

PATOLOGI BIROKRASI DALAM PELAYANAN ADMINISTRASI E-KTP DI KELURAHAN MALAKA SARI

Kiki Rizki Ramadhan¹, Lukmanul Hakim², Indra Aditya³

^{1,2,3} Ilmu Pemerintahan, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Singaperbangsa Karawang
e-mail: 1910631180021@student.unsika.ac.id

Abstrak

Birokrasi kini dipandang sebagai sebuah sistem dan alat manajemen pemerintahan yang buruk, hal tersebut karena aroma birokrasi sudah melenceng dari tujuan semula sebagai medium penyelenggaraan tugas-tugas kemanusiaan, yaitu melayani masyarakat (*public service*) dengan sebaik-baiknya. Tujuan dari penelitian ini ingin mengetahui bagaimana pelayanan administrasi e-KTP di Kelurahan Malakasari dengan menggunakan analisis patologi siagian (1994). Metode dalam penelitian menggunakan pendekatan deskriptif kualitatif dalam menganalisis permasalahan yang terjadi di lapangan yang digunakan peneliti dalam kondisi obyek yang alamiah, di mana peneliti sebagai instrument kunci. Hasil penelitian menunjukkan bahwa pelayanan administrasi e-KTP di Kelurahan malaka sari belum maksimal dan ditemukan patologi birokrasi dalam pelayanan administrasi e-KTP, hal tersebut ditunjukkan dengan pelayanan administrasi yang berbelit-belit, pembuatan e-KTP yang memakan waktu berbulan-bulan, ketersediaan blanko yang kosong, pelayanan staff pegawai yang kurang maksimal, kelalaian petugas dalam manajemen waktu pelayanan sehingga adanya ketidakpastian waktu kapan E-KTP selesai, dan diskriminasi pelayanan. Dengan demikian, pelayanan administrasi e-KTP di Kelurahan Malaka Sari harus lebih ditingkatkan lagi dari segi pelayanan dan kepastian dalam pembuatan e-KTP.

Kata kunci: Patologi Birokrasi, e-KTP, Administrasi

Abstract

The bureaucracy is now seen as a system and a tool for bad government management, this is because the aroma of bureaucracy has deviated from its original purpose as a medium for carrying out humanitarian tasks, namely serving the community (*public service*) as well as possible. The purpose of this study was to find out how the administration of e-KTP services in the Malakasari Village uses pathological analysis of siagian (1994). The method in this research uses a qualitative descriptive approach in analyzing problems that occur in the field that are used by researchers in natural object conditions, where the researcher is the key instrument. The results showed that e-KTP administration services in Malaka Sari Village were not maximized and bureaucratic pathology was found in e-KTP administration services, this was indicated by convoluted administrative services, making e-KTP which took months, availability of blanks vacancies, employee staff services that are less than optimal, negligence by officers in service time management so that there is uncertainty about when the E-KTP will be completed, and service discrimination. Thus, e-KTP administrative services in the Malaka Sari Village must be further improved in terms of service and certainty in making e-KTP.

Keywords: Bureaucratic Pathology, e-KTP, Administration

PENDAHULUAN

Interpretasi tentang pemahaman birokrasi mulai dikenal sejalan dengan perkembangan konsep negara modern. Negara sebagai pemenuhan kewajiban untuk menyejahterakan rakyat melalui birokrasi dituntut untuk terlibat langsung dalam menyediakan barang dan jasa publik yang diperlukan oleh rakyat. Negara secara aktif terlibat dalam kehidupan sosial rakyatnya, bahkan negara jika perlu dapat memutuskan apa yang terbaik untuk rakyat. Dalam rangka itu, maka negara membangun suatu sistem administrasi yang memiliki tujuan untuk melayani kepentingan rakyat yang disebut birokrasi. Birokrasi ialah alat (*instrument*) yang penting dalam masyarakat. Birokrasi adalah sebuah konsekuensi logis yang berpandangan bahwa negara memiliki tugas dalam mensejahterakan rakyatnya. Dengan demikian, negara membangun sebuah sistem administrasi yang dimaksudkan untuk melayani kepentingan rakyatnya sesuai yang telah diamanatkan dalam Undang-Undang dalam Pasal 1 Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik. Pelayanan publik sendiri memiliki arti sebagai kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang dan jasa, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik.

