

ANALISIS PATOLOGI BIROKRASI DALAM KUALITAS PELAYANAN PUBLIK DI KANTOR KECAMATAN PINANG KOTA TANGERANG

Indah Agustin Pradana^{1(a)}, Rizky Anisa^{2(b)}, Hanifa Zahra^{3(c)}, Diah Fitri Kamila^{4(d)},
Eko Prasetyo^{5(e)}

^{1,2,3,4,5}Program Studi Ilmu Administrasi Negara, Universitas Islam Syekh-Yusuf Tangerang
^{a)2001010070@students.unis.ac.id, e)prasetyo@unis.ac.id}

INFORMASI ARTIKEL

Article History:

Dikirim:

15-05-2023

Diterbitkan Online:

01-03-2024

Kata Kunci:

Patologi Birokrasi, Pelayanan
Publik

Keywords:

Bureaucratic Pathology,
Public Service

Corresponding Author:

prasetyo@unis.ac.id

DOI:

<https://doi.org/10.24036/jmiap.v6i1.668>

ABSTRAK

Patologi birokrasi merujuk pada kondisi di mana birokrasi atau sistem administrasi publik yang seharusnya membantu dan melayani masyarakat, justru menjadi penghambat dan menyulitkan dalam memberikan pelayanan yang baik. Patologi birokrasi biasanya ditandai dengan adanya perilaku birokrat yang tidak efektif, tidak efisien, dan tidak transparan. Penelitian ini menggunakan metode penelitian kualitatif deskriptif, dengan informan kunci yaitu Kepala Seksi Pelayanan Umum Kantor Kecamatan Pinang dan masyarakat yang menerima pelayanan di Kecamatan Pinang Kota Tangerang. Pengumpulan data dilakukan dengan wawancara, catatan lapangan, studi dokumentasi, serta dokumen resmi lainnya yang diperoleh dari narasumber. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengungkap fakta serta situasi yang terjadi mengenai adanya patologi birokrasi dalam pelayanan publik di Kecamatan Pinang Kota Tangerang. Hasil penelitian menunjukkan bahwa tidak terdapat patologi birokrasi dalam pelayanan publik yang dilakukan oleh Kantor Kecamatan Pinang Kota Tangerang, tetapi ada beberapa hambatan yang terjadi yaitu masalah blangko dan sistem jaringan (internet) yang terkadang bermasalah. Adanya hambatan tersebut jika tidak diatasi akan mereduksi efektivitas dan efisiensi pelayanan.

ABSTRACT

Bureaucratic pathology refers to conditions in which the bureaucracy or public administration system, which is supposed to help and serve the community, actually becomes an obstacle and makes it difficult to provide good service. Bureaucratic pathology is usually characterized by ineffective, inefficient and non-transparent bureaucratic behavior. This study used a descriptive qualitative research method, with key informants namely the Head of the Public Services Section of the Pinang District Office and the people receiving services in Pinang District, Tangerang City. Data collection was carried out by interviews, field notes, documentation studies, and other official documents obtained from informants. The purpose of this study is to reveal the facts and situations that occur regarding the existence of bureaucratic pathology in public services in Pinang District, Tangerang City. The results showed that there was no bureaucratic pathology in public services carried out by the Pinang District Office, Tangerang City, but there were several obstacles that occurred, namely the problem of blanks and the network system (internet) which sometimes had problems. The existence of these obstacles if not overcome will reduce the effectiveness and efficiency of services.

PENDAHULUAN

Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945 menyatakan bahwa tujuan Negara Republik Indonesia antara lain adalah untuk memajukan kesejahteraan umum dan mencerdaskan kehidupan bangsa. Dalam hal ini negara berperan dalam memenuhi dan mengatur seluruh kebutuhan baik itu kebutuhan barang dan layanan publik, politik, keamanan, sosial dan lainnya. Oleh karena itu untuk menunjukkan pelayanan yang maksimal untuk masyarakat, maka negara membangun yang namanya sistem administrasi dalam rangka mencapai tujuan yang mana disebut dengan birokrasi.

Birokrasi adalah instrumen penting masyarakat yang tidak dapat dihindari. Diterimanya gagasan bahwa negara memiliki tujuan suci untuk mensejahterakan rakyatnya membawa kepada birokrasi. Dengan demikian, negara harus terlibat secara langsung dalam pembuatan barang dan jasa publik yang dibutuhkan oleh warganya. Negara berpartisipasi secara aktif dalam kehidupan sosial penduduknya.

