

**PATOLOGI BIROKRASI DALAM PELAYANAN PUBLIK
(STUDI PELAYANAN ADMINISTRASI KEPENDUDUKAN
KANTOR KELURAHAN BANDAR SELAMAT)**

SKRIPSI

OLEH:

CIKA SILALAH

16.851.0024



**PROGRAM STUDI ILMU PEMERINTAHAN
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS MEDAN AREA
2020**

UNIVERSITAS MEDAN AREA

© Hak Cipta Di Lindungi Undang-Undang

Document Accepted 4/11/21

1. Dilarang Mengutip sebagian atau seluruh dokumen ini tanpa mencantumkan sumber
2. Pengutipan hanya untuk keperluan pendidikan, penelitian dan penulisan karya ilmiah
3. Dilarang memperbanyak sebagian atau seluruh karya ini dalam bentuk apapun tanpa izin Universitas Medan Area

Access From (repository.uma.ac.id)4/11/21

PATOLOGI BIROKRASI DALAM PELAYANAN PUBLIK (STUDI PELAYANAN ADMINISTRASI KEPENDUDUKAN DIKANTOR KELURAHAN BANDAR SELAMAT)

SKRIPSI

Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat Untuk Memperoleh Gelar Sarjana Di Fakultas Ilmu Sosial Dan Politik Universitas Medan Area

OLEH:

CIKA SILALAH

16.851.0024



**PROGRAM STUDI ILMU PEMERINTAHAN
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS MEDAN AREA
2020**

UNIVERSITAS MEDAN AREA

© Hak Cipta Di Lindungi Undang-Undang

1. Dilarang Mengutip sebagian atau seluruh dokumen ini tanpa mencantumkan sumber
2. Pengutipan hanya untuk keperluan pendidikan, penelitian dan penulisan karya ilmiah
3. Dilarang memperbanyak sebagian atau seluruh karya ini dalam bentuk apapun tanpa izin Universitas Medan Area

Document Accepted 4/11/21

Access From (repository.uma.ac.id)4/11/21

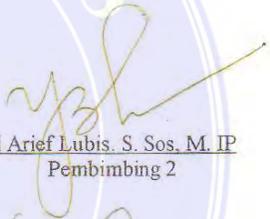
LEMBAR PENGESAHAN

Judul Skripsi : Patologi Birokrasi Dalam Pelayanan Publik (Studi Pelayanan Administrasi Kependudukan di Kantor Kelurahan Bandar Selamat.
Nama Mahasiswa : Cika Silalahi
NPM : 16.851.0024
Program Studi : Ilmu Pemerintahan

Disetujui Oleh:

Komisi Pembimbing


Dr. Rudi Salam Sinaga.S.sos. M. Si
Pembimbing 1


Yurial Arief Lubis. S. Sos. M. IP
Pembimbing 2




Kusmanto. MA
Dekan Fakultas Ilmu Sosial Dan Politik


Evy Yunita Kurniaty S.Sos. M.IP
Ketua Prodi Studi

Tanggal lulus : 11 September 2020

LEMBAR PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan dibawah ini :

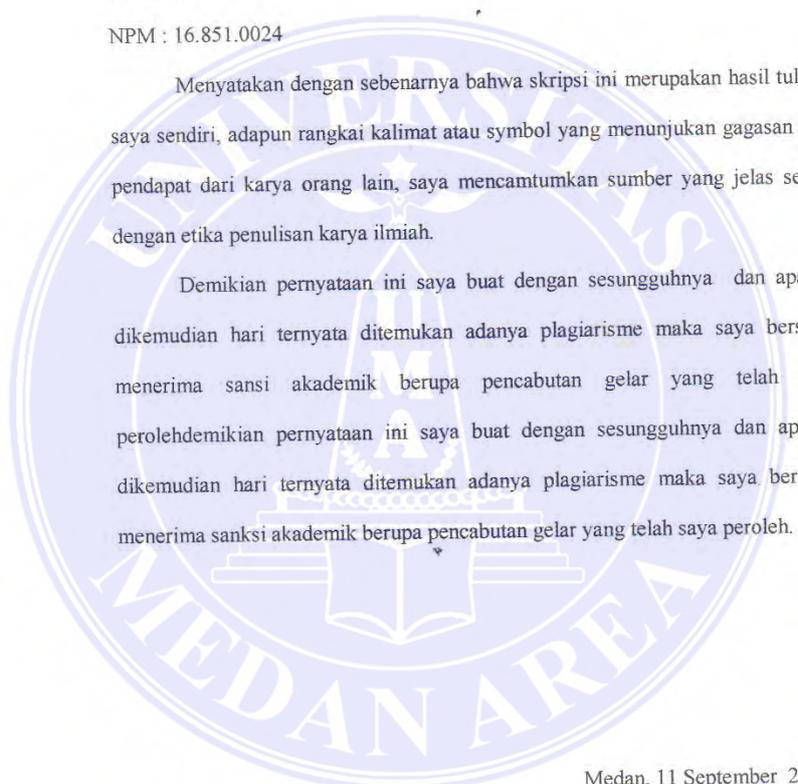
Nama : Cika Silalahi

NPM : 16.851.0024

Menyatakan dengan sebenarnya bahwa skripsi ini merupakan hasil tulisan saya sendiri, adapun rangkai kalimat atau symbol yang menunjukkan gagasan atau pendapat dari karya orang lain, saya mencantumkan sumber yang jelas sesuai dengan etika penulisan karya ilmiah.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya dan apabila dikemudian hari ternyata ditemukan adanya plagiarisme maka saya bersedia menerima sanksi akademik berupa pencabutan gelar yang telah saya perolehdemikian pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya dan apabila dikemudian hari ternyata ditemukan adanya plagiarisme maka saya bersedia menerima sanksi akademik berupa pencabutan gelar yang telah saya peroleh.

Medan, 11 September 2020



Cika Silalahi
16.851.0024

**LEMBARAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI SKRIPSI
UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS**

Untuk sivitas akademik Universitas Medan Area, saya yang bertanda tangan
dibawah ini:

Nama : Cika Silalahi
NPM : 168510024
Program Studi : Ilmu Pemerintahan
Fakultas : Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Jenis karya : Skripsi

Demi pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada
Universitas Medan Area hak bebas royalti noneksklusif (**Non-Exclusive Royalti
-Free Right**) atas karya ilmiah saya yang berjudul: **Patologi Birokrasi Dalam
Pelayanan Publik (Studi Pelayanan Administrasi Kelurahan Bandar
Selamat)**. Dengan Hak Bebas Royalti Noneksklusif Universitas Medan Area
berhak menyimpan, mengalihmedia/formatkan, mengelolah dalam bentuk
pangkalan data (database), merawat, dan mempublikasikan skripsi saya sebagai
penulis/pencipta dan sebagai pemilik Hak Cipta.

Dengan pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Dibuat Di : Medan

Tanggal : 11 September 2020



(Cika Silalahi)

RIWAYAT HIDUP

Penulis bernama lengkap Cika Silalahi, berasal dari Sidikalang Kabupaten Dairi Kecamatan Sumbul Desa Pegagan Julu II. Penulis adalah anak dari mendiang D. Silalahi dan mendiang K. Boru Sinamo. Penulis anak ke 8 dari 8 bersaudara. Lahir tanggal 9 Januari 1997.

1. Pada tahun 2009 Penulis menyelesaikan pendidikan di Sekolah Dasar Negeri (SDN) 033924 INVALIDEN
2. Pada tahun 2012 penulis menyelesaikan pendidikan di Sekolah Menengah Pertama (Smp) Negeri 3 Sumbul
3. Pada tahun 2015 penulis menyelesaikan pendidikan di Sekolah Menengah Atas NEGERI 1 SUMBUL

Selanjutnya pada tahun 2016 penulis diterima dan terdaftar sebagai mahasiswa Program Studi Ilmu Pemerintahan Fakultas Ilmu Social Dan Ilmu Politik universitas Medan Area. Selama menjadi mahasiswa penulis pernah berorganisasi di intra kampus sebagai anggota dari Ikatan Mahasiswa Ilmu Pemerintahan.

Kemudian pada tahun 2019 penulis melaksanakan Kuliah Kerja Lapangan (KKL) di Kantor kelurahan bandar selamat bagiat kasi ketentraman dan ketertipan umum di Jalan kapten jamil lubis no 12 , kecamatan medan tembung, kota medan, Sumatra utara. Pada tahun 2020 penulis melaksanakan penelitian tugas akhir di Kantor kelurahan bandar selamat kecamatan medan tembung, kota medan, Sumatra utara.

ABSTRAK

“ Patologi Birokrasi Dalam Pelayanan Public(Studi Pelayanan Administrasi Kependudukan Dikantor Kelurahan Bandar Selamat)”

Tujuan dari penelitian ini untuk mengetahui berbagai bentuk patologi birokrasi dan faktor-faktor penyebabnya di Kantor Kelurahan Bandar Selamat khususnya dalam Pelayanan Pembuatan Kartu Tanda Penduduk Dan Kartu Keluarga.

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dan tipe penelitian deskriptif. Adapun informan penelitian ini yaitu: para pegawai yang bekerja dikantor Kelurahan Bandar Selamat Bapak Lurah, Staf Pegawai, Kepala lingkungan dan informan selanjutnya adalah tokoh masyarakat setempat. Data yang diperoleh dari hasil wawancara antara para pegawai dan masyarakat yang hampir dilakukan selama sebulan dilapangan kemudian data di analisis secara deskriptif kualitatif.

Berdasarkan penelitian dilakukan maka diperoleh hasil 1)Pelayanan administrasi kependudukan di kelurahan bandar selamat terbilang cukup baik namun, masih ditemukan beberapa tindakan patologi birokrasi khususnya dalam perilaku yang bersifat disfungsional di kantor kelurahan bandar selamat seperti mutu pelayanan yang rendah, kurang disiplin, daya tanggap rendah, gratifikasi, serta pelayanan yang terbilang masih berbeli-belit. 2)Berdasarkan kasus yang penulis temukan di kantor kelurahan bandar selamat, ada factor-faktor yang menyebabkan tindakan patologi tersebut dalam hal pelayanan Kartu Tanda Penduduk dan Kartu Keluarga yakni: lemahnya moral, pengawasan yang lemah, sanksi yang tidak tegas, dan rendahnya pengetahuan, dan keterampilan aparatur.

Kata kunci: Patologi Birokrasi, Pelayanan Administrasi, Kartu Tanda Penduduk, Kartu Keluarga.

ABSTRACT

“Patologi Birokrasi Dalam Pelayanan Publik (Studi Pelayanan Administrasi Kependudukan Di Kantor Kelurahan Bandar Selamat)”

The purpose of this study is to determine the various forms of bureaucratic pathology and the factors that cause it in the kelurahan city office, especially in the service of making identity cards and family cards.

This study uses a qualitative approach and descriptive research type. The informants of this research are: employees who work in the urban village office of the bandar Selamat Mr. Lurah, staff staff, the head of the environment and the next informants are local community leaders. The data obtained from the results of interviews between employees and the community were carried out for almost a month in the field, then the data were analyzed in a qualitative descriptive manner.

Based on the research conducted, the results obtained 1) Population administration services in the urban village of Kota Selamat are quite good, however, there are still some actions of bureaucratic pathology, especially in dysfunctional behavior in the urban village office of Kota Selamat such as low service quality, lack of discipline, low responsiveness, gratuities, and services that are still somewhat convoluted. 2) Based on the case that the author found in the urban village office of Kota Selamat, there are factors that cause this pathological action in terms of the service of the National Identity Card and Family Card, namely: weak morale, weak supervision, indecisive sanctions, and low knowledge, and apparatus skills.

Keywords: Bureaucratic Pathology, Administrative Services, Identity Cards, FamilyCard

KATA PENGANTAR

Dengan rasa syukur kehadiran Tuhan Yang Maha Esa, oleh karna anugerah-Nya yang melimpah, kemurahan dan kasih setia-Nya yang besar akhir penulis dapat menyelesaikan proposal skripsi yang berjudul “**PATOLOGI BIROKRASI DALAM PELAYANAN PUBLIK (Studi Pelayanan Administrasi Kependudukan Di Kantor Kelurahan Bandar Selamat)**”.

