satu masalah yang mendapatkan perhatian serius oleh aparatur pemerintah. Penyelenggaraan pelayanan publik harus memiliki standar pelayanan dan dipublikasikan sebagai jaminan adanya kepastian bagi penerima pelayanan.

Dalam Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 pasal 21 menjelaskan tentang komponen standar pelayanan, adapun komponen standar pelayanan sekurang-kurangnya meliputi: dasar hukum, persyaratan, prosedur, jangka waktu penyelesaian, produk pelayanan, biaya, sarana dan prasarana, kompetensi pelaksanaan, pengawasan internal, penanganan pengaduan, jumlah pelaksana, jaminan keamanan dan evaluasi kinerja.

Adanya berbagai kenyataan sehari-hari yang senantiasa kita alami dilingkungan birokrasi pemerintahan pada umumnya, seperti prosedur kerja yang rumit, sering terlihat banyak file yang berserakan, banyak surat yang terlambat sampai di alamat, dokumen-dokumen kurang terjaga, beban kerja tidak merata yang tertumpuk pada seseorang tertentu, suasana kerja yang kurang menyenangkan bahkan mungkin sampai terjadi adanya kemacetan-kemacetan dalam suatu tugas karena kurangnya disiplin aparatur birokrasi pemerintah, kurangnya rasa tanggungjawab, kurang memiliki managerial skill, kemampuan, ketrampilan, serta kering dari konsep, inisiatif maupun daya kreativitas serta dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat yang tidak memuaskan adalah sebagai sebagian penyakit yang diderita oleh suatu birokrasi. Kiranya tidak akan jauh dari kenyataan empirik apabila dikatakan bahwa tidak ada

birokrasi yang betul-betul bebas dari berbagai "penyakit birokrasi" dan sebaliknya tidak ada birokrasi yang "menderita semua penyakit yang mungkin menghinggapinya.

Menurut Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2013 Tentang Administrasi Kependudukan dalam pasal 1 di jelaskan Kartu Tanda Penduduk Elektronik, selanjutnya di singkat E-KTP adalah Kartu Tanda Penduduk yang dilengkapi dengan identitas resmi penduduk sebagai bukti diri yang diterbitkan oleh instansi negara. Program E-KTP diluncurkan oleh Kementrian Dalam Negri Republik Indonesia yang pertama kali di laksanakan pada tahun 2009. Kabupaten Kampar yang menyelenggarakan pelayanan publik khusus pembuatan E-KTP yang di laksanakan di kantor Unit Pelaksana Teknis Dinas (UPTD) Kecamatan sesuai dengan Peraturan Daerah Kabupaten Kampar Nomor 6 Tahun 2012 Tentang Susunan Organisasi dan Tata Kerja Perangkat Daerah Kabupaten Kampar. Selain pembuatan E-KTP, di UPTD Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kampar sendiri melaksanakan berbagai jenis pelayanan lainnya seperti, pembuatan KK, pembuatan surat keterangan pindah dan pembuatan akta pencatatan sipil. Petugas UPTD di Kabupaten Kampar dalam melaksanakan tugasnya dituntut bekerja secara profesional serta mampu secara cepat merespon aspirasi, tuntutan publik dan perubahan lingkungan lainnya dengan cara kerja yang lebih bersahaja dan berorientasi kepada masyarakat daripada berorientasi kepadaatasan seperti yang terjadi selama ini dalam lingkungan birokrasi publik.

Kantor UPTD Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil di Kabupaten Kampar sendiri didirikan di

tiga wilayah Kecamatan yaitu, Kecamatan Kampar kiri dengan jumlah desa sebanyak 20 desa dengan populasi penduduk sebanyak 26.193 jiwa, Kecamatan XIII Koto Kampar dengan jumlah desa sebanyak 19 desa dan populasi penduduk sebanyak 37.811 jiwa, Kecamatan Tapung dengan jumlah desa sebanyak 24 desa dan jumlah populasi penduduk sebanyak 81.309 jiwa. Untuk pelayanan di dua Kecamatan yaitu Kecamatan Kampar Kiri dan XIII Koto Kampar sudah berjalan dengan baik sesuai yang di harapkan, hal tersebut dikarenakan telah melakukan penerapan peraturan dalam pelayanan sesuai yang telah ditentukan dan open recrutmen petugas registrasi sudah sesuai dengan standar dan aturan yang ada. Jumlah populasi penduduk juga mempengaruhi dari hasil pelayanan, bisa kita lihat dari data diatas perbedaan populasi penduduk sangat terlihat dari dua Kecamatan tersebut dengan Kecamatan Tapung.

Tabel 1.1 Jumlah Pembuat dan Penerima E-KTP di UPTD Kependudukan Pencatatan Sipil Kecamatan Tapung Tahun 2016

No	Jumlah Pembuat E-KTP	Jumlah Penerima E-KTP
1	9.300 jiwa	5.375 jiwa

Tabel 1.2 Jumlah Pembuat E-KTP di UPTD Kependudukan Pencatatan Sipil Kecamatan Tapung Tahun 2016

No	Kecamatan	Jumlah Pembuat E-KTP
1	Air Terbit	358
2	Bencah Kelubi	365
3	Gading Sari	452
4	Indra Sakti	277
5	Indrapuri	350
6	Karya Indah	541
7	Kijang Rejo	320
8	Kinantan	215
9	Muara Mahat Batu	356
10	Mukti Sari	230
11	Pagaruyung	196

12	Pancurang Gading	552
13	Pantai Cermin	634
14	Pelambaian	270
15	Petapahan	802
16	Petapahan Jaya	460
17	Sari Galuh	391
18	Sungai Agung	322
19	Sungai Lembu Makmur	231
20	Sungai Putih	411
21	Sibuak	254
22	Sumber Makmur	490
23	Tanjung Sawit	451
24	Tri Manunggal	372
	Jumlah	9.300 jiwa

Sumber: Data UPTD Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kecamatan Tapung tahun 2016.