Sementara birokrasi dapat dikonseptualisasikan dengan cara yang berbeda tergantung pada asal dan dampaknya, sebagian besar sarjana birokrasi telah melihat apa yang disebut birokrasi organisasi (Bozeman dan Feeney, 2011). Organisasi birokrasi, didefinisikan oleh Bozeman (1993 : 283) sebagai "aturan, peraturan, dan prosedur yang tetap berlaku dan memerlukan beban kepatuhan untuk organisasi tetapi tidak memiliki khasiat untuk objek fungsional" aturan, dicirikan sebagai bagian patologis dari formalisasi organisasi (Bozeman dan Scott, 1996). Ini berarti bahwa mengurangi birokrasi membutuhkan penghapusan atau perubahan peraturan yang memberatkan yang tidak perlu berdampak negatif pada efektivitas organisasi.

Sedangkan menurut Smith (1998) menjelaskan ada 2 konsep yang terjadi pada ruang lingkup patologi birokrasi, diantaranya adalah *Disfunction of bureaucracy* dan *Mal-administration*. Selanjutnya dijelaskan bahwa *Disfunction of bureaucracy* perilaku yang berkaitan erat dengan karakter birokrasi, pada dasarnya perilaku ini berkaitan dengan kelembagaan, prosedur dan mekanisme, aturan hingga struktur, sehingga mewujudkan kinerja yang buruk atau tidak maksimal. Disisi lain *Maladministration*, berkaitan erat dengan kualitas sumber daya manusia yang ada dalam

birokrasi yang sangat berkaitan erat dengan perilaku penyogokan yang meliputi, perilaku arogan, senstif, perilaku pungli, tidak peduli dan lain sebagainya.

Patologi dapat diartikan sebagai masalah atau gangguan yang terjadi dalam penyelenggaraan layanan publik dalam pembuatan e-KTP. Masalah-masalah tersebut dapat terjadi karena berbagai faktor, seperti kurangnya fasilitas penunjang, kondisi infrastruktur yang tidak layak, ketidaknyamanan tempat pelayanan, penampilan petugas yang tidak seragam, dan rendahnya kedisiplinan petugas. Secara umum, patologi dapat diartikan sebagai suatu kondisi yang tidak normal atau tidak sehat dalam suatu sistem atau organisasi yang mempengaruhi kinerja dan hasil yang dihasilkan oleh sistem atau organisasi tersebut.

Patologi dari korupsi dalam pelayanan publik adalah suatu kondisi yang merujuk pada penyakit atau ketidaknormalan dalam sistem birokrasi pemerintahan yang memungkinkan terjadinya tindakan korupsi. Korupsi dalam pelayanan publik sering terjadi karena adanya praktik-praktik tidak etis dan tidak bertanggung jawab yang dilakukan oleh pegawai pemerintah atau birokrasi, seperti suap, nepotisme, atau penyalahgunaan wewenang.

Dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat, para pegawai masih jauh dari kata profesional, dalam kenyataan di lapangan kita sering kali mendapati para pegawai yang menyalahgunakan wewenang dan jabatannya sampai menerima suap dan praktek nepotisme. Berdasarkan data tentang perkembangan Indeks Persepsi Korupsi di Indonesia hingga tahun 2022 menunjukkan gambaran adanya penurunan tingkat persepsi korupsi di Indonesia. Hal tersebut ditunjukkan dari data sebagaimana tabel berikut:

Tabel 1. Indeks Persepsi Korupsi Indonesia Tahun 2019-2021

Tahun	Poin	Peringkat
2019	40	85
2020	37	102
2021	38	96

Sumber: *Transparency International (semakin rendah skor, semakin parah persepsi korupsi)*

Dalam Pelayanan publik memang tidak ada yang sempurna dan ideal. Namun sudah menjadi tugas kita bersama dalam memperbaiki setiap sistem yang masih mengalami

kekurangan demi meningkatkan kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik yang saat ini masih terkendala. Di Indonesia sendiri, masih ada banyak kendala yang dapat dirasakan oleh masyarakat dalam menerima pelayanan yang harusnya dapat dengan mudah kita akses sebagai warga Negara Indonesia. Kondisi pelayanan publik di berbagai wilayah Indonesia menghadapi beberapa tantangan yang mengarah pada adanya patologi birokrasi seperti adanya korupsi, diskriminasi dan cara kerja yang berbelit-belit, tidak disiplin, arogansi dalam pelayanan, kurangnya profesionalisme aparat, ketidakjelasan persyaratan, biaya pelayanan yang lebih tinggi dari standar.