Selama melakukan penelitian dan penulisan skripsi ini, penulis menerima bantuan moral dan materi dari berbagai pihak. Oleh karena itu, pada kesempatan ini penulis menyampaikan ucapan terimakasih sedalam-dalamnya kepada:

1. Kepada Mending Bapak **D. Silalahi** sebagai Ayah penulis yang sangat luar biasa yang selalu memberikan dukungan serta doa dan juga motivasi untuk tidak berputus asa. Dan Mending ibu saya **K. Sinamo** yang selalu beserta penulis dalam doa.
2. Ketua Yayasan H. Agus Salim Siregar Universitas Medan Area
3. Bapak **Prof. Dr. Dadan Ramadan, M. Eng, M. Sc** selaku Rektor Universitas Medan Area.
4. Bapak **Dr. Heri Kusmanto, MA** selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Medan Area.
5. Ibu **Beby Mashito Batubara, S. sos, M AP** selaku Wakil Dekan Bidang Akademik Fakultas Ilmu Sosial Dan Politik Universitas Medan Area.
6. Ibu **Evi Yunita Kuniaty, S.Sos, M.IP** selaku ketua program studi ilmu pemerintahan universitas medan area dan sekretaris pembimbing.

7. Bapak **Dr. Rudi Salam Sinaga, S.sos, M. Si** selaku dosen pembimbing I yang telah banyak memberikan bimbingan dan arahan kepada penulis
8. Bapak **Yurial Arief Lubis, S. Sos. M. IP** selaku Dekan kemahasiswaan Universitas Medan Area, dan sekaligus Dosen Pembimbing II Penulis.
9. Seluruh Bapak/Ibu dosen dan pegawai Administrasi Fakultas Ilmu Sosial Dan Politik Universitas Medan Area.
10. Bapak **Lurah Muktar Lubis, SE** selaku kepala lurah dan Bapak Ibu staf pegawai di kelurahan bandar selamat
11. Saudara saya **Mak.Tio Sidebang, Pak.Jekki Sidebang, Pak.Edos Sidebang, Mak.Rido Sidebang, Mak.Jepri Sidebang, Mak.Masta Sidebang, Pak.Nafa Sidebang** selaku Abang dan Kakak saya yang selalu memberi penulis motivasi dan semangat.
12. Sahabat penulis **Nadia Nathalia Hutauruk, Elsaday Siregar, Kristina Pasaribu, Lince Sianturi, Rhany Manurung, Susi Tobing, Yenni Tambunan, Ronaldo Silalahi** yang menemani dan memberi penulis motivasi selama penulisan ini.
13. Teman-teman seperjuangan program studi Ilmu Pemerintahan angkatan 2016 yang bersama menjalani proses perkuliahan.
14. Kepada semua pihak yang tak dapat disebutkan namanya satu persatu atas dukungan, kerjasama dan doa yang telah diberikan, penulis mengucapkan banyak terimakasih.

Penulis menyadari skripsi ini masih memiliki banyak kekurangan, oleh karena itu penulis mengharapkan kritik dan saran yang membangun guna menyempurnakan laporan ini. Penulis juga berharap agar skripsi ini dapat

memberikan manfaat bagi penulis khususnya bagi para pembaca umumnya. Semoga kiranya Tuhan Yang Maha Esa memberkati kita senantiasa. Akhir kata penulis mengucapkan terimakasih.

Medan, 11 September 2020

Cika Silalahi

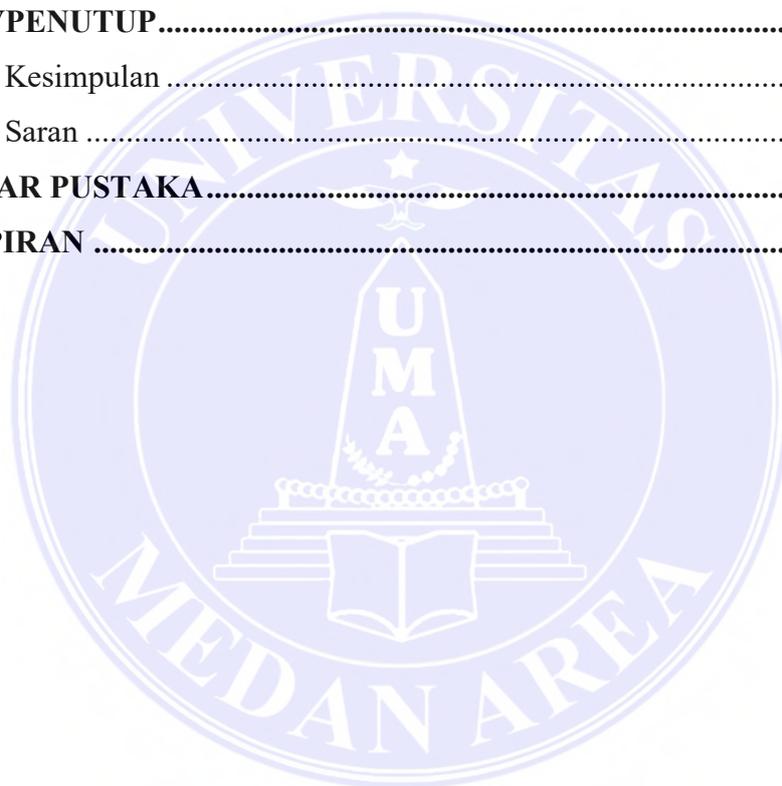


DAFTAR ISI

LEMBAR PENGESAHAN	
LEMBAR PERNYATAAN	
LEMBARAN PERSETUJUAN PUBLIS.....	
RIWAYAT HIDUP	
ABSTRAK	i
ABSTRACT	i
KATA PENGANTAR.....	ii
DAFTAR ISI.....	vi
DAFTAR GAMBAR.....	vii
DAFTAR LAMPIRAN	xv
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang Masalah.....	1
1.2 Batasan Masalah	6
1.3 Rumusan Masalah.....	6
1.4 Tujuan Penelitian	7
1.5 Manfaat Penelitian	7
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	9
2.1 Pelayanan Publik.....	9
2.1.1 Pengertian Pelayanan Publik.....	9
2.1.2 Asas Pelayanan Publik	10
2.1.3 Standar Pelayanan Publik	12
2.1.4 Jenis-Jenis Pelayanan Publik	15
2.2 Pelayan Administrasi Kependudukan	16
2.3 Pengertian Birokrasi.....	17
2.3.1 Konsep Birokrasi	21
2.3.2 Etika Birokrasi	23
2.4 Patologi Birokrasi	25
2.4.1 Pengertian Patologi Birokrasi	25

2.5 Defenisi Konsep.....	31
2.6 Kerangka Berpikir.....	32
BAB III METODE PENELITIAN	35
3.1 Jenis Penelitian.....	35
3.2 Lokasi Penelitian.....	35
3.3 Informan Penelitian.....	35
3.4 Teknik Pengumpulan Data.....	36
3.5 Teknik Analisis Data.....	37
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	39
4.1 Deskripsi Umum Wilayah.....	39
4.1.1 Sejarah Kelurahan.....	39
4.1.2 Pemberhasilan Pelaksanaan Tugas.....	40
4.1.3 Kondisi Umum Geografis	41
4.1.4 Fasilitas Kantor Kelurahan Bandar Selamat.....	42
4.1.5 Visi Misi Kelurahan Bandar Selamat.....	43
4.1.6 Tugas Pokok dan Fungsi	43
4.1.7 Struktur Organisasi	44
4.1.8 Pelayanan Administrasi Kependudukan di Kelurahan Bandar Selamat.....	50
4.2 Mekanisme Pelayanan SOP dalam Pembuatan Kartu Tanda Penduduk (KTP) dan Kartu Keluarga (KK)	51
4.2.1 Prosedur dan Tata Cara Proses Penerbitan Kartu Tanda Penduduk (KTP)	52
4.2.2 Prosedur dan Tata Cara Proses Penerbitan Permohonan Kartu Keluarga (KK).....	53
4.2.3 Prosedur Pengurusan Kartu Keluarga (KK) dan/atau Kartu Tanda Penduduk (KTP)	56
4.3 Bentuk Patologi Birokrasi dalam Pelayanan Administrasi Kependudukan Kantor Kelurahan Bandar Selamat.....	58
4.3.1 Tidak Cekatan dan Mutu Pelayanan Rendah	58
4.3.2 Kurang Disiplin.....	60
4.3.3 Sikap Aparatur Yang Tidak Responsif.....	62

4.3.4 Pelayanan Berbelit-Belit	63
4.3.5 Gratifikasi	65
4.4 Faktor-Faktor Penyebab Terjadinya Patologi Birokrasi dalam Pelaksanaan Administrasi Kepdnudukan di Kantor Kelurahan Bandar Selamat.....	67
4.4.1 Lemahnya Faktor Moral.....	67
4.4.2 Lemahnya Pengawasan	69
4.4.3 Sanksi Yang Tidak Tegas	71
4.4.4 Rendahnya Pengetahuan dan Keterampilan Aparatur	71
BAB VPENUTUP.....	73
5.1 Kesimpulan	74
5.2 Saran	75
DAFTAR PUSTAKA.....	76
LAMPIRAN



DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Bagan Kerangka Pemikiran.....	30
Gambar 4.1 Stuktur Organisasi.....	40
Gambar 4.7 Mekanisme SOP.....	47
Gambar 6.1 Kondisi Ruangan Kantor Saat Jam kerja Selesai Jam Istrahat.....	76
Gambar 6.2 Proses Kegiatan Wawancara Dengan Pegawai Kantor Kelurahan Bandar Selamat	76
Gambar 6. 3 Proses Kegiatan Wawancara Dengan Kepala Lingkungan Kantor Kelurahan Bandar Selamat.....	77
Gambar 6.4 Proses Kegiatan Wawancara Dengan Masyarakat Setempat Kantor Kelurahan Bandar Selaamat.....	77

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Dalam perkembangannya umat manusia tidak lepas dari kehadiran instansi yang artinya negara. Pada pembukaan UU Dasar Negara RI Tahun 1945 mengamanatkan bahwa tujuan adanya Negara Republik Indonesia antara lain untuk memajukan kesejahteraan umum dan mencerdaskan kehidupan bangsa. Negara dalam hal ini menjadi instansi yang memenuhi dan mengatur seluruh kebutuhan baik itu kebutuhan barang dan layanan publik, politik, keamanan, sosial, dan lain lain. Oleh karena itu untuk mewujudkan pelayanan maksimal untuk rakyat, maka negara membangun sistem administrasi dalam rangka mencapai tujuan tersebut yang disebut dengan birokrasi.

Pelaksanaan birokrasi dalam pelayanan administrasi di suatu instansi sangatlah penting. Menurut Max Weber, sosiolog asal Jerman dalam karyanya “*the theory of economy and organization*”, birokrasi adalah bentuk organisasi yang ditandai dengan hirarki, spesialisasi peran, dan tingkat kompetensi yang tinggi ditunjukkan oleh pejabat yang dilatih untuk mengisi peran tersebut. Secara konsep menurut Blau, birokrasi adalah organisasi yang diunjuk untuk memaksimalkan efisiensi dalam administrasi, secara teori birokrasi dimaksud sebagai alat kekuasaan untuk menjalankan keputusan politik. Perlu diketahui hampir seluruh kegiatan pemerintahan dilakukan oleh para birokrat ini mulai dari urusan administrasi hingga pelayanan kepada masyarakat.

Birokrasi kemudian bertugas menjalankan fungsi fungsi pemerintah tersebut yakni melakukan proses regulasi, distribusi dan alokasi pemberdayaan dan pelayanan untuk dapat dinikmati seluruh masyarakat. Birokrasi sebagai sebuah sistem administrasi yang menjalankan fungsi fungsi pemerintah dituntut secara optimal menjalankan perannya, hanya saja pada kenyataannya .Birokrasi tidak terlepas dari berbagai permasalahan sejak zaman dulu, realitanya birokrasi belum mampu menjalankan perannya dengan baik.Hal ini dilihat dengan persepsi masyarakat yang menganggap birokrasi menjadi penyebab dari bertele tele deskriminatif dan tidak transparan.