Masalah yang terjadi saat ini di kantor UPTD Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kecamatan Tapung pada saat itu adalah pelayanan terhadap pembuatan E-KTP yang masih terdapat pungutan liar. Hal tersebut bisa terjadi dikarenakan masyarakat yang ingin mengurus pembuatan E-KTP ataupun pemindahan data pribadi dari tempat tinggal sebelumnya dan ingin menetap di Kecamatan Tapung Kabupaten Kampar mengalami kendala dalam persyaratan, seperti surat keterangan pindah dari Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil dari daerah sebelumnya yang sudah tidak berlaku lagi dikarenakan sudah melawati batas masa berlakunya yaitu melebihi waktu satu bulan. Hal tersebut yang menyebabkan terjadinya pungutan liar atau penggemukan biaya dalam pelayanan pembuatan E-KTP agar pekerjaan tersebut bisa dapat dikerjakan dengan cepat tanpa harus membuat surat keterangan pindah dari daerah sebelumnya. Masalah pungutan liar tersebut sangat bertolak belakang dengan aturan yang ada, seperti yang di jelaskan dalam Peraturan Daerah Kabupaten Kampar Nomor 18 Tahun 2009 Tentang Retribusi Penggantian

Biaya Cetak Kartu Tanda Penduduk Dan Akta Catatan Sipil, dalam pasal 10 ayat (2) menjelaskan tidak adanya pungutan biaya dalam pencetakan E-KTP bagi warga negara Indonesia.

Masalah berikutnya yang terjadi di kantor UPTD Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kecamatan Tapung yaitu rendahnya daya tanggap dan keterampilan petugas dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. Sikap tanggap pegawai dalam memberikan pelayanan yang dibutuhkan dan dapat menyelesaikan pelayanan dengan cepat sesuai jangka waktu yang telah dijanjikan dan hasil pelayanan yang baik. Kecepatan pelayanan yang diberikan merupakan sikap tanggap dari petugas dalam pemberian pelayanan yang dibutuhkan. Namun fakta yang ada di lapangan para petugas pembuat E-KTP di UPTD Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kecamatan Tapung dalam memberikan pelayanan masih kurang baik. Dalam memberikan pelayanan untuk satu masyarakat saja hampir membutuhkan waktu sekitar 30 menit bahkan bisa lebih lama. Tentu hal ini sangat bertentangan dengan aturan yng ada seperti yang tertera dalam SOP pembuatan E-KTP yang telah di tetapkan oleh pemerintah Kabupaten Kampar. Dalam SOP tersebut lama waktu dalam proses memberikan pelayanan untuk satu orang hanya memakan waktu sekitar 15 sampai 20 menit. Dalam hal ini kualitas petugas pembuatan E-KTP menjadi sorotan karena kemampuannya yang masih kurang baik. Bukan itu saja yang menjadi masalah, bahkan 2 dari 3 petugas pembuat E-KTP yang ada di Kantor UPTD Kependudukan dan Pencatatan Sipil pendidikan terakhirnya hanya sampai Sekolah Menengah Atas saja dan tidak ada mengikuti pelatihan administratif,

tentu hal tersebut sangat berpengaruh terhadap kualitas sumber daya manusianya.

Tabel 1.3 Daftar Nama Petugas Pembuat E-KTP Berdasarkan Tingkat Pendidikan

No	Nama Petugas	Pendidikan Terakhir
1	Hengky Kurniawan	S1 Administrasi Publik
2	Lisa Kusuma Dewi	SMK
3	Romanika Sandi	SMK

Sumber: Data UPTD Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kecamatan Tapung tahun 2016.

B. RUMUSAN MASALAH

Berdasarkan latar belakang di atas dapat ditarik perumusan masalah sebagai berikut:

1. Bagaimana bentuk-bentuk patalogi birokrasi dalam pelayanan pembuatan E-KTP di UPTD Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kecamatan Tapung di tahun 2016?
2. Bagaimana upaya mengatasi patologi birokrasi dalam pelayanan pembuatan E-KTP di UPTD Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kecamatan Tapung?

C. LANDASAN TEORI

1. Patologi Birokrasi

Menurut Sondang P. Siagian(1994 : 35-81), secara umum patologi birokrasi adalah penyakit dalam birokrasi Negara yang muncul akibat perilaku para birokrat dan kondisi yang membuka kesempatan untuk itu, baik yang menyangkut politis, ekonomis, sosial kultural dan teknologikal. Gejala patologi dalam birokrasi, menurut Sondang P. Siagian (1994:35-145), bersumber pada lima masalah pokok yaitu :

- a. Persepsi gaya manajerial para pejabat di lingkungan birokrasi.