Harus diketahui dalam memberikan pelayanan publik kepada masyarakat, sikap para birokrat atau aparatur pemerintah harus memiliki sikap kejujuran, cermat, dan disiplin. Hal ini, tertuang dalam pasal 5 Undang-Undang Nomor 5 Tahun 2014 Tentang Aparatur Sipil Negara (ASN). Kualitas pelayanan merupakan salah satu hal yang harus mendapatkan perhatian yang serius oleh para aparatur pemerintahan. Penyelenggaraan pelayanan publik harus mempunyai suatu standar pelayanan dan dipublikasikan sebagai suatu jaminan bagi kepastian si penerima pelayanan (masyarakat). Kemunculan berbagai keluhan dan kritikan mengenai kinerja para birokrasi ini memang bukan hal yang baru lagi karena sudah ada sejak dulu. Akhir-akhir ini setiap kali mendengar kata “birokrasi”, kita langsung terpikir mengenai berbagai urusan procedural penyelesaian surat-surat yang berkaitan dengan pemerintahan.

Birokrasi kini dipandang sebagai sebuah sistem dan alat manajemen pemerintahan yang amat buruk. Dikatakan demikian karena kita mencium bahwa aroma birokrasi sudah melenceng dari tujuan semula sebagai medium penyelenggaraan tugas-tugas kemanusiaan, yaitu melayani masyarakat (*public service*) dengan sebaik-baiknya. Lagi-lagi, yang terpampang birokrasi kini identik dengan peralihan dari meja ke meja, proses yang berbelit-belit, dan tidak efisien. Urusan-urusan birokrasi selalu menjengkelkan karena selalu berurusan dengan pengisian formulir-formulir, proses perolehan izin yang melalui banyak kontrol secara berantai, aturan-aturan yang ketat yang mengharuskan seseorang melewati banyak sekat-sekat formalitas dan sebagainya. Citra buruk yang melekat dalam tubuh birokrasi dikarenakan sistem ini telah dianggap sebagai “tujuan” bukan lagi sekadar “alat” untuk mempermudah jalannya penyelenggaraan pemerintahan. Kenyataannya, birokrasi telah lama menjadi bagian penting dalam proses penyelenggaraan pemerintahan negara. Terkesan, mustahil Negara tanpa birokrasi. Tapi, birokrasi seperti apa yang sangat menjanjikan bagi kita kalau sudah demikian parahnya penyakit yang melekat dalam tubuh birokrasi tersebut bahkan merupakan patologi birokrasi yang seperti sudah wajar terjadi.

Kenyataan saat ini birokrasi dalam menyelenggarakan tugas pemerintahan dan pembangunan, serta penyelenggaraan pelayanan publik, diberi “cap” adanya proses yang panjang dan berbelit-belit apabila masyarakat ingin menyelesaikan urusannya yang berkaitan dengan aparatur pemerintahan. Akibatnya, birokrasi selalu mendapatkan suatu citra negatif yang tidak menguntungkan bagi perkembangan birokrasi itu sendiri, khususnya dalam pelayanan publik. Kurangnya rasa tanggungjawab, kurang memiliki managerial skill, kemampuan, keterampilan, serta kering dari konsep, inisiatif maupun daya kreativitas dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat yang tidak memuaskan merupakan 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”. Bisa dikatakan birokrasi ini lebih menunjukkan kondisi empirik yang sangat buruk, negatif atau sebagai suatu penyakit yang sangat sulit untuk disembuhkan. Tuntutan masyarakat perihal perlunya melakukan suatu perbaikan kualitas pelayanan publik hanya menjadi wacana publik sampai dengan saat ini.