Beberapa hal tersebutlah digolongkan dalam penyakit birokrasi (patologi birokrasi) yang tentunya bertentangan dengan Undang-Undang No 25 Tahun 2009 tentang pelayanan publik. Maksud dari hal itu bahwa penting untuk mengusahakan agar para birokrat menghindari perilaku sikap yang tidak sesuai dengan peran tugas selaku abdi masyarakat dan abdi negara. Dimana dalam peraturan perundang undangan tersebut dijelaskan bahwa dalam menjalankan pelayanan publik harus berdasarkan kepentingan umum, akuntabilitas, kesamaan hak, kemudahan, dan lainnya. Disertai dengan tindakan adil tidak deskriminatif, santun ramah, tegas dalam penyelenggaraan dan tidak mempersulit pelayanan tersebut

Prof.Dr. Sondang P.(1988) memaparkan ada 133 bentuk patologi birokrasi yang dikategorikan dalam 5 kelompok berdasarkan penyebabnya yakni : 1. Patologi yang muncul karna persepsi dan gaya magerial para pejabat, 2. Patologi karna kurang dan rendahnya pengetahuan dan keterampilan. 3. Patologi karna Tindakan melanggar norma norma hukum dan peraturan perundangan. 4. Perilaku

yang bersifat disfungsional atau negative, 5. Patologi karna akibat situasi internal dalam berbagai instansi pemerintahan. beliau mengungkapkan bahwa pentingnya patologi ialah agar mengetahui berbagai jenis penyakit yang mungkin diderita dan dialami oleh manusia.

Dalam era sekarang ini masyarakat menuntut terhadap peningkatan pelayanan public sesuatu yang sangat beralasan dan tidak berlebihan mengingat bahwa pelayanan public masih rendah serta kinerjanya masih jauh dari yang diharapkan khususnya pemerintahan daerah (Dwiyanto,2002).

Seperti yang dijelaskan kehadiran birokrasi sebagai system administrasi bertujuan melakukan penyelenggaraan yang baik dalam public service maupun public affairs untuk tujuan meningkatkan kesejahteraan kehidupan masyarakat. Oleh sebab itu birokrasi dalam penyelenggaraan negara untuk saat ini masih dibutuhkan, namun reformasi birokrasi menjadi tuntutan mutlak demi menciptakan birokrasi yang efektif dan efisien. Itulah yang menjadi sebuah tantangan birokrasi bagaimana mereka mampu menjalankan dan mewujudkan tujuan tersebut, karna selama ini masyarakat merasa birokrasi masih identic dengan kinerja berbelit belit, struktur terlalu besar, penuh dengan kolusi, korupsi dan nepotisme, serta tidak ada standar yang pasti, sejumlah patologi tersebut menjadi hambatan dalam menjalankan pelayanan public yang memuaskan masyarakat, atas dasar itu birokrasi Indonesia bisa dikatakan masih jauh dari kata *good govermance*.

Keberhasilan penyelenggaraan pelayanan publik secara garis besar ditentukan oleh 3 (tiga) aspek, yaitu: bagaimana pola penyelenggaraannya, dukungan sumber

daya manusia dan kelembagaan (A.M. Rusli 2014). Berdasarkan ketiga aspek itu maka penelitian ini diarahkan untuk mengkaji aspek sumber daya manusia dengan menekankan pada perilaku aparat birokrasi dalam pelayanan administrasi yakni Kartu keluarga (KK) dan Kartu Tanda Penduduk (KTP), terutama perilaku yang bersifat patologis pelayanan yang tidak sesuai ini disebutkan oleh Risman.K.Umar (2002) sebagai penyakit atau bentuk perilaku birokrasi yang menyimpang dari nilai - nilai etis, aturan-aturan dan ketentuan - ketentuan perundang - undangan serta norma - norma yang berlaku dalam birokrasi. Oleh karena itu untuk mengkaji tentang patologi birokrasi ini tidak lepas dari teori Weber tentang birokrasi yang kemudian merumuskan konsep-konsep ideal dari suatu birokrasi yang kemudian dianggap sebagai standar dalam menilai baik buruknya birokrasi.

Jika dalam kenyataannya praktek kinerja ciri ciri ideal tersebut tidak sesuai, luntur dan berubah menjadi sesuatu yang merugikan, berarti memerlukan perubahan dan perkembangan. Dengan kata lain bahwa birokrasi wibrian adalah birokrasi yang sehat, namun dalam menjalankan penerapannya mengalami banyak kendala yang menyebabkan birokrasi yang diasumsikan sebagai organ yang terjangkit oleh penyakit dengan istilah nya disebut patologi birokrasi.

Dari segi inilah, penting memahami patologi birokrasi yang berasal dari keprilakuan. Pemahaman perilaku dalam kaitannya dengan patologi, perlu disorot dari sudut pandang etos kerja dan kultur organisasi yang berlaku dalam suatu birokrasi.

Kelurahan Bandar Selamat adalah salah satu kelurahan bisa dikatakan mencakup cukup banyak masarakat yang terletak di Kecamatan Medan Tembung, dengan kondisi seperti itu menyebabkan pelayanan public terlaksana setiap harinya. Salah satu titik pelayanan public termasuk di Kelurahan Bandar Selamat seringkali tempat terjangkitnya patologi birokrasi dalam proses administrasi kependudukan terutama dalam pelayanan administrasi pengurusan Kartu Keluarga(KK) dan Kartu Tanda Penduduk (KTP), hal tersebut terlihat masih banyak masyarakat yang mengeluh terkait proses administrasi yang dianggap bertele tele, sikap aparatur kurang baik dan tidak ramah, kurang professional, adanya korupsi, kolusi,dan nepotisme.

Untuk Hasil observasi awal selama pkl dikantor kelurahan ada beberapa permasalahan yang tidak sesuai dengan pelayanan administrasi yang baik, yakni korupsi dengan pemungutan biaya aministrasi yang seharusnya gratis, serta lambatnya pelayanan, dan diikuti dengan prosedur yang berbelit-belit untuk seluruh kondisi empirik yang terjadi meruntuhkan konsep birokrasi Hegelian dan Weberian yang memfungsikan birokrasi dalam keadaan demikian hanya berfungsi sebagai pengendali, penegak, serta penyelenggara pemerintahan dengan kekuasaan yang sangat besar, tetapi sangan mengaikan fungsi pelayanan masyarakat.

Buruk atau ketidak transparannya kerja birokrasi membuat masyarakat untuk mencari jalan pintas dengan melaukan suap dan berkolusi dengan para pejabat dalam memperoleh pelayanan yang cepat. Situasi seperti ini pada gilirannya sering mendorong para pejabat untuk mencari “kesempatan” dalam “kesempitan” agar dapat menciptakan rante dari pelayanan berikutnya. Selain itu hasil awal

untuk observasi dan interview masih ada masyarakat yang kurang puas terhadap pelayanan. Diantaranya ada yang harus mengeluarkan uang terlebih dahulu dalam mengurus pelayanan seperti Kartu Tanda Penduduk dan Kartu Keluarga, padahal berdasarkan peraturan pengurusan KK dan KTP tidak dibebani biaya. Atas dasar tersebut diatas maka penulis membuat skripsi yang berjudul **“Patologi Birokrasi Pelayanan Publik (Studi Pelayanan Administrasi Kependudukan Di Kantor Kelurahan Bandar Selamat”**, Untuk mengetahui berbagai bentuk patologi dalam proses administrasi serta faktor penyebabnya.

Birokrasi merupakan instrumen yang sangat penting dalam proses bernegara, sehingga adanya patologi di dalam patologi tersebut menjadi suatu permasalahan yang sangat penting untuk ditemukan lalu dicari solusi terhadapnya.

1.2 Batasan Masalah

Pada penelitian ini, peneliti membahas bagaimana pelayanan administrasi yang mengarah pada bentuk patologi birokrasi dan mencari tau mengapa Penyakit (Patologi) Birokrasi itu dapat terjadi dalam pelayanan administrasi kependudukan di Kantor Kantor Kelurahan Bandar Selamat.

1.3 Rumusan Masalah

Berdasarkan pada lingkup penelitian tersebut di atas, maka rumusan masalah dalam penelitian ini adalah:

1. Bagaimana bentuk Patologi Birokrasi yang terjadi dalam Pelayanan Publik Administrasi Kependudukan Di Kantor Kelurahan Bandar Selamat?
2. Faktor-faktor penyebab terjadinya Patologi Birokrasi dalam Pelayanan Administrasi Kependudukan Di Kantor Kelurahan Bandar Selamat?

1.4 Tujuan Penelitian

Penelitian ini bertujuan untuk menjelaskan tentang terjadinya patologi birokrasi dalam pelayanan publik (pelayanan administrasi) di Kelurahan bandar selamat, berhubungan dengan hal tersebut, maka tujuan yang ingin dicapai dalam penelitian ini adalah:

1. Untuk mengetahui berbagai jenis atau bentuk-bentuk patologi birokrasi dalam proses pelaksanaan pelayanan administrasi kependudukan di Kantor Kelurahan Bandar Selamat.
2. Untuk mengetahui faktor– factor penyebab lahirnya patologi birokrasi dalam pelaksanaan pelayanan public Pelayanan Administrasi Kependudukan Di Kantor Kelurahan Bandar Selamat.

1.5 Manfaat Penelitian

Bertolak dari pemikiran tersebut, maka penelitian ini diharapkan mengatasi permasalahan yang berkaitan dengan penyelenggaraan pelayanan publik, khususnya dalam hal pelayanan administrasi kependudukan di Kantor kelurahan Bandar Selamat. Adapun manfaat yang diharapkan dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Bagi akademisi, diharapkan dapat memberikan manfaat bacaan di lingkungan almamater dan menambah wawasan penulis serta bahan kajian lebih lanjut yang berkenaan birokrasi dalam pelayanan administrasi kependudukan.

2. Bagi pemerintah kantor Kelurahan Bandar Selamat sekiranya dalam memberikan pelayanan sebaiknya mengambil langkah yang tepat dalam rangka meningkatkan pelayanan kepada masyarakat.
3. Bagi masyarakat secara praktis diharapkan dapat memberi masukan yang baik bagi pihak yang berkepentingan (pemerintah setempat) khususnya para aparatur pelaksana dalam memberikan pelayanan yang sesuai dengan harapan masyarakat.



BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Pelayanan Publik

2.1.1 Pengertian Pelayanan Publik

Pelayanan publik tidak lepas dari masalah kepentingan umum, yang menjadi asal muasal timbulnya istilah pelayanan publik. Sebelum menjelaskan lebih lanjut tentang pelayanan public, maka peneliti akan menjelaskan dahulu tentang pengertian pelayanan public. Pengertian pelayanan public sudah banyak di definisikan oleh banyak pakar.

Agus Dwiyanto (2006:136) mendefinisikan pelayanan publik sebagai:“serangkaian aktivitas yang dilakukan oleh birokrasi public untuk memenuhi kebutuhan masyarakat. Pelayanan public, seperti pembuatan KTP , Akta Kelahiran, Akta Nikah, Akta Kematian Surat Izin Bangunan, Akta Tanah, Nerlangganan Air Minum, Listrik dan sebagainya.”

H.A.S. Moenir (2002: 7) mengungkapkan : pelayanan umum adalah usaha yang dilakukan sekelompok atau perorangan atau birokrasi untuk memberikan bantuan kepada masyarakat dalam rangka suatu tujuan tertentu.”

Menurut litjan poltak sinambela, dkk (2011:5) pelayanan publik” pemberian layanan atau keperluan orang atau yang mempunyai kepentingan pada organisasi tertentu sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan.”

Pasal 1 butir pertama undang undang no.25 tahun tentang Pelayanan Publik, memberikan defenisi pelayanan publik sebagai “Segala bentuk kegiatan dalam

rangka pengaturan, pembinaan, bimbingan, penyediaan fasilitas, jasa dan lainnya yang dibutuhkan kepada masyarakat sesuai ketentuan perundangan, yang berlaku”.