Sudah diakui secara universal, bahwa keseluruhan perilaku dan gaya manajerial yang seyogianya digunakan oleh para pejabat pimpinan pada semua jenjang hirarki organisasi adalah bertumpu pada gaya yang demokratik. Persepsi yang tidak tepat dan perilaku serta gaya manajerial yang menyimpang dari prinsip-prinsip demokrasi, dapat menjadi penyebab timbulnya patologi tertentu dalam birokrasi pemerintahan.

- b. Rendahnya pengetahuan dan keterampilan para petugas pelaksana berbagai kegiatan operasional.

Upaya meningkatkan produktivitas kerja dan mutu pelayanan, yang diberikan oleh para anggota suatu birokrasi pemerintahan kepada masyarakat kliientelnya, harus pula di kaitkan dengan pengetahuan dan keterampilan para anggota birokrasi tersebut. Artinya, rendahnya produktivitas kerja dan mutu pelayanan tidak semata-mata di sebabkan oleh tindakan dan perilaku yang disfungsional, akan tetapi sangat mungkin, karena tingkat pengetahuan dan keterampilan yang tidak sesuai dengan tuntutan tugas yang diemban.

- c. Tindakan pejabat yang melanggar norma-norma hukum dan peraturan perundang-undangan yang berlaku.

Karena hakikat peranan, kedudukan dan fungsi, para anggota birokrasi pemerintahan dituntut untuk taat kepada semua ketentuan perundang-undangan yang berlaku secara umum. Bahkan sesungguhnya, tuntutan ketaatan itu lebih berat bagi para pegawai negeri karena di samping harus taat pada semua peraturan perundang-undangan yang berlaku secara umum, mereka juga

harus tunduk dan taat kepada berbagai peraturan yang berlaku khusus bagi pegawai negeri.

d. Manifestasi dalam perilaku birokrat yang bersifat disfungsional atau negatif.

Teramat penting untuk mengupayakan agar para anggota birokrasi menghindari perilaku yang tidak sesuai dengan peranannya selaku abdi negara dan abdi masyarakat. Dari segi inilah, penting dipahami patologi birokrasi yang bersumber dari keperilakuan. Pemahaman perilaku dalam kaitannya dengan patologi birokrasi, mutlak perlu disoroti dari sudut pandang etos kerja dan kultur organisasi yang berlaku dalam suatu birokrasi tertentu. Telah dimaklumi bahwa kultur organisasi suatu birokrasi tak bisa dilepaskan dari kultur sosial di masyarakat luas. Kultur organisasi penting dipahami karena berperan, antara lain sebagai alat pengendali perilaku para anggota birokrasi pemerintahan. Dikatakan demikian, karena organisasi turut menentukan apa yang baik dan tidak baik, yang boleh dan dilarang, hal-hal yang dipandang wajar dan yang tidak wajar. Agar diakui dan diterima sebagai anggota birokrasi yang baik, perilaku yang dituntut daripadanya adalah yang sesuai dengan kultur yang dianut oleh organisasi yang bersangkutan.

e. Akibat situasi internal dalam berbagai instansi dalam lingkungan pemerintahan.

Pemahaman patologi birokrasi secara tepat memerlukan analisis mendalam tentang konfigurasi birokrasi tersebut. Dengan analisis konfigurasi itu akan terlihat berbagai situasi internal yang dapat berakibat negatif terhadap birokrasi yang bersangkutan.

Istilah patologi lazim digunakan dalam wacana akademis dilingkungan administrasi publik untuk menjelaskan berbagai praktik penyimpangan dalam birokrasi, seperti;paternalisme, pembengkakan anggaran, prosedur yang berlebihan, fragmentasi birokrasi,pembengkakan birokrasi (Dwiyanto, 2011:59). Untuk keperluan teoritik,maka dimensi-dimensi patologis yang disebutkan terakhir akan diuraikan secara singkat seperti berikut :

a. Birokrasi Paternalistis

Perilaku birokrasi paternalistis adalah hasil dari proses interaksi yang intensif antara struktur birokrasi yang hierakis dan budaya paternalistis yang berkembang dalam masyarakat. Struktur birokrasi yang hierarkis cenderung membuat pejabat bawahan menjadi sangat tergantung pada atasannya. Ketergantungan itu kemudian mendorong mereka untuk memperlakukan atasan secara berlebihan dengan menunjukkan loyalitas dan pengabdian yang sangat tinggi kepada pimpinan dan mengabaikan perhatiannya kepada parapengguna layanan yang seharusnya menjadi perhatian utama(Mulder, 1985). Peranan atasan langsung dalam penilaian kinerja menjadi sangat penting sehingga wajar apabila para pejabat birokrasi cenderung memperlakukan atasannya secara berlebihan. Mereka cenderung menunjukkan perilaku ABS, yaitu meberikan laporan yang baik dan menyenangkan atasan dengan menciptakan distorsi informasi. Akibatnya, para pejabat atasan seringkali menjadi kurang memahami realitas masalah yang dihadapi oleh masyarakat (Harmon, 1995).