Patologi birokrasi (*bureaupathology*) ialah suatu kumpulan dari berbagai perilaku yang kadang-kadang disibukkan oleh para birokrat yang digambarkan oleh Makhya (Makhya, 2004). Konsep patologi ini sebagai metafora dari konsep patologi yang berasal dari bidang kedokteran yang menelaah atau mengkaji perihail penyakit yang melekat pada suatu organ manusia, sehingga menimbulkan tidak berfungsinya organ tersebut. Dari pergeseran metafora tersebut, patologi birokrasi dalam hal ini sebagai kajian dalam konteks administrasi publik yang berorientasi untuk menelaah secara teoritik dan fakta berbagai penyakit yang melekat pada organ birokrasi pemerintahan dalam suatu negara, sehingga birokrasi dapat mengalami disfungsi. Menurut (Siagian, 1994) agar seluruh birokrasi pemerintahan negara sanggup dalam menghadapi berbagai tantangan yang kemungkinan timbul, baik yang bersifat politis, ekonom, sosio - kultur, dan teknologi, serta berbagai penyakit yang mungkin sudah ada atau mengancam akan menyerangnya, perlu diidentifikasi untuk dicarikan terapi pengobatannya yang paling efektif. Memang harus diakui bahwa tidak ada birokrasi yang sama sekali bebas dari berbagai patologi birokrasi. Sebaliknya tidak ada birokrasi yang menderita semua penyakit birokrasi sekaligus.

Kenyataannya di birokrasi mana pun tidak ada yang sempurna dari penyakit birokrasi yang tentunya sangat beragam, dan sangat sulit dalam menyembuhkannya. Hal ini adalah sebagai suatu tantangan dan sekaligus tuntutan bagi pemerintah ke depan. Tantangan yang dihadapi bukan hanya birokrasi pemerintahan, akan tetapi tantangan juga akan dihadapi dari seluruh masyarakat yang mengalami perubahan, baik dalam bidang politik, ekonomi, ilmu pengetahuan, teknologi dan sosial.

Maka ke depan tuntutan masyarakat akan semakin meningkat kepada birokrasi agar semakin terbuka, transparan, semakin produktif dan mampu memberikan dan meningkatkan mutu pelayanannya. Dalam situasi yang demikian, maka kinerja aparatur negara harus benar-benar bertindak demi kepentingan bangsa dan negara, dan agar dalam menyelenggarakan fungsinya, birokrasi berpegang pada berbagai peraturan perundang-undangan yang berlaku.

Demikian halnya dengan Kelurahan Malaka Sari Kecamatan Duren Sawit Kota Jakarta Timur ini yang menyelenggarakan pelayanan administrasi publik, khususnya yang berkaitan dengan E-KTP. Kelurahan Malaka Sari dituntut untuk bekerja profesional serta mampu secara cepat merespon aspirasi, tuntutan publik dan perubahan lingkungan lainnya dengan cara kerja yang lebih baik dan berorientasi kepada masyarakat daripada berorientasi kepada atasan seperti yang terjadi selama ini dalam lingkungan birokrasi publik. Kenyataan lain di lapangan, dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat, para pegawai dituntut untuk profesional. Sering kali apabila ada masyarakat yang membutuhkan pelayanan, diacuhkan ataupun dibiarkan begitu saja. Masyarakat harus bertanya terlebih dahulu untuk meminta pelayanan. Bahkan ada pula sebagian masyarakat yang harus pulang dikarenakan syarat-syarat yang dibutuhkan tidak lengkap sehingga tidak dapat dilayani. Hal ini disebabkan karena tidak adanya papan petunjuk yang menunjukkan dan menerangkan proses, prosedur dan biaya pelayanan. Persoalan lain juga di Kelurahan Malaka Sari ini dalam pelayanan administrasi E-KTP terkait masalah ketersediaan blanko yang menyebabkan pelayanan E-KTP kurang maksimal, selain itu jam operasional kelurahan yang dipertanyakan oleh masyarakat, dan masyarakat menyarankan agar jam operasionalnya ini diperpanjang.