Menurut Pasal 5 Undang Undang No.25 tahun 2009 tentang pelayanan publik, ruang lingkup pelayanan publik meliputi:

“Pelayanan barang publik dan jasa publik serta pelayanan administrasi yang diatur dalam peraturan perundang undangan. Ruang lingkup tersebut termasuk pendidikan, pengajaran, pekerjaan, dan usaha, tempat tinggal, komunikasi dan informasi, lingkungan hidup, kesehatan, jaminan sosial, energy, perbankan, perhubungan, sumber daya alam, pariwisata, dan sector strategis lainnya.”

Jadi berdasarkan penjabaran tentang pelayanan publik dapat disimpulkan bahwa pelayanan publik adalah segala bentuk jasa pelayanan baik dalam bentuk barang publik maupun jasa publik yang pada prinsip menjadi tanggung jawab dan dilaksanakan oleh instansi pemerintahan, di daerah, dan di lingkungan Badan Usaha Milik Negara atau Badan Usaha Milik Daerah (BUMD), dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan.

2.1.2 Asas Pelayanan Publik

Asas pelayanan publik harus berubah mengikuti perkembangan masyarakat, karena masyarakat cenderung bersifat dinamis. Dalam hal ini pemerintah harus melakukan negosiasi dan menggabungkan berbagai kepentingan masyarakat. Sehingga pelayanan publik memiliki kualitas yang sesuai dengan yang diharapkan masyarakat. Pelayanan public dilaksanakan dengan rangkaian kegiatan bersifat sederhana, terbuka, lancer, tepat, lengkap, wajar, dan

terjangkau. Untuk dapat memberikan pelayanan yang memuaskan pengguna jasa, penyelenggaraan pelayanan harus memenuhi asas-asas pelayanan. Untuk mencapai kepuasan itu dituntut kualitas pelayanan public yang professional, kemudian Poltak Sinambela, dkk (2011:6) mengemukakan asas-asas dalam pelayanan public tercermin dari:

1. Transparansi

Bersifat terbuka, mudah dan dapat diakses oleh semua pihak yang membutuhkan dan disediakan secara memadai serta mudah dimengerti.

2. Akuntabilitas

Dapat dipertanggung jawabkan sesuai dengan ketentuan perundang-undangan.

3. Kondisional

Sesuai dengan kondisi dan kemampuan pemberi dan penerima pelayanan dengan tetap berpegang pada prinsip efisiensi dan efektivitas.

4. Partisipatif

Mendorong peran serta masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan public dengan memperhatikan aspirasi, kebutuhan dan harapan masyarakat.

5. Kesamaan hak

Tidak diskriminasi dalam arti tidak ada pembedaan antar agama, suku, agama, ras, golongan, gender dan status ekonomi.

6. Keseimbangan hak dan Kewajiban

Pemberi dan penerima pelayanan public harus memenuhi hak dan kewajiban masing-masing pihak.

Asas-asas penyelenggaraan pelayanan public juga diatur dalam pasal 4 Undang-undang nomor 25 tahun 2009 tentang pelayanan public yang dikutip oleh ini ksdari (20011:190) yakni terdiri atas 2 asas:

1. Asas kepentingan umum
2. Asas kepastian hukum
3. Asas kesamaan hak,
4. Keseimbangan hak dan kewajiban
5. Asas keprofesionalan
6. Asas patisipatif
7. Asas tidak deskriminatif
8. Asas keterbukaan
9. Asas akutanbilitas
10. Asas fasilitas dan perlakuan kusus bagu kelompok rentan
11. Asas ketepatan waktu
12. Asas kecepatan, kemudahan dam keterjangkauan

Berdasarkan pengertian di atas, maka pelayanan publik akan berkualitas apabila memenuhi asas-asas diantaranya: transparansi, akuntabilitas, partisipasif, kesamaan hak, keseimbangan hak dan kewajiban, keprofesionalan, fasilitas, ketepatan waktu dan kemudahan.

2.1.3 Standar Pelayanan Publik

Kualitas pelayanan pada masyarakat merupakan hal yang dapat perhatian serius dari aparaturn pemerintahan. Penyelenggaraan pelayanan public seharusnya memiliki standar pelayanan sebagai jaminan adanya lepastian bagi penerima

layanan. Hal ini di terbitkan dalam standar pelayanan Publik Menurut Keputusan MENPAN Nomor 63 Tahun 2003, sekurang-kurangnya meliputi:

- a. Prosedur pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan termasuk pengadaan.
- b. Waktu penyelesaian termasuk dalam pengakuan
- c. Biaya pelayanan termasuk dalam rincian yang dititipkan dalam proses pelayanan.
- d. Produk layanan akan diterima sesuai ketentuan ditetapkan
- e. Sarana dan prasarana yang memadai
- f. Kompensasi pemberi layanan harus ditetapkan

Penyusunan standar pelayanan dilakukan dengan pedoman tertentu yang diatur dalam pasal 21 UU No 25 Tahun 2009, adapun komponen standar pelayanan:

- a. Dasar hukum perundangan menjadi dasar
- b. Syarat yang harus dipenuhi baik persyaratan teknis dan administratif
- c. Sistem mekanisme dan prosedur tata cara pelayanan yang diberlakukan termasuk dalam pengaduan
- d. Jangka waktu penyelesaian yang diperlukan untuk penyelesaian
- e. Besar biaya yang diperkenalkan berdasarkan kesepakatan
- f. Produk pelayanan sesuai dengan ketentuan yang ditetapkan
- g. Prasarana serta sarana atau fasilitas termasuk dalam fasilitas bagi kelompok rentah
- h. Komposisi meliputi keahlian dan keterampilan
- i. Pengendalian dalam pengawasan yang dilakukan pemimpin

- j. Penanganan dalam pengaduan, saran dan masukan
- k. Jumlah pelaksana sesuai dengan beban kerja
- l. Jaminan dalam pelayannya dilakukan dengan standar pelayanan
- m. Jaminan keamanan memberikan kepastian rasa aman bebas resiko
- n. Mengenai evaluasi pelaksana penelitian untuk mengetahui beberapa jauh pelaksanaan sesuai dengan standar

Pasal 14 UU No. 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik menyatakan penyelenggara memiliki hak:

- a. Memberikan pelayanan tanpa dihambat pihak lain yang bukan tugasnya;
- b. Melakukan kerjasama;
- c. Mempunyai anggaran pembiayaan penyelenggaraan pelayanan publik
- d. Melakukan pembelaan terhadap tuntutan yang tidak sesuai dengan kenyataan
- e. Menolak permintaan pelayanan yang bertentangan dengan peraturan perundangan

Pasal 15 UU No. 25 tahun 2009 tentang pelayanan publik penyelenggaraan berwajib

- a. Menyusun dan menetapkan standar pelayanan;
- b. Menyusun, menetapkan, dan mempublikasikan maklumat pelayanan;
- c. Menempatkan pelaksana yang kompeten;
- d. Menyediakan sarana prasarana yang memadai untuk mendukung pelayanan publik
- e. Memerikan peralatan yang berkualitas

Pelayanan publik menjadi jembatan bagi pemenuh kebutuhan masyarakat oleh pemerintah, karna pada dasarnya kehadiran birokrasi tidak lepas dari tugas pelayanan publik, penilaian birokrasi tidak cukup hanya dengan indikator seperti efisien dan efektif saja. Tapi harus dilihat dari indikator pengguna jasa, kepuasan jasa, akuntabilitas dan reponsive(dwiyanto dkk2002).

2.1.4 Jenis Jenis Pelayanan Publik

Jika berbicara tentang pelayanan tidak lepas dengan manusia, karena pelayanan mempunyai kaitan erat dengan kebutuhan hidup manusia, baik itu sebagai makhluk social.Keanekaragaman dan perbedaan kebutuhan hidup manusia menyebabkan adanya bermacam jenis pelayanan pula, dalam upaya untuk pemenuhan kebutuhan hidup manusia tersebut. Timbulnya pelayanan public dikarenakan adanya kepentingan, kepentingan tersebut bermacam macam berdasarkan keputusan MENPAN No.63/KEP/MENPAN/7/2003 dalam ratmanito dan atik septik winarsih (2006:20) kegiatan pelayanan umum atau public antara lain: Pelayanan administratif , pelayanan jasa, pelayanan barang

Yaitu pelayanan yang menghasilkan berbagai bentuk dokumen resmi yang dibutuhkan oleh publik, misalnya status kewarganegaraan, sertifikat kompetensi, kepemilikan atau penguasaan terhadap suatu barang dan sebagainya.

Administrasi sangat penting karna selalu berhubungan dengan aktivitas kehidupan diindonesia, diantaranya saat adanya pemilu.Apabila kita berdomisili di suatu daerah dibuktikan dengan tanda pengenal yaitu Kartu Tanda Penduduk (KTP). Oleh karna pentingnya administrasi penduduk maka kebijakan pemerintah

mengenai administrasi kependudukan dituangkan dalam Undang-Undang No 24 tahun 2006 tentang administrasi kependudukan sebagai acuan dalam pelaksanaannya. Dalam undang tersebut mencakup kewajiban pelaksanaan pelayanan, ketentuan, syarat dan mekanisme pengertian, saksi dan sebagainya.

Undang undang no 23 tahun 2006 kemudian direvisi menjadi undang undang no 24 tahun 2013 tentang administrasi pendudukan yang sudah membagi wewenang pemerintah daerah dalam menangani administrasi kependudukan.

2.1.5 Pelayanan Administrasi Kependudukan

Meningkatkan Administrasi Kependudukan adalah rangkaian penataan dalam penertiban dokumen dan data kependudukan melalui pendaftaran penduduk, pencatatan sipil dan pengelolaah informasi administrasi kependudukan. Oleh karna itu pentingnya proses administrasi kependudukan tersebut maka Kebijakan mengenai administrasi kependudukan di tuangkan dalam Undang-Undang No.24 Tahun 2013 sebagai perubahan atas Undang-Undang No.23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan sebagai acuan dalam proses pelaksanaannya. Dimana Undang-Undang tersebut mencakup kewajiban pelaksana pelaynan, ketentuan, syarat dan mekanisme, pengertian, sanksi dan berbagai hal terkait administrasi kependudukan.

Pada dasarnya pelayanan administrasi kependudukan menjadi tanggung jawab seluruh elemen pemerintah, baik pusat, provinsi, maupun daerah. Sebagaimana diterangkan dalam peraturan pemerintah No.37 Tahun 2007 tentang Pelaksana Undang-Undang No.23 Tahun 2006 yang kemudian di revisi menjadi Undang-Undang No.24 Tahun 2013 tentang Administrasi Kependudukan.

Ada beberapa fungsi koordinasi penyelenggara administrasi kependudukan yang dijalankan Bersama, baik provinsi maupun kabupaten/kota. Ada juga yang berbeda fungsi, misalnya pada tingkat provinsi melakukan bimbingan, supervise, dan konsultasi pelaksana pendaftaran penduduk dan catatan sipil, sementara pada tingkat kabupaten/kota cenderung lebih teknis, seperti melaksanakan kegiatan pelayanan masyarakat di bidang administrasi kependudukan serta menugaskan level desa untuk melaksanakan Sebagian urusan administrasi kependudukan sesuai dengan tugasnya.

2.3 Pengertian Birokrasi

Birokrasi yang dalam bahasa Prancis disebut *bureaucracy* berasal dari dua kata yaitu “*bureau*” yang artinya meja dan Bahasa Yunani “*cratin*” berarti mengatur. Menurut Max Weber yang dikutip dalam buku Suhendra (2016: 2)

“ birokrasi adalah sistem administrasi rutin yang dilakukan keseragaman, diselenggarakan dengan cara tertentu didasarkan aturan tertulis oleh orang-orang kompeten dalamnya ”

Birokrasi sering dikaitkan dengan organisasi pemerintahan, padahal birokrasi ciptaan Max Weber bisa terjadi di organisasi maupun non organisasi, birokrasi merupakan sebuah sistem untuk mengatur organisasi agar diperoleh yang efisien, rasional, dan efektif. Birokrasi menurut kamus bahasa Indonesia adalah sistem pemerintah yang dijalankan oleh pegawai pemerintah karena telah berpegang pada hirarki dan jenjang jabatan.

