



Patologi Birokrasi dalam Pelayanan Administrasi Kependudukan di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Baubau

Bureaucratic Pathology in Population Administration Services at The Population And Civil Registration Office Of Baubau City

Syawaluddin, Zainul Abidin & La Ode Syaiful Islamy

Program Studi Magister Administrasi Negara, Pascasarjana,
Universitas Dayanu Ikhsanuddin, Indonesia

Abstrak

Artikel ini membahas patologi birokrasi dalam pelayanan administrasi kependudukan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Baubau, dengan fokus pada bentuk, penyebab, dan solusi yang relevan. Menggunakan teori dari Siagian dan Dwiyanto, data dikumpulkan melalui wawancara, observasi, dan studi dokumen, yang kemudian dianalisis secara kualitatif. Dalam proses analisis, data yang tidak relevan dihilangkan, dan kategori yang berkaitan diintegrasikan menjadi satu tema besar untuk diinterpretasi. Temuan penelitian menunjukkan bahwa patologi birokrasi di instansi tersebut terutama disebabkan oleh kurangnya pengetahuan dan keterampilan petugas, yang mengakibatkan ketidaktepatan, mutu kerja rendah, dan ketidaktepatan dalam tindakan. Patologi kedua terkait dengan adanya pungutan liar dan gratifikasi, sementara patologi terakhir adalah perilaku malas petugas. Faktor penyebab patologi ini melibatkan perilaku masyarakat yang acuh terhadap aturan, serta perilaku oknum petugas yang memanfaatkan situasi dengan meminta gratifikasi. Solusi yang diusulkan mencakup pendekatan individu, seperti penempatan petugas sesuai keahlian dan peningkatan disiplin, serta pendekatan organisasi melalui teknologi informasi, program jemput bola, dan pelatihan teknis. Implementasi ini bertujuan untuk meningkatkan kualitas pelayanan dan mengurangi praktik-praktik birokrasi yang tidak sehat di Kota Baubau.

Kata kunci: Patologi Birokrasi; Pelayanan; Administrasi Kependudukan

Abstract

This article explores bureaucratic pathology in the administration of population services at the Department of Population and Civil Registration in Baubau City, focusing on the forms, causes, and solutions to these issues. Utilizing theories from Siagian and Dwiyanto, data were collected through interviews, observations, and document studies, and then analyzed qualitatively. During the analysis, irrelevant data were discarded, and related categories were integrated into a cohesive theme for interpretation. The study's findings reveal that the primary form of bureaucratic pathology is the lack of knowledge and skills among staff, leading to inaccuracy, low work quality, and incorrect actions. The second form of pathology involves bribery and gratuities, while the final issue is staff laziness. The causes of these pathologies are linked to public apathy towards regulations and certain staff members exploiting the situation by soliciting bribes. Proposed solutions include individual approaches, such as placing staff according to their expertise and enhancing discipline, and organizational approaches through the use of information technology, outreach programs, and technical training. These implementations aim to improve service quality and reduce unhealthy bureaucratic practices in Baubau City.

Keywords: Pathology Bureaucratic, Service, Population Administration Services.

How to Cite: Syawaluddin, Zainul Abidin, & La Ode Syaiful Islamy H. (2024). Patologi Birokrasi Dalam Pelayanan Administrasi Kependudukan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Baubau. Strukturasi: Jurnal Ilmiah Magister Administrasi Publik, 6(2) 2024: 195-208,

*E-mail: syawalpascaund22@gmail.com

ISSN 2721-7507 (Online)

PENDAHULUAN

Penyelenggaraan pelayanan administrasi kependudukan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Dukcapil) Kota Baubau masih menghadapi kendala dan mendapat sorotan dari masyarakat dan berbagai pihak akibat mengalami penyakit (patologi) dan tidak bisa berfungsi dan berkinerja secara maksimal. Berbagai penjelasan dan indikasi menunjukkan hal tersebut. Penilaian Ombudsman Republik Indonesia perwakilan Sulawesi Tenggara, khususnya terkait Disdukcapil tahun 2022 ada dalam kategori B dan 2021 masih C. Namun ada beberapa temuan yang mesti diperbaiki yakni sarana prasarana yang kurang seperti ruangan yang kurang memadai (Tenggara, 2023). Selanjutnya jumlah pegawai masih kurang, utamanya 2 posisi kepala seksi masih kosong. Tenaga yang kurang adalah verifikasi dan validasi yang seharusnya kepala seksi dalam kenyataannya di dilakukan kepala bidang, dengan kata lain struktur organisasi tata laksana (SOTL) tidak lengkap (Baubau, 2023). Masalah lain adalah Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Baubau juga melakukan penilaian Standar Pelayanan Minimal. Tahun 2022, angkanya masih dalam 75, dimana target yang diharapkan seharusnya 85. Penilaian dari Departemen Dalam Negeri untuk pelayanan di Disdukcapil Kota Baubau tahun 2022 juga bermasalah. Rata - rata untuk pelayanan administrasi kependudukan wajib (KTP, KIA, Inovasi dan IKD) masih rendah lemah dilihat dari rekaman dan rekapan (Baubau, 2023). Laporan kinerja tahun 2023 terkait perekaman administrasi kependudukan wajib, posisi Kota Baubau secara umum ada di peringkat ke delapan di Sulawesi Tenggara, turun dari peringkat ketiga tahun 2022. Jumlah rekaman dan rekapan IKD minimal 25% dari pemilik KTP, di Kota Baubau masih terbatas atau rendah. Kota Baubau di tahun 2023, masuk dalam kategori level satu, di bawah level dua dan tiga, sehingga perlu peningkatan kinerja yang optimal.

Disdukcapil Kota Baubau juga memiliki kotak saran yang pada tahun 2023. Keluhan dan saran terbanyak adalah pemenuhan persyaratan sering bermasalah dan ditambahkan. Yang sering masuk dalam kotak saran juga adalah lama menunggu pelayanan, berbelit, pilih kasih senyum salam dan sapa pelayanan tidak ada dan kurang. Yang paling parah terkait pelayanan adalah adanya pungli (2 laporan) yang dilakukan 2 orang PTT ditindaklanjuti dengan dikeluarkan. Calo atau perantara juga masih ada misalnya dalam pelayanan pengurusan melalui orang lain, biasanya ketua RT.

Berbagai uraian diatas menunjukkan adanya masalah kinerja pelayanan publik di Disdukcapil Kota Baubau yang disebabkan oleh adanya gejala patologi birokrasi yang mengganggu kinerja organisasi. Berbagai jenis atau bentuk patologi birokrasi yang dapat diidentifikasi, antara lain lama menunggu pelayanan, berbelit, pilih kasih senyum salam dan sapa pelayanan tidak ada. Penyakit birokrasi tersebut adalah disfungsi yang mengindikasikan buruknya pelayanan dan mengganggu pencapaian kinerja Disdukcapil Kota Baubau. Patologi birokrasi dalam uraian ini difahami sebagai kajian dalam konteks administrasi publik yang diarahkan untuk menelusuri secara faktual dan teoritik berbagai penyakit yang melekat dalam tubuh birokrasi pemerintah (Disdukcapil Kota Baubau), sehingga mengalami disfungsi.