Persoalan yang timbul saat ini adalah realitas pelaksanaan fungsi pelayanan administrasi kependudukan, berdasar dari uraian di atas, penulis tertarik melakukan penelitian dengan judul **“Patologi Birokrasi Dalam Pelayanan Administrasi (E-KTP) di Kelurahan Malaka Sari Kecamatan Duren Sawit Jakarta Timur”** dengan menggunakan teori Patologi Birokrasi Siagian (1994) dengan lima indikator dari sumber patologi birokrasi diantaranya: Persepsi gaya manajerial para pejabat di lingkungan birokrasi, Rendahnya pengetahuan dan keterampilan para petugas pelaksana berbagai kegiatan operasional, Tindakan pejabat yang melanggar norma-norma hukum dan peraturan perundang-undangan yang berlaku, Manifestasi dalam perilaku birokrat yang bersifat disfungsional atau negatif, Akibat situasi internal dalam berbagai instansi dalam lingkungan pemerintahan.

METODE

Steven Dukeshire & Jenifer Thurlow (2010) dalam (Sugiyono, 2019:2) menyatakan bahwa penelitian merupakan cara sistematis yang bertujuan mengumpulkan data dan mempresentasikan hasilnya. Dalam penelitian ini, peneliti menggunakan metode penelitian kualitatif dengan pendekatan deskriptif. Penelitian kualitatif merupakan metode penelitian yang berlandaskan pada filsafat *postpositivisme*, yang digunakan peneliti dalam kondisi obyek yang alamiah, di mana peneliti sebagai instrument kunci (Sugiyono, 2020:9). Data yang digunakan dalam penelitian ini bersumber dari data primer dan data sekunder.

Teknik pengambilan data menggunakan model triangulasi data yang merupakan gabungan dari wawancara, observasi, dan dokumentasi. Dalam mendapatkan data dan informasi pada penelitian ini, peneliti menggunakan teknik *snowball sampling* dalam menentukan informan. Menurut Sugiyono (2020:96) menjelaskan bahwa teknik *snowball sampling* merupakan teknik penentuan sampel yang mulamula jumlahnya kecil, kemudian membesar. Dimana peneliti melakukan observasi dan wawancara secara langsung dengan informan dengan mengajukan beberapa pertanyaan terstruktur yang sudah dibuat peneliti.

Setelah dilakukan pengambilan data, kemudian peneliti melakukan analisis data menggunakan model analisis data dari Miles dan Huberman dalam Sugiyono (2020:132) yang diproses melalui empat tahapan yaitu: pengumpulan data, reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Berdasarkan hasil penelitian yang diperoleh mengenai patologi birokrasi dalam pelayanan pengurusan E-KTP di Kelurahan Malaka Sari yang dilakukan dengan menggunakan wawancara, observasi dan didukung oleh beberapa dokumen (jurnal dan buku), dimana pertanyaan-pertanyaan yang digunakan dalam bentuk wawancara dan memperoleh respon pertanyaan dari narasumber, baik dari pihak Kelurahan Malaka Sari dan Masyarakatnya.

Birokrasi dalam sebuah Negara secara prinsip merupakan suatu hal yang sangat penting. Hal ini disebabkan, birokrasi kemudian menjalankan fungsi-fungsi pemerintah yaitu regulasi, distribusi, alokasi dan pemberdayaan masyarakat. Pemerintah kemudian memegang kendali yang sangat besar dalam mengatur berbagai hidup dalam lingkungannya. Sehingga yang maksimal dari aparatur pemerintah dan seluruh stakeholdernya sangat diuntut maksimal dalam memberikan pelayanan demi mencapai tujuan bernegara. Akan tetapi dalam pelaksanaannya hingga saat ini, pemerintah belum mampu secara maksimal menjalankan fungsi-fungsi tersebut. 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.

Gaya Manajerial Para Pejabat dalam Pelayanan E-KTP di Kelurahan Malaka Sari

Dalam kerangka pelayanan publik oleh pejabat yang profesional, berkeadilan, efisiensi, responsifitas dan akuntabilitas sangat dibutuhkan. Namun, hal inilah kadang kala jarang kita jumpai, layaknya hanya sekedar teori, praktek di lapangan jauh dari yang diharapkan, misalnya dalam pengurusan KTP dan KK, maka keluarga atau teman terdekat biasanya yang didahulukan. Perbedaan dalam pelayanan administrasi kependudukan tidak terlepas dari aspek psikologis yang ada dalam diri para pelayan publik. Secara manusiawi tentu saja rasa kekeluargaan dan kedekatan secara emosional sangatlah mempengaruhi bagaimana cara orang bersikap terhadap orang lain. Sikap kekeluargaan inilah yang sebenarnya sangat mengganggu terciptanya pelayanan yang baik kepada masyarakat yang dapat memunculkan mal administrasi pada akhirnya. 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.