Birokrasi Weberian menekankan pada bagaimana birokrasi seharusnya profesional dan rasional dijalankan, dan memahami bagaimana birokrasi itu bisa

diterapkan dalam kondisi organisasi tertentu dan apa yang membedakan kondisi organisasi itu dengan kondisi organisasi lainnya.

Dalam buku Agus Dwiyanto (2003:2) birokrasi menurut Weberian adalah tipe ideal birokrasi, karna itu cenderung tidak sesuai dengan sebagian besar birokrasi di beberapa negara termasuk Indonesia.

Definisi menurut beberapa ahli:

1. Hegel dan Karl Marx

Keduanya mengartikan birokrasi sebagai instrumen untuk melakukan pembebasan dan transformasi sosial.

“Hegel berpendapat birokrasi adalah medium yang dapat dipergunakan untuk menghubungkan kepentingan partikular dengan kepentingan general (umum). Sementara itu teman seperjuangannya, Karl Marx, berpendapat bahwa birokrasi merupakan instrumen yang dipergunakan oleh kelas yang dominan untuk melaksanakan kekuasaan dominasinya atas kelas-kelas sosial lainnya, dengan kata lain birokrasi memihak kepada kelas partikular yang mendominasi tersebut”.

2. Bintoro Tjokroamidjojo

“Menurut Bintoro Tjokroamidjojo (1984) birokrasi dimaksudkan untuk mengorganisir secara teratur suatu pekerjaan yang harus dilakukan oleh banyak orang”.

Dengan demikian sebenarnya tujuan dari adanya birokrasi adalah agar pekerjaan dapat diselesaikan dengan cepat dan terorganisir. Bagaimana suatu pekerjaan yang banyak jumlahnya harus diselesaikan oleh banyak orang sehingga

tidak terjadi tumpang tindih di dalam penyelesaiannya, itulah yang sebenarnya menjadi tugas dari birokrasi.

3. Blau dan Page

“Blau dan Page (1956) mengemukakan bahwa birokrasi sebagai tipe dari suatu organisasi yang dimaksudkan untuk mencapai tugas - tugas administratif yang besar dengan cara mengkoordinir secara sistematis (teratur) pekerjaan dari banyak orang”.

Jadi menurut Blau dan Page, birokrasi justru untuk melaksanakan prinsip - prinsip organisasi yang ditujukan untuk meningkatkan efisiensi administratif, meskipun kadangkala di dalam pelaksanaannya birokratisasi seringkali mengakibatkan adanya ketidakefisienan.

Dari berbagai macam pengertian mengenai birokrasi dapat disistematikan menjadi 3 kategori yaitu:

1. Birokrasi dalam pengertian yang baik dan rasional
2. Birokrasi sebagai suatu penyakit
3. Birokrasi sebagai pengertian netral tidak terkait pengetian buruk.

Ada yang memandang secara positif dan juga negative dan ada juga melihatnya secara netral (value free).

a. Makna positif

Birokrasi yang bermakna positif diartikan sebagai birokrasi legal rasional yang bekerja secara efisien dan efektif. Birokrasi tercipta karna kebutuhan untuk penghubung antara masyarakat dan negara, untuk mengefektifkan kebijakankebijakan negara. Ini berarti, birokrasi

dibutuhkan oleh masyarakat dan negara. Tokoh pendukung untuk hal ini adalah Max Weber dan Hagel.

b. Makna Negatif

Birokrasi dengan makna negative berarti birokrasi yang diartikan dengan Tindakan patologi birokrasi atau penyakit birokrasi, seperti boros, tidak efisien, organisasi tambun, korupsi dan lain lain. Birokrasi dibuat sebagai alat untuk menindas atau penghisap kaum yang lemah atau bisa dikatakan kaum miskin dan membela kaum kaya. Ini biasa disimpulkan bahwa birokrasi hanya menguntungkan orang kaya saja, tokoh pendukung untuk ini adalah: Karl Max dan Harold Lask.

c. Makna Netral (value free)

Sedangkan birokrasi yang bermakna netral diartikan sebagai keseluruhan pejabat negara pada cabang eksekutif atau bisa juga diartikan sebagai setiap organisasi yang berskala besar.

Menurut Weber tipe ideal birokrasi ingin menjelaskan bahwa suatu birokrasi atau administrasi itu mempunyai suatu bentuk yang pasti dimana semua fungsi dijalankan dengan cara-cara yang rasional. Tipe ideal birokrasi menurut Weber:

1. Individu pejabat secara personal bebas, akan tetapi dibatasi oleh jabatannya, pejabat tidak bebas menggunakan jabatannya untuk keluarga maupun pribadi
2. Jabatan disusun dengan tingkatan hirarki,

3. Tugas dan fungsi masing masing jabatan dalam hirarki itu secara spesifik berbeda satu sama lain.
4. Setiap pejabat mempunyai kontrak jabatan yang harus dijalankan. Uraian tugas masing masing pejabat yang menjadi wewenang dan tanggung jawab yang harus dijalankan sesuai dengan kontrak.
5. Para pejabat diseleksi dengan dasar kualifikasi profesionalnya, ini dilakukan dengan ujian yang kompetitif.
6. Setiap pejabat mempunyai hak gaji serta gaji pension dengan tingkat hirarki yang dimiliki. Setiap pejabat mempunyai hak ingin keluar dari pekerjaannya sesuai keadaan tertentu.
7. Terdapat struktur perkembangan karier yang jelas dengan promosi senioritas sesuai dengan pertimbangan objektif.
8. Setiap pejabat tidak dibenarkan menjalankan kepentingannya untuk urusan pribadi
9. Berada dalam pengawasan dan pengendalian system yang disiplin.

Butir butir tipe ideal tersebut tidak semuanya bisa diterapkan dalam kondisi tertentu.

2.2.1 Konsep Birokrasi

Robbins (1994:338) mengutip konsep birokrasi ideal dari Weber yang terdiri sebagai berikut :

- a. Spesialisasi pekerjaan, yaitu semua pekerjaan dilakukan dalam kesederhanaan, rutinitas dan mendefenesikan tugas dengan baik.

- b. Hierarki kewenangan yang jelas, yaitu sebuah struktur multi tingkat yang formal, dengan posisi hierarki atau jabatan, memastikan bahwa setiap jabatan yang lebih rendah berada di bawah supervisi dan control dari yang lebih tinggi.
- c. Formalisasi yang tinggi, semua anggota organisasi diseleksi dalam basis kualifikasi yang didemonstrasikan dengan pelatihan, Pendidikan atau Latihan formal.
- d. Pengambilan keputusan mengenai penempatan pegawai yang didasarkan atas kemampuan, keputusan tentang seleksi dan promosi didasarkan atas kualifikasi teknis, kemampuan dan prestasi para calon.
- e. Bersifat tidak pribadi (impersonalitas), yaitu sanksi-sanksi diterapkan secara seragam dan tanpa perasaan pribadi untuk menghindari keterlibatan dengan kepribadian individual dan referensi pribadi para anggota.
- f. Jejak karier bagi para pegawai, yaitu para pegawai diharapkan mengejar karier dalam berorganisasi. Untuk imbalan atas komitmen terhadap karier tersebut, pegawai mempunyai masa jabatan, yang dimaksud disini mereka tetap akan dipertahankan meski kehabisan tenaga atau tidak terpakai lagi.
- g. Kehidupan organisasi yang dipisahkan dengan jelas dari kehidupan pribadi, yaitu pejabat tidak bebas menggunakan jabatannya untuk keperluan dan kepentingan pribadinya termasuk keluarganya.

Kritikan mengenai konsep birokrasi yang dicetuskan Weber berasal dari R.V Presthus. mengamati kecenderungan birokrasi di negara-negara non Barat. R.V Presthus menganggap bahwa konsep yang diungkapkan Weber belum tentu cocok bagi lingkungan non barat. Jika dihubungkan dengan birokrasi di Indonesia sehubungan dengan penelitian yang diangkat dalam tulisan ini. Maka dijelaskan Presthus bahwa tipe ideal birokrasi ala Weber belum tentu sepenuhnya cocok terhadap terhadap semua Negara termasuk Indonesia memiliki berbagai aspek yang berbeda dengan tempat dimana Weber kemudian melakukan analisis terhadap birokrasi tersebut.

2.3 Etika Birokrasi

Secara etimologi, etika berasal dari bahasa Yunani yakni "Ethos", yang berarti watak (kesusilaan), dan menghindari hal-hal tindakan yang buruk. Etika dan moral dalam kegiatan sehari-hari terdapat perbedaan, yaitu moral atau moralitas untuk penilaian perbuatan yang dilakukan, sedangkan etika adalah untuk pengkajian system nilai-nilai yang berlaku kesusilaan atau adat kebiasaan (custom). Etika berkaitan erat dengan perkataan moral yang merupakan istilah dari Bahasa Latin, yaitu "Mos" dan dalam bentuk jamaknya "Mores" yang berarti juga adat kebiasaan atau cara hidup seseorang dengan melakukan perbuatan yang baik.

Dalam konteks birokrasi, keberadaan etika menjadi potensi dasar dalam pemerintahan. Etika birokrasi berkaitan erat dengan moralitas dan mentalitas aparat birokrasi dalam melaksanakan fungsi-fungsi pemerintahan itu sendiri yang

tercermin dalam fungsi pokok pemerintahan: fungsi pelayanan, pengaturan/regulasi dan fungsi pemberdayaan masyarakat.

Dalam kesehariannya, birokrasi tidak hanya menuntut aparatur-aparatur birokrasi untuk berinteraksi dengan sesama aparatur dalam rangka menjalankan proses pemerintahan. Oleh karena itu, pemerintah memiliki pola perilaku yang menjadi pedoman atau kode etik berlaku bagi setiap aparatur yang berlandaskan pada paham dasar yang mencerminkan system yang hidup dalam masyarakat yang harus dipedomani serta diwujudkan oleh setiap aparat dalam hidup bermasyarakat, berbangsa dan bernegara. Secara umum, nilai-nilai suatu etika yang perlu dijadikan pedoman dan perlu dipraktekkan secara operasional antara lain:

1. Aparat wajib mengabdikan kepada kepentingan umum.
2. Aparat adalah motor penggerak “head” dan “heart” bagi kehidupan yang bermasyarakat, berbangsa dan bernegara.
3. Aparat harus berdiri di tengah-tengah, bersikap terbuka dan tidak memihak (mediator).
4. Aparat harus jujur, bersih dan beribawa.
5. Aparat harus bersikap diskresif, bisa membedakan mana yang rahasia dan tidak rahasia, mana yang penting dan tidak penting.
6. Aparat harus selalu bijaksana dan sebagai pengayom.

Selain itu salah satu menjadi bahasan dalam etika birokrasi ialah Disiplin menurut Prijodarminto (1993) mengatakan disiplin adalah kondisi yang tercipta dan terbentuk melalui proses serangkaian perilaku yang menunjukkan ketaatan dan ketertiban serta kepatuhan dan kesetiaan. Menurut Amriani dkk (2008) aspek

displin kerja yaitu waktu kerja, kehadiran, kepatuhan terhadap aturan, kepatuhan perintah, produktifitas kerja dan pemakaian seragam.

2.4 Patologi Birokrasi

2.4.1 Pengertian Patologi Birokrasi

Patologi, suatu istilah yang diadopsi dari bidang ilmu kedokteran atau ilmu kesehatan. Patologi menurut Suhendra (2006:41) adalah penyakit yang biasa menyerang setiap orang dari keadaan sehat menjadi sakit. Sebagai bahan pertimbangan, kita mengutip definisi patologi sosial menurut Kartini Kartono (dalam Makmur, 2007:64), yaitu semua tingkah laku yang bertentangan dengan norma kebaikan, stabilitas lokal, pola kesederhanaan, moral hak milik, hidup rukun bertetangga disiplin kebaikan dan hukum formal serta hidup rukun.