Siagian (Hamirul, 2017), mengidentifikasi berbagai patologi birokrasi, yaitu patologi yang timbul karena persepsi dan gaya manajerial para pejabat di lingkungan birokrasi, kurangnya atau rendahnya pengetahuan dan keterampilan para petugas, tindakan para aparat birokrasi yang melanggar norma-norma hukum dan peraturan dan perilaku para birokrat yang bersifat disfungsional. (Dwiyanto, 2011) dan (Keban, 2008) menjelaskan faktor penyebab patologi birokrasi adalah hasil interaksi antara struktur birokrasi yang salah dan variabel-variabel lingkungan yang salah. Yang menjadi pertanyaan adalah faktor struktur organisasi dan lingkungan dinas dukcapil ini adalah faktor penyebab atau adakah faktor lain yang menyebabkan munculnya patologi birokrasi di disdukcapil Kota Baubau? Terakhir, (Hamirul, 2017) menjelaskan strategi yang dapat meminimalisir patologi birokrasi antara lain dengan cara

penguatan peran birokrasi secara individu dan strategi penguatan peran birokrasi secara organisasi dan kesisteman.

Penelitian terdahulu yang terkait patologi birokrasi dalam pelayanan telah banyak dilakukan dan berfokus pada patologi birokrasi. Misalnya (Hamirul, 2017) menemukan beberapa bentuk patologi birokrasi yang ditemukan di kantor BPN kota Cimahi antara lain patologi karena persepsi dan gaya para pejabat adalah masih mengalami kerugian oleh karena pengaburan masalah serta prosedur yang berbelit yang terkandung membuat masyarakat mengeluarkan uang tambahan. Kedua. (Trisianto, 2018) menemukan patologi birokrasi adalah penyakit didalam birokrasi yang sangat mengganggu jalannya aktivitas didalam birokrasi. Adapun bentuk patologi birokrasi yang ditemukan yakni sikap pelayanan yang bersifat diskriminatif, menunjukkan sikap bahwa kepedulian dimana sebagian warga masih kurang puas akan perbedaan dalam hal pelayanan yang diterima. Daya tanggap (responsivitas) petugas pembuat E-KTP yang masih rendah dan kualitas hasil pekerjaan yang masih kurang baik serta masih terjadi adanya pungutan liar yang dilakukan oleh petugas pembuat E-KTP. Penelitian ini yakni tentang patologi birokrasi dalam pelayanan birokrasi. Namun, berbeda dengan penelitian sebelumnya penelitian ini akan berfokus selain pada bentuk patologi birokrasi, juga akan berfokus pada faktor penyebab patologi dan strategi atau solusi untuk mengatasi patologi birokrasi.

METODE PENELITIAN

Desain penelitian adalah kualitatif. (Moleong, 2017) menjelaskan penelitian kualitatif bermakna memahami fenomena tentang apa yang dialami oleh subjek penelitian. Pendekatan yang digunakan adalah pendekatan deskriptif, yaitu gambaran mengenai patologi birokrasi dalam pelayanan administrasi kependudukan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Baubau. Lokasi penelitian dilaksanakan di Kota Baubau, utamanya di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil. Pemilihan informan dilakukan melalui teknik *Purposive sampling* yakni orang yang terlibat langsung dan benar-benar memahami tentang patologi birokrasi dalam pelayanan administrasi kependudukan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Baubau (Sugiyono, 2018). Adapun kriterianya adalah Informan yang intensif terlibat dalam pelayanan administrasi kependudukan, mampu memberikan informasi dengan baik dan diluar kepala tentang patologi yang terjadi dalam pelayanan administrasi kependudukan, masih terikat secara penuh serta aktif pada lingkungan dan kegiatan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Baubau dan Informan yang dalam memberikan informasi dan keterangan secara alamiah dan tidak cenderung diolah atau mengemas informasi dan pengetahuannya tentang patologi yang terjadi dalam pelayanan administrasi kependudukan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Baubau. Berdasarkan kriteria itu, yang diwawancarai dalam penelitian antara lain kepala bidang dan staf bidang pendaftaran dan pencatatan sipil Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Baubau, staf pengelola layanan administrasi, tenaga honorer pengelola layanan administrasi dan masyarakat yang mengurus e-ktp dan akta kelahiran. Adapun pengamatan yang dilakukan antara lain perilaku dan sikap para pegawai Disdukcapil dalam berkinerja dan memberikan pelayanan, bagaimana implementasi SOP dan SPM dalam pelayanan. adakah prosedur yang berlebihan. Bagaimana pengetahuan dan keterampilan para petugas pelaksana dalam melayani, Ada tidaknya tindakan para aparat birokrasi yang melanggar norma-norma hukum dan peraturan serta perilaku para birokrat yang bersifat disfungsi atau negatif seperti malas dan tidak disiplin. Terakhir adalah mengamati bagaimana perilaku masyarakat dalam mengurus administrasi kependudukan di Kantor Disdukcapil, apakah mengikuti prosedur dan tidak menggunakan calo, memberikan sogokkan dsb. Studi dokumen antara lain yang dipelajari adalah rencana strategis, Survei Kepuasan Masyarakat serta Laporan kinerja Disdukcapil Kota Baubau.

Triangulasi yang dilakukan adalah triangulasi sumber data yang membandingkan informasi yang diperoleh dari informan satu dengan informan yang lainnya misalnya pernyataan kepala bidang pencapil dengan pendapat masyarakat yang mendapatkan pelayanan administrasi kependudukan. Informasi dan data dari berbagai informan. Juga triangulasi metode, yakni membandingkan hasil wawancara dengan pengamatan dan studi dokumentasi.

Dalam penelitian ini, peneliti melakukan analisis data sebagaimana yang diuraikan Miles dan Huberman (Agustinova, 2015). Teknik analisis data yang dimaksud adalah pengumpulan data, reduksi data, data display, dan konklusi. Penyajian data patologi birokrasi dalam pelayanan administrasi kependudukan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil di Kota Baubau ini melalui pengorganisasian, penyatuan dari informasi yang memungkinkan penyimpulan dan aksi. Setelah data empiris terkait bentuk, penyebab dan solusi dan patologi terkumpul dan melihat kesalinghubungan fakta data yang ada, data yang dianggap tidak relevan dihilangkan. Peneliti menggabungkan diantara kategorisasi yang berhubungan menjadi satu kesatuan tema dan konsep bentuk, penyebab dan solusi patologi birokrasi untuk selanjutnya diinterpretasi dan dianalisis dan disajikan dengan fokus temuan penelitian.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Bentuk – Bentuk Patologi

Yang terjadi pada dinas Dukcapil Kota Baubau pelayanannya adalah tidak mengikuti Standard Pelayanan (SP) atau Standard Operasional Prosedur (SOP) yang berlaku di Dinas Kependudukan Pencatatan Sipil. Namun patologi gaya manajerial dalam bentuk pengaburan masalah dan pilih kasih dalam pelayanan sampai saat ini sangat minim. Dahulu (sebelum 2021), sering terdapat pelayanan yang pilih kasih baik itu di *front office* maupun pegawai yang bertemu langsung dengan masyarakat disebabkan tidak adanya nomor antrian yang disediakan, sehingga membuat masyarakat menempuh jalur yang tidak semestinya dalam mendapatkan pelayanan. Namun, sejak adanya mesin antrian membuat masyarakat lebih teratur dalam mendapatkan pelayanan. Jadi pilih kasih dalam pelayanan dulu sering terjadi, namun akhir – akhir ini ini sangat jauh berkurang atau bahkan dapat dikatakan tidak ada lagi.

Dalam perkembangannya telah terjadi beberapa kali pergantian pimpinan (kepala dinas) di Disdukcapil. Namun faktanya di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil dipimpin oleh mereka yang mempunyai latar belakang pengalaman birokrasi yang mumpuni dibidangnya, sehingga membantu kinerja di dalam organisasi. Atasan mempunyai karakter yang *humble* dan mudah bergaul dengan bawahan dan selalu memberikan motivasi kepada setiap ASN maupun PTT yang bekerja. Termasuk, selalu sigap dan antusias dengan perubahan yang terjadi, terlebih jika ada kebutuhan yang urgen dalam pelayanan.