Hal demikian juga yang menjadi salah satu hal penyebab dari buruknya kinerja suatu pelayanan publik adalah berbelit-belitnya struktur birokrasi pelayanan publik. Saat ini suatu birokrasi dalam pelayanan publik sering sekali tidak memiliki kewenangan yang memadai untuk secara sendirian menyelesaikan proses pelayanan publik di Instansinya. Penyelesaian proses pelayanan publik sering harus melibatkan lembaga lainnya bahkan sering sekali dilimpahkan begitu saja kepada pihak lain. Ini terjadi karena fragmentasi birokrasi dan kekuasaan, baik yang ada di pusat maupun di daerah, cenderung sangat tinggi. Akibatnya, sering sekali masyarakat 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, 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 Kelurahan Malaka Sari, dimana dalam memberikan pelayanan sangat kompleksitas sekali, kadang masyarakat kebingungan karena satu dan dua hal dalam pembuatan E-KTP. Selain itu juga dalam proses pembuatan E-KTP prosesnya yang sangat Panjang dan berbelit belit, belum lagi jika blanko E-KTP ini sudah kehabisan, masyarakat harus pulang pergi untuk mengurus perihal blanko saja, tentu hal ini sangat menyulitkan masyarakat. Seperti yang dituturkan oleh narasumber peneliti, BAP sebagai berikut:

“Kendalanya dalam pembuatan E-KTP sih yaitu tadi pembuatannya lama dikarenakan blanko nya kosong, jadi saya harus beberapa kali bolak-balik ke kelurahan untuk menanyakan”.

Pelayanan E-KTP ini seringkali pejabat kelurahan Malaka Sari dalam memberikan pelayanan tidak ingat waktu, misalnya pada saat jam kerja saja malah mereka jadikan jam istirahat, jadi dalam pelayanannya pun tidak maksimal. Pelayanan E-KTP di kelurahan Malaka Sari ini dirasa sangat kurang begitu maksimal, apalagi menyangkut soal waktu pelayanan. Selain itu nepotisme masih sangat kental, biasanya masyarakat yang kenal dengan pejabat kelurahan akan dimudahkan dalam proses pembuatan E-KTP ini. Hal ini yang mempengaruhi nepotisme terjadi di dalam suatu pelayanan publik dikarenakan

para petugas dalam pemberian pelayanan kepada masyarakat masih menganut system nepotisme yang lebih mengutamakan keluarganya terlebih dahulu di bandingkan masyarakat biasa pada umumnya.

Rendahnya Daya Tanggap dan Keterampilan Pejabat Kelurahan Malaka Sari

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 Kelurahan Malaka Sari dalam memberikan pelayanan masih kurang baik. Dalam memberikan pelayanan untuk satu orang masyarakat saja membutuhkan waktu yang cukup lama, selain itu ya memang dalam pembuatan E-KTP ini sangat bertele tele, seperti yang dikatan narasumber peneliti dalam wawancara via zoom, yaitu IAF:

“secara birokrasi terlalu Panjang kaya bertele-tele, awal pembuatan E-KTP kan kita taro di meja administrasi tuh syarat syaratnya, terus kita juga diberi informasi kan nanti datang lagi ya sekitar satu bula, akan tetapi satu bulan setelahnya pada saat datang lagi juga masih sama jawabannya, kaya digantung aja gitu gak ada kepastian”.