b. Prosedur yang berlebihan

Prosedur yang berlebihan merupakan bentuk penyakit birokrasi publik yang menonjol di berbagai

instansi pelayanan publik di Indonesia. Birokrasi publik bukan hanya mengembangkan prosedur yang rigid dan kompleks, tetapi juga mengembangkan ketaatan terhadap prosedur secara berlebihan. Dalam birokrasi publik, prosedur bukan lagi sebagai fasilitas yang dibuat untuk membantu penyelenggaraan layanan tetapi sudah menjadi seperti berhala yang harus ditaati oleh para pejabat birokrasi dalam kondisi apapun. Bahkan prosedur sudah menjadi tujuan birokrasi itu sendiri dan menggusur tujuan yang semestinya, yaitu melayani publik secara profesional dan bermartabat. Apapun penyebabnya, pelanggaran terhadap prosedur selalu dianggap sebagai penyimpangan dan karena itu pelanggarnya harus diberi sanksi. Dalam birokrasi Weberian pengembangan prosedur yang rinci dan tertulis dilakukan untuk menciptakan kepastian pelayanan. Prosedur tertulis yang jelas dan rinci sebenarnya diperlukan oleh pejabat birokrasi sebagai penyelenggara layanan ataupun oleh para pengguna layanan. Para pejabat birokrasi memerlukan prosedur yang rinci dan tertulis karena dengan prosedur seperti itu mereka terhindar dari keharusan mengambil keputusan. Keberadaan prosedur pelayanan sangat membantu mereka dalam menentukan tindakan yang harus dilakukan untuk merespon berbagai persoalan yang muncul dalam penyelenggaraan layanan.

c. Pembengkakan Birokrasi

Menurut Dwiyanto (2011:97) terdapat dua cara yang biasanya dilakukan untuk membengkakan birokrasi. Cara pertama dilakukan dengan memperluas misi birokrasi. Pada saat pemerintah membentuk satuan birokrasi tertentu biasanya pemerintah memiliki gambaran yang

jelas mengenai misi yang akan diemban oleh satuan birokrasi itu. Misi itu juga yang menjadi alasan dibentuknya sebuah atau beberapa satuan birokrasi. Namun, setelah terbentuk, para pejabat di birokrasi itu untuk selanjutnya cenderung memperluas misi birokrasi. Alasan utama yang mendorong mereka memperluas misi birokrasi tidak lain adalah keinginan para pejabat itu untuk dapat mengakses kekuasaan dan anggaran yang lebih besar. Cara kedua untuk membengkakan birokrasi adalah dengan melakukan kegiatan di luar misinya. Tindakan seperti ini banyak sekali dilakukan oleh satuan-satuan birokrasi, baik di pemerintah pusat maupun daerah. Munculnya inisiatif untuk membengkakan birokrasi juga disebabkan oleh cara pengalokasian anggaran yang berorientasi pada input. Karena alokasi anggaran didasarkan pada input, maka birokrasi dan para pejabatnya yang ingin memperoleh anggaran besar cenderung memperbesar input. Cara termudah untuk memperbesar input adalah dengan menciptakan banyak kegiatan.

d. Fragmentasi Birokrasi

Fragmentasi adalah pengkotat-kotakan birokrasi ke dalam sejumlah satuan yang masing-masing memiliki peran tertentu. Fragmentasi birokrasi memiliki beberapa interpretasi. Fragmentasi birokrasi dapat menunjukkan derajat spesialisasi dalam birokrasi. Dalam konteks ini pembentukan satuan-satuan birokrasi didorong oleh keinginan untuk mengembangkan birokrasi yang mampu merespon permasalahan publik yang cenderung semakin kompleks. Namun, fragmentasi birokrasi yang tinggi juga dapat disebabkan oleh sejumlah motif lainnya.

D. METODE PENELITIAN

Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah deskriptif analitis dengan jenis penelitian kualitatif. Sumber data dalam penelitian ini adalah wawancara langsung dengan informan. Teknik pengumpulan data yang digunakan adalah wawancara, dokumentasi dan observasi. Teknik analisis data yang digunakan adalah analisis data kualitatif.

E. PEMBAHASAN

1. Bentuk Patologi Birokrasi Dalam Pelayanan Pembuatan E-KTP di UPTD Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kecamatan Tapung Tahun 2016

Gejala patologi birokrasi telah lama menggerogoti sistem birokrasi pemerintahan di Indonesia dimana berbagai bentuk patologi dan berbagai penyebabnya pada dasarnya dapat diidentifikasi, namun terapi atau solusi untuk mengatasinya bukanlah suatu hal yang mudah. Berdasar data penelitian hal tersebut bentuk patologi birokrasi dalam hal pelayanan pembuatan E-KTP terjadi di Kantor UPTD Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kecamatan Tapung Kabupaten Kampar yaitu :

a. Mal Administrasi

Mal-administrasi adalah suatu praktek yang menyimpang dari etika administrasi, atau suatu praktek administrasi yang menjauhkan dari pencapaian tujuan administrasi. Menurut pasal 1 angka 1 Undang-Undang Nomor 37 Tahun 2008 Tentang Ombudsman Republik Indonesia, yang dimaksud dengan mal-administrasi adalah perilaku atau perbuatan melawan hukum, melampaui wewenang, menggunakan wewenang untuk tujuan lain dari yang menjadi tujuan wewenang tersebut, termasuk kelalaian atau pengabaian kewajiban hukum dalam penyelenggaraan pelayanan publik yang dilakukan oleh

Penyelenggara Negara dan pemerintahan yang menimbulkan kerugian materil dan/atau immateriil bagi masyarakat dan orang perseorangan. Adapun yang termasuk Maladministrasi adalah sebagai berikut:

1. Pungutan Liar

Fenomena suap atau pungutan liar dalam pelayanan publik masih banyak di jumpai dalam berbagai jenis pelayanan di kabupaten dan kota. Ada banyak faktor yang menyebabkan pungutan liar dalam birokrasi masih menjadi fenomena yang lazim didalam praktek pelayanan publik di Indonesia. Disamping karena penghasilan aparat birokrasi yang rendah, pungutan liar terjadi karena struktur birokrasi yang masih sangat dominan dalam praktek penyelenggaraan pelayanan publik. Struktur birokrasi memungkinkan birokrasi menempatkan dirinya lebih sebagai penguasa daripada pelayan masyarakat. Pelayanan publik di Indonesia tidak pernah di tempatkan sebagai salah satu bentuk kewajiban pemerintah yang harus dipenuhi kepada warganya, tetapi sebagai kebaikan atau kemurahan yang diberikan pemerintah yang harus di perebutkan oleh warga yang menginginkannya. Akibatnya, dalam praktek penyelenggaraan pelayanan publik posisi warga begitu lemah ketika berhadapan dengan rezim pelayanan.

Sebagaimana dalam Pengurusan E-KTP di seluruh kecamatan di Indonesia yang tanpa dipungut biaya administrasi saat ini, membuat animo masyarakat sangat tinggi untuk segera mengurus dan mendapatkan E-KTP tersebut. Hanya saja, dalam pengurusan E-KTP ini, masih ditemukan kelemahan-kelemahan di lapangan yang dilakukan petugas. Kelemahan ini antara lain seperti masih terjadinya pungutan liar yang di lakukan oleh petugas pembuatan E-KTP di UPTD

Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kecamatan Tapung.

2. Birokrasi yang berbelit-belit

Salah satu penyebab dari buruknya kinerja pelayanan publik adalah kompleksnya (gemuknya) struktur birokrasi pelayanan publik. Selama ini suatu birokrasi pelayanan publik sering tidak memiliki kewenangan yang memadai untuk secara sendirian menyelesaikan proses pelayanan publik di lembaganya. Penyelesaian proses pelayanan publik sering harus melibatkan lembaga lainnya. Ini terjadi karena fragmentasi birokrasi dan kekuasaan, baik yang ada di pusat maupun di daerah, cenderung sangat tinggi. Akibatnya, sering warga negara yang membutuhkan pelayanan publik harus mendatangi banyak kotak birokrasi yang masing-masing memiliki kompleksitas yang berbeda atau biasa disebut birokrasi yang berbelit-belit.

Dampak berbelitnya sistem birokrasi di Indonesia sungguh sangat luas multidimensional. Dampaknya bukan hanya bersifat materi, namun juga non-materi. Budaya sistem birokrasi yang berbelit menumbuhkan suburkan perilaku KKN bagi bangsa kita dan runtuhnya akhlak dan perilaku bangsa menuju bangsa yang korup. Demikian halnya yang terjadi di Kantor UPTD Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kecamatan Tapung dalam pengurusan E-KTP yang prosesnya sangat panjang dan berbelit-belit. Untuk membuat E-KTP saja masyarakat harus melewati beberapa proses yang rumit dan tidaklah mudah, seperti harus meminta surat pengantar dari Rukun Tetangga (RT), surat pengantar dari desa dan kecamatan. Tentunya hal seperti itu sangat menyulitkan masyarakat.

b. Rendahnya Daya Tanggap Dan Keterampilan Petugas

Sikap tanggap pegawai dalam memberikan pelayanan yang dibutuhkan dan dapat menyelesaikan pelayanan dengan cepat sesuai jangka waktu yang telah dijanjikan dan hasil pelayanan yang baik. Kecepatan pelayanan yang diberikan merupakan sikap tanggap dari petugas dalam pemberian pelayanan yang dibutuhkan. Namun fakta yang ada di lapangan para petugas pembuat E-KTP di UPTD Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kecamatan Tapung dalam memberikan pelayanan masih kurang baik. Dalam memberikan pelayanan untuk satu masyarakat saja hampir membutuhkan waktu sekitar 60 menit bahkan bisa lebih lama. Tentu hal ini sangat bertentangan dengan aturan yang ada seperti yang tertera dalam SOP pembuatan E-KTP yang telah ditetapkan oleh pemerintah Kabupaten Kampar. Dalam SOP tersebut lama waktu dalam proses memberikan pelayanan untuk satu orang hanya memakan waktu sekitar 15 sampai 20 menit.

Daya tanggap (responsifitas) yang rendah ditunjukkan dengan ketidakselarasan antara pelayanan, hasil pelayanan dengan kebutuhan masyarakat. Hal tersebut jelas menunjukkan kegagalan organisasi dalam mewujudkan misi dan tujuan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kampar dalam Pelayanan Pembuatan E-KTP. Organisasi yang memiliki daya tanggap dan keterampilan yang rendah dengan

sendirinya memiliki kinerja dan hasil yang tidak maksimal.

c. Perbedaan Pelayanan

Dalam kerangka pelayanan publik yang profesional, berkeadilan, efisiensi, responsifitas dan akuntabilitas sangat dibutuhkan. Namun, hal inilah kadang kala jarang kita jumpai, layaknya hanya sekedar teori, praktek dilapangan jauh dari yang diharapkan, misalnya dalam pengurusan E-KTP maka keluarga atau teman terdekat biasanya yang didahulukan.