Patologi yang disebabkan kurangnya atau rendahnya pengetahuan dan keterampilan masih sering terjadi dan dapat dikatakan bentuk patologi yang paling dominan terjadi. Para petugas sering melakukan ketidakteelitian, mutu hasil pekerjaan yang rendah dan ketidaktepatan tindakan. Hal ini masih terlihat sangat jelas dengan banyaknya pengaduan masyarakat yang menunggu hasil pencetakan dokumen yang telah dicetak namun terjadi ketidakteelitian dalam proses review hasil akhir sebelum dilakukan pencetakan yang mengindikasikan mutu hasil pekerjaan yang rendah. Sering terjadi kartu keluarga dan akta kelahiran yang telah dicetak terdapat kesalahan redaksi atau pengetikan yang tidak sesuai dengan berkas yang telah diterima oleh petugas *front office*. Hal lain juga terjadi pada pencetakan kartu tanda penduduk (KTP) dan kartu identitas anak (KIA). Ini disebabkan keterbatasan keterampilan penguasaan alat rekam cetak untuk Kartu Tanda Penduduk dan alat cetak Kartu Identitas Anak, yang mana membutuhkan keterampilan khusus dalam prosesnya. Hal Ini juga dikarenakan kurangnya pengetahuan untuk Maintenance Printer Pencetakan KTP-el dan KIA, yang mana membutuhkan

beberapa keahlian khusus didalamnya seperti mekanisme jaringan, hardware dan software. Selain membutuhkan Cleaning Kit khusus disesuaikan dengan jenis printer untuk pembersihannya juga dibutuhkan pengetahuan dan keterampilan dalam penyelesaian dan perbaikan printer tersebut ketika terjadi kendala dalam proses cetak. Saat ini Printer yang digunakan untuk Pencetakan KTP-el berjumlah 2 (dua) buah dan Printer Cetak KIA berjumlah 2 (dua) buah yang dipakai secara bergantian disesuaikan dengan suhu ruangan dan lama operasi cetak.

Tabel 1. Rekapitulasi Capaian Pencetakan KTP-el dan KIA Tahun 2023-2024

No.	Bulan	KTP-eL				Kartu Identitas Anak (KIA)			
		Jenis Cetak				Jenis Cetak			
		Baru	Ganti	Rusak	Jumlah	Baru	Ganti	Rusak	Jumlah
Tahun 2023									
1	Januari	813	501	13	1,327	206	6	14	226
2	Februari	920	361	47	1,328	221	25	80	326
3	Maret	511	1,024	28	1,563	201	35	105	341
4	April	414	519	33	966	111	32	67	210
5	Mei	645	315	25	985	259	69	162	490
6	Juni	559	1,211	29	1,799	308	23	89	420
7	Juli	661	592	17	1,270	131	68	47	246
8	Agustus	764	593	61	1,418	840	40	318	1,198
9	September	597	889	37	1,523	62	17	23	102
10	Oktober	875	232	19	1,126	182	12	35	229
11	November	1,006	342	33	1,381	529	15	198	742
12	Desember	919	451	12	1,382	112	53	52	217
Tahun 2024									
1	Januari	1,254	278	148	1,680	231	92	104	427
2	Februari	1,548	445	192	2,185	371	65	187	623
3	Maret	783	324	21	1,128	148	36	52	236
4	April	968	372	19	1,359	194	21	72	287
	Total	13,237	8,449	734	22,420	4,106	609	1,605	6,320

Sumber : Data diolah, 2024

Sebenarnya, kurangnya ketrampilan dan pengetahuan banyak disebabkan jarang atau tidak pernahnya mengikuti bimbingan teknis atau pelatihan. Sebagai contoh Pelaksanaan Kegiatan Bimbingan Teknis (Bimtek) untuk Pendaftaran Penduduk merupakan Permintaan dari Penyelenggara yakni Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Provinsi Sulawesi Tenggara terkait Digitalisasi Administrasi Kependudukan untuk Pelayanan Publik. Dalam surat permintaan tersebut peserta yang dibutuhkan untuk kegiatan yaitu Jabatan Fungsional Pendaftaran Penduduk pada Bidang Pelayanan Pendaftaran Penduduk. Sementara untuk kebutuhan pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Baubau terkait Jabatan Fungsional Pendaftaran Penduduk sebanyak 3 orang dan 2 orang untuk Jabatan Fungsional Tertentu, dikarenakan minimnya anggaran untuk memenuhi permintaan peserta maka yang diutus untuk mengikuti kegiatan hanya 1 (satu) orang Jabatan Fungsional. Seperti dijelaskan misalnya keterbatasan keterampilan penguasaan alat rekam cetak untuk Kartu Tanda Penduduk dan alat cetak Kartu Identitas Anak. Diikuti kurangnya pengetahuan untuk Maintenance Printer Pencetakan KTP-el dan KIA, yang mana membutuhkan beberapa keahlian khusus didalamnya seperti mekanisme jaringan, hardware dan software. Menyebabkan kualitas dan hasil pencetakan yang salah. Kartu keluarga dan akta kelahiran yang telah dicetak terdapat kesalahan redaksi atau pengetikan yang tidak sesuai dengan berkas yang telah diterima oleh petugas *front office*. Hal lain juga terjadi pada pencetakan kartu tanda penduduk (KTP) dan kartu identitas anak (KIA). Mengikutkan pegawai dalam pelatihan dan ketrampilan ini diperlukan.

Anggaran pengembangan sumberdaya manusia memang sangat terbatas di Disdukcapil Kota Baubau. Anggaran Pendidikan dan Pelatihan dari Tahun 2019 sampai dengan Tahun 2024, Kegiatan Pendidikan dan Pelatihan Formal yang dianggarkan pada Tahun 2019 sebesar Rp.

88.500.000,- pada tahun berikutnya tidak dianggarkan lagi. Untuk tahun 2019 sampai dengan 2024, kegiatan Pelatihan Tenaga Pengelola SIAK dan Pendidikan dan Pelatihan Pegawai Berdasarkan tupoksi telah dianggarkan, akan tetapi dilakukan pergeseran terkait anggaran tersebut dikarenakan proses refocusing anggaran untuk penyelesaian dan pemulihan akibat wabah Virus Corona. Kemudian penganggaran Pendidikan dan Pelatihan berupa Bimbingan Teknis (Bimtek) dimasukkan dalam kegiatan Penyelenggaraan Rapat Koordinasi dan Konsultasi SKPD pada Tahun 2022 dianggarkan sebesar Rp. 12.000.000,- pada Tahun 2023 sebesar Rp. 8.500.000,- dan tahun 2024 sebesar Rp. 10.500.000,-, namun anggaran yang disediakan masih sangat minim jika dibandingkan dengan jumlah ADB atau Operator yang akan mengikuti Bimtek, Pendidikan dan Pelatihan setiap tahunnya. Adapun rekapitulasi Anggaran Pendidikan dan Pelatihan dapat terlihat sebagai berikut :

Tabel 2. Rekapitulasi Anggaran Pendidikan dan Pelatihan

No.	Nama Kegiatan	(dalam rupiah)						Ket
		Tahun dan Jumlah Anggaran						
		2019	2020	2021	2022	2023	2024	
1	Pendidikan dan Pelatihan Formal	88,500,000	-	-	-	-	-	
2	Pelatihan Tenaga Pengelola SIAK	-	-	-	-	-	-	
3	Pendidikan dan Pelatihan Pegawai Berdasarkan Tusi	-	-	-	-	-	-	
4	Penyelenggaraan Rapat Koordinasi dan Konsultasi SKPD	-	-	-	12,000,000	8,500,000	10,500,000	
	Jumlah	88,500,000	-	-	12,000,000	8,500,000	10,500,000	

Sumber : Data diolah, 2024

Fakta lain, penempatan perbidang dan Kebutuhan berdasarkan Analisis Beban Kerja (ABK) tabel diatas menunjukkan bahwa jumlah ASN Bezeting (Berdasar Jabatan) sebanyak 22 orang terdiri dari Jabatan Struktural dan Jabatan Pelaksana. Kebutuhan berdasarkan Analisis Beban Kerja seharusnya jumlah ASN Bezeting sejumlah 108 orang, sehingga masih mengalami kekurangan ASN sebanyak 89 orang. Kebutuhan penambahan ASN pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Baubau masih sangat diperlukan sebagai penunjang SDM dalam mencapai kinerja yang maksimal, walaupun saat ini sudah dibantu dengan Non ASN sebanyak 45 orang. Akan tetapi jumlah tersebut masih kurang, karena telah dibagi per 3 shift jam pelayanan. Hal lain terjadi dikarenakan peralihan beban pembayaran insentif bagi Non ASN dari honorarium ke sistem lembur disesuaikan dengan beban kerja yang mana nilainya masih sangat minim.

