

PATOLOGI PENGETAHUAN DAN KETERAMPILAN DALAM BIROKRASI PELAYANAN KARTU TANDA PENDUDUK ELEKTRONIK (KTP-el) DI KABUPATEN LAMPUNG TENGAH

Mirnawati

STISIPOL Dharma Wacana Metro

mirnaheru5@gmail.com

Diterima: 17 Desember 2020 Disetujui: 17 Desember 2020 Dipublikasikan: 26 Januari 2021

Abstrak

Penyakit birokrasi (Patologi) dalam pelayanan KTP elektronik (KTP-el) lebih sering terjadi pada kecamatan-kecamatan yang letaknya jauh dari ibukota Kabupaten Lampung Tengah yang letaknya paling ujung dari wilayah Kabupaten Lampung Tengah. Masalah dalam penelitian ini adalah: Bagaimanakah Patologi pengetahuan dan keterampilan dalam birokrasi pelayanan Kartu Tanda Penduduk (KTP-el) di Kabupaten Lampung Tengah? Dalam penelitian ini metode pengumpulan data yang digunakan observasi, dokumentasi dan wawancara. Teknik analisis data yang digunakan adalah teknik kualitatif. Berdasarkan hasil pembahasan, maka dapat dikemukakan kesimpulan bahwa: 1) Patologi birokrasi dari tingkat pengetahuan dan keterampilan yang tidak sesuai dengan tuntutan pekerjaan adalah petugas perekaman KTP-el kurang profesional dalam bekerja, petugas perekaman KTP-el jika saat menginput data jaringan internet mengalami gangguan signal, petugas perekaman KTP-el menghentikan pekerjaannya sampai signal jaringan internet membaik dan tidak mau mencari solusi lain. Akhirnya pekerjaan yang seharusnya dapat diselesaikan pada hari itu harus tertunda dan dikerjakan keesokan harinya. 2) Patologi birokrasi dari rekrutmen pegawai masih tradisional, ini terjadi karena keterbatasan anggaran pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil, sehingga tidak mencari tenaga perekaman KTP-el yang menguasai keterampilan informasi telekomunikasi, melainkan merekrut tenaga yang ada dan diberi keterampilan perekaman KTP-el. 3) Patologi birokrasi dari penetapan pegawai tidak objektif, tidak rasional (baik pendidikan, pelatihan, pengalaman, minat dan bakat) adalah kurangnya tenaga operator KTP-el, dimana untuk setiap kecamatan hanya ada satu tenaga operator KTP-el, sehingga saat operator KTP-el tidak masuk karena izin atau sakit tidak ada yang menggantikannya.

Kata kunci: Ketrampilan, Birokrasi, Pelayanan

PENDAHULUAN

Pelayanan publik saat ini masih jauh dari harapan masyarakat. Pelayanan publik pada umumnya masih menunjukkan ketidakpastian. Ketidakpastian harga, prosedur, maupun waktu. Pengurusan administrasi kependudukan menjadi molor, ditambah lagi pungutan liar disana sini. Konsekuensinya secara ekonomis, timbul biaya ekonomi yang tinggi. Sedangkan pelayanan publik sudah merupakan hak setiap warga negara yang wajib dipenuhi karenanya negara berkewajiban menyelenggarakan sejumlah pelayanan guna memenuhi hak-hak dasar warganya yang dijamin oleh konstitusi dalam hal ini Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.

Memang di birokrasi manapun tidak ada yang kebal dari penyakit birokrasi yang tentunya sangat bervariasi, dan dirasakan sangat sulit untuk dapat menyembuhkan penyakit tersebut. Hal ini adalah sebagai suatu tantangan dan sekaligus tuntutan bagi birokrasi pemerintah ke depan. Tantangan yang harus dihadapi bukan hanya oleh birokrasi pemerintah yang kemungkinan menderita penyakit birokrasi seperti gaya managerial para pejabat,

kurangnya pengetahuan dan keterampilan para petugas pelaksana, melanggar norma-norma hukum dan peraturan yang berlaku dan lain-lain akan tetapi tantangan juga dari seluruh masyarakat yang mengalami perubahan dalam berbagai bidang, politik, ekonomi, ilmu pengetahuan, teknologi dan sosial. Ke depan tuntutan masyarakat akan semakin meningkat kepada birokrasi agar semakin terbuka, transparan, makin produktif dan mampu memberikan dan meningkatkan mutu pelayanannya. Dalam situasi yang demikian, maka kinerja birokrasi 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.

Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Lampung Tengah yang menyelenggarakan pelayanan administrasi publik khususnya yang berkaitan dengan administrasi kependudukan seperti Kartu Keluarga, Surat Keterangan Kematian, Kartu Tanda Penduduk, Akta Kelahiran dan sebagainya 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 kepada atasan seperti yang terjadi selama ini dalam lingkungan birokrasi publik. Kesimpulan dari persoalan-persoalan yang diuraikan diatas dalam penelitian ini di maksudkan untuk mengetahui upaya pemerintah Bagaimana Patologi pengetahuan dan keterampilan dalam birokrasi pelayanan Kartu Tanda Penduduk (KTP-*el*) di Kabupataen Lampung Tengah.

Konsep Birokrasi

Teori Birokrasi Klasik Karl Marx menurut Sanrego dan Muhammad dijelaskan bahwa¹: Pada tahun 1845, teori Marx yang disebut sebagai materialisme historis, sudah mencapai tahap perkembangan yang matang dan ide-idenya tentang negara, terutama tentang negara kapitalis telah mencapai final. Marx memandang birokrasi tidak lebih dari sebuah bentuk pengorganisasian yang mau tidak mau harus digunakan oleh kaum Borjuis, untuk menjaga, menjamin hak kepemilikan dan kepentingan mereka.

Teori Birokrasi Max Weber menurut Sanrego dan Muhammad dijelaskan bahwa²: Max Weber dikenal sebagai Bapak Birokrasi Dunia. Kerangka pemikiran Weber dapat ditemukan dalam ide-idenya mengenai kekuasaan, dominasi, dan kewenangan. Dalam pandangan Weber, kekuasaan adalah probabilitas bahwa seorang pelaku dalam hubungan sosial akan berada pada posisi dimana ia bisa melaksanakan kegiatan sekalipun ada hambatan. Menurut Weber, kewenangan dikatakan ada ketika kepatuhan itu diberikan atas dasar keyakinan terhadap legitimitasi atau keabsahan dari perintah itu. Teori Birokrasi Moderen David Osborne dan Ted Gaebler dijelaskan bahwa: "Persoalan utama yang dihadapi oleh pemerintah dewasa ini bukan terletak pada apa yang dikerjakan, tetapi terletak pada bagaimana mengerjakannya". Teori yang dikemukakan oleh David Osborne dan Gaebler ini mencoba merubah paradigma sebuah birokrat, bagaimana seorang birokrat diajarkan untuk efektif, efisien dalam menggunakan jabatannya dan memaksimalkan pelayanan ke publik.

Masalah Patologi Birokrasi

Masalah Patologi dalam birokrasi, menurut Pratikno dalam Sulistio dan Budi adalah: Kecenderungan penyelewengan, Sebagai abdi masyarakat, Aspek inovasi, Aspek budaya. . Selain itu birokrasi yang masih dijangkiti "Bapakisme" yakni Patologi yang menjadikan aparat birokrasi terlalu hierarkis hanya memperhatikan apa yang dimaui dan dikehendaki

¹Sanrego, Yulizar D. Dan Moch. Taufik. 2016. *Fiqih Tamkin (Fikih Pemberdayaan)*. Jakarta: Qisthi Press. Hal. 22.

²Ibid. Hal. 22-23.

atasannya dan bukan sebaliknya yaitu berusaha memperjuangkan apa yang terbaik untuk rakyat³.

Indikator Patologi Birokrasi

Siagian dalam Hamirul⁴, Patologi birokrasi bersumber pada lima indikator pokok 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

Pengertian Pelayanan

Teori Ilmu Administrasi Negara mengajarkan bahwa pemerintahan negara pada hakekatnya menyelenggarakan dua jenis fungsi utama yaitu fungsi pengaturan dan fungsi pelayanan. Sinambela, dkk⁵ menjelaskan: "Pada dasarnya setiap manusia membutuhkan pelayanan, bahkan secara ekstrim dapat dikatakan pelayanan tidak dapat dipisahkan dengan kehidupan manusia". Lebih lanjut Sinambela, dkk menjelaskan bahwa: "Pelayanan publik adalah pemenuhan kebutuhan masyarakat oleh penyelenggara negara. Negara didirikan oleh publik (masyarakat) tentu saja dengan tujuan agar dapat meningkatkan kesejahteraan masyarakat". Pelayanan publik dapat dikatakan baik apabila mampu memenuhi kriteria seperti pelayanan tepat waktu, akurasi pelayanan yang meliputi bebas dari kesalahan dan bertanggungjawab terhadap mutu layanan yang diberikan, memiliki perilaku ramah dalam memberikan pelayanan, bersahabat, tanggap terhadap keinginan konsumen, mudah dan sesuai kebutuhan pelanggan dan memiliki sarana pendukung pelayanan yang nyaman serta bersih.