Patologi birokrasi bisa diartikan sama dengan “penyakit birokrasi”. Peran birokrasi sebagai implementor dari kebijakan politik atau dengan kata lain birokrasi sebagai penyelenggara pemerintahan, maka patologi birokrasi dapat diartikan sebagai persoalan atau permasalahan yang terjadi dalam penyelenggaraan pemerintahan akibat birokrasi takmampu dalam memenuhi kebutuhan publik dengan baik. Dengan demikian dapat dilihat bahwa birokrasi merupakan suatu organisasi dengan peran dan posisi tertentu dalam menjalankan administrasi pemerintah suatu negara. Prof. Dr. Sondang P. Siagian, MPA (1988) mengatakan bahwa pentingnya patologi ialah agar diketahui berbagai jenis penyakit yang mungkin diderita oleh manusia. Analogi itulah yang berlaku pula bagi suatu birokrasi. Artinya agar seluruh birokrasi pemerintahan negara mampu

menghadapi berbagai tantangan yang mungkin timbul baik bersifat politik, ekonomi, sosio - kultural dan teknologikal.

Risman K. Umar (2002) mendefinisikan bahwa patologi birokrasi adalah penyakit atau bentuk perilaku birokrasi yang menyimpang dari nilai - nilai etis, aturan - aturan dan ketentuan - ketentuan perundang - undangan serta norma - norma yang berlaku dalam birokrasi.

Patologi Birokrasi juga diartikan dalam beberapa artian seperti sebagai berikut:

1. Birokrasi sebagai organisasi yang berpenyakit (patologis)
2. Organisasi dan perilaku birokrat yang inefektif dan inefisien
3. Struktur dan fungsi organisasi besar yang sering melakukan kesalahan dan tidak mampu berubah.

Pendapat yang lain mengatakan patologi birokrasi atau penyakit birokrasi adalah “hasil interaksi antara struktur birokrasi yang salah dan variabel - variabel lingkungan yang salah” (Dwiyanto, 2011: 63). Patologi birokrasi muncul dikarenakan hubungan antar variabel pada struktur birokrasi yang terlalu berlebihan, seperti rantai hierarki panjang, spesialisasi, formalisasi dan kinerja birokrasi yang tidak linear.

Patologi birokrasi bisa juga diartikan sama dengan penyakit birokrasi. peran birokrasi sebagai implementator dari kebijakan politik, atau dengan kata lain birokrasi sebagai penyelenggara pemerintahan, maka patologi birokrasi dapat diartikan sebagai persoalan atau permasalahan yang terjadi dalam penyelenggaraan pemerintahan akibat kinerja birokrasi tidak mampu dalam

memenuhi kebutuhan publik dengan baik. Patologi birokrasi dapat saja terjadi dalam ketidakmampuan pejabat politik di eksekutif (terpilih karena mandat politik). Dalam hal ini patologi birokrasi dapat dilihat dari perspektif kelembagaan, kepemimpinan, maupun perilaku para birokrat pelaksana itu sendiri atau gabungan dari unsur-unsur tersebut.

Menurut Taliziduhu Ndraha, Miftah Thoha, Peter M. Blau, David Osborne, JW School Patologi birokrasi adalah penyakit, perilaku negatif, atau penyimpangan yang dilakukan pejabat atau lembaga birokrasi dalam rangka melayani publik, melaksanakan tugas, dan menjalankan program pembangunan, lebih lanjut Taliziduhu Ndraha, Miftah Thoha, Peter M. Beliau menjelaskan bahwa terjadinya patologi birokrasi disebabkan oleh beberapa faktor yakni: lemahnya faktor moral, gaji rendah, system rekrutmen dan promosi tidak baik, aturan dan mekanisme kerja belum jelas, birokrasi berpotensi politis, lemahnya pengawasan. Sedangkan, JW School menjelaskan penyebab patologi birokrasi ialah: kekurangan administrasi yang cakap, besarnya jumlah aparat birokrasi, luasnya tugas pemerintahan, analisis tradisional (nepotisme, patrimonial, hirarkis) sentralisasi dan besarnya kekuasaan birokrasi.

Munculnya patologi birokrasi di Indonesia ternyata juga tidak bisa dilepaskan dari pengaruh karakteristik birokrasi Weberian. Konsep birokrasi Weberian awalnya dibuat untuk melancarkan proses dalam birokrasi sekarang justru menjadi penyakit dalam tubuh birokrasi di Indonesia saat ini. Dalam birokrasi Weberian juga disebutkan karakteristik birokrasi ideal: adanya formalisasi aturan, struktur organisasi yang hirarkis, impersonal, dan nada spesialisasi kinerja yang jelas. Namun, karena adanya budaya patemalis yang masih melekat dalam

diri masyarakat di Indonesia karakteristik tersebut berubah menjadi tidak sesuai lagi.

Budaya partenalitis berubah menjadi suatu persoalan yang lebih kompleks lagi jika disandingkan dengan karakteristik hierarki dalam konsep birokrasi Weberian. Struktur ini mengajarkan adanya pola atasan dan bawahan, dimana bawahan akan bersikap berlebihan kepada atasannya dengan maksud agar atasannya dapat memberikan keistimewahan tertentu (Dwiyanto, 2011:61)

Berdasarkan definisi-definisi di atas, maka dapat digambarkan bahwa patologi birokrasi adalah suatu kondisi negatif atau penyakit yang menjangkiti aparat dalam menjalankan pekerjaannya di lembaga pemerintahan. Yang mengakibatkan suatu lembaga menjadi tidak sehat, yang sukar diharapkan menghasilkan kinerja yang optimal.

Gejala patologi birokrasi apabila ditelusuri lebih jauh dan mendalam, menurut Sondang P. Siagian (1994: 35-36) bersumber pada lima masalah pokok, yaitu:

1. Persepsi gaya manajerial para pejabat di lingkungan birokrasi. Bahwa keseluruhan perilaku dan gaya manajerial yang digunakan oleh para pejabat pimpinan pada semua jenjang hirarki organisasi adalah bertumpu pada gaya yang demokratis. Persepsi yang tidak tepat dan perilaku serta gaya manajerial yang menyimpang dari prinsip-prinsip demokrasi, dapat menjadi penyebab timbulnya patologi tertentu dalam birokrasi pemerintahan. Hal ini mengakibatkan bentuk patologi seperti: penyalahgunaan wewenang dan jabatan, phobia terhadap kritik, korupsi dan sogok, kecenderungan mempertahankan keadaan

yang tetap, boros dan mewah, arogansi/sombong, ragu dalam mengambil keputusan, mencari kambing hitam, tidak adil, intimidasi, kurang komitmen, kurang koordinasi, cepat puas diri, tidak rela melakukan pendelegasian wewenang, cenderung menolak perubahan.

2. Rendahnya pengetahuan dan keterampilan para petugas pelaksana berbagai kegiatan operasional. Upaya meningkatkan produktivitas kerja dan mutu pelayanan, yang diberikan oleh para anggota suatu birokrasi pemerintahan kepada masyarakat kliientelnya, harus pula dikaitkan dengan pengetahuan dan keterampilan para anggota birokrasi tersebut. Artinya, rendahnya produktivitas kerja dan mutu pelayanan tidak semata-mata disebabkan oleh tindakan dan perilaku yang disfungsional, akan tetapi sangat mungkin, karena tingkat pengetahuan dan keterampilan yang tidak sesuai dengan tuntutan tugas yang diemban. Hal ini mengakibatkan bentuk patologi seperti: ketidak mampuan menjabarkan kebijakan pimpinan, ketidak telitian, mutu hasil pekerjaan rendah, ketidak cekatan, ketidak teratura, melakukan kegiatan yang tidak relevan, kemampuan rendah, bekerja tidak produktif.
3. Tindakan pejabat yang melanggar hukum. Karena hakikat peranan, kedudukan dan fungsi, para anggota birokrasi pemerintahan dituntut untuk taat kepada semua ketentuan perundang-undangan yang berlaku secara umum. Bahkan sesungguhnya, tuntutan ketaatan itu lebih berat bagi para pegawai negeri karena di samping harus taat pada semua peraturan perundang-undangan yang berlaku secara umum, mereka

juga harus tunduk dan taat kepada berbagai peraturan yang berlaku khusus bagi pegawai negeri. Hal ini mengakibatkan bentuk patologi seperti: penggemukaan pembiayaan, menerima sogok, ketidakjujuran, korupsi, penipuan, kontrak fiktif

4. Perilaku birokrasi yang bersifat disfungsional atau negatif. Teramat penting untuk mengupayakan agar para anggota birokrasi menghindari perilaku yang tidak sesuai dengan peranannya selaku abdi negara dan abdi masyarakat. Hal ini mengakibatkan bentuk patologi seperti: sewenang-wenang, sombong, acuh tak acuh, kaku, berbelit-belit, bekerja asal-asalan, mengutamakan kepentingan pribadi, pura-pura sibuk, dan diskriminatif.
5. Situasi internal berbagai instansi pemerintahan yang berakibat negatif terhadap birokrasi. Pemahaman patologi birokrasi secara tepat memerlukan analisis mendalam tentang konfigurasi birokrasi tersebut. Dengan analisis konfigurasi itu akan terlihat berbagai situasi internal yang dapat berakibat negatif terhadap birokrasi yang bersangkutan. Hal ini mengakibatkan bentuk patologi seperti: Ada konflik kepentingan, adakalanya penggunaan sarana, prasarana dan personil untuk kepentingan pejabat sementara organisasi kantor sendiri sedang memerlukan. Selain itu imbalan dan kondisi kerja yang kurang memadai, ketiadaan deskripsi dan indikator kerja, serta berlaku sistem pilih kasih yang kesemuanya berakibat negative terhadap birokrasi.

Maka dapat disimpulkan bahwa Sebagian besar dari bentuk-bentuk patologi birokrasi tersebut juga menjangkit birokrasi kita di Indonesia saat

ini. Kemudian terjadi dalam organisasi birokrasi dan yang dialami oleh masyarakat khususnya dalam persoalan pelayanan publik di bidang administrasi kependudukan, seperti pelayanan yang berbelit-belit, menerima sogok, korupsi, hasil kerja yang rendah, kurang disiplin, dan kreativitas yang rendah.

Ada pun ruang lingkup patologi birokrasi itu sendiri bila menggunakan terminology smith berkenaan dengan kinerja birokrasi yang buruk, dapat dipetakan dalam dua konsep besar yakni:

1. Disfunctions of bureaucracy, berkaitan dengan struktur, aturan, dan prosedur atau berkaitan dengan karakteristik birokrasi atau birokrasi sebagai kelembagaan yang jelek, sehingga tidak mampu mewujudkan kinerja yang baik, atau erat kaitannya dengan kualitas birokrasi secara instansi.
2. Mal administration, berkaitan dengan ketidak mampuan atau perilaku yang dapat digosok, meliputi: perilaku korup, tidak sensitive, arogan, misinformasi, tidak peduli dan bias, atau erat kaitannya dengan sumber daya manusianya atau birokrat yang ada dalam birokrasi.

2.5 Defenisi Konsep

Konsep adalah upaya dan upaya penegasan dan pembahasan makna konsep dalam suatu penelitian. Untuk menghindari salah pengertian atas makna konsep yang dijadikan objek penelitian. Maka seorang peneliti harus menegaskan dan membatasi makna konsep konsep yang akan digunakan sebagai berikut:

1. Pelayanan publik adalah segala bentuk jasa pelayanan baik dalam bentuk barang publik maupun jasa publik yang pada prinsipnya menjadi tanggung jawab dan dilaksanakan oleh Instansi pemerintah di Pusat, di daerah, dan di lingkungan Badan Usaha Milik Negara atau Badan Usaha Milik Daerah, dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan.
2. Birokrasi merupakan sistem administratif dan pelaksanaan tugas keseharian yang terstruktur, dalam sistem hierarki yang jelas, dilakukan dengan aturan tertulis, dilakukan oleh bagian tertentu yang terpisah dengan bagian lainnya, oleh orang yang dipilih karena kemampuan dan keahlian di bidangnya.
3. Patologi birokrasi adalah suatu kondisi negatif atau penyakit yang menjangkiti aparat dalam menjalankan pekerjaannya di lembaga pemerintahan. yang mengakibatkan suatu lembaga menjadi tidak sehat, yang sukar diharapkan menghasilkan kinerja yang optimal.