Patologi selanjutnya yang bisa terjadi adalah penggemukan atau penambahan biaya layanan dan korupsi. Pernah terjadi pemecatan tenaga honorer akibat melakukan pungli beberapa kali. Kejadian terakhir adalah pada tahun 2022. Dalam perkembangannya hingga 2024 perilaku pungli, dapat dikatakan sudah tidak ada. Ini karena pelayanan dilakukan secara gratis telah disampaikan melalui poster SOP. Pada gambar dibawah menunjukkan bahwa salah satu contoh dari 2 Non ASN/PTT melakukan pungutan liar dan telah ditindaki. Bentuk tindakan yang dilakukan oleh Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Baubau dengan mengeluarkan Surat Keputusan (SK) Pemberhentian kepada Non ASN/PTT yang bersangkutan. Tindakan tidak terpuji tersebut dilakukan oleh 2 orang yang didapati melakukan Pungutan Liar (Pungli) kepada masyarakat. Yang sebelumnya sudah diberikan teguran dan pembinaan, akan tetapi tidak diindahkan oleh yang bersangkutan. Terdapat laporan langsung dari masyarakat berdasarkan pengaduan yang telah dilakukan beberapa kali, selanjutnya ditindaklanjuti dengan diberhentikan dan dikeluarkan.



Gambar 1. SK Pemecatan Pelaku Pungli

Saat ini, patologi dalam bentuk korupsi dan penambahan biaya tidak terjadi, walaupun anggaran yang dimiliki kurang dan anggaran yang ada telah direncanakan sesuai dengan kebutuhan dan skala prioritas. Ini diperparah, telah terjadi beberapa kali *refocusing* dalam mata anggaran yang sifatnya pelayanan di Disdukcapil dibutuhkan oleh masyarakat. Di sisi lain calo atau perantara masih ada misalnya dalam pelayanan pengurusan melalui orang lain dan biasanya juga diwakili ketua RT dengan memberikan surat kuasa. Hal ini tentunya diikuti penerimaan imbalan dari penerima layanan.

Selanjutnya, patologi dalam bentuk tindakan sewenang wenang dan tidak sopan tidak ada. Namun tidak disiplin dan serius dalam bertugas masih sering terjadi dan perlu ada pembenahan. Masih ada beberapa yang petugas yang tidak disiplin dalam melakukan pelayanan, Misalnya, ini ditunjukkan pada saat jam istirahat dan pada saat jam akan berakhirnya pelayanan. Sering terjadi masyarakat yang datang tidak mendapatkan informasi yang jelas. Dalam beberapa kali pengamatan peneliti melihat, berdasarkan daftar rekap hadir ASN dan Non ASN didapati pada jam 07.00 sampai dengan 07.50 melalui Aplikasi SIMALAPE sudah melakukan absensi kehadiran oleh pegawai yang bersangkutan namun kenyataannya belum siap melayani masyarakat yang telah datang mengurus. Sering terlihat kondisi pelayanan pada pagi hari (Jam 08.00) belum terlihat petugas yang berada diloket sementara masyarakat telah datang lebih dulu untuk melakukan pendaftaran berkas. Hal ini menunjukkan salah satu bentuk kurang disiplin dan serius dalam bekerja. Kemudian, kondisi pelayanan pada pagi hari (Jam 08.30) hanya beberapa pegawai ASN dan Non ASN yang bertugas pada hari itu. Dan beberapa orang lagi datang tidak tepat waktu.

Rapat Internal dilakukan setiap bulannya, akan tetapi pelaksanaannya tidak menjadi perhatian yang berarti bagi beberapa orang dengan tidak menghadiri rapat internal dimaksud dikarenakan satu dan lain hal sehingga penyampaian informasi atau aturan terbaru tidak diperoleh dan terputus. Menjadi hal penting karena jika ada perubahan maka informasi tersebut tidak tersampaikan dengan baik kepada petugas pelayanan secara keseluruhan.

Di sisi lain fakta yang menarik terjadi sebaliknya, perilaku yang kurang baik justru juga dilakukan masyarakat yang kurang sabar, marah dan mengkritik karena ada ketikpuasan dalam pelayanan dimana ini bukan kesalahan dari aparat, karena biasanya terjadi ada gangguan teknis dari pusat. Tambahan pula masih terdapat tindakan marah dan tegas petugas yang bukan

dikarenakan secara sengaja namun disebabkan oleh masyarakat yang datang mengurus dokumen dengan tidak mengindahkan hal-hal yang sudah menjadi aturan umum. Misalnya, masyarakat datang menggunakan pakaian yang menurut petugas tidak sopan seperti memakai celana pendek dan sandal jepit.

Faktor Penyebab Patologi

Patologi birokrasi muncul dikarenakan hubungan antar variabel pada struktur birokrasi yang terlalu berlebihan, seperti rantai hierarki panjang, spesialisasi, dan formalisasi dengan faktor lingkungan yang salah. Terkait hirarki, prosedur dan fragmentasi, temuan di lapangan menunjukkan prosedur pelayanan di Disdukcapil sangat sederhana dan tidak banyak. Namun, Prosedur diulang jika syarat pengurusan tidak lengkap. Walaupun terkadang, proses yang berlebihan juga masih ada. Terlihat dari proses verifikasi dan validasi yang berjenjang sehingga menyebabkan proses yang panjang sampai dengan proses pencetakan dokumen yang dibutuhkan masyarakat. Fragmentasi atau jumlah pelaksana tidak banyak baik dari proses pendaftaran sampai dengan pencetakan.

Ketegasan dan kejelasan prosedur dan mekanisme telah dituangkan dalam Standar Operasional Prosedur, namun terkadang bertolak belakang dengan kenyataan dilapangan, yang mana ditunjukkan dengan sikap yang tidak ramah kepada masyarakat, sikap acuh ketika masyarakat mengalami permasalahan yang rumit terhadap berkas atau dokumen yang kurang, tidak memberikan penjelasan yang detail dalam proses pelayanan sehingga membuat masyarakat harus kembali lagi untuk memenuhi berkas atau dokumen yang kurang. Ini banyak disebabkan Sikap petugas yang tidak memberikan penjelasan yang detail dalam proses pelayanan sehingga membuat masyarakat harus kembali lagi untuk memenuhi berkas atau dokumen yang kurang.