Pengertian Kartu Tanda Penduduk (KTP-el)

KTP Elektronik (KTP el) adalah Dokumen Kependudukan yang memuat sistem keamanan/pengendalian baik dari sisi administrasi ataupun teknologi informasi dengan berbasis pada database Kependudukan Nasional. Penduduk hanya diperbolehkan memiliki 1 (satu) KTP yang tercantum nomor induk kependudukan dan berlaku seumur hidup sesuai dengan Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 112 Tahun 2013 tentang Penetapan Kartu Tanda Penduduk Berbasis Nomor Induk Kependudukan Secara Nasional.

Perekaman dan Penerbitan Kartu Tanda Penduduk Elektronik

Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 8 Tahun 2016 tentang Pedoman Penerbitan Kartu Tanda Penduduk Berbasis Nomor Induk Kependudukan Secara Nasional, maka dapat diketahui tata cara perekaman sidik jari penduduk yang tidak mengalami cacat fisik dalam perekaman KTP-el dan perekaman data penduduk yang memiliki cacat fisik dan perekaman serta perekaman KTP-el bagi penduduk di luar domisili.

³Sulistio, Eko. B dan Budi, Moh. Waspa Kusuma, 2009, *Birokrasi Publik*, STISIPOL Dharma Wacana, Metro Lampung. hal. 120.

⁴Hamirul. 2017. *Patologi Birokrasi yang Dimanifestasikan dalam Perilaku Birokrat yang Bersifat Disfungsional*. Jurnal Ilmu Pemerintahan 7(1):14-18. Diakses dari journal.unismuh.ac.id

⁵Sinambela, Lijan Poltak. 2007. *Reformasi Pelayanan Publik*, Bina Aksara, Jakarta. Hal. 3.

METODE

Metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode penelitian kualitatif dengan tipe penelitian deskriptif lokasi penelitian dilakukan di Kabupaten Lampung Tengah dengan teknik pemilihan informan yang dilakukan secara purposiv. Teknik pengumpulan data menggunakan data primer yang dijadikan sebagai data primer adalah perilaku masyarakat, yang di jadikan sebagai data sekunder adalah buku-buku serta literatur yang berkaitan dengan penelitian. Teknik pemeriksaan keabsahan data menggunakan teknik triangulasi sumber dan triangulasi teknik pengumpulan data. Teknik analisis data terdiri dari reduksi data, penyajian data dan penarikan kesimpulan.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Secara administratif ditetapkan sebagai salah satu Kabupaten di Propinsi Lampung yang merupakan pecahan dari Kabupaten Lampung Tengah. Hal tersebut dikukuhkan melalui Undang-undang No. 12 tahun 1999 tentang Pembentukan Kabupaten Way Kanan, Kabupaten Lampung Tengah dan berpindahnya Ibukota pemerintahan di Gunung Sugih, maka pembangunan fisik khususnya, fasilitas penunjang pelaksanaan pemerintahan terus digiatkan. Patologi pengetahuan dan keterampilan dalam birokrasi pelayanan Kartu Tanda Penduduk (KTP-el) di Kabupaten Lampung Tengah Patologi birokrasi dari tingkat pengetahuan dan keterampilan yang tidak sesuai dengan tuntutan pekerjaan, rekrutmen pegawai masih tradisional, dari penetapan pegawai tidak objektif

Tingkat pengetahuan dan keterampilan yang tidak sesuai dengan tuntutan pekerjaan

Patologi birokrasi dari tingkat pengetahuan dan keterampilan yang tidak sesuai dengan tuntutan pekerjaan adalah petugas perekaman KTP-el kurang profesional dalam bekerja, sehingga saat pagi hari jika tidak ada masyarakat yang melakukan perekaman KTP-el sering tidak ada ditempat, sehingga saat ada masyarakat yang mau melakukan perekaman KTP-el harus menunggu petugas perekaman KTP-el. Selain itu petugas perekaman KTP-el jika saat menginput data jaringan internet mengalami gangguan signal, petugas perekaman KTP-el menghentikan pekerjaannya sampai signal jaringan internet membaik dan tidak mau mencari solusi lain, misalnya saat jaringan internet yang digunakan menggunakan jaringan Telkomsel mengalami gangguan signal, petugas perekaman KTP-el tidak mau menggunakan jaringan lain seperti Indosat dan sebagainya yang dapat digunakan melalui Wifi yang tersedia pada perangkat telepon genggamnya (*Hend Phon*). Akhirnya pekerjaan yang seharusnya dapat diselesaikan pada hari itu harus tertunda dan dikerjakan keesokan harinya.

