

PATOLOGI DALAM PELAYANAN PUBLIK KARENA KURANGNYA ATAU RENDAHNYA PENGETAHUAN DAN KETERAMPILAN PARA PETUGAS PELAKSANA BERBAGAI KEGIATAN OPERASIONAL

Hamirul

Fakultas Ekonomi, Universitas Putra Indonesia, Jl Dr. Muwardi No.66 By Pass Cianjur

e-mail: ¹hrul@ymail.com

Abstract. A primary issue in this study is to identify the type of pathology experienced Cimahi city land office, and what strategies can be applied in order to minimize pathology arising from the perception and style of managerial officials bureaucratic environment. The results of the research office of the land Cimahi in serving the public is still suffering from pathologies that are caused due to the lack or low level of knowledge and skills of the officers of various operational activities, such as: do not be able to outline the wisdom of leadership, lack of carefully situations, smugness, acting without thinking, confused, baksheesh, a lower quality of work, superficiality, inaccuracies action, incompetence, hesitant attitude, work is not productive, untidiness, stagnation. Some of the strategies that can be done in minimizing the pathology of this type that the transparency of the time and cost in managing certificates by strengthening the administration, the strengthening of the bureaucracy itself an individual by way of improving the quality of human resources and organizational approach to structural, technological approach, an approach that focuses on performance as well as people approach it psychologically and religy system of unity by using a system of one-stop or one-stop service.

Keywords: *Pathology Bureaucracy, excellent service*

Abstrak. Permasalahan pokok pada penelitian ini adalah untuk mengidentifikasi jenis patologi yang dialami kantor pertanahan kota Cimahi, serta strategi apa yang dapat diterapkan dalam rangka meminimalisir patologi yang timbul karena persepsi dan gaya manajerial para pejabat dilingkungan birokrasi. Hasil penelitian dikantor pertanahan kota Cimahi dalam melayani publik masih menderit jenis patologi yang disebabkan karena kurangnya atau rendahnya pengetahuan dan keterampilan para petugas pelaksana berbagai kegiatan operasional, diantaranya: tidak mampu menjabarkan kebijaksanaan pimpinan, ketidak telitian, rasa puas diri, bertindak tanpa berfikir, kebingungan, sogok, mutu hasil pekerjaan rendah, kedangkalan, ketidaktepatan tindakan, inkompetensi, sikap ragu-ragu, bekerja tidak produktif, ketidakrapian, stagnasi. Beberapa strategi yang dapat dilakukan dalam meminimalisir patologi jenis ini yakni dengan transparansi waktu serta biaya dalam mengurus sertifikat dengan penguatan administrasi, penguatan birokrasi itu sendiri baik individu dengan cara meningkatkan kualitas sumberdaya manusianya dan secara organisasi dengan pendekatan secara struktural, pendekatan teknologi, pendekatan yang berfokus pada kinerja serta pendekatan orang secara kagamaan secara psikologis dan secara kesisteman dengan menggunakan sistem pelayanan satu atap atau one stop service.

Kata kunci: *Patologi Birokrasi, pelayanan prima*

1. Pendahuluan

Pelayanan publik sebagai bentuk pelayanan, baik dalam bentuk barang publik maupun jasa publik pada prinsipnya merupakan tanggung jawab administrasi publik dalam hal ini pemerintah pusat, daerah sampai level pemerintahan desa. Aktivitas pelayanan publik dilaksanakan dalam rangka pemenuhan kebutuhan masyarakat maupun pelaksanaan ketentuan perundang-undangan dan masalah pertanahan merupakan masalah utama yang harus dihadapi karena manusia tidak dapat dipisahkan dengan tanah, disamping itu masalah pertanahan adalah masalah pertumbuhan penduduk dimana setiap tahun jumlah penduduk semakin bertambah. Setiap manusia yang hidup ingin mempunyai tanah sendiri, sedangkan jumlah tanah yang ada tetap dan tidak akan bertambah.

Kompleknya permasalahan pertanahan baik proses penyediaannya terlebih dalam hubungannya dengan status penggunaan tanah dengan berbagai perubahannya, maka akan berakibat pula pada semakin kompleknya permasalahan dalam proses pelayanan dibidang pertanahan. Disatu sisi disebabkan oleh semakin meningkatnya pelayanan dan dilain pihak yaitu aparat pertanahan juga dituntut untuk dapat memberikan pelayanan secara cepat, benar, murah tepat waktu memuaskan dan menjamin kepastian hukum.

Namun hal tersebut sangat bertolak belakang dengan pelayanan yang terjadi di kantor pertanahan kota Cimahi. Selain itu Masalah ketidak transparanan dalam hal memberikan kejelasan waktu serta biaya dalam hal pengurusan sertifikat maupun perizinan. Dan Berdasarkan survei, pelayanan pertanahan paling banyak mendapat keluhan dari masyarakat. Masih ada beberapa masalah konflik sengketa pertanahan.