2. Upaya Mengatasi Patologi Birokrasi Dalam Pelayanan Pembuatan E-KTP di UPTD Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kecamatan Tapung

a. Mencegah Praktek Mal-administrasi

Salah satu upaya yang di lakukan yaitu dengan membentuk lembaga Ombudsman. Lembaga Ombudsman adalah lembaga yang memiliki wewenang atau tugas untuk mengawasi pelayanan publik, seperti yang telah di jelaskan dalam Pasal 7 yang berisi tentang wewenang dan tugas Ombudsman dalam Undang-Undang Nomor 37 Tahun 2008 Tentang Ombudsman Republik Indonesia. Selain membentuknya lembaga Ombudsman ada beberapa cara yang harus di lakukan dalam membenahi administrasi secara keseluruhan menurut hemat penulis ada tiga hal yang penting sebagai berikut :

1. Adanya reformasi administrasi yang global. Artinya reformasi administrasi bukan hanya sekedar mengganti personil saja, bukan hanya merubah nama instansi tertentu saja, atau bukan hanya mengurangi atau merampingkan birokrasi saja namun juga reformasi yang tidak kasat mata seperti upgrading kualitas birokrat, perbaikan moral, dan merubah cara pandang birokrat, bahwa birokrasi merupakan suatu alat pelayanan publik dan bukan untuk mencari keuntungan.

2. Pembentukan kekuatan hukum dan per-undang-undangan yang jelas. Kekuatan hukum sangat berpengaruh pada kejahatan-kejahatan, termasuk kejahatan dan penyakit-penyakit yang ada di dalam birokrasi.

3. Menciptakan system akuntabilitas dan transparansi. Kurangnya demokrasi dan rasa bertanggung jawab yang ada dalam birokrasimembuat para birokrat semakin mudah untuk menyeleweng dari hal yang semestinya dilakukan. Pengawasan dari bawah dan dari atas merupakan alat dari penciptaan akuntabilitas dan transparansi ini. Pembentukan E-Government diharapkan mampu menambah transparansi sehingga mampu memperkuat akuntabilitas para birokrat.

b. Mengatasi Diskriminasi Dalam Pelayanan

1. Konsolidasi Kedalam

Yaitu di dalam lingkungan kantor UPTD Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kecamatan Tapung itu sendiri, dilakukan hal- hal sebagai berikut :

a. Mempertegas dan meningkatkan pemahaman dan kesadaran akan tugas pokok atau kewajiban sebagai abdi masyarakat dalam memberikan pelayanan umum sebagai hak masyarakat. Dengan pemahaman seperti ini diharapkan pelayanan yang diberikan tanpa tendensi apa-apa kecuali

niat untuk melaksanakan kewajiban sebaik-baiknya. Pada akhirnya diharapkan akan memberikan pelayanan yang betul-betul memuaskan masyarakat.

b. Meningkatkan pemahaman tentang ketentuan pelayanan khususnya menyangkut prosedur dan persyaratan pelayanan yang sesuai dengan peraturan yang berlaku, dengan pemahaman yang baik akan memudahkan dan mempercepat pelaksanaan pelayanan sekaligus membantu apabila mengalami kesulitan tentang masalah pelayanan.

c. Meningkatkan perbaikan sikap parat dalam melayani. Hal menyangkut kemampuan dan keramahan sikap sebagaimana kodrat manusia yang senang berhubungan dengan orang yang mampu berkomunikasi dengan baik disertai sikap yang ramah demikian pula masyarakat pada umumnya akan sangat mengharapkan keramahan sikap dan komunikasi yang menyenangkan dari aparat pemerintah.

d. Melengkapi fasilitas sarana dan prasarana layanan, dimana kualitas layanan ditentukan oleh kenyamanan yang dirasakan oleh penerima layanan.

2. Konsolidasi Keluar

Yaitu upaya-upaya yang berkaitan dengan lingkungan luar kantor UPTD Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kecamatan Tapung yang dalam hal ini adalah masyarakat selaku penerima layanan berkaitan dengan hal tersebut maka aparat pemerintah harus mensosialisasikan peraturan daerah tentang pelayanan kepada masyarakat, peningkatan pelayanan ini baik dari dalam maupun dari luar organisasi, tidak akan efektif tanpa adanya pengawasan yang intensif dari pimpinan. Dalam hal ini untuk meningkatkan kualitas pelayanan dapat tercapai.

Tuntutan pada penguatan kualitas sumber daya manusia dan organisasi

secara keseluruhan merupakan perwujudan dan tuntutan kualitas layanan yang diberikan oleh organisasi publik yang semakin baik. Seiring dengan semakin tingginya tuntutan publik terhadap kinerja birokrasi, maka posisi strategis aparat pelayan masyarakat dalam organisasi menjadi sangat penting. Dalam hal ini aparat UPTD Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kecamatan Tapung harus mampu mendefinisikan persoalan masyarakat dan menghubungkan dengan tugas dan fungsi secara proporsional karena pemerintah UPTD Kecamatan merupakan unit yang paling dekat dengan masyarakat dan berusaha meningkatkan kualitas pelayanannya dengan melakukan kerjasama mulai dari Kelurahan sampai pada tingkat Desa sehingga prosesnya lebih cepat dan mudah.