Faktor lingkungan yang menimbulkan penyimpangan terjadi ketika masyarakat kadang yang acuh terhadap ketentuan dan tidak mau bersabar dalam pelayanan bertemu dengan perilaku oknum yang mau memanfaatkan situasi untuk melanggar ketentuan. Perilaku sejumlah masyarakat yang tidak mau bersabar dalam bentuk tidak mau mengantri dan menunggu pelayanan dari petugas bertemu dengan perilaku oknum di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Baubau yang memanfaatkan situasi yang diikuti adanya pemberian gratifikasi dengan pemberian sejumlah uang. Perilaku menyimpang seperti ini memiliki dampak khususnya masyarakat yang tidak mau melakukannya dan tidak memiliki kemampuan. Padahal beberapa hal dalam pelayanan sudah menjadi ketentuan atau aturan yang telah ditetapkan dalam SOP yang harusnya ditaati dan seharusnya masyarakat bersikap tidak acuh. Jadi patologi yang masih terjadi ini dilakukan oknum masyarakat dan petugas yang tidak mengikuti SOP biasanya diikuti pemberian imbalan atau gratifikasi. Faktor lingkungan organisasi berupa perilaku petugas layanan dan masyarakat itu sendiri seharusnya saling membantu dalam mencapai kinerja yang diinginkan dalam pelayanan administrasi kependudukan yang berkualitas dan bebas dari patologi.

Masyarakat seharusnya menghindari perilaku pemberian imbalan atau gratifikasi uang kepada petugas, karena pelayanan administrasi kependudukan menurut aturan adalah gratis, masyarakat seharusnya menghindari karena selain hal ini membebani mereka secara ekonomi juga dapat merugikan petugas dan mereka sendiri secara hukum, kini telah dilaksanakan zona integritas dan penegakkan tim saber pungli, dimana baik pihak yang memberi maupun yang menerima suap juga akan diproses menurut hukum. Masyarakat juga harus menyesuaikan diri dengan perkembangan khususnya penggunaan IT dalam segala layanan sudah terjadi. Dengan menggunakan pelayanan berbasis digital akan semakin memudahkan dan menekan baik biaya, waktu dan tenaga.

Jadi dapat dikatakan struktur birokrasi dalam konteks ini relatif tidak bermasalah, penyebab patologi birokrasi di Disdukcapil lebih disebabkan faktor lingkungan dalam artian masyarakat penerima layanan yang tidak mau mengikuti aturan serta prosedur dan perilaku oknum yang mau menerima gratifikasi uang.

Solusi Mengatasi Patologi

Strategi atau pendekatan individu juga dilakukan dengan semua aparat ditempatkan pada bidang keahlian masing-masing misalnya ahli teknologi informasi ditempatkan pada pengoperasian dan pengelolaan data layanan. Aspek pencegahan patologi pendekatan individu juga dengan upaya peningkatan disiplin melalui *briefing*, dan apel pagi sebelum melakukan pelayanan, absensi pagi dan sore secara elektronik melalui aplikasi SIMALAPE, disertai pemberian teguran lisan dan tertulis bagi pegawai yang bolos dan tidak masuk kerja. Namun dalam penguatan kualitas SDM masih sangat kurang disebabkan minimnya anggaran dalam pengembangan atau pelaksanaan pendidikan dan pelatihan SDM bagi ASN dan Non ASN. Untuk pengisian jabatan tertentu telah diusulkan namun belum mendapat persetujuan dari pihak pemerintah provinsi dan pemerintah pusat sehingga menyebabkan dua seksi kekosongan pejabatnya dalam 3 tahun terakhir. Solusi mengatasi patologi pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Baubau seharusnya dapat dilakukan melalui pengembangan wawasan dan ketrampilan khususnya Pelayanan Prima atau berbasis *Total Quality Service* kepada masyarakat untuk Operator dan Petugas Pelayanan. Perlu juga pengembangan SDM bagi Operator dan Petugas Pelayanan dengan melakukan Studi Komparasi baik di Pihak Swasta maupun Pihak Pemerintah Daerah Kab./Kota yang mempunyai keadaan anggaran minim. Peningkatan kualitas pegawai dilakukan melalui bimbingan teknis dan pelatihan secara dalam jaringan (melalui aplikasi zoom) dan di luar jaringan secara selektif. Pelatihan dan bimbingan teknis lebih banyak diupayakan secara daring atau online, karena keterbatasan anggaran.

Upaya untuk meningkatkan pendapatan yang diharapkan menekan patologi juga terbatas. Penentuan sistem imbalan atau insentif yang diterima bagi ASN dan PTT telah ditentukan sesuai dengan Peraturan Wali Kota Baubau terkait Standar Biaya Masukan dengan pemberian insentif, namun pada tahun anggaran 2024 untuk PTT tidak dapat diberikan lagi insentif sehingga membuat PTT pada bagian pelayanan terbagi menjadi 3 waktu jam pelayanan yang disesuaikan untuk penghematan anggaran. Tidak ada persamaan persepsi antara Pemerintah Kota Baubau dan DPRD terkait ketersediaan anggaran yang memadai untuk meningkatkan pelayanan kepada masyarakat khususnya menyangkut kepemilikan dokumen.

Solusi untuk mencegah dan mengatasi patologi juga dilakukan pada tingkatan organisasi dan kesisteman. Upaya mencegah dan mengatasi patologi dalam aras organisasi dan sistem adalah peningkatan penggunaan IT dalam segala layanan. Ini sudah terjadi, contoh seperti KTP digital sudah mulai dijalankan, dokumen Pencatatan Sipil (Akta Pencatatan Sipil) dan lain-lain sudah menggunakan Barcode. Selain itu membuat website, facebook, layanan konsultasi / online melalui Whats up, dan pembuatan aplikasi yang diberi nama LAYDA. Penggunaan dan pemanfaatan sarana dan prasarana/teknologi dalam melaksanakan pekerjaan telah dijalankan dengan menggunakan mesin antrian dan aplikasi berbasis komputerisasi sehingga pelayanan dapat berjalan dengan baik. Pemerintah Kota Baubau juga telah memodifikasi sikap, motivasi, perilaku dalam pelayanan dengan telah diberlakukannya aplikasi SIMALAPE yang memuat tentang pelaksanaan tugas-tugas pelayanan. Upaya penggunaan dan pemanfaatan sarana dan prasarana/ teknologi dalam melaksanakan telah didukung oleh Pemerintah Pusat. Namun juga masih menghadapi kendala anggaran pengadaan sarana dan prasarana. Disdukcapil Kota Baubau masih membutuhkan penambahan alat scan dokumen dan mesin fotocopy sebagai alat pendukung dalam melakukan pelayanan kepada masyarakat.

Perbaikan dan perubahan struktur kelembagaan organisasi Disdukcapil sebenarnya bisa dilakukan. Tetapi, hal ini juga belum dilakukan, setiap tahun selalu dipertahankan. Strategi yang lebih dilakukan di Disdukcapil Kota Baubau adalah upaya peningkatan kinerja melalui prosedur kerja yang efektif misalnya melalui beberapa briefing dan rapat yang telah biasa dilakukan di Disdukcapil. Selain itu, pada dasarnya secara organisasi dan kesisteman upaya perbaikan dilakukan dengan cara meningkatkan fleksibilitas organisasi Disdukcapil Kota Baubau melaksanakan tupoksinya dan mengejar kinerja dengan system jemput bola. Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil (Disdukcapil) Kota Baubau, berhasil menerbitkan ratusan dokumen kependudukan hasil jemput bola di beberapa kecamatan, Khususnya Kecamatan yang jauh dari pusat Kota Baubau yakni Kecamatan Lea – Lea dan Kokalukuna dan Disdukcapil mampu meningkatkan kinerja perekaman dan penerbitan dokumen administrasi kependudukan.