1.1 Perumusan Masalah

1. Bagaimana bentuk patologi birokrasi dalam pelayanan publik (pelayanan administrasi pertanahan) di kota Cimahi?
2. Bagaimana bentuk terapi patologi birokrasi di kantor pertanahan kota Cimahi?
3. Bagaimana strategi pelayanan administrasi pertanahan yang dapat meminimalisir patologi tersebut?

1.2 Tujuan Khusus Penelitian

Penelitian ini bertujuan untuk menjelaskan tentang terjadinya patologi birokrasi dalam pelayanan publik (pelayanan administrasi pertanahan) di kota Cimahi. Berkaitan dengan permasalahan tersebut, maka tujuan yang ingin dicapai dalam penelitian ini adalah:

1. Untuk mengidentifikasi dan menjelaskan bentuk/ jenis patologi birokrasi dalam pelayanan publik (pelayanan administrasi pertanahan) di kota Cimahi.
2. Untuk mengatasi serta memberikan terapi terhadap patologi yang diderita oleh kantor pertanahan kota Cimahi.
3. Untuk menjelaskan dan menganalisis sistem pelayanan administrasi pertanahan yang dapat meminimalisir patologi birokrasi.

2. Tinjauan Pustaka

Referensi [10] Dengan judul “ **Pengaruh Perilaku Aparat Terhadap Kualitas Layanan di Bidang Perizinan.**” Penelitian ini dikhususkan pada upaya mengetahui perilaku aparat terhadap kualitas layanan publik dibidang perizinan (Studi tentang layanan perizinan usaha di kota Batam). Lokus yang dipilih adalah Dinas perindustrian dan Perdagangan kota Batam. Dimensi yang dikaji dalam perilaku aparat meliputi dimensi kemampuan, kebutuhan, kepercayaan, dan pengalaman. Sedangkan dimensi yang dikaji dalam kualitas layanan yaitu melalui dimensi kecepatan, ketepatan, kemudahan, serta keadilan. Desain penelitian yang digunakan adalah deskriptif-analitik, dimana penelitian deskriptif menjelaskan secara akurat tentang sifat dari beberapa gejala individu atau kelompok, dan menentukan frekuensi terjadinya suatu keadaan untuk meminimalkan keterhandalan (*realibility*), sedangkan penelitian analitik menguji hipotesis dan melakukan interpretasi yang lebih dalam tentang hubungan yang berdasarkan data *ex post facto* untuk penarikan sample probabilitas (*probability sampling design*). Pengumpulan data melalui kuesioner sebagai instrumen utama dan didukung oleh studi kepustakaan, teknik obeservasi, studi dokumentasi. Teknik pengolahan data meliputi teknik penjodohan pola dan teknik pembuatan penjelasan. Selajutnya hipotesis penelitian diuji dengan menggunakan koefisien korelasi (keeratan hubungan dua variabel). Hasil penelitian menunjukkan bahwa” perilaku aparat berpengaruh positif dan signifikan terhadap kualitas layanan publik.” Dibidang perizinan (Studi tentang layanan perizinan usaha di kota Batam dengan lokus Dinas Perindustrian dan Perdagang kota Batam, pada perizinan Dokumen Surat Izin Usaha Perdagangan (SIUP).

Referensi [9] Dengan judul “ **Pengaruh Kemampuan dan Perilaku Aparatur Birokrasi Terhadap Kualitas Pelayanan Kesehatan.**” Masalah dalam penelitian tersbut adalah pelayanan kesehatan pada puskesmas-puskesmas dikabupaten Tangerang belum optimal, sehingga kualitas pelayanan kesehatan yang diterima masyarakat masih rendah. Belum optimalnya pelayanan kesehatan ini disebabkan kemampuan dan perilaku aparatur (paramedik) dalam menjalankan tugas dan fungsinya sebagai pemberi layanan kesehatan kepada masyarakat belum efektif. Penelitian tersebut dilakukan untuk menguji secara empirik dan untuk menentukan fakta-fakta, serta mengkaji secara ilmiah pengaruh kemampuan dan perilaku aparatur birokrasi terhadap kualitas pelayanan kesehatan pada puskesmas-puskesmas kabupaten Tangerang. Teknik penarikan sampel menggunakan *stratified proposional*. Teknik pengumpulan data menggunakan angket, yang dikumpulkan dari responden dengan ukuran sampel 130 orang paramedik. Teknik Analisis data adalah Model Analisis Jalur ngan uji statistika adalah uji-t dan uji-F.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa” kemampuan aparatur memberikan pengaruh lebih besar dari pada perilaku aparatur terhadap kualitas pelayanan.” Kesehatan, dengan demikian kontribusi kemampuan aparatur lebih besar dari pada kontribusi perilaku aparatur terhadap kualitas pelayanan kesehatan. Dimensi “ pengalaman memberikan pengaruh yang signifikan terhadap kualitas pelayanan” kesehatan, hal ini menunjukkann bahwa dimensi pengalaman lebih dominan dalam membentuk kemampuan aparatur. Dimensi “ tanggung jawab memberikan pengaruh yang signifikan terhadap kualitas pelayanan kesehatan.” Hal ini menunjukkan bahwa dimensi tanggung jawab lebih dominan dalam membentuk perilaku aparatur.

