

UPAYA PEMERINTAH DAERAH DALAM MENGURANGI PATOLOGI BIROKRASI (STUDI PADA DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL KABUPATEN BUTON)

Ahmad Munardin Hadma¹, LM. Azhar Za'ban²

¹Mahasiswa Program Studi Ilmu Pemerintahan

²Dosen Ilmu Pemerintahan

Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Muhammadiyah Buton

Email : ahmad_munardin@gmail.com

Abstrak

Tujuan penelitian ini adalah Untuk mengetahui Upaya Pemerintah Daerah dalam mengurangi patologi Birokrasi pada Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Buton. Jenis penelitian ini merupakan Jenis penelitian kualitatif dimana Metode ini dapat juga digunakan untuk mendapatkan wawasan tentang sesuatu yang baru sedikit diketahui, serta dapat membantu peneliti memberi rincian yang kompleks tentang fenomena yang sulit diungkapkan dimana yaitu keseluruhan data hasil penelitian yang diperoleh melalui wawancara dan observasi

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

Kata Kunci : Patologi, Birokrasi, Pemerintah Daerah

1. Pendahuluan

Birokrasi merupakan instrumen penting dalam masyarakat yang kehadirannya tak mungkin terelakkan. Birokrasi adalah sebuah konsekuensi logis dari diterimanya hipotesis bahwa negara mempunyai misi suci yaitu untuk mensejahterakan rakyatnya. Untuk itu negara harus terlibat langsung dalam memproduksi barang dan jasa publik yang diperlukan oleh rakyatnya. Negara secara aktif terlibat dalam kehidupan sosial rakyatnya. Untuk itu negara membangun sistem administrasi yang bertujuan untuk melayani kepentingan rakyatnya sesuai yang telah diamanatkan dalam Undang-Undang. Dalam pasal 1 Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang pelayanan publik dimana Dalam Undang-Undang ini yang dimaksud dengan Pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundangundangan bagi setiap warga negara dan

penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik.

Birokrasi di dalam menyelenggarakan tugas pemerintahan dan pembangunan (termasuk penyelenggaraan pelayanan publik) diberi kesan adanya proses panjang dan berbelit-belit apabila masyarakat menyelesaikan urusannya berkaitan dengan pelayanan aparatur pemerintahan. Akibatnya, birokrasi selalu mendapatkan citra negatif yang tidak menguntungkan bagi perkembangan birokrasi itu sendiri (khususnya dalam hal pelayanan publik). Birokrasi tidak dapat lagi menempatkan diri sebagai sosok institusi yang angkuh dan tak tersentuh oleh kritik dari pihak luar birokrasi. Tuntutan masyarakat mengenai perlunya dilakukannya perbaikan kualitas pelayanan publik telah menjadi wacana publik sampai dengan saat ini. Disamping itu, semakin isu demokratisasi memperkuat posisi masyarakat untuk menuntut hak-hak mereka ketika berhubungan dengan birokrasi.

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

Dan 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" dari semua penyakit yang mungkin menghinggapinya. 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 kedepan. 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. Dimasa 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 Catatan Sipil Kabupaten Buton yang menyelenggarakan pelayanan administrasi publik khususnya yang berkaitan dengan perijinan dan penerbitan, Kartu Keluarga, Surat Keterangan Kematian, Kartu Tanda Penduduk, Surat Tanah / Ahli Waris, dan sebagainya dituntut bekerja secara professional 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.

Kenyataan lain di lapangan, dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat, para pegawai masih jauh dari kata profesional. Seringkali apabila ada masyarakat yang membutuhkan pelayanan dibiarkan begitu saja tanpa dipedulikan. Masyarakat harus bertanya terlebih dahulu untuk meminta pelayanan, tak jarang pula masyarakat harus pulang karena syarat-syarat untuk mendapatkan pelayanan kurang lengkap karena tidak ada papan petunjuk yang menunjukkan dan menerangkan tentang proses, prosedur dan biaya pelayanan. Pada sisi lain terdapat pandangan yang menganggap birokrasi pemerintah sering menunjukkan gejala yang kurang menyenangkan, yang elitis, yang terlalu menyenangi sikap otoritas dan kurang komunikasi dengan masyarakat (Sadat, A:2016).

Namun terdapat sisi buruk dari administrasi yang terdapat didalam birokrasi, hal ini senantiasa dikeluhkan oleh masyarakat bagaimana kesalnya masyarakat yang menjadi bulan-bulanan petugas dari meja satu kemeja yang lainnya untuk melakukan urusan administrasi dalam organisasi publik, banyaknya alasan klasik yang dilontarkan oleh pegawai birokrasi menanggapi pertanyaan masyarakat yang ingin mengurus berkas-berkas administrasinya, alasan tersebut dapat berupa pimpinan yang masih keluar kota dalam rangka urusan dinas, banyaknya masyarakat yang telah terlebih dahulu mengurus surat menyuratnya, menyelibnya berkas sehingga tidak dapat diproses. Tidak jarang hal ini memakan jangka waktu yang cukup lama.

Oleh karena itu pemerintah daerah kabupaten Buton melalui Dinas Kependudukan dan catatan Sipil harus mengambil langkah dalam perbaikan citra sehingga penyakit birokrasi dapat diminimalisir melalui penerapan konsep pelayanan publik yang beretos kerja tinggi, reformis, terukur, berorientasi kepada kinerja dan diikuti oleh asas umum seperti keterbukaan, integritas, akuntabilitas, legalitas, nondiskriminasi atau perlakuan yang sama, proporsionalitas, dan konsistensi, akan menghasilkan pelayanan publik yang dikehendaki sebagai perwujudan dari good governance. Dengan demikian, kinerja birokrasi akan mengalami perbaikan baik mutu maupun performance dan kepuasan publik dapat terwujud secara nyata dan terukur.

Berkenaan dengan pelayanan dan mewujudkan kesejahteraan rakyat, birokrasi publik memberikan andil yang relatif besar. Semua yang terdapat dalam cakupan penyelenggaraan negara tidak terlepas dari konteks layanan publik dan urusan publik (*public services dan public affairs*).

2. Metode Penelitian

Jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian adalah penelitian Kualitatif, dimana dalam penelitian kualitatif yang terpenting adalah bagaimana menentukan informan kunci yang sarat informasi sesuai dengan fokus penelitian (Tanjung, 2007:63). Metode kualitatif dapat digunakan untuk mengungkap dan memahami sesuatu dibalik fenomena yang sedikitpun belum diketahui. Metode ini dapat juga digunakan untuk mendapatkan wawasan tentang sesuatu yang baru sedikit diketahui, serta dapat membantu peneliti memberi rincian yang kompleks tentang fenomena yang sulit diungkapkan oleh metode kuantitatif. Format deskriptif kualitatif bertujuan untuk menggambarkan, meringkaskan berbagai kondisi, situasi atau berbagai fenomena realitas sosial yang ada di masyarakat

Untuk memperoleh data yang relevan dan lengkap, penelitian ini menggunakan beberapa teknik untuk mengumpulkan data. Adapun teknik- teknik yang digunakan dalam penelitian ini yaitu Observasi, Wawancara, Dokumentasi. Menurut Miles dan Huberman (2007:16), secara umum analisis data kualitatif terdiri dari 3 (tiga) alur kegiatan yang terjadi secara bersamaan masing-masing adalah Reduksi Data, Penyajian Data dan Menarik Kesimpulan/Verifikasi

3. Pembahasan

Upaya mengatasi patologi birokrasi itu sendiri pada hakekatnya adalah pemberian pelayanan prima kepada masyarakat yang merupakan perwujudan kewajiban aparatur pemerintah sebagai abdi masyarakat. Namun kondisi yang terjadi di masyarakat menunjukkan bahwa pelayanan publik dalam bentuk pelayanan administrasi kependudukan sepenuhnya berjalan optimal dan masih ditemui hambatan- hambatan dilapangan. Adapun upaya mengatasi patologi pelayanan administrasi di Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil.

a. Mengatasi Diskriminasi dalam pelayanan

Menurut M. A Basir,. (2015). Untuk meningkatkan pelayanan pemerintah telah menetapkan pedoman terkait mekanisme dan tahapan prosedur yang harus dilakukan oleh setiap aparatur pemerintahan sesuai jenis pelayanan yang diberikan. Oleh karena itu dilakukan agar terdapat acuan baku yang menjadi Standar Operasional Prosedur (SOP) dalam pelayanan publik sehingga dapat mempermudah didalam pelaksanaan tahapan kerja serta dapat mengukur tingkat kualitas, efektifitas dan efisiensi didalam proses pelayanan publik kepada masyarakat. dan untuk menjamin kelancarannya.

Prosedur pelayanan administrasi itu berbeda-beda tergantung jenis kebutuhannya, dan semua itu telah diatur dalam SOP pelayanan publik yang mengacu pada peraturan perundang-undangan, sehingga hasil kerja terukur berdasarkan standar SOP. Upaya yang dilakukan aparat Pemerintah Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil dalam menghilangkan penyakit (patologi) birokrasi di atasi dengan cara terstruktur yaitu budaya ramah dalam melayani

Dalam hal pelayanan publik, dimana pola penyelenggaraan pelayanan publik dari yang semula berorientasi pemerintah sebagai penyedia menjadi pelayanan yang

berorientasi kepada kebutuhan masyarakat sebagai pengguna. Dengan begitu, tak ada pintu masuk alternatif untuk memulai perbaikan pelayanan publik selain sesegera mungkin mendengarkan suara publik itu sendiri. Inilah yang akan menjadi jalan bagi peningkatan partisipasi masyarakat di bidang pelayanan publik.

Berdasarkan hasil wawancara dan temuan penelitian bahwa mempermudah pemahaman masyarakat tentang kondisi pelayanan pada kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil yang bisa diamati adalah komitmen dari para aparatur untuk melayani masyarakat bersikap adil tanpa melakukan tindakan diskriminatif, selain itu juga adanya kelengkapan sarana dan prasarana yang menunjang kegiatan pelayanan untuk meningkatkan kualitas pelayanan kepada masyarakat, maka upaya-upaya yang dilakukan adalah :

- 1) Mempertegas dan meningkatkan pemahaman dan kesadaran akan tugas pokok atau kewajiban sebagai abdi masyarakat dalam memberikan pelayanan umum sebagai hak masyarakat. Dengan pemahaman seperti ini diharapkan pelayanan yang diberikan tanpa tendesi apa-apa kecuali niat untuk melaksanakan kewajiban sebaik-baiknya. Pada akhirnya diharapkan akan memberikan pelayanan yang betul- betul memuaskan masyarakat.
- 2) Meningkatkan pemahaman tentang ketentuan pelayanan khususnya menyangkut prosedur dan persyaratan pelayanan yang sesuai dengan peraturan yang berlaku, dengan pemahaman yang baik akan memudahkan dan mempercepat pelaksanaan pelayanan sekaligus membantu apabila mengalami kesulitan tentang masalah pelayanan.
- 3) Meningkatkan perbaikan sikap aparat dalam melayani. Hal menyangkut kemampuan dan keramahan sikap sebagaimana kodrat manusia yang senang berhubungan dengan orang yang mampu berkomunikasi dengan baik disertai sikap yang ramah demikian pula masyarakat pada umumnya akan sangat mengharapkan keramahan sikap dan komunikasi yang menyenangkan dari aparat pemerintah.
- 4) Melengkapi fasilitas sarana dan prasarana layanan, dimana kualitas layanan ditentukan oleh kenyamanan yang dirasakan oleh penerima layanan.

b. Memberi Respon (daya tanggap)

Daya tanggap adalah respon atau kesiapan dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat yang cepat dan tanggap, yang meliputi : kesiapan pegawai dalam melayani masyarakat, kecepatan pegawai dalam menangani keluhan masyarakat khususnya masyarakat yang berdomisili di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil.

Daya tanggap berkaitan dengan kecepatan dan kesigapan pegawai Dalam memberikan respon terhadap keluhan dari masyarakat. Keluhan dari masyarakat yang membutuhkan pelayanan haruslah direspon dan ditangani dengan cepat dan tepat

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

Berdasarkan Hasil wawancara dan temuan penelitian wujud dari pelaksanaan pelayanan yang perlu diberikan sangat ditentukan oleh sikap, profesi dan respon atas keluhan masyarakat. Daya tanggap yang ditunjukkan kepada warga yaitu :

- 1) Memberikan informasi yang sesuai kepada masyarakat tentang kapan pelayanan administrasi jasa akan dilaksanakan;
- 2) Bersedia membantu masyarakat yang kesulitan dalam proses pelayanan;
- 3) Cepat dalam merespon permintaan masyarakat;
- 4) Memberikan pelayanan secepatnya kepada masyarakat

c. **Penyederhanaan Prosedur Pelayanan yang Transparan**

Kejelasan sangat penting dalam pelayanan publik, karena indikator ini dapat mempengaruhi kepercayaan masyarakat terhadap aparatur pemerintah Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil. Pelayanan yang diberikan kepada masyarakat harus sesuai standar operasional pelayanan yang ada. Aparatur Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil telah mengetahui dengan jelas cara pengurusannya, dengan demikian aparatur pemerintah dapat menyelesaikan pekerjaannya dengan baik.

Berdasarkan Hasil wawancara dan temuan penelitian bahwa penyelenggaraan pelayanan administrasi kependudukan yang transparan dan partisipatif yakni meningkatkan kualitas pelayanan publik dalam wujud pelayanan yang cepat, mudah, berkeadilan, berkepastian hukum, transparan, aman, tepat, biaya yang wajar, dan dapat dipertanggungjawabkan.

4. Kesimpulan

Berdasarkan hasil pembahasan maka diperoleh upaya yang dilakukan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Buton dilakukan secara terstruktur yaitu budaya ramah di dalam pelayanan yang berorientasi pemerintah sebagai penyedia terhadap kebutuhan masyarakat sebagai pengguna perlu lebih ditingkatkan lagi dan penting dalam mempengaruhi tingkat kepuasan masyarakat dimana pelayanan yang sifatnya merata dan tanpa membeda-bedakan status dan kedudukan dimana ditunjang tersedia sarana dan prasarana yang memadai dalam pelayanan administrasi kependudukan, dalam pelayanan yang cepat dan tepat sesuai dengan waktu yang telah ditentukan sehingga dari bentuk dan upaya tersebut diatas disimpulkan bahwa patologi birokrasi harus diobati dengan aturan, sistem dan

komitmen pengelolaan yang berorientasi melayani, bukan dilayani, mendorong, bukan menghambat, mempermudah, bukan mempersulit, sederhana, bukan berbelit-belit, terbuka untuk setiap orang, bukan hanya untuk segelintir orang

5. Referensi

- Basir, M. A. 2015. *Reformasi Birokrasi dalam Mengefektifkan Kinerja Pegawai pada Kantor Dinas Pemberdayaan Masyarakat Kabupaten Buton Utara*. Jurnal Sosio Sains, 4(1), 1-10.
- Dwiyanto Agus, dkk. 2011. *Reformasi Tata Pemerintahan dan Otonomi Daerah*, Yogyakarta: Pusat Studi Kependudukan dan Kebijakan Universitas Gajah Mada
- Miles, Mathew B. dan A. Michael Huberman. 2007. *Analisis data Kualitatif*, Penerjemah Tjetjep Rohendi Rohidi. Penerbit Universitas Indonesia, Jakarta
- Sadat, A. 2016. *Efektivitas Kinerja Badan Penanggulangan Bencana Daerah Dalam Pengurangan Resiko Bencana Di Kota Baubau*. Jurnal Ilmu Pemerintahan: Kajian Ilmu Pemerintahan dan Politik Daerah, 1(1), 1-21.
- Tanjung, 2007. *Metodologi Penelitian Kuantitatif dan Kualitatif*, jakarta: Prestasi Pustaka.