Upaya pelayanan prima dengan pola layanan satu atap (dalam bentuk MPP atau mall pelayanan publik) sampai saat ini (April 2024) belum dilakukan di Kota Baubau dan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Baubau dikarenakan anggaran yang tidak memadai. MPP membutuhkan sarana atau prasarana sesuai dengan kualifikasi tertentu serta dibutuhkan tenaga professional dalam melayani masyarakat ketika MPP sudah difungsikan. Namun strategi ini menjadi telah menjadi perhatian bagi pimpinan daerah khususnya dan menjadi kegiatan prioritas untuk diwujudkan pada semester kedua tahun 2024.

Diskusi atau Pembahasan

Pertama dalam hal bentuk patologi, hasil penelitian ini berbeda dengan temuan (Hamirul, 2017) yang menemukan beberapa bentuk patologi birokrasi yang ditemukan di kantor BPN Kota Cimahi antara lain patologi karena persepsi dan gaya para pejabat adalah masih mengalami kerugian oleh karena pengaburan masalah serta prosedur yang berbelit yang terkandung membuat masyarakat mengeluarkan dana yang tidak sesuai dari yang sudah ditetapkan. Dalam kasus Disdukcapil Kota Baubau pilih kasih sudah tidak terjadi sama dengan temuan (I. A. P. Dkk., 2024) dimana 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 blanko dan sistem jaringan internet yang terkadang bermasalah.

Dalam konteks Disdukcapil Kota Baubau, kurangnya kemampuan aparatur yang ditunjukkan dengan tidakefisiennya dalam penggunaan sumberdaya organisasi (kertas dan blanko) dalam pelayanan administrasi kependudukan dalam penelusuran peneliti pertama, banyak disebabkan minimnya keikutsertaan dalam pelatihan atau bimbingan teknis, kurangnya keikutsertaan ini diakibatkan minimnya anggaran pengembangan sumberdaya manusia di disdukcapil Kota Baubau. Keterbatasan yang paling penting saat ini adalah keterbatasan keterampilan penguasaan alat rekam cetak untuk Kartu Tanda Penduduk dan alat cetak Kartu Identitas Anak, yangmana membutuhkan keterampilan khusus dalam prosesnya. Hal Ini juga dikarenakan kurangnya pengetahuan untuk Maintenance Printer Pencetakan KTP-el dan KIA, yang mana membutuhkan beberapa keahlian khusus didalamnya seperti mekanisme jaringan, hardware dan software. Yang sering terjadi adalah kesalahan dan buruknya hasil printer yang menyebabkan ketidakefisienan penggunaan kertas dan tinta print. Kekuarangcakapan ini adalah salahsatu bentuk patologi birokrasi yang seharusnya dapat diatasi ke depan.

Faktor kedua adalah masih terdapat beberapa posisi yang kosong dalam jabatan struktural di Disdukcapil Kota Baubau yang menyebabkan terjadinya peran atau beban ganda yang dilaksanakan satu orang saja, sehingga mengganggu produktivitas dan efektivitas kerja, kurang fokusnya petugas pada satu beban kerja menyebabkan kesalahan yang biasa dilakukan seperti salah ketik dan print yang juga adalah bentuk ketidakcakapan dan sekaligus bentuk patologi birokrasi. Terakhir adalah hasil analisi jabatan di disdukcapil menunjukkan kekurangan jumlah

sumberdaya, pekerjaan di disukcapil seharusnya dikerjakan oleh 100 lebih pegawai, namun faktanya saat ini hanya sekitar setengahnya. Yang menjadi masalah adalah kurangnya anggaran di Disdukcapil Kota Baubau menyebabkan keterbatasan kemampuan pembayaran tenaga kerja, termasuk jika ada lembur kerja. Kurangnya atau terbatasnya insentif yang diberikan pada petugas (utamanya bagi yang masih magang) menyebabkan mereka bekerja ala kadarnya dan sering melakukan kesalahan kerja dan ini juga bentuk patologi yang seharusnya dapat dihindari. (Abdou, 2021) dan (Mustafa, G., Solli-Sæther, H., Bodolica, V., Håvold, J. I., & Ilyas, 2022) menjelaskan kurangnya inovasi dan pengembangan kemampuan merupakan wujud nyata atas terjadinya patologi birokrasi. Oleh karena itu, masalah kurangnya pengembangan kemampuan petugas di Disdukcapil Kota Baubau, mesti diatasi. Temuan penelitian ini sejalan dengan hasil penelitian (Hamirul, 2017) yang menemukan bentuk patologi birokrasi yang ditemukan di kantor BPN Kota Cimahi yang disebabkan karena kurangnya atau rendahnya pengetahuan dan keterampilan ditemukan adanya pegawai yang Inkomptensi yang dalam hal ini sangat berpengaruh pada hasil produk yang akan dihasilkan. Meski begitu, secara keseluruhan uniknya adalah kinerja organisasi Disdukcapil Kota Baubau dapat dikatakan pencapaiannya beragam pada berbagai jenis layanan. Berdasarkan hasil capaian kinerja pada Tahun 2018, 2019, 2020, 2021 dan 2022 terlihat bahwa seluruh indikator mengalami peningkatan capaian kinerja, kecuali indikator cakupan keluarga yang memiliki kartu keluarga yang belum meningkat pencapaiannya.

Dalam hal patologi perilaku yang melanggar hukum kasus Disdukcapil Kota Baubau berbeda dengan temuan (Hamirul, 2017) yang mengungkapkan Beberapa bentuk patologi birokrasi yang ditemukan di kantor BPN kota Cimahi dikarenakan keinginan mendapatkan uang lebih, ini biasanya terjadi disebabkan oleh pihak baik masyarakat ataupun birokrat, misalnya dengan cara memberikan sogok, sehingga bila persyaratan yang kurang dapat diganti dengan uang sogokan. Begitupula dengan (Silalahi, 2020) menemukan pelayanan administrasi kependudukan di kelurahan Bandar Selamat terbilang cukup baik namun, masih ditemukan beberapa tindakan patologi birokrasi khususnya dalam perilaku yang bersifat disfungsi seperti mutu pelayanan yang rendah, kurang disiplin, daya tanggap rendah dan gratifikasi, Dalam konteks pelayanan di Disdukcapil Kota Baubau sangat mirip atau relevan dengan apa yang diungkap (Sartika, 2013) yang menjelaskan terkait dengan sistem imbalan ini, tidak dipungkiri bahwa masyarakat terkadang memberikan imbalan sebagai ucapan terima kasih kepada petugas kelurahan karena telah melayaninya, namun hal tersebut semata-mata untuk ucapan terima kasih dan hal itu tidak dipaksakan karena jika hal tersebut menjadi kewajiban maka pimpinan yang dalam hal ini lurah akan bertindak tegas kepada pegawainnya karena segala sesuat yang berurusan dengan kelurahan telah disosialisasikan sebelumnya jadi semuanya sudah jelas. Ketegasan dalam bentuk pemecatan terhadap tenaga honorer akibat melakukan pungli dalam pelayanan administrasi kependudukan di Disdukcapil Kota Baubau merupakan hal positif dan sikap ini mesti dipertahankan mengingat akan mengganggu atau mempengaruhi perilaku petugas lainnya. Ini juga terkait bahwa patologi birokrasi dalam pelayanan publik mempengaruhi efektivitas dan kepercayaan masyarakat terhadap pemerintah dan institusi publik (Handoyo, B. D., Arisyahidin, A., & Daroini, 2022), (Martias, 2018) dan (Palls, 2020).