Pelayanan publik merupakan tugas utama bagi aparatur negara sebagai abdi negara dan abdi masyarakat, termasuk Camat. Kecamatan sebagai bagian dari struktur dan sistem penyelenggaraan pemerintahan daerah merupakan lapis kedua unit pelayanan masyarakat terdepan setelah kelurahan dan desa dalam mengurus berbagai kepentingan publik. Hal ini disebabkan terdapatnya hubungan hirarkis antara kecamatan dengan kelurahan dan desa melalui kewenangan yang dilimpahkan oleh bupati/walikota (kewenangan delegatif). Berdasarkan kewenangan delegatif ini, maka pemimpin kecamatan dapat melaksanakan berbagai peran yang disesuaikan dengan karakteristik wilayahnya masing-masing.

Hardiyansyah (2011:14) menjelaskan bahwa Pelayanan publik (*publik service*) oleh birokrasi publik merupakan salah satu perwujudan dari fungsi aparatur Negara sebagai abdi masyarakat di samping sebagai abdi Negara. Pelayanan publik dimaksudkan untuk mensejahterakan masyarakat (warga negara) dari suatu negara kesejahteraan (*welfare state*). Menurut pendapat Ahmad Ainur Rohman, At all (2010:3) Pelayanan publik adalah segala kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan dasar sesuai dengan hak-hak dasar setiap warga negara dan penduduk atau suatu barang, jasa, dan atau pelayanan administrasi yang disesuaikan oleh penyelenggara pelayanan yang terkait dengan kepentingan publik.

Berdasarkan pengertian-pengertian diatas maka dapat diartikan bahwa pelayanan publik merupakan suatu bentuk tindakan yang memuat regulasi yang berkaitan dengan tugas dan tanggung jawab serta wewenang yang dipakai sebagai pijakan dalam pelaksanaan pelayanan yang diberikan kepada masyarakat.

Pinang merupakan sebuah kecamatan di Wilayah Kota Tangerang yang dibentuk berdasarkan Peraturan Daerah Nomor 16 Tahun 2000 tentang Pembentukan 7 (Tujuh) Kecamatan. Kecamatan Pinang terletak di bagian selatan Kota Tangerang dan berbatasan langsung dengan Kota Tangerang Selatan di sebelah selatan. Di kecamatan ini terdapat kawasan kota terencana Alam Sutera. Kecamatan pinang merupakan pemekaran dari kecamatan cipondoh.

Kecamatan Pinang memiliki luas 21,590 Km² dengan jumlah penduduk 141.072 jiwa di tahun 2016 yang tersebar di 11 Kelurahan, 75 RW, dan 432 RT. Jenis-jenis pelayanan yang ada di Kecamatan Pinang pada bagian pelayanan umum yakni pembuatan KTP (Kartu Tanda Penduduk), pembuatan KK (Kartu Keluarga), dan pembuatan KIA (Kartu Identitas Anak). Perangkat birokrasi yang ada baru dapat memberikan pelayanan publik yang berkualitas apabila kinerjanya selalu didasarkan pada nilai-nilai etika pelayanan publik. Kualitas pelayanan publik yang baik tentu sangat bergantung oleh beberapa aspek, yaitu : sistem, kelembagaan, sumber daya manusia, dan keuangan. Dalam hal ini pemerintah harus benar-benar memenuhi keempat aspek tersebut, karena dengan begitu, masyarakat akan ikut berpartisipasi dalam penyelenggaraan pelayanan publik. Sehingga akan tercipta suatu sistem yang baik sehingga keberlangsungan jalannya pemerintahan melalui kebijakan publik dapat berjalan dengan baik pula.

Berdasarkan hasil pengamatan (observasi) di lapangan, peneliti menemukan fenomena permasalahan yang terjadi di Kantor Kecamatan Pinang Kota Tangerang yang berkaitan dengan Patologi Birokrasi dalam kualitas pelayanan publik yaitu: Menurut responden, terdapat kurangnya pasokan blangko E-KTP di Kecamatan Pinang menyebabkan penundaan dan memperlambat proses penerbitan, sehingga memicu ketidakpuasan dalam kualitas pelayanan. Membuat masyarakat akan mencari jalan pintas untuk mempercepat proses E-KTP. Hal ini sudah menyimpang dan terjadinya patologi birokrasi.

Atas dasar uraian diatas, maka peneliti tertarik untuk mengetahui bagaimana patologi birokrasi terjadi dalam pelayanan publik yang dilakukan oleh Kecamatan Pinang Kota Tangerang, serta bagaimana sebaiknya hal tersebut dapat diatasi. Sehingga peneliti menganggap penting untuk mengangkat

permasalahan ini ke dalam penelitian dengan topik "Analisis Patologi Birokrasi dalam Pelayanan Publik di kantor Kecamatan Pinang Kota Tangerang".

METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan pendekatan penelitian kualitatif dengan metode deskriptif. Penelitian deskriptif merupakan suatu penelitian yang dilakukan dengan cara mengumpulkan data berupa kata-kata, gambar, dan bukan angka-angka. Selain itu semua yang dikumpulkan berkemungkinan menjadi kunci terhadap apa yang sudah diteliti. Dengan demikian, laporan penelitian akan berisi kutipan-kutipan data untuk memberi gambaran penyajian laporan tersebut. Pengumpulan data dilakukan melalui wawancara, catatan pengamatan lapangan, foto, *videotape*, studi dokumentasi, Pemilihan informan dilakukan secara *purposive* dengan informan kunci adalah staff pelayanan umum Kecamatan Pinang dan juga melibatkan masyarakat yang menerima pelayanan publik di Kecamatan Pinang. Pemilihan informan dilakukan secara *purposive* Pengujian validitas dan reliabilitas dilakukan melalui metode triangulasi sumber, yaitu dengan menambah informan.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Patologi birokrasi merujuk pada kondisi di mana birokrasi atau sistem administrasi publik yang seharusnya membantu dan melayani masyarakat, justru menjadi penghambat dan menyulitkan dalam memberikan pelayanan yang baik. Patologi birokrasi biasanya ditandai dengan adanya perilaku birokrat yang tidak efektif, tidak efisien, dan tidak transparan.

Untuk pembahasan sebaiknya digunakan teori patologi birokrasi saja dengan mengidentifikasi bukti-bukti berupa informasi yang ada untuk tiap jenis patologi birokrasi.

Red Tape

Patologi birokrasi yang terus berkembang memiliki beberapa jenis percabangan yang salah satunya yang menjadi kajian administrasi negara adalah Redtape. Redtape merupakan istilah yang menunjukkan pada peraturan berlebihan atau peneratan pada aturan resmi yang kaku sehingga dianggap mengurangi produktifitas dan mengakibatkan penundaan terhadap pengambilan keputusan. Redtape biasanya kegiatan seperti mengisi dokumen, mendapatkan lisensi yang harus melewati

beberapa orang atau komite untuk mendapatkan persetujuan dari keputusan yang mengakibatkan kegiatan pada seseorang menjadi lebih lambat, sulit, atau bahkan keduanya. Hal ini biasanya menunjuk ke pemerintah, perusahaan, dan organisasi besar lainnya. (Karia, 2021).

Redtape pelayanan publik yang terus berkembang tanpa kita sadari menjadi sebuah boomerang yang tak kunjung terselesaikan disebabkan banyaknya masyarakat ketika telah berhadapan dengan birokrasi publik yang terlibat dalam pelayanan publik maka para warga Negara sebagai pengguna jasa pemerintah lebih sering harus mengalah karena biar bagaimanapun pelayanan yang diberikan pada mereka sebagai masyarakat biasa yang tak punya daya apapun harus sering mengalah karna pada prinsipnya merekalah yang membutuhkan pelayanan tersebut.

Mal Administrasi

Mal administrasi menurut Undang-Undang Nomor 37 Tahun 2008 tentang Ombudsman Republik Indonesia diartikan sebagai "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 materiil dan/atau immateriil bagi masyarakat dan orang perseorangan".

Maladministrasi adalah perilaku yang tidak patuh pada aturan, etika, dan prinsip kebijakan publik dalam tugas pejabat atau institusi publik. Hal ini bisa merugikan masyarakat, merusak citra pemerintah, dan menurunkan kualitas pelayanan publik. (Nursalim, 2021).

Maladministrasi memiliki berbagai macam seperti penyimpangan prosedur, penyalahgunaan wewenang, termasuk kelalaian atau pengabaian kewajiban hukum, tindakan diskriminatif, permintaan imbalan, dan lainnya. Selain itu tindakan Maladministrasi bisa jadi juga dilakukan oleh BUMN, BUMD, BHMN maupun badan swasta atau bahkan perseorangan.

Keterlambatan Pelayanan (Delay)

Penundaan Berlarut dalam proses pemberian pelayanan publik kepada masyarakat, seorang pejabat publik secara berkali-kali menunda atau

mengulur-ulur waktu tanpa alasan yang jelas sehingga proses administrasi yang sedang dikerjakan menjadi tidak tepat waktu sebagaimana ditentukan (secara patut). Tindakan seperti ini dapat mengakibatkan pelayanan publik yang diberikan memiliki tingkat ketidakpastian yang tinggi.

Menurut Hartono, dkk (2003) dalam Buku Panduan Investigasi untuk Ombudsman Indonesia memberikan pengertian maladministrasi secara umum adalah perilaku yang tidak wajar (termasuk penundaan pemberian pelayanan), tidak sopan dan kurang peduli terhadap masalah yang menimpa seseorang disebabkan oleh perbuatan penyalahgunaan kekuasaan termasuk penggunaan kekuasaan secara semena-mena atau kekuasaan yang digunakan untuk perbuatan yang tidak wajar, tidak adil, intimidatif atau diskriminatif, dan tidak patut didasarkan seluruhnya atau sebagian atas ketentuan undang-undang atau fakta, tidak masuk akal, atau tidak berdasarkan *tindakan unreasonable, unjust, oppressive, improper, dan diskriminatif*.