Rekrutmen Pegawai Masih Tradisional

Berdasarkan hasil penelitian dan observasi yang dilakukan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Lampung Tengah, maka dapat diketahui bahwa untuk menempatkan seseorang sebagai operator komputer dalam pembuatan Kartu Tanda Penduduk Elektronik (KTP-el) ada proses rekrutmen dan seleksi yang dilakukan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Lampung Tengah, yaitu dengan melakukan seleksi terhadap tenaga honorer yang akan menjadi operator perekaman Kartu Tanda Penduduk Elektronik (KTP-el) dengan persyaratan minimal dapat mengoperasikan komputer dengan baik. Pegawai yang melayani pembuatan Kartu Tanda Penduduk Elektronik (KTP-el) baik di kecamatan maupun di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Lampung Tengah sudah memiliki keterampilan yang sesuai dengan tuntutan tugas yang dipercayakan kepadanya, karena operator perekaman Kartu Tanda Penduduk Elektronik (KTP-el) sudah

diberikan pelatihan oleh pegawai dari Kementerian Dalam Negeri yang ditugaskan untuk melatih operator komputer yang ada baik operator di kecamatan-kecamatan maupun operator di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Lampung Tengah dengan memberikan pendidikan dan pelatihan operator sehingga operator dapat menerima data (*input*), mengolah data (*process*) dan memberikan informasi (*output*) yang terorganisasi di bawah kontrol program yang tersimpan dalam memori, yang diselenggarakan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Lampung Tengah.

Patologi birokrasi dari rekrutmen pegawai masih tradisional, ini terjadi karena keterbatasan anggaran pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Lampung Tengah, sehingga tidak mencari tenaga perekaman KTP-el yang menguasai keterampilan informasi telekomunikasi, melainkan merekrut tenaga yang ada dan diberi keterampilan perekaman KTP-el. Hal ini menyebabkan apabila ada kerusakan ringan pada komputer yang digunakan untuk menginput data tidak dapat segera menanggulangi dan melakukan instal ulang dan harus membawa ke tempat service komputer, yang menyebabkan pelayanan perekaman KTP-el jadi tertunda.

Penetapan Pegawai

hampir rata-rata pegawai yang ditempatkan dalam pelayanan pembuatan Kartu Tanda Penduduk Elektronik (KTP-el) baik di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil maupun di kecamatan yang ada di Kabupaten Lampung Tengah, tidak ada yang memiliki latar belakang pendidikan komputer, akan tetapi ada pegawai yang memiliki keterampilan komputer yang diperoleh dari kursus komputer atau menguasai komputer secara otodidak. Pegawai sebelum ditempatkan dalam pelayanan pembuatan Kartu Tanda Penduduk Elektronik (KTP-el) baik di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil maupun di kecamatan yang ada di Kabupaten Lampung Tengah sudah pernah mendapatkan pendidikan dan pelatihan sebagai operator Kartu Tanda Penduduk Elektronik (KTP-el) oleh petugas dari Kementerian Dalam Negeri.

Dalam rekrutmen pegawai sebagai operator Kartu Tanda Penduduk Elektronik (KTP-el) baik di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil maupun di kecamatan yang ada di Kabupaten Lampung Tengah tidak mencari tenaga yang memiliki keahlian dalam teknologi komputer karena keterbatasan anggaran pemerintah Kabupaten Lampung Tengah untuk mengangkat operator komputer sehingga mengangkat pegawai yang ada dan diberikan pelatihan oleh petugas dari Kementerian Dalam Negeri. Tidak ada program pendidikan dan pelatihan bagi operator Kartu Tanda Penduduk Elektronik (KTP-el) untuk memperbaiki perangkat perekaman Kartu Tanda Penduduk Elektronik (KTP-el) jika rusak, sehingga jika perangkat perekaman Kartu Tanda Penduduk Elektronik (KTP-el) rusak dikirim ke Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Lampung Tengah untuk dibawa ke *service sentre* di Jakarta.

Patologi birokrasi dari penetapan pegawai tidak objektif, tidak rasional (baik pendidikan, pelatihan, pengalaman, minat dan bakat) adalah kurangnya tenaga operator perekaman KTP-el, dimana untuk setiap kecamatan hanya ada satu tenaga operator perekaman KTP-el, sehingga saat operator perekaman KTP-el tidak masuk karena izin atau sakit tidak ada yang menggantikannya. Hal ini dikarenakan operator perekaman KTP-el tidak mau berbagi keterampilan dengan rekan kerja yang ada di kecamatan, sehingga saat operator perekaman KTP-el tidak masuk kerja ada yang menggantikannya.