Kedua, terkait penyebab patologi, sejalan dengan temuan (Sartika, 2013) yang menjelaskan, tidak dipungkiri bahwa masyarakat terkadang memberikan imbalan sebagai ucapan terima kasih kepada petugas kelurahan karena telah melayaninya, namun hal tersebut semata-mata untuk ucapan terima kasih dan hal itu tidak dipaksakan karena jika hal tersebut menjadi kewajiban maka pimpinan yang dalam hal ini lurah akan bertindak tegas kepada pegawainnya karena segala sesuat yang berurusan dengan kelurahan telah disosialisasikan sebelumnya jadi semuanya sudah jelas. Sama halnya dengan temuan (Silalahi, 2020) yang menjelaskan bentuk patologi secara umum adalah Daya Tanggap Rendah dan gratifikasi. Adapun factor penyebabnya ialah lemahnya moral, lemahnya pengawasan dan sanksi yang tidak tegas.

(Khairiyah, 2023) juga menemukan masih kerap ditemukannya pelaksanaan dilapangan yang tidak sesuai dengan teks aturan dasar atau pedoman dasar pelaksanaan suatu program atau kebijakan (SOP) yang telah ditentukan diawal. Namun yang terpenting adalah masyarakat yang apatis dan kurang kesadaran. Hal ini diperparah fakta bahwa masih banyak yang awam atau tidak paham soal penggunaan teknologi seperti aplikasi dan hp android, sehingga menghambat jalannya reformasi administrasi khususnya dalam peralihan pelayanan publik dari yang konvensional ke arah digital.

Strategi atau solusi yang dijalankan dan disarankan peneliti untuk Disdukcapil Kota Baubau sejalan dengan pendapat (Fatkhuri, 2017) yang menyatakan untuk upaya mencegah dan memberantas penyakit patologi dan korupsi adalah dengan dua hal selain penguatan kelembagaan internal birokrasi melalui merumuskan dan menegakan aturan-aturan yang ketat dan pelaksanaanya dikontrol oleh atasan secara ketat, dan tenaga pelayanan birokrasi harus ditopang oleh orang-orang yang memiliki kompetensi memadai. Upaya yang perlu dilakukan adalah secara individu, yakni penguatan kapasitas sumber daya manusia. Birokrasi yang profesional harus senantiasa diisi oleh orang-orang yang profesional, yakni orang-orang yang bekerja dengan kompetensi yang memadai dan memiliki integritas yang unggul.

Dalam hal solusi mengatasi patologi, secara teoritik, (Patimah, 2002) menekankan Pengembangan Sistem Kerja. Pengembangan sistem kerja harus diarahkan pada hilangnya persepsi negatif mengenai birokrasi. Pengembangan sistem kerja harus didasarkan pada pendekatan kesisteman. Pendekatan kesisteman pada intinya berarti bahwa struktur apapun yang digunakan, sekalipun berbedabeda pengetahuan dan ketrampilan yang spesialis dari sumber daya manusia, kesemuanya itu harus tetap terwujud dalam kesatuan gerak dan langkah. Artinya, seluruh birokrasi bergerak sebagai satu kesatuan. (M. Dkk, 2022) juga mengatakan beberapa upaya yang dapat dilakukan untuk mencegah adanya patologi birokrasi, diantaranya perlu adanya, pembentukan kekuatan hukum dan perundang-undangan yang jelas, menciptakan sistem akuntabilitas dan transparansi dan dengan menerapkan prinsip-prinsip *good governance* untuk mencegah patologi birokrasi.

Masalah ketidaksiplinan yang terjadi di Disdukcapil Kota Baubau ini, sejalan dengan temuan (Hamirul, 2017) yakni mengungkapkan masih banyak sekali baik pejabat maupun pegawainya yang datang telat diatas jam masuk kantor. Juga (Silalahi, 2020) yang menemukan pelayanan administrasi kependudukan di Kelurahan Bandar Selamat terbilang cukup baik namun, masih ditemukan beberapa tindakan patologi birokrasi khususnya dalam perilaku yang bersifat disfungsi seperti kurang disiplin dan daya tanggap rendah. Hal yang sama juga diungkap (Sartika, 2013) yang menjelaskan karakteristik birokrasi dalam membentuk perilaku birokrasi di Kelurahan Lambara dimana perilaku pegawai yang terkait dengan tugas-tugas belum berjalan dengan maksimal karena masih banyak pegawai yang menunda pekerjaannya dan kurang memahami tugas pokok dan fungsinya yang berdampak pada pelayanan kepada masyarakat menjadi lambat dan membuat masyarakat menunggu untuk dilayani. Namun, saat ini di Disdukcapil Kota Baubau strategi atau pendekatan individu untuk menekan patologi adalah selain dengan semua aparat ditempatkan pada bidang keahlian masing-masing misalnya ahli teknologi informasi ditempatkan pada pengoperasian dan pengelolaan data layanan, pendekatan individu juga dengan upaya peningkatan disiplin melalui *briefing*, dan apel pagi sebelum melakukan pelayanan, absensi pagi dan sore secara elektronik melalui aplikasi SIMALAPE, disertai pemberian teguran lisan dan tertulis bagi pegawai yang bolos dan tidak masuk kerja. Namun, di sisi lain strategi penguatan kualitas SDM masih sangat kurang disebabkan minimnya anggaran dalam pelaksanaan pendidikan dan pelatihan SDM bagi ASN. Pelatihan dan bimtek lebih diupayakan dalam bentuk daring atau online dan yang sifatnya gratis. Patologi birokrasi seharusnya lebih dapat ditekan ke depan dengan meningkatkan kecakapan dan kompetensi

petugas dan ASN di Disdukcapil, terutama mengikutkan mereka pada pelatihan yang relevan seperti keterampilan penguasaan alat rekam cetak untuk Kartu Tanda Penduduk dan alat cetak Kartu Identitas Anak, maintenance Printer Pencetakan KTP-el dan KIA dan pengetahuan dan keterampilan dalam perbaikan printer percetakan tersebut.

Penambahan sarana dan prasarana dalam pelayanan kepada masyarakat juga diperlukan terutama dalam ketersediaan peralatan dan perlengkapan kantor. Terakhir, penerapan sistem pengawasan dan pengendalian internal yang ketat untuk memantau kinerja pegawai dan mencegah terjadinya penyalahgunaan kekuasaan atau tindakan sewenang-wenang serta Audit Internal secara berkala untuk mengevaluasi kepatuhan terhadap prosedur dan kebijakan yang telah ditetapkan. Semua upaya tersebut mesti dilakukan karena mesti diperhatikan jbahwa urgennya masalah kualitas pelayanan merupakan salah satu masalah yang harus menjadi fokus serius oleh ASN (Yusnalia, 2019) dan (Wimpy, 2021)