Peneliti menanyakan tentang bagaimana kecamatan mengambil tindakan jika terjadi kegagalan dalam pelayanan kepada masyarakat?.

Sebagaimana diungkapkan oleh Ibu Elly selaku staff pelayanan

"...Kalau dalam keterlambatan, alhamdulillah pihak kecamatan belum pernah dan selalu bertanggung jawab dalam tugasnya masing-masing untuk melayani masyarakat" (Wawancara 8/5/23)

Selanjutnya diungkapkan oleh S.B. Selaku masyarakat

"...Kinerja pegawai disini bagus dan cepat, tidak ada kendala. Saya melakukan pengajuan berkas proses sangat cepat, saya saksinya di kecamatan ini" (Wawancara 8/5/23)

Kegagalan Mengambil Tindakan

Eklund & Wimelius (2008) menyatakan bahwa maladministrasi birokrasi akibat tidak jelas sasaran yang ingin dicapai, tidak ada indikator dalam mengukur prestasi pelayanan, melakukan beberapa pekerjaan sekaligus tanpa berpegang kepada prinsip keutamaan dan tidak melakukan eksperimen sebagai usaha memperbaiki kualitas pelayanan dan tidak mau meninggalkan program yang sia-sia dan tidak

memberi manfaat kepada pegawai atau masyarakat. Berawal dari tindakan yang salah dan merugikan masyarakat atau pengguna layanan publik, jika dibiarkan akan berdampak pada kerugian negara.

Peneliti menanyakan tentang bagaimana kecamatan mengambil tindakan jika terjadi kegagalan dalam pelayanan kepada masyarakat?

Sebagaimana diungkapkan oleh Ibu Elly selaku staff pelayanan

"...Seperti tadi yang saya bilang kalo pihak kami sudah semaksimal mungkin dalam melayani masyarakat jadi insyaallah tidak ada kegagalan" (Wawancara 8/5/23)

Tindakan yang Salah

Seorang pejabat publik menggunakan wewenangnya (hak dan kekuasaan untuk bertindak) melebihi apa yang sepatutnya dilakukan sehingga tindakan dimaksud bertentangan dengan ketentuan yang berlaku, menjadikan pelayanan publik tidak dapat diterima secara baik oleh masyarakat.

Tidak hanya peka terhadap tindakan maladministrasi yang dilakukan oleh oknum petugas pelayanan publik, tetapi masyarakat juga harus menghindari tindakan tersebut agar tidak menjadi salah satu pelaku maladministrasi. Dengan begitu, pelayanan publik akan berjalan dengan prima dan masyarakat dapat menerima pelayanan sesuai standar yang telah ditetapkan.

Peneliti menanyakan tentang bagaimana tindakan yang diambil oleh kecamatan untuk mencegah terjadinya tindakan yang salah dalam pelayanan kepada masyarakat?

Sebagaimana diungkapkan oleh Ibu Elly selaku staff pelayanan

"...Untuk mencegahnya itu kami selalu melakukan evaluasi bulanan agar kinerja staff menjadi lebih baik" (Wawancara 8/5/23)

Memberikan Informasi yang Menyesatkan

Informasi adalah keterangan, pernyataan, gagasan, dan tanda-tanda yang mengandung nilai, makna, dan pesan, baik data, fakta maupun penjelasannya yang dapat dilihat, didengar, dan dibaca yang disajikan dalam berbagai kemasan dan format sesuai dengan perkembangan teknologi informasi dan komunikasi secara elektronik.

Memberikan informasi yang menyesatkan terjadi ketika pihak berwenang memberikan

informasi yang tidak akurat atau tidak jelas kepada masyarakat. Hal ini dapat menimbulkan kesalahpahaman atau ketidakpastian bagi masyarakat dan dapat merugikan mereka secara finansial atau non-finansial.

Sehingga para pegawai seharusnya memberikan informasi dengan jelas agar masyarakat dapat memahami. Peneliti menanyakan tentang bagaimana kecamatan mengatasi masalah dalam memberikan informasi yang menyesatkan kepada masyarakat dan mencegah hal tersebut terjadi di masa depan?