Daya tanggap yang rendah ditunjukkan dengan ketidakselarasan antara pelayanan, hasil pelayanan dengan kebutuhan masyarakat. Hal tersebut jelas menunjukan kegagalan organisasi dalam mewujudkan misi dan tujuan dari Kelurahan Malaka Sari dalam Pelayanan Pembuatan E-KTP. Organisasi yang memiliki daya tanggap dan keterampilan yang rendah dengan sendirinya memiliki kinerja dan hasil yang tidak maksimal. Rendahnya produktivitas kerja dan mutu pelayanan tidak semata-mata di sebabkan oleh tindakan dan perilaku yang disfungsi, akan tetapi sangat mungkin, karena tingkat pengetahuan dan keterampilan yang tidak sesuai dengan tuntutan tugas yang diemban para petugas Kelurahan Malaka Sari.

Hal tersebut jelas menunjukan kegagalan organisasi dalam mewujudkan misi dan tujuan Instansi Kelurahan Malaka Sari dalam pengurusan administrasi kependudukan E-KTP. Organisasi yang memiliki daya tanggap yang rendah dengan sendirinya memiliki kinerja yang jelek pula. Responsivitas aparat birokrasi yang tinggi adalah merupakan harapan dalam setiap penyelenggaraan layanan publik, sedangkan responsivitas yang masih rendah merupakan suatu penyakit birokrasi yang harus dihindari dan memerlukan solusi untuk mengatasinya apabila terjadi dalam suatu proses layanan.

Kurangnya Disiplin Oknum Pejabat Dengan Kasus Keterlambatan Kerja Yang Melanggar Norma Hukum Peraturan ASN

Dalam rangka realisasi reformasi birokrasi di institusi pemerintahan sekaligus peningkatan kedisiplinan pegawai dalam ketepatan waktu, penggunaan absensi elektronik diyakini bisa menjadi salah satu solusi. Termasuk di Kelurahan Malaka Sari yang sudah menerapkan absensi elektronik, namun sudah menjadi rahasia umum bahwa tingkat disiplin ASN masih tergolong rendah. Pada kenyataannya walau sudah diterapkan absensi sidik jari sebagai tolak ukur kedisiplinan pegawai, masih terdapat keterlambatan waktu jam kerja pejabat publik terkhususnya pejabat yang melayani pembuatan E-KTP di Kelurahan Malaka Sari. Hal ini terlihat bahwa budaya kerja disiplin aparaturnya masih kurang. Seperti yang dikatakan narasumber peneliti dalam wawancara via zoom, yaitu MNI:

“waktu saya ingin mengurus E-KTP di Kelurahan Malaka Sari saya sangat kecewa sekali terhadap pegawai yang melayani pembuatan E-KTP, karena waktu saya datang kan saya ambil nomor antrian terlebih dahulu terus saya menunggu di PTSP untuk dipanggil urutan nomor antrian saya, pas saya di tanya ingin mengurus administrasi apa ternyata pegawai E-KTP nya belum datang. Alhasil saya harus menunggu beberapa saat agar pegawai tersebut datang, dan terlihat budaya kerja disiplin nya kurang untuk sebagian kecil oknum pegawai”

Budaya kerja disiplin secara konseptual merujuk pada sikap yang selalu taat kepada aturan, norma, dan prinsip-prinsip tertentu. Namun pada implementasinya ada beberapa oknum yang belum menjalankan sikap disiplin tersebut. Dengan keterlambatan datang ini melanggar dasar waktu kerja bagi PNS yang di atur dalam Pasal 3 angka 11 Peraturan Pemerintah Nomor 53 Tahun 2010 tentang Disiplin Pegawai Negeri Sipil (“PP Disiplin PNS”) sebagai peraturan pelaksana UU ASN (yang masih berlaku

sepanjang tidak bertentangan dan belum diganti berdasarkan UU ASN). Dalam pasal tersebut diatur beberapa kewajiban PNS, salah satunya adalah PNS wajib masuk kerja dan menaati ketentuan jam kerja. Dengan ketentuan Hari Senin sampai dengan Hari Kamis Jam 07.30 - 16.00 Waktu istirahat Jam 12.00 - 13.00, Hari Jumat Jam 07.30 - 16.30 Waktu istirahat Jam 11.30 - 13.00. Jika dihitung dari seharusnya jumlah jam kerja PNS yaitu 7 jam sehari, dan 1 jam istirahat. Namun masih ada beberapa oknum yang tidak menjalankan 7 jam kerja dengan datang terlambat.