2.6 Kerangka Berfikir

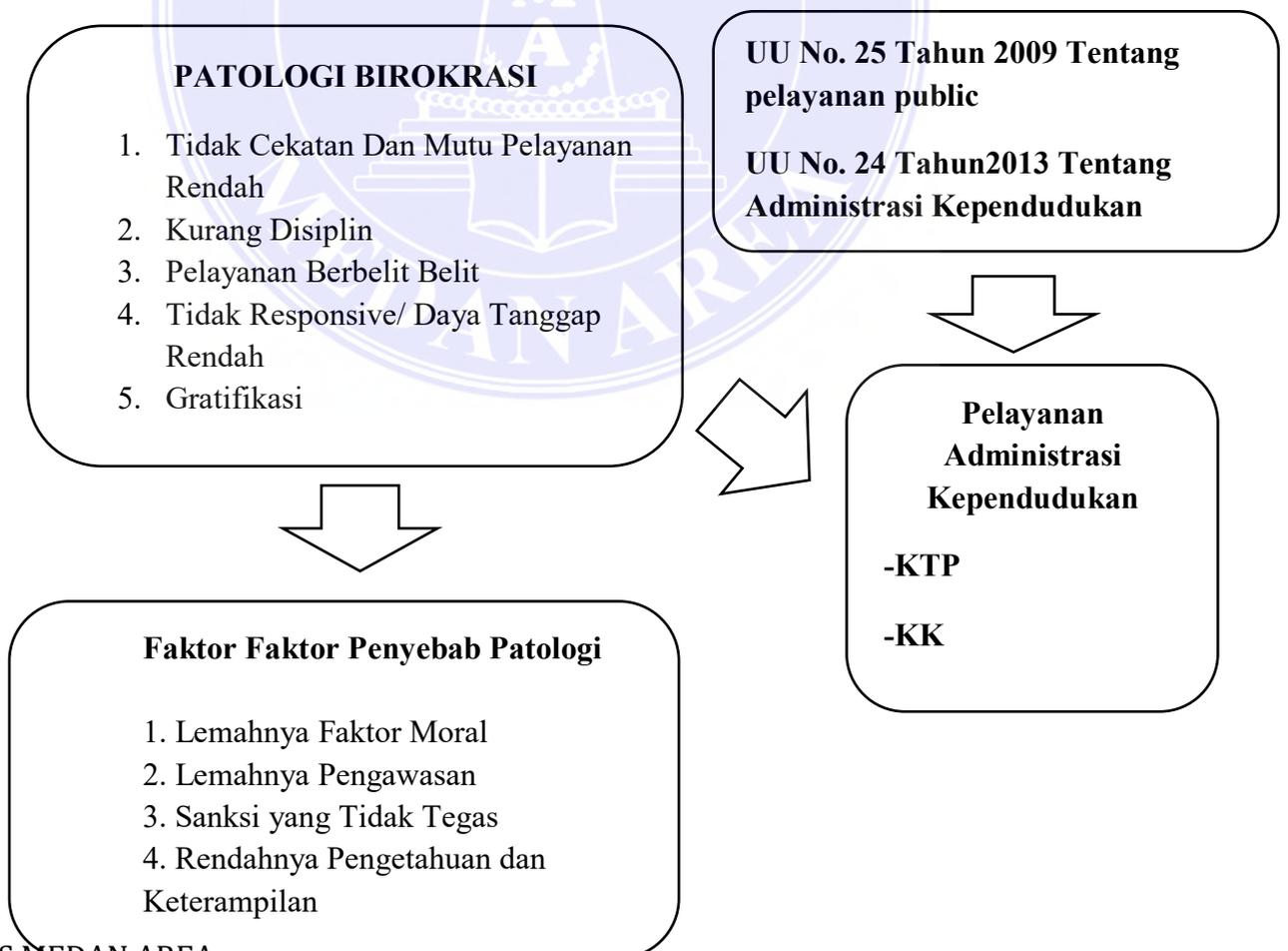
Menurut plano (2010:266) kerangka pemikiran merupakan inti dari suatu kegiatan penelitian yang berisikan dasar dasar teoritis mengenai masalah masalah yang akan diteliti. Kerangka pemikiran dalam ilmu pengetahuan empiris, teori mengacu pada kaitan yang logis pada perangkat profesi yang memastikan adanya hubungan diantara variable variable dengan maksud menjelaskan keduanya.

Risman K. Umar (2002) mendefinisikan bahwa patologi birokrasi adalah penyakit atau bentuk perilaku birokrasi yang menyimpang dari nilai-nilai etis,

aturan-aturan dan ketentuan-ketentuan perundang-undangan serta norma-norma yang berlaku dalam birokrasi. Setelah beberapa konsep diuraikan dalam hal yang untuk mempermudah dalam mencapai tujuan penelitian disusun kerangka berfikir yang dapat dijadikan acuan dalam penelitian ini antara lain:

1. Patologi birokrasi menurut Taliziduhu Ndaraha, Miftah Thoha, Peter M. Blau, David Osborne, JW Schrool adalah penyakit, perilaku negatif atau pentumpangan yang dilakukan pejabat atau lembaga birokrasi dalam rangka melayani publik, melaksanakan tugas, dan menjalankan program pembangunan.
2. Siagian P. Sondang membagi patologi birokrasi ke dalam 5 faktor penyebab yaitu: persepsi dan gaya manajerial para pejabat di lingkungan birokrasi, kurangnya atau rendahnya pengetahuan dan keterampilan para petugas pelaksana berbagai kegiatan operasional, Tindakan para aparat birokrasi yang melanggar norma-norma hukum dan peraturan perundang-undangan yang berlaku, dan situasi internal dalam berbagai instansi dalam lingkungan pemerintah.
3. Pemerintah Daerah Kelurahan Bandar Selamat yang dimaksud adalah kantor Kelurahan Bandar dalam hal administrasinya.
4. UU No. 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik dan UU No. 24 Tahun 2013 tentang Administrasi Kependudukan merupakan aturan yang menjadi dasar dalam pelaksanaan pelayanan publik administrasi kependudukan.

5. Pelayanan publik dalam UU No. 25 tahun 2009 adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan atau pelayanan administrative yang disediakan oleh penyelenggara.
6. Administrasi Kependudukan adalah rangkaian kegiatan penataan dan penertiban dalam penerbitan dokumen dan data Kependudukan melalui Pendaftaran Penduduk, Pencatatan Sipil, pengelolaan informasi Administrasi Kependudukan serta pendayagunaan hasilnya untuk pelayanan public dan pembangunan sector lain.informasi Administrasi Kependudukan serta pendayagunaan hasilnya untuk pelayanan publik dan pembangunan sektor lain.



BAB III

METODE PENELITIAN

3.1 Jenis Penelitian

Adapun jenis penelitian yang digunakan adalah deskriptif dengan pendekatan kualitatif yaitu metode dengan prosedur pemecahan masalah yang diteliti dengan menggambarkan atau melukiskan secara sistematis keadaan objek atau subjek penelitian, berdasarkan fakta-fakta yang tampak atau sebagaimana adanya. Penelitian deskriptif kualitatif adalah penelitian yang digunakan untuk meneliti pada kondisi objek yang alamiah dan dilakukan terhadap variabel mandiri yaitu tanpa membuat perbandingan atau menghubungkan dengan variabel lainnya. (Sugiono, 2016: 215)

3.2 Lokasi Penelitian

Penelitian ini dilaksanakan di Kantor Kelurahan Bandar Selamat Jalan M.Kapten Jamil Lubis Kecamatan Medan Tembung.

3.3 Informan Penelitian

Penentuan sumber data pada orang yang diwawancarai dilakukan secara *purposive sampling*, peneliti menentukan pengambilan sample dengan cara menetapkan ciri ciri khusus yang sesuai dengan tujuan penelitian sehingga diharapkan dapat menjawab permasalahan dan *snow ball samplingsample* diperoleh melalui proses bergulir dari satu responden yang lainnya, yaitu dipilih dengan pertimbangan dan tujuan tertentu.

Menurut Faisal (dalam Sugiono, 2016: 221) sumber data atau informan sebaiknya yang memenuhi kriteria sebagai berikut:

1. Mereka yang menguasai atau memahami tentang pelayanan administrasi di kelurahan Bandar selamat, sehingga sesuatu itu bukan sekedar diketahui, tetapi juga dihayatinya. Dalam hal ini yang memahami dan menguasai pelayanan administrasi yaitu kepala lurah, sekretaris lurah, kasi pemerintahan, kasi pembangunan.
2. Mereka yang tergolong masih sedang berkecimpung atau terlibat pada Kegiatan memberi pelayanan administrasi. Yaitu kepala lurah, sekretaris lurah, aparatur lurah, kasi pembangunan.
3. Masyarakat yang terlibat atau ikut berpartisipasi dalam pelayanan administrasi seperti kepala lingkungan.
4. Masyarakat yang menerima pelayanan

3.4 Teknik Pengumpulan Data

1. Penelitian Kepustakaan (*Library Research*) yaitu memanfaatkan perpustakaan sebagai sarana dalam mengumpulkan data, dengan mempelajari buku – buku sebagai bahan referensi.
2. Penelitian Lapangan (*Field Work Research*) yaitu penelitian yang dilakukan secara langsung dilapangan dengan menggunakan beberapa teknik sebagai berikut:

1) Observasi

Observasi adalah metode pengumpulan data yang digunakan untuk mengimput data penelitian melalui pengamatan. Observasi yang peneliti lakukan yaitu turun serta melihat secara langsung pelayanan administrasi yang diberikan itu sendiri.

2) Wawancara

Wawancara adalah proses pengumpulan data atau informasi melalui tatap muka antara pihak penanya (interviewer) dengan pihak yang ditanya atau penjawab (interviewee). Penelitian menggunakan wawancara mendalam (in-depth interview) adalah suatu proses mendapatkan informasi untuk kepentingan penelitian dengan cara dialog antara peneliti sebagai pewawancara dengan informan atau yang memberi informasi dalam konteks observasi partisipasi. Peneliti melakukan wawancara dengan informan yang cukup kompeten yaitu kepala lurah, sekretaris lurah, kepala seksi pembangunan, kepala lingkungan, serta masyarakat yang ikut berpartisipasi dalam menerima pelayanan berbagai administrasi.

3) Dokumentasi

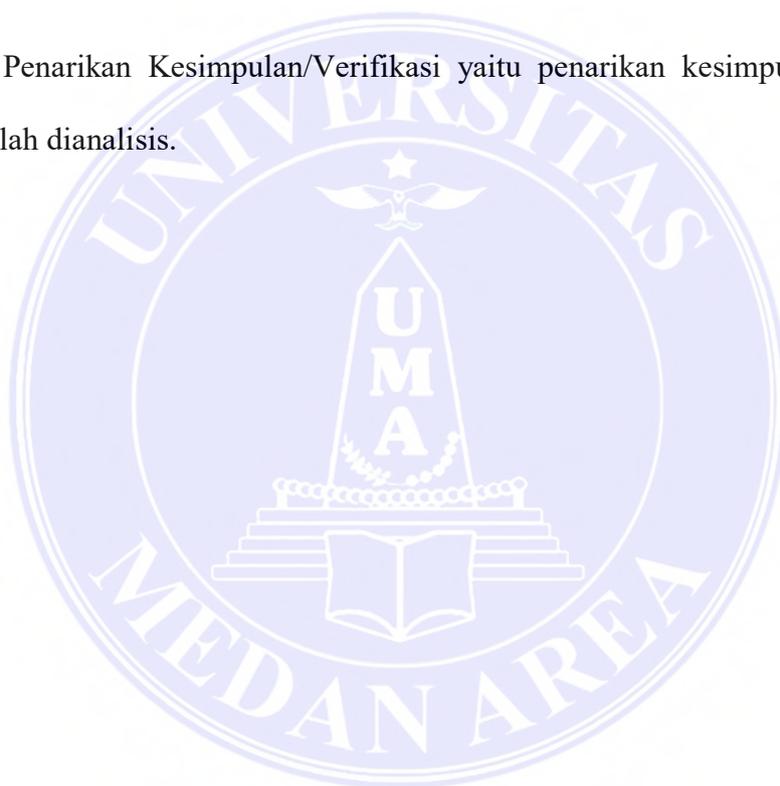
Pengumpulan data yang dilakukan untuk mendapatkan data sekunder dari dokumen-dokumen atau arsip-arsip, yang relevan dengan penelitian ini (Utomo, 2015 : 9). Dari observasi yang peneliti laksanakan, peneliti mengumpulkan beberapa dokumentasi seperti dokumentasi wawancara dengan informan serta dokumentasi pembangunan yang telah dilaksanakan.