Sebagaimana diungkapkan oleh Ibu Elly selaku staff pelayanan

"...Di kecamatan kami selalu memberikan informasi secara lengkap dan teliti agar masyarakat memahami nya" (Wawancara 8/5/23)

Janji yang Tidak Ditepati

Dalam agama Islam mengajarkan, bahwa kepada siapa pun janji itu diberikan-selama tidak janji bermaksiat maka harus ditepati. Bahkan siapa yang tidak menepati janji dikhawatirkan akan masuk golongan orang munafik. Rasulullah saw. bersabda,

"...Ada empat sifat yang jika melekat pada seseorang maka orang itu benar-benar munafik, jika ada satu sifat yang melekat (dari empat itu) maka dalam dirinya ada karakter munafik sampai ia meninggalkan sifat itu semua, (empat sifat itu adalah); jika dipercaya berkhianat, jika berbicara dusta, jika berjanji mengingkari, dan jika berdebat berkata keji." (HR.Bukhari Muslim).

Pentingnya membangaun pelayanan pemerintahan yang bertanggung jawab dalam dikarnakan masyarakat mempunyai hak untuk menamatkan pelayanan yang mengedepankan efektifitas pelayanan, efisiensi pelayanan, responsivitas pelayanan, keberlanjutan pelayanan dan muara dari semua itu adalah kebutuhan dan tuntutan masyarakat akan kesejahteraan.

Janji yang di tepati dalam pelayanan merupakan kewajiban bagi aparatur negara. Hal ini berarti bahwa seseorang berkewajiban untuk melakukan tugas-tugas tertentu. Dapat juga dikatakan bahwa dia seharusnya mengikuti aturan tertentu, yang disepakati atau dibuat oleh dewan, atasan, atau peraturan perundang-undangan yang berlaku.

Peneliti menanyakan tentang bagaimana kecamatan menjamin janji yang diberikan kepada masyarakat dapat dipenuhi dengan tepat waktu?

Sebagaimana diungkapkan oleh Ibu Elly selaku staff pelayanan

"...Untuk ketepatan waktu kami selalu bertanggung jawab agar tidak telat dalam melayani masyarakat." (Wawancara 8/5/23)

Pencatatan yang Tidak Memadai

Pencatatan adalah bagian penting dari manajemen pelayanan publik. Sering kali dalam pencatatan terdapat beberapa kendala, hal ini dapat mengakibatkan tenggat waktu yang terlewatkan dan memperpanjang jangka waktu pelayanan.

Sehingga pencatatan harus menyiapkan dan memelihara kebutuhan ATK dalam melayani masyarakat. Kebijakan dan prosedur penyimpanan dokumen harus memenuhi semua persyaratan hukum dan peraturan.

Peneliti menanyakan tentang apakah terdapat kendala dalam proses pencatatan di kecamatan pinang?

Sebagaimana diungkapkan oleh Ibu Elly selaku staff pelayanan

"...Yang baru-baru ini terjadi cuman masalah blangko dan sistem jaringan (internet) yang kadang-kadang bermasalah, selebihnya sih tidak ada yaa" (Wawancara 8/5/23)

Hubungan dan Konsultasi yang Tidak Memadai

Hubungan dan konsultasi yang tidak memadai pada pelayanan publik di kecamatan merujuk pada kurangnya interaksi dan dialog antara pemerintah sebagai penyedia layanan publik dan masyarakat sebagai penerima layanan. Hal ini dapat terjadi karena berbagai faktor, seperti ketidaktahuan pihak pemerintah publik terhadap kebutuhan masyarakat, ketidakmampuan pemerintah publik dalam menyampaikan informasi dengan jelas dan mudah dipahami, dan kurangnya kemauan pemerintah untuk memberikan pelayanan yang baik. (Purwanti, 2021).

Jika tidak terjalin nya hubungan yang baik dan konsultasi yang memadai dengan masyarakat dapat menimbulkan dampak yang cukup serius seperti; Menurunnya kepercayaan masyarakat terhadap pemerintah, menyebabkan ketidakpuasan masyarakat terhadap

pemerintah, serta dapat menghambat proses pengambilan keputusan yang baik.

Oleh karena itu, penting bagi pihak pemerintah publik untuk menjalin hubungan dan konsultasi yang baik dengan masyarakat dalam memberikan pelayanan publik. Kemudian melalui penyediaan saluran komunikasi yang mudah diakses, mengadakan pertemuan secara rutin dengan masyarakat, serta memperhatikan kritik dan saran dari masyarakat dalam proses pengambilan keputusan. Dengan demikian, hubungan dan konsultasi yang baik antara pemerintah publik dan masyarakat akan meningkatkan kualitas dan efektivitas pelayanan publik serta memperkuat kepercayaan dan kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik yang diberikan.

Peneliti menanyakan tentang bagaimana kecamatan pinang menangani keluhan atau komplek masyarakat terhadap pelayanan yang ada?