Patologi Dalam Perilaku Pejabat di Kelurahan Malaka Sari

Perilaku birokrasi yang bersifat patologis bukanlah merupakan hasil interaksi antara berbagai aspek, seperti aspek birokrasi dan aspek individu yang ada dalam lingkungan. Dalam Keputusan Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor: 63/KEP/M.PAN/7/2003 tentang Pedoman Penyelenggaraan Pelayanan Publik yang meliputi kesederhanaan, kejelasan, kepastian waktu, akurasi, keamanan, tanggung jawab, kemudahan akses, keramahan, dan kenyamanan. Perilaku pegawai sangat berpengaruh terhadap kepuasan masyarakat dalam menerima pelayanan yang diberikan oleh pegawai seperti adanya sikap dan tingkah laku yang sopan santun dan ramah kepada masyarakat dapat meningkatkan kepuasan masyarakat akan kualitas pelayanan yang diberikan. Namun beberapa oknum perilaku pegawai di Kelurahan Malaka Sari sendiri berbanding terbalik dari Ketentuan Peraturan Penyelenggaraan Pelayanan. Berdasarkan fakta di lapangan, peneliti menemukan bahwa masyarakat menilai bahwa masih adanya pegawai yang tidak menerapkan prinsip pelayanan. Hal ini dijelaskan oleh narasumber S;

“Sepengalaman saya membuat e-KTP, ada pegawai yang melayani saya dengan sikap yang kurang ramah. Dia ngga melakukan 5S padahal setau saya itu adalah standar pelayanan yang harus dilakukan pegawai pemerintah”. Perilaku ini tidak sesuai yang diharapkan oleh masyarakat, sehingga dapat memberikan citra buruk Kelurahan Malaka Sari.

Kelalaian birokrasi dalam menyelesaikan urusan masyarakat juga termasuk dalam jenis patologi birokrasi. Pada Kelurahan Malaka Sari, menunjukan masih adanya kelalaian birokrasi yang diberikan karena ketidakadanya kepastian dalam menyelesaikan pembuatan e-KTP tersebut seperti yang dijelaskan pada narasumber YS bahwa;

“Waktu itu e-KTP saya jadi tanpa ada panggilan, itu inisiatif saya sendiri ke kelurahannya untuk mengecek apakah sudah jadi atau belum. Dan juga tidak adanya call center untuk memfollow up, jadi harus inisiatif datang untuk menanyakannya”.

Ketidakadanya kepastian ini masih banyak ditemukan di Kelurahan Malaka Sari yang menjadikan standar pelayanan publik tidak terlaksana. Walaupun hal ini hanya perkara kecil, tetapi ketidakpuasan masyarakat atas pelayanan menjadikan indikator kegagalan dalam reformasi birokrasi pada perbaikan pelayanan publik. Permasalahan tersebut merupakan salah satu faktor yang menyebabkan pelayanan di Kelurahan Malaka Sari belum maksimal.

Masalah Internal Dalam Lingkungan Kelurahan Malaka Sari

Dalam rangka pelayanan publik yang profesional, berkeadilan, efisiensi, responsifitas dan akuntabilitas sangat dibutuhkan. Namun faktanya masih terjadi perbedaan pelayanan dalam memberikan pelayanan dengan cara memberikan pelayanan yang tidak adil terhadap masyarakat dengan mengutamakan yang memiliki keluarga di instansi atau mereka yang memangku jabatan. Seperti di Kelurahan Malaka Sari, pada prakteknya jauh dari yang diharapkan. Berdasarkan yang dikatakan oleh narasumber RAP:

“yang saya rasakan saat pembuatan E-KTP saya menemukan orang lain yang juga mengurus E-KTP seperti saya, namun dalam memberikan pelayanan orang tersebut didahulukan daripada saya padahal saya duluan yang datang. Saya rasa orang tersebut memiliki kekuatan orang dalam hehe...karena saya merasa terjadi perbedaan pelayanan”.