KESIMPULAN

Dari hasil penelitian, ada beberapa hal yang perlu di benahi dan di perbaiki dalam hal:

1. Patologi birokrasi dari tingkat pengetahuan dan keterampilan yang tidak sesuai dengan tuntutan pekerjaan adalah petugas perekaman KTP-el kurang profesional dalam bekerja, sering tidak ada ditempat, sehingga saat ada masyarakat yang mau melakukan perekaman

KTP-el harus menunggu petugas perekaman KTP-el. Selain itu petugas perekaman KTP-el jika saat menginput data jaringan internet mengalami gangguan signal, petugas perekaman KTP-el menghentikan pekerjaannya sampai signal jaringan internet membaik dan tidak mau mencari solusi lain, misalnya saat jaringan internet yang digunakan menggunakan jaringan Telkomsel mengalami gangguan signal, petugas perekaman KTP-el tidak mau menggunakan jaringan lain seperti Indosat dan sebagainya yang dapat digunakan melalui Wifi yang tersedia pada perangkat telepon genggamnya (*Hend Phon*). Akhirnya pekerjaan yang seharusnya dapat diselesaikan pada hari itu harus tertunda dan dikerjakan keesokan harinya.

2. Patologi birokrasi dari rekrutmen pegawai masih tradisional, ini terjadi karena keterbatasan anggaran pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Lampung Tengah, sehingga tidak mencari tenaga perekaman KTP-el yang menguasai keterampilan informasi telekomunikasi, melainkan merekrut tenaga yang ada dan diberi keterampilan perekaman KTP-el. Hal ini menyebabkan apabila ada kerusakan ringan pada komputer yang digunakan tidak dapat segera menanggulangi dan harus membawa ke tempat servise komputer, yang menyebabkan pelayanan perekaman KTP-el jadi tertunda.
3. Patologi birokrasi dari penetapan pegawai tidak objektif, tidak rasional (baik pendidikan, pelatihan, pengalaman, minat dan bakat) adalah kurangnya tenaga operator perekaman KTP-el, dimana untuk setiap kecamatan hanya ada satu tenaga operator perekaman KTP-el, sehingga saat operator perekaman KTP-el tidak masuk karena izin atau sakit tidak ada yang menggantikannya. Hal ini dikarenakan operator perekaman KTP-el tidak mau berbagi keterampilan dengan rekan kerja yang ada di kecamatan, sehingga saat operator perekaman KTP-el tidak masuk kerja ada yang menggantikannya.

DAFTAR PUSTAKA

- Arikunto, Suharsimi, 2005, *Manajemen Penelitian*, Rineke Cipta, Jakarta
- Batubara, Dumayanti, 2018, *Patologi Birokrasi dalam Implementasi Kebijakan Absen Elektronik Sidik Jari (Finger Print) di Dinas Perindustrian dan Perdagangan Kota Medan*, Jurnal Ilmu Administrasi Publik, ISSN 2541-674x, ejournal.an.fisip-unsu.ac.id
- Hardiyansyah, 2011, *Kualitas Pelayanan Publik, Konsep, Dimensi, Indikator dan Implementasinya*, Gava Media, Yogyakarta
- Hamirul. 2017. *Patologi Birokrasi yang Dimanifestasikan dalam Perilaku Birokrat yang Bersifat Disfungsional*. Jurnal Ilmu Pemerintahan 7(1):14-18. Diakses dari journal.unismuh.ac.id
- Junus, Siti Patimah, 2002, *Masalah Palologi Birokrasi (Hipocracy) dan Terapinya*. Jurnal Hukum dan Pembangunan, e-ISSN: 2502-9320, unismuh.ac.id
- Peraturan Presiden Nomor 112 Tahun 2013 tentang *Penerapan KTP Berbasis Nomor Induk Kependudukan*, www.hukumonline
- Rizal, Yus, 2012, *Perekaman e-KTP Hadapi Banyak Kendala*, <http://izalbota.com>
- Sanrego, Yulizar D. Dan Moch. Taufik. 2016. *Fiqih Tamkin (Fikih Pemberdayaan)*. Jakarta: Qisthi Press.
- Sinambela, Lijan Poltak, 2007, *Reformasi Pelayanan Publik*, Bina Aksara, Jakarta
- Sugiyono, 2011, *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*, Alfa Beta, Bandung
- _____, 2014, *Metode Penelitian Administrasi*, Alfa Beta, Bandung
- Sulistio, Eko. B dan Budi, Moh. Waspa Kusuma, 2009, *Birokrasi Publik*, STISIPOL Dharma Wacana, Metro Lampung