Sebagaimana diungkapkan oleh Ibu Elly selaku staff pelayanan

"...Untuk menangani komplek masyarakat, Kecamatan Pinang menyediakan kotak saran, website dan media sosial untuk memberikan komentar atau memberikan keluhan terkait pelayanan yang ada di Kantor Kecamatan Pinang dan secara langsung pegawai akan menanggapi." (Wawancara 8/5/23)

Korupsi

Korupsi adalah penyalahgunaan kekuasaan atau jabatan oleh pihak berwenang untuk memperkaya diri sendiri atau kelompok tertentu secara tidak sah, yang merugikan negara dan masyarakat serta menghambat pembangunan ekonomi dan sosial.

Korupsi merupakan sebuah masalah serius yang terjadi di banyak negara, dan dapat merusak tata kelola pemerintahan yang baik, menghambat pembangunan ekonomi, serta menurunkan kepercayaan masyarakat terhadap lembaga pemerintah dan sistem hukum. (Suprihatin, 2020).

Peneliti menanyakan tentang apa tindakan yang dilakukan oleh kecamatan dalam mencegah tindakan pungli dalam pelayanan publik? Bagaimana kecamatan mengatasi dan menindaklanjuti kasus pungli jika terjadi di lingkungan kecamatan ini?

Sebagaimana diungkapkan oleh Ibu Elly selaku staff pelayanan

"...Dari pihak Kecamatan Pinang tidak ada pungli, kalau pun ada itu dari luar Kecamatan Pinang ini seperti calo E-KTP dan KK" (Wawancara 8/5/23).

PENUTUP

Dalam kehidupan sehari-hari, layanan publik adalah jantung dari kesejahteraan masyarakat. Di kecamatan Pinang, upaya membangun sistem pelayanan yang responsif dan berintegritas menjadi fokus utama pemerintah. Janji-janji untuk memberikan layanan yang tepat waktu dan tanpa penundaan menjadi pijakan yang teguh. Namun, komitmen tersebut bukanlah satu-satunya kunci keberhasilan.

Pencatatan yang rapi dan pengelolaan informasi yang efektif juga berperan penting dalam memastikan kualitas layanan. Menghadapi tantangan seperti kekurangan blangko dan masalah sistem jaringan, kecamatan Pinang perlu terus berupaya mencari solusi yang tepat guna. Komunikasi yang efektif juga menjadi fondasi utama dalam menangani keluhan dan permasalahan yang timbul. Dengan sarana komunikasi yang tersedia, masyarakat dapat dengan mudah menyampaikan keluhan atau saran, dan respons yang cepat dari pemerintah kecamatan menjadi kunci dalam membangun kepercayaan.

Namun, tidak dapat diabaikan bahwa ancaman korupsi senantiasa mengintai. Korupsi bukan hanya mempengaruhi integritas pemerintah, tetapi juga menghambat pembangunan dan merugikan masyarakat secara langsung. Oleh karena itu, kecamatan Pinang perlu menjaga ketat pengawasan dan menegakkan hukum dengan tegas terhadap praktik-praktik korupsi, baik yang terjadi di lingkungan kecamatan maupun di luar sana.

Dengan menjalankan strategi-strategi ini secara berkelanjutan dan terintegrasi, kecamatan Pinang akan mampu membangun sistem pelayanan publik yang berkualitas, responsif, dan berintegritas. Dengan demikian, tidak hanya kepuasan dan kepercayaan masyarakat terhadap pemerintahnya akan meningkat, tetapi juga akan membawa dampak positif yang besar bagi pembangunan dan kemajuan daerah secara keseluruhan.

Berdasarkan hasil dan pembahasan pada penelitian ini, maka menunjukkan bahwa patologi birokrasi merujuk pada kondisi di mana birokrasi atau sistem administrasi publik yang seharusnya membantu dan melayani

masyarakat, justru menjadi penghambat dan menyulitkan dalam memberikan pelayanan yang baik. Patologi birokrasi biasanya ditandai dengan adanya perilaku birokrat yang tidak efektif, tidak efisien, dan tidak transparan dalam melaksanakan tugas birokrasinya.

Peneliti telah melakukan observasi di Kantor Kecamatan Pinang Kota Tangerang dan hasilnya dapat dikatakan bahwa tidak terdapat patologi birokrasi dalam pelayanan publik yang dilakukan oleh Kantor Kecamatan Pinang Kota Tangerang, tetapi ada beberapa hambatan yang terjadi yaitu masalah blangko dan sistem jaringan (internet) yang terkadang bermasalah. Adanya hambatan tersebut jika tidak diatasi akan mereduksi efektivitas dan efisiensi pelayanan.