Temuan baru untuk pengembangan konsep kualitas pelayanan kesehatan, perlu memperhatikan pentingnya faktor anggaran, sistem dan prosedur dan fasilitas sarana dan prasarana, disamping kemampuan dan perilaku aparatur birokrasi. Juga danya temuan untuk menambahkan dimensi komitmen dan kerjasama dalam variabel kemampuan perilaku aparatur birokrasi, disamping dimesi keahlian, keterampilan, pengalaman dan sikap mental. Temuan berikutnya adalah menambahkan dimensi emphati dalam variabel perilaku aparatur birokrasi, disamping dimensi ketaatan, kedisiplinan dan tanggung jawab.

Patologi Birokrasi

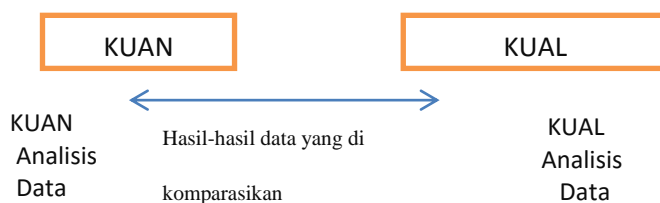
Peristilahan konsep patologi berasal dari ilmu kedokteran yang mengkaji mengenai penyakit yang melekat pada organ manusia, sehingga menyebabkan tidak berfungsinya organ tersebut. Menjadikan istilah patologi sebagai metafora, patologi birokrasi dalam uraian ini tentunya dipahami sebagai kajian dalam konteks Administrasi publik yang diarahkan untuk menelusuri secara faktual dan teoritik berbagai penyakit yang melekat pada tubuh birokrasi pemerintah, sehingga birokrasi tersebut mengalami disfungsi.

Berdasarkan hal tersebut diatas, maka siagian [6] mengidentifikasi berbagai patologi birokrasi yang dikategorikan ke dalam lima kelompok, yaitu:

1. Patologi yang timbul karena persepsi dan gaya manajerial para pejabat di lingkungan birokrasi.
2. Patologi yang disebabkan karena kurangnya atau rendahnya pengetahuan dan terampilan para petugas pelaksana berbagai kegiatan operasional.
3. Patologi yang timbul karena tindakan para aparat birokrasi yang melanggar norma-norma hukum dan peraturan perundang-undangan yang berlaku.
4. Patologi yang dimanifestasikan dalam perilaku para birokrat yang bersifat disfungsional atau negatif.
5. Patologi yang merupakan akibat situasi internal dalam berbagai instansi dalam lingkungan pemerintahan.

Metode Penelitian

Berkaitan dengan fenomena yang akan diteliti, yaitu “Patologi Birokrasi yang disebabkan karena kurangnya atau rendahnya pengetahuan dan keterampilan para petugas pelaksana berbagai kegiatan operasional Di Kantor Pertanahan Kota Cimahi”, maka strategi melalui metode campuran dianggap cocok untuk digunakan seperti dalam gambar berikut:



Gambar

Strategi Metode Campuran

“ Referensi [2]”.

Teknik Pengumpulan Data

Pengumpulan data dilakukan dengan menggunakan angket untuk metode kuantitatif sedangkan untuk metode kualitatif menggunakan interview serta dilengkapi dengan studi dokumentasi Dengan 42 responden pegawai pertanahan dan 10 *ordinary informan* dan 1 orang *key informan*.

3. Kesimpulan dan Saran

Patologi yang disebabkan karena kurangnya atau rendahnya pengetahuan dan keterampilan para petugas pelaksana kegiatan operasional jenis ini biasanya dikarenakan keinginan mendapatkan uang lebih, ini biasanya terjadi disebabkan oleh pihak baik masyarakat ataupun birokrasi diantaranya tidak mampu menjabarkan kebijaksanaan pimpinan, ketidak telitian, rasa puas diri, bertindak tanpa berfikir, kebingungan, sogok, mutu hasil pekerjaan rendah, kedangkalan, ketidaktepatan tindakan, inkompetensi, sikap ragu-ragu, bekerja tidak produktif, ketidakrapian, stagnasi.