Penanganan sikap diskriminatif terhadap pelayanan administrasi kependudukan perlu jalan keluar (solusi) yakni pentingnya keterbukaan suatu birokrasi dalam arti kejelasan peraturan perundang-undangan yang menjadi dasar bertindak, kriteria pemberian pelayanan yang diutamakan serta bentuk pelayanan apa yang harus diberikan. Jika masing-masing pihak taat kepada ketentuan formal dan kriteria yang terpampang dengan jelas, akan semakin tertutuplah kemungkinan bagi aparat pemerintahan untuk bertindak diskriminatif, suatu perilaku yang memang tidak diharapkan ditampilkan. Apabila terjadi, dampaknya ialah citra birokrasi yang bersangkutan akan ternoda.

c. Meningkatkan keterampilan dan Respon (daya tanggap) petugas

Daya tanggap adalah respon atau kesiapan dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat yang cepat dan tanggap, yang meliputi : kesiapan pegawai dalam melayani masyarakat,

kecepatan pegawai dalam menangani keluhan masyarakat khususnya masyarakat yang membuat E-KTP. Daya tanggap berkaitan dengan kecepatan dan kesigapan pegawai Dalam memberikan respon terhadap keluhan dari masyarakat. Keluhan dari masyarakat yang membutuhkan pelayanan haruslah direspon dan ditangani dengan cepat dan tepat.

Responsivitas diukur tingkat kepekaan pekerjaan dengan hasil yang dicapai, dan prioritas terhadap tugas dan pekerjaan yang mendesak serta kesesuaian dengan kebutuhan masyarakat, keinginan para staf untuk membantu masyarakat dan memberikan pelayanan dengan tanggap merupakan salah satu aspek penting dalam memberikan kepuasan kepada masyarakat yang dilayani. Prosedur pelayanan yang harus dilalui setiap orang yang membutuhkan pelayanan pada instansi ini sebenarnya cukup mudah dan sederhana, tidak berbelit-belit, mudah dipahami dan dilaksanakan baik oleh masyarakat yang dilayani maupun petugas yang memberikan pelayanan.

Menurut Agus Dwiyanto, (2006:50-51) yang mengungkapkan bahwa yang digunakan untuk mengukur kinerja adalah sebagai berikut:

1. Produktivitas, mengukur tingkat efisiensi dan efektivitas pelayanan.
2. Kualitas Layanan, kualitas pelayanan yang diberikan harus dipertahankan dan melaksanakan tugas dan fungsi masing-masing.
3. Responsivitas, memiliki kemampuan untuk mengenali kebutuhan masyarakat.
4. Responsibilitas, pelayanan yang diberikan harus sesuai dengan aturan yang ada.
5. Akuntabilitas, selalu memprioritaskan kepentingan masyarakat.

Apa yang dikemukakan oleh ahli tersebut dapat menjadi dasar dalam peningkatan kinerja yang baik baik melalui penataan organisasi maupun pembinaan individu secara baik karena dengan penataan organisasi dan pembinaan individu akan menimbulkan semangat kerja dan rasa tanggung jawab yang besar dari para pegawai, tetapi sebaliknya apabila tidak ada pembinaan yang baik maka akan menimbulkan frustrasi dari pegawai sehingga tidak dapat meningkatkan kinerja pegawai sebagaimana yang diharapkan. Untuk menciptakan tenaga yang bermutu tinggi dan professional dibidangnya, perlu suatu program atau kegiatan dan atau pembenahan pegawai di Kantor UPTD Kecamatan Tapung.

F. PENUTUP

1. Kesimpulan

Kesimpulan dalam penelitian yang ditarik dari pembahasan skripsi ini dapat di simpulkan bahwa patologi birokrasi adalah penyakit didalam birokrasi yang sangat mengganggu jalannya aktivitas didalam birokrasi tersebut. Penyakit birokrasi yang terjadi bukan saja membahayakan manusia didalam organisasi tersebut yang melakukannya tetapi juga orang lain yang berada didalam organisasi tersebut, bahkan lebih dari itu patologi dalam birokrasi dapat mendatangkan bahaya bagi seluruh masyarakat. Adapun bentuk patologi birokrasi yang ditemukan di kantor UPTD Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kecamatan Tapung yakni sikap 1) pelayanan yang bersifat diskriminatif, menunjukkan sikap bahwa kepedulian dimana sebagian warga masih kurang puas akan perbedaan dalam hal pelayanan yang diterima dan tentunya masih ada yang harus diperbaiki dalam sistem pelayanan tersebut; 2) daya tanggap (responsivitas) petugas

pembuat E-KTP yang masih rendah dan kualitas hasil pekerjaan yang masih kurang baik; 3) masih terjadi adanya pungutan liar yang dilakukan oleh petugas pembuat E-KTP di kantor UPTD tersebut.

Adapun upaya yang dilakukan aparat Pemerintah UPTD Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kecamatan Tapung dilakukan secara terstruktur yaitu budaya ramah di dalam pelayanan yang berorientasi pemerintah sebagai penyedia terhadap kebutuhan masyarakat sebagai pengguna perlu lebih ditingkatkan lagi dan penting dalam mempengaruhi tingkat kepuasan masyarakat dimana pelayanan yang sifatnya merata dan tanpa membedakan status dan kedudukan dimana ditunjang tersedia sarana dan prasarana yang memadai dalam pelayanan pembuatan E-KTP, dalam pelayanan yang cepat dan tepat sesuai dengan waktu yang telah ditentukan sehingga dari bentuk dan upaya tersebut diatas disimpulkan bahwa patologi birokrasi harus diobati dengan aturan, sistem dan komitmen pengelolaan yang berorientasi melayani, bukan dilayani, mendorong, bukan menghambat, mempermudah, bukan mempersulit, sederhana, bukan berbelit-belit, terbuka untuk setiap orang, bukan hanya untuk segelintir orang.

2. Saran

Berdasarkan hasil penelitian penulis dapat memberi saran, adapun saran-saran yang penulis sampaikan adalah sebagai berikut :

1. Perlunya perbaikan pelayanan administrasi kependudukan khusus penerbitan / pembuatan E-KTP dengan cara melakukan open rekrutmen petugas yang memiliki kemampuan yang baik sehingga dapat melakukan pelayanan yang baik, profesional, jujur dan transparan.

2. Sebaiknya pihak Pemerintah UPTD Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kecamatan Tapung dapat menyebarluaskan brosur tentang Standar Operasional Pelayanan E-KTP agar masyarakat mengetahui prosedur pengurusanannya dan agar tidak menimbulkan kesan yang berbelit-belit.

3. Pemerintah UPTD Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kecamatan Tapung dapat memberikan informasi kepada masyarakat untuk menyampaikan atau memberikan surat apabila ada keluhan-keluhan di kotak/loket yang telah disediakan. Hal ini dimaksudkan agar para pegawai dapat mengevaluasi kekurangan-kekurangan dan terus meningkatkan kualitas pelayanan Penerbitan Kartu Tanda Penduduk dan dalam meningkatkan kepuasan pada masyarakat.

DAFTAR PUSTAKA

Buku:

Dwiyanto Agus, dkk. 2003. *Reformasi Tata Pemerintahan dan Otonomi Daerah*. Yogyakarta: Pusat Studi Kependudukan dan Kebijakan Universitas Gajah Mada.

_____, 2011. *Mengembalikan Kepercayaan Publik Melalui Reformasi Birokrasi*. Jakarta: PT. Gramedia Pustaka Utama.

Hardiyansyah. 2011. *Kualitas Pelayanan Publik: Konsep, Dimensi, Indikator dan Implementasinya*. Jakarta: Gava Media.

Litjan Poltak Sinambela, dkk. 2011. *Reformasi Pelayanan Publik Teori, Kebijakan, Implementasi*. Jakarta: Bumi Aksara.

Mardalis. 2010. *Metode Penelitian Suatu Pendekatan Proposal*. Jakarta: PT. Bumi Aksara.

Moloeng J Lexy. 2010. *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Bandung: Remaja Rosdakarya.

Muslimin. 2002. *Metodologi Penelitian Bidang Sosial*. Malang: Bayu Media & UMM.

Ndraha, Taliziduhu. 2011. *Kybernologi (Ilmu Pemerintahan Baru)*. Jakarta : PT. Rineka Cipta.

Ratminto dan Atik Septi Winarsih. 2006. *Manajemen Pelayanan*. Yogyakarta : Pustaka Pelajar.

Satori Djam'an & Aan Komariah. 2010. *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Bandung: CV Alfabeta.

Siagian, Sondang P. 1994. *Patologi Birokrasi: Analisis, Identifikasi, dan Terapinya*. Jakarta: Ghalia Indonesia.

Silalahi Ulber. 2010. *Metode Penelitian Sosial*. Bandung: Refika Aditama.

Sugiyono. 2005. *Metode Penelitian Administrasi*, Bandung: Alfabeta.

Suharsimi Arikunto. 2010. *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik*. Jakarta: Rineka Cipta.

Thoha, Miftah. 2016. *Birokrasi dan Politik Di Indonesia*. Jakarta: PT. RajaGrafindo Persada.

_____, 2008. *Birokrasi Pemerintah Indonesia di Era Reformasi*. Jakarta: Kencana.

Jurnal:

Hamirul. 2017. Patologi Birokrasi yang Dimanifestasikan dalam Perilaku Birokrat yang Bersifat Disfungsional. *Jurnal IP Unishmus*, vol. 7.

Nurhidayah, dkk, 2013. Kinerja Birokrasi Pemerintah Daerah

(Studi Kasus: Masalah Pengetahuan dan Keterampilan Aparatur di Sekretariat Daerah Kabupaten Bantaeng). *Jurnal Ilmu Pemerintahan*, vol. 3 no. 2.

Raufur rahim al-qadr. 2017. Penerapan pelayanan administrasi terpadu Kecamatan di Kecamatan Kunto Darussalam Kabupaten Rokan Hulu (Studi kualitas pelayanan kartun tanda penduduk). *Jom Fisip Universitas Riau*, vol. 4 no. 1.

Perundang-Undangan:

Pembukaan Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945.

Keputusan MENPAN Nomor 63 Tahun 2003 Tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik.

Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik.

Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 24 Tahun 2013 Tentang Administrasi Kependudukan.

Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 5 Tahun 2014 Tentang Aparatur Sipil Negara (ASN).

Website:

<https://nasional.tempo.co/read/835634/pungli-e-ktp-pegawai-kecamatan-tapung-di-kampar-di-ciduk> di akses pada pukul 20:00 wib tanggal 5 September 2017.

<http://datariau.com/hukrim/sedang-terima-uang-untuk-urus-ktp-dari-warga--honoror-di-kantor-camat-tapung-kampar-ini-diciduk-tim-Saber-Pungli> diakses pada pukul 21:00 wib tanggal 5 september 2017