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.

SIMPULAN

Kesimpulan dalam penelitian yang ditarik dari pembahasan makalah 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 Kelurahan Malaka Sari sikap 1) Birokrasi yang berbelit belit dalam pelayanan E-KTP; 2) ketersediaan blangko yang kosong sehingga berakibat terlambatnya waktu penyelesaian pencetakan E-KTP; 3) rendahnya daya tanggap dan keterampilan; 4) kurangnya disiplin pegawai dalam waktu masuk kerja dan istirahat; 5) kurangnya 5s (senyum, salam, sapa, sopan, santun); 6) kelalaian petugas dalam manajemen waktu pelayanan sehingga adanya ketidakpastian waktu kapan E-KTP selesai; 7) adanya perbedaan pelayanan. Sehingga dapat disimpulkan bahwa pelayanan pengurusan E-KTP di Kelurahan Malaka Sari masih terdapat penyakit birokrasi yang menjadi keluhan masyarakat tetapi selalu berusaha untuk dihilangkan oleh pihak Kelurahan Malaka Sari demi terus mewujudkan pelayanan yang baik kepada masyarakat.

SARAN

Dari kesimpulan di atas penulis memberikan saran yakni perlunya perbaikan pelayanan administrasi kependudukan khusus penerbitan/pembuatan Kartu Tanda Penduduk dan Kartu Keluarga untuk meningkatkan pelayanan yang optimal kepada masyarakat, seperti upaya penambahan sarana dan prasarana. Sebaiknya pihak Kelurahan Malaka Sari dapat menyebarluaskan brosur tentang Standar Operasional Pelayanan Kartu Tanda Penduduk agar masyarakat mengetahui prosedur pengurusannya dan agar tidak menimbulkan kesan yang berbelit-belit. Serta pihak Kelurahan Malaka Sari 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 dalam meningkatkan kepuasan pada masyarakat. Terakhir mayoritas masyarakat menginginkan para petugas kelurahan Malaka Sari untuk memberikan sambutan setidaknya senyum kepada masyarakat yang ingin mengurus pembuatan E-KTP.

DAFTAR PUSTAKA

- Albrow, M. (1994). Birokrasi. Jakarta: PT. Tiara Wacana.
- Dwiyanto, A. (2015). Manajemen Pelayanan Publik: Peduli, Inklusif dan Kolaboratif. Yogyakarta: UGM Press.
- Hamirul. (2017). Patologi Birokrasi Yang Dimanifestasikan Dalam Perilaku Birokrat. Otoritas : Jurnal Ilmu Pemerintahan.
- Hanafi. (2020). Patologi Birokrasi Dalam Pelayanan Administrasi Kependudukan Di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Majene.
- Karim, R. E. (2021). Patologi birokrasi dalam pelayanan pengurusan paspor di kantor imigrasi kelas 1 kota makassar. IJI Publication.
- Makhya, S. (2004). Ilmu Pemerintahan -Telaahan Awal. Lampung: Buku Ajar.
- Pasolong, H. (2014). Teori Administrasi Publik. Bandung: Alfa Beta.
- Putra, R. S. (n.d.). Patologi Politik Dalam Implementasi Otonomi Daerah Dan Pelaksanaan Pemerintahan Daerah.
- Siagian, S. P. (1994). Patologi Birokrasi: Analisis, Identifikas, dan Terapinya. Jakarta: Ghalia Indonesia.
- Silalahi, U. (2013). Studi Tentang Ilmu Administrasi. Bandung: Sinar Baru Algesindo.
- Sugiyono. (2019). Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D. Alfabeta.
- Sugiyono. (2020). Metode Penelitian Kualitatif. Alfabeta.
- Thoha, M. (2002). Dimensi – dimensi Prima Ilmu Administrasi Negara. Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada.
- Trisianto, I. (2018). Patologi birokrasi dalam pelayanan publik (studi pelayanan pembuatan e-ktip di unit pelaksana teknis dinas kependudukan dan pencatatan sipil kecamatan tapung tahun 2016). JOM FISIP.