Sehingga terapi untuk jenis ini yang diderita oleh kantor pertanahan kota Cimahi ini perlu disadarkan dari kedua belah pihak dengan cara memberikan pemahaman dan transparansi soal syarat-syarat, serta prosedur baik waktu dan biaya yang ditempuh sehingga dapat menanggulangi masalah penyogokan yang terjadi dan diterapkannya hukuman yang berat untuk yang memberi sogok maupun yang diberi sogok sehingga menimbulkan efek jera dan diharapkan dapat mengurangi penyogokan yang ada di kantor pertanahan kota Cimahi.

Berikut beberapa terapi yang bisa diberikan di kantor pertanahan kota Cimahi antara lain:

1. Untuk meminimalisir patologi birokrasi yang ada di kantor Pertanahan kota Cimahi perlu dilakukan langkah-langkah yang konkret bukan hanya sebagai retorika semata dan masalah transparansi baik waktu serta biaya dalam pelayanan seharusnya dijelaskan pada saat masyarakat mendaftarkan sertifikat yang diinginkan.
2. Untuk pegawai yang inkompetensi seharusnya dalam penempatan sesuai dengan pedoman *right man on the right place* sehingga tidak banyak terjadi kesalahan dalam hal pelayanan terhadap masyarakat serta pengisian atau rekrutmen jabatan, batasan serta wewenang dan tanggung jawab dalam hal jabatan, persyaratan jabatan, penghasilan jabatan, menciptakan kondisi sosial yang baik, menciptakan emosional yang cerdas, mencerdaskan intelektualitas yang baik, menciptakan karakter yang baik serta menciptakan spiritualitas yang baik.
3. Para pejabat di lingkungan kantor pertanahan kota Cimahi hendaknya melaporkan kekayaan yang dimiliki dimulai dari pertama menjabat, serta diberikan Penyesuaian etika, penyesuaian moralitas, peningkatan keimanan, kelayakan hidup, melalui interaksi sosial, melalui keterbukaan, melalui pendidikan dan latihan, melalui kelompok informal dan formal.
4. Strategi pelayanan administrasi yang dapat meminimalisir patologi birokrasi baik yang bersifat *mal administrasi* maupun *disfunction of Beureucracy* antara lain dengan cara:
 - a. Strategi penguatan peran birokrasi secara individu terkait dengan kualitas SDM dalam hal ini birokrasi dalam meminimalisir patologi birokrasi.

- b. Strategi penguatan peran birokrasi secara organisasi dilakukan dengan cara melalui empat pendekatan antara lain: pendekatan struktural, pendekatan teknologi, pendekatan tugas, pendekatan orang.
- c. Strategi penguatan birokrasi secara kesisteman dalam meminimalisir patologi birokrasi adalah sistem administrasi pelayanan prima pola layanan satu atap.

Daftar pustaka

- Caiden, G.E., 1991. "What Really is Public Administration?" dalam *Public Administration Review*, Vol.51, No. 6.
- Creswell, W. John. 2009. *Qualitative, Quantitative, and Mixed Methods Approaches*. SAGE Publications. Thousand Oaks California 91320.
- Dwiyanto Agus (editor), 2006. *Mewujudkan Good Governance Melalui Pelayanan Publik*, Yogyakarta: Gajah Mada University Press.
- Irianto, Liestyodono. 2008. *Pengaruh Kemampuan dan Perilaku Aparatur Birokrasi Terhadap Kualitas Pelayanan Kesehatan: Pasca Sarjana UNPAD*.
- Istianto, Bambang. 2011. *Demokratisasi Birokrasi*. Jakarta: Mitra Wacana Media.
- Sedarmayanti, 2010. *Manajemen Sumber Daya Manusia: Reformasi Birokrasi dan Manajemen Pegawai Negeri Sipil*. Bandung: Aditama.
- Siagian, Sondang P. 1994. *Patologi Birokrasi: Analisis, Identifikasi, dan Terapinya*. Jakarta: Ghalia Indonesia.
- Supraptini, Tri. 2005. *Pengaruh Perilaku Aparat Terhadap Kualitas Layanan di Bidang Perizinan: Pasca Sarjana UNPAD*
- Thoha, Miftah. 2002 *Perspektif Perilaku Birokrasi (Dimensi-dimensi Prima Ilmu Administrasi Negara, Jilid II*. Jakarta: PT Rajagrafindo persada.
- Turmudzi, Didi, 2012. *Budaya Birokrasi*. Bandung: PT Prisma Press