3.5 Teknik Analisis Data

Analisis data yang digunakan dalam penelitian sebagaimana yang dikemukakan oleh Miles dan Huberman (dalam Utomo, 2015: 10) mengatakan bahwa analisis data kualitatif terdiri dari:

- a. Tahap Pengumpulan data yaitu proses memasuki lingkungan penelitian dan melakukan pengumpulan data penelitian.
- b. Tahap Reduksi Data yaitu proses pemilihan, pemusatan perhatian pada penyederhanaan, pengabstrakan, dan transformasi data kasar yang muncul dari catatan-catatan tertulis dari lapangan.
- c. Tahap Penyajian Data yaitu penyajian informasi untuk memberikan kemungkinan adanya penarikan kesimpulan dan pengambilan.

Tahap Penarikan Kesimpulan/Verifikasi yaitu penarikan kesimpulan dari data yang telah dianalisis.



BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan

Dari hasil penelitian yang telah diuraikan dalam penulisan ini, maka penelitian ini menyimpulkan berbagai bentuk patologi birokrasi dalam hal melayani administrasi dikantor kelurahan bandar selamat. Adapun bentuk patologi secara umum ada 5 bentuk :1. Tidak Cekatan Dan Mutu Pelayanan Rendah, 2. Kurang Disiplin, 3. Pelayanan Berbelit Belit, 4. Daya Tanggap Rendah, 5. Gratifikasi

Masalah bentuk beberapa patologi tersebut tentu menjadi kendala terciptanya pelayanan administrasi yang diharapkan masyarakat. Hal yang bisa dilihat sebagai contoh adalah Tindakan suap atau Tindakan meminta uang terimakasih yang secara toritis termasuk dalam gratifikasi namun dianggap sah sah saja.

Beberapa bentuk patologi diatas tentu tidak lepas dari adanya factor yang mempengaruhinya, Adapun factor diantaranya ialah : 1. Lemahnya Factor Moral, 2. Lemahnya Pengawasan, 3. Saksi yang tidak tegas 3, Rendahnya Keterampilan dan Rendahnya Pengetahuan

Dari deskripsi diatas sudah cukup menjelaskan bahawa birokrasi masih saja terjangkit berbagai penyakit dan jadinya harus ditemukan penanganan dan solusinya.

5.2 Saran

Untuk mengatasi berbagai patologi tersebut, maka Saran untuk Kantor kelurahan Bandar Selamat yaitu:

1. Perlu adanya perbaikan pelayanan administrasi yang menyeluruh seperti menambahkan sarana prasarana serti komputrrt dan print nya.
2. Lebih memperbaiki mengenai kualitas birokrat, perbaikan moral, dan merubah cara pandang birokrat, bahwa birokrasi merupakan suatu alat pelayanan publik.

Membuat peraturan yang lebih jelas serta ketegasan kepala Lurah dan perlu memberi contoh yang baik, perlunya cara kerja yang optimal serta memberikan pengawasan dan pembinaan kepada para pegawai kelurahan bandar selamat, sehingga para pegawai bisa melayani dengan baik kepada masyarat dan mengurangi tindakan yang mengarah pada sikap patologi.

DAFTAR PUSTAKA

A. Buku

Dwiyanto Agus, dkk, 2006. Manajemen Pelayanan Publik: Peduli, Inklusif, dan Kolaboratif. Yogyakarta: Gajah Mada University Press

-----, 2006, Reformasi Birokrasi Publik di Indonesia, Yogyakarta, Gajah Mada University Press.

Eny Kusdarini. 2011. Dasar-Dasar Hukum Administrasi Negara dan Asas –Asas Umum Pemerintahan yang Baik. Yogyakarta: UNY Press.

H.A.S Moenir. 2002. Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia. Jakarta: Bumi Aksara.

Litjan Poltak Sinambela, dkk. 2011. Reformasi Pelayanan Publik Teori, Kebijakan, Implementasi. Jakarta: Bumi Aksara.

Makmur, 2007, Patologi Serta Terapinya dalam Ilmu Administrasi dan Organisasi, Jakarta, Refika Aditama

Islamy, Muh.Irfan. 1998. Agenda Kebijakan Reformasi Administrasi Negara. Malang

Ratminto dan Atik Septi Winarsih. 2006. Manajemen Pelayanan. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.

Siagian, Sondang P. 1994. Patologi Birokrasi: Analisis, Identifikasi, dan Terapinya. Jakarta: Ghalia Indonesia

Suhendra, K, 2006, Peranan Birokrasi dalam Pemberdayaan Masyarakat, Bandung, Alfabeta.

Sugiono. 2016. Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D. Bandung: CV. Alfabeta

B. Peraturan Perundang-Undangan

Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik

Keputusan MENPAN No.63/KEP/MENPAN/7/2003 Tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik

Peraturan Presiden no. 25 tahun 2008 Tentang Persyaratan Dan Tata Cara Pendaftaran Penduduk Dan Pencatatan Sipil

Peraturan Walikota Medan Nomor 53 Tahun 2018 tentang rincian tugas dan fungsi kecamatan dan kelurahan

C. Jurnal

Bunga Chintia Utami. 2017 Patologi Birokrasi di Badan Kepegawaian Daerah Jurnal Administrasi Publik, volume IV No. 1.

Hamirul.2017. Patologi Birokrasi Yang Dimanifestasikan Dalam Perilaku Birokrat Yang Bersifat Disfungsional, Jurnal Ilmu Pemerintahan, p-ISSN: 2088-3706, e-ISSN: 2502-9320

M. Indra Trisianto.Patologi Birokasi Dalam Pelayanan Publik (Studi Pelayanan Pembuatan E-Ktp Di Unit Pelaksana Teknis Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kecamatan Tapung Tahun 2016), JOM FISIP Vol. 5: Edisi II Juli – Desember 2018

Agus .Patologi Birokrasi Dan Agenda Stategi Kolaborasi Pendekatan New Public Managemen Dan New Public Managemen Dan Public Seervice Melalui Citizen Charter,Politea Jurnal Kajian Politik Islam Vol 2 No 1 1 Januari-Juni 2019

Asfian azis, waode 2011 patologi birokrasi dalam pengembangan karie pegawaiindi secretariat daerahbkabupaten boton

Novianto,Iskandar 2012 patologi birokrasi dalam penyelenggaraan ibadah haji : pasca sarja UNPAD

Sudana, I Wayan 2003. Patologi Birokrasi Pelayanan Publik Studi Etika Pelayanan Publik: Paska Sarjana UNPAD

Wirawan. 2005. Pengaruh Prilaku Birokrasi Trhadap Kualitas Pelayanan Publik. Pascasarjana UNPAD

Hamirul.2017. Patologi Birokrasi Yang Dimanisfekasikan Dalam Prilaku Birokrat Yang Bersifat Disfungsional, Jurnal Jp Unishmus Vol 7

D. Sumber Internet

<http://rushdyms.blogspot.com/2012/03/patologi-birokrasi.html> di akses tanggal 1 oktober 2019.

<http://appehutaaruk.blogspot.co.id/2015/03/asal-kata-birokrasi.html>

https://www.academia.edu/3984230/Birokrasi_Ideal_Birokrasi_Bermoral

<https://jihanyulanda16.wordpress.com/2013/12/11/patologi-birokrasi/>

<http://digilib.unila.ac.id/3035/16/BAB%202.pdf>

<http://cherryboki.blogspot.co.id/2014/06/patologi-birokrasi-matakuliah-birokrasi.html>

LAMPIRAN 1

PEDOMAN WAWANCARA

PEDOMAN WAWANCARA

Identitas Responden

1. Nama :

2. Jenis Kelamin :

3. Umur :

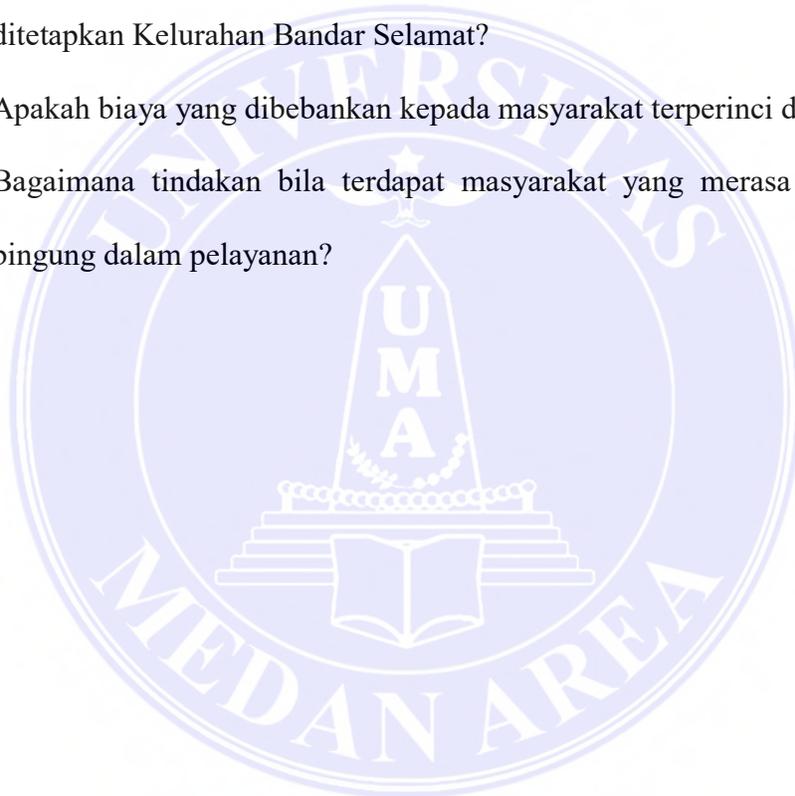
4. Kedudukan dalam kantor :

5. Alamat :

Pertanyaan :

1. Apa saja pelayanan publik yang diberikan kepada masyarakat di Kelurahan Bandar Selamat?
2. Bagaimanakah tingkat pelayanan publik di Kelurahan Bandar Selamat?
3. Menurut saudara, apakah aparat yang memberikan pelayanan publik kepada masyarakat di Kelurahan Bandar Selamat telah sesuai dengan aturan yang berlaku?

4. Menurut saudara, bagaimanakah kinerja aparat di Kelurahan Bandar Selamat?
5. Menurut saudara, apa yang menjadi kendala dalam mengoptimalkan pelayanan publik di Kelurahan Bandar Selamat?
6. Bagaimana prosedur pelayanan publik bidang administrasi kependudukan di Kelurahan Bandar Selamat?
7. Apakah waktu penyelesaian pelayanan sesuai dengan waktu yang telah ditetapkan Kelurahan Bandar Selamat?
8. Apakah biaya yang dibebankan kepada masyarakat terperinci dengan jelas?
9. Bagaimana tindakan bila terdapat masyarakat yang merasa kesulitan atau bingung dalam pelayanan?



LAMPIRAN 2

DOKUMENTASI HASIL PENELITIAN

Gambar 6.2 Proses Kegiatan Wawancara Dengan Pegawai