DAFTAR PUSTAKA

- Nurjahji (2013). *Memahami Maladministrasi. Ombudsman Republik Indonesia*
- Erick S (2011) *Pelayanan Publik Melalui Eletronic Government: Upaya Meminimalisir Praktek Maladministrasi Dalam Meningkatkan Public Servis*. Jurnal Sasi. Vol. 17(3)
- Fatkhuri (2017) *Korupsi Dalam Birokrasi dan Strategi Pencegahannya*. Jurnal Ilmiah Manajemen Publik dan Kebijakan Sosial. Vol. 1 (2)
- Febry, setiawan, dkk (2021) *Redtape Pelayanan Publik (Studi Kasus Pelayanan Sertifikat Tanah Di Kantor Badan Pertanahan Nasional) Di Kabupaten Enrekang*. Vol 2 (1) Universitas Muhammadiyah Makassar
- Hamirul. (2019) *Patologi Birokrasi Dalam Pelayanan Pemerintah (Studi pada Kantor Pertanahan Kota Cimahi)*, 7(2), DOI: <https://doi.org/10.31629/juan.v7i2.1439>
- M. Indra Trisianto. (2018) *Patologi Birokasi Dalam Pelayanan Publik (Studi Pelayanan Pembuatan E-Ktp Di Unit Pelaksana Teknis Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kecamatan Tapung Tahun 2016*. JOM FISIP Vol. 5: Edisi II Juli – Desember 2018
- M. Yanto (2018). *Kualitas Pelayanan Publik Di Kantor Kecamatan Karanggeneng Kabupaten Lamongan*. Prodi Manajemen, Fakultas Ekonomi, Universitas Islam Lamongan. Vol. 3(2)
- Nursalim, M. (2021). *Maladministrasi: Kajian Konseptual dan Implikasinya terhadap Pelayanan Publik* *Jurnal Birokrasi Dan Pemerintahan Lokal*, 3(1), 25-33.
- Purwanti, 1. (2021). *Analisis Kinerja Pemerintah Kabupaten Banyumas dalam Pengelolaan Partisipasi Masyarakat pada Kebijakan Publik*. *Jurnal Ilmu Administrasi Publik*, 10(1), 65-76.
- Rinawati, SyaebA & Saleh. (2020). *Patologi Birokrasi Dalam Pelayanan Administrasi Di Dinas Kependudukan Dan Catatan Sipil Kabupaten Mamasa*. JPCS 2(2), DOI: <http://dx.doi.org/10.35329/jp.v2i2.1551>
- Rudiyansyah (2020). *Patologi Birokrasi Dalam Pelayanan Publik Di Kantor Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Biak Numfor*, “Gema Kampus” IISIP YAPIS Biak Edisi, 15(1)
- Sadu Wasistiono, *Optimalisasi Peran dan Fungsi Camat Dalam Peningkatan Pelayanan Publik, Bahan Penataran Untuk Diklat Aparatur, (tanpa tahun)*.
- Suprihatin, E (2020). *Analisis Peran Pemerintah dalam Mengatasi Tindak Pidana Korupsi di Indonesia*. *Jurnal Ilmu Administrasi Publik*, 9(2), 191-201
- Khairul R. *Pelayanan Pemerintahan Yang Bertanggung Jawab*. Ilmu Pemerintahan. Universitas Islam Riau. (tanpa tahun)
- Rahmawati & Dwihartanti. *Kualitas Pelayanan Publik Di Kantor Administrasi Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Wonosobo*. Universitas Negeri Yogyakarta. (tanpa tahun)
- Sholehah, N. L. H. & P. I. (2021). *Gejala Patologi Birokrasi Pemerintah Desa Dan Pengaruhnya Terhadap Keberhasilan Pengelolaan Dana Desa*. *Gorontalo Accounting Journal* 4(2), 133–145. DOI: [10.32662/gaj.v4i2.1593](https://doi.org/10.32662/gaj.v4i2.1593)

Wesley, K (2022) *Rationale and process transparency do not reduce perceived red tape: evidence from a survey experiment*. Article. International Review of Administrative Sciences

Zainal (2021) *Analisis Kualitas Pelayanan Publik Dalam Pembuatan Kartu Tanda Penduduk Elektronik (E-Ktp) Di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Ternate*. STISIPOL P12. Vol. 3 (1)

<http://pnsolok.go.id/index.php/dokumentasi/27-layanan-publik/27-definisi-dan-kategori-informasi#:~:text=Informasi%20adalah%20keterangan%2C%20pernyataan%2C%20gagasan,informasi%20dan%20komunikasi%20secara%20elektronik>

Ian D. (2021) Mengenal Maladministrasi <https://www.ombudsman.go.id/artikel/r/artikel--mengenal-maladministrasi>