SIMPULAN

Bentuk Patologi birokrasi yang terjadi dalam pelayanan administrasi kependudukan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Baubau adalah kurangnya atau rendahnya pengetahuan dan keterampilan petugas. Para petugas misalnya sering melakukan ketidaktepatan tindakan. Bentuk patologi kedua adalah, terjadinya pemberian imbalan /rasa terimakasih (gratifikasi uang). Bentuk patologi terakhir adalah ketidakdisiplinan atau perilaku malas petugas dan pegawai. Faktor yang menyebabkan patologi di dinas kependudukan dan pencatatan Sipil Kota Baubau lebih disebabkan lingkungan berupa perilaku masyarakat bertemu dengan perilaku oknum yang mau memanfaatkan situasi yang diikuti adanya pemberian imbalan (rasa terimakasih) atau gratifikasi uang. Strategi atau pendekatan individu dilakukan dengan semua aparat ditempatkan pada bidang keahlian masing-masing misalnya ahli teknologi informasi ditempatkan pada pengoperasian dan pengelolaan data layanan, pendekatan individu juga dengan upaya peningkatan disiplin melalui *briefing*, dan apel pagi sebelum melakukan pelayanan, absensi pagi dan sore secara elektronik melalui aplikasi SIMALAPE, disertai pemberian teguran lisan dan tertulis bagi pegawai yang bolos dan tidak masuk kerja. Namun, strategi penguatan kualitas SDM masih sangat kurang disebabkan minimnya anggaran dalam pelaksanaan pendidikan dan pelatihan SDM bagi ASN, pelatihan dan bimtek yang diikuti diupayakan bersifat daring dan gratis. Terkait pendekatan organisasi dan kesisteman melalui penggunaan IT dalam segala layanan. Selain itu, juga dilakukan melalui fleksibilitas organisasi dengan program jemput bola di beberapa kecamatan. Peneliti menyarankan pemerintah Kota Bau bau dan khususnya Khususnya Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil agar mengatasi kurangnya pengetahuan dan keterampilan serta kurangnya disiplin sebagian petugas yang masih terjadi. Pemerintah juga perlu mengatasi minimnya anggaran dalam pelaksanaan pendidikan dan pelatihan SDM bagi ASN untuk meningkatkan kapasitas petugas. Termasuk pembenahan dan perubahan struktur kelembagaan organisasi. Pembenahan yang dimaksud adalah dengan adanya digitalisasi pelayanan yang meningkat maka penggunaan sumberdaya manusia dapat dikurangi, sehingga struktur bisa lebih disederhanakan namun dengan mengisi petugas yang benar paham dan kompeten di bidang teknologi informasi, trend yang berkembang adalah pembentukan mall pelayanan publik digital. Dengan digitalisasi yang diperkuat, mengurangi pertemuan fisik antara petugas dan masyarakat yang diharapkan mengurangi kesempatan melakukan pungli dan mendapatkan gratifikasi seperti pemberian uang. Bagi sebagian masyarakat seharusnya menghindari perilaku pemberian imbalan atau gratifikasi uang kepada petugas, karena pelayanan administrasi kependudukan menurut aturan adalah gratis, masyarakat seharusnya menghindari karena selain hal ini membebani mereka secara ekonomi juga dapat merugikan petugas dan mereka sendiri secara hukum, kini telah dilaksanakan zona integritas dan penegakkan tim saber pungli, dimana baik pihak yang memberi

maupun yang menerima suap juga akan diproses menurut hukum. Masyarakat juga harus menyesuaikan diri dengan perkembangan khususnya penggunaan IT dalam segala layanan sudah terjadi. Dengan menggunakan pelayanan berbasis digital akan semakin memudahkan dan menekan baik biaya, waktu dan tenaga. Pemerintah (Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil) telah menyiapkan metode pelayanan dan penyampaian saran secara digital baik melalui media sosial (Whats up dan Facebook), mesin antrian dan aplikasi LAYDA, maka masyarakat Kota Baubau seharusnya memaksimalkan penggunaannya. Apalagi pelayanan secara fisik juga kini diperkuat selain dilakukan di Kantor Disdukcapil, juga dilakukan dengan metode pelayanan jemput bola.

REFERENSI

- Abdou, A. M. (2021). Good governance and COVID-19: The digital bureaucracy to response the pandemic (Singapore as a model). *Journal of Public Affairs*. <https://doi.org/10.1002/pa.2656>
- Agustinova, D. E. (2015). *Memahami Metode Penelitian Kualitatif*. Calpulis.
- Baubau, D. K. (2023). *Laporan Akuntabilitas Kinerja Instansi Pemerintah Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Baubau Tahun 2022*.
- Dedeng Yousuf M. (2022). Patologi Birokrasi Dan Upaya Pencegahannya Untuk Menciptakan Birokrasi Yang Efisien. *Jurnal Dialektika : Jurnal Ilmu Sosial*, 19(1).
- Dwiyanto, A. (2011). *Mengembalikan Kepercayaan Publik Melalui Reformasi Birokrasi*. Gramedia.
- Fatkhuri. (2017). Korupsi Dalam Birokrasi dan Strategi Pencegahannya. *Jurnal Ilmiah Manajemen Publik Dan Kebijakan Sosial*, 1(2).
- Hamirul. (2017). Patologi Birokrasi yang Dimanifestasikan dalam Perilaku Birokrat yang Bersifat Disfungsional. *Jurnal IP Unishmus*, 7.
- Handoyo, B. D., Arisyahidin, A., & Daroini, A. (2022). Identifikasi Patologi Birokrasi Guna Mewujudkan Good Governance Di Kantor Kelurahan Pemerintah Kota Kediri. *REVITALISASI*. <https://doi.org/10.32503/revitalisasi.v11i2.321>
- Indah Agustin P. (2024). Analisis Patologi Birokrasi Dalam Kualitas Pelayanan Publik Di Kantor Kecamatan Pinang Kota Tangerang. *Jurnal Manajemen Dan Ilmu Administrasi Publik*, 6(1), 27–35.
- Keban, T. Y. (2008). *Enam Dimensi Strategis Administrasi Publik: Konsep Teori dan Isu*. Gaya Media.
- Khairiyah, S. dan E. P. (2023). Pencegahan Patologi Birokrasi Melalui Reformasi Administrasi Pelayanan Publik di Kelurahan Duren Jaya Kecamatan Bekasi Timur, Kota Bekasi. *Innovative: Journal Of Social Science Research*, 3(5), 9896–9904.
- Martias, E. (2018). Bureaucratic Pathology in Government Administration :An analysis. *Jurnal Teori Dan Riset Administrasi Publik*. <https://doi.org/10.24036/j-trap.v1i2.33>
- Moleong, L. J. (2017). *Metode Penelitian Kualitatif*. PT. Remaja. Rosdakarya.
- Mustafa, G., Solli-Sæther, H., Bodolica, V., Håvold, J. I., & Ilyas, A. (2022). Digitalization trends and organizational structure: bureaucracy, ambidexterity or post-bureaucracy? *Eurasian Business Review*. <https://doi.org/10.1007/s40821-021-00196-8>
- Palls, A. (2020). The Influence of Bureaucratic Pathology on Employee Performance in E-Ktp Servers in the Department Of Population and Civil Registration of Bandung City. *Journal of Economic Empowerment Strategy (JEES)*. <https://doi.org/10.30740/jees.v3i2.78>
- Patimah, S. (2002). Masalah Patologi Birokrasi (Hipocracy) dan Terapinya. *Hukum Dan Pembangunan*, 2.
- Sartika, D. (2013). Analisis Perilaku Birokrasi Dalam Penyelenggaraan Pelayanan Publik Di Kelurahan Lambara. Kecamatan Tawaeli. *Jurnal Katalogis*, 1(7), 135–146.
- Silalahi, C. (2020). *Patologi Birokrasi Dalam Pelayanan Publik (Studi Pelayanan Administrasi Kependudukan Kantor Kelurahan Bandar Selamat)*. Universitas Medan Area.
- Sugiyono. (2018). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Alfabeta.
- Tenggara, O. R. I. P. S. (2023). *Laporan Hasil Penilaian Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Sulawesi Tenggara Terhadap Pelayanan Publik di Kota Baubau Tahun 2022*.
- Trisianto, M. I. (2018). Patologi Birokrasi Dalam Pelayanan Publik (Studi Pelayanan Pembuatan E-Ktp Di Unit Pelaksana Teknis Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kecamatan Tapung Tahun 2016). *Jom Fisip*, 5(3), 1–15.
- Wimpy, C. (2021). Political Failure and Bureaucratic Potential in Africa. *Korean Journal of Policy Studies*. <https://doi.org/10.52372/kjps36402>
- Yusnalia, N. dan. (2019). Studi Patologi Birokrasi Dalam Pelayanan Administrasi Kependudukan Di Kantor Kecamatan Jekan Raya Kota Palangka Raya. *Pencerah Publik*, 6(1), 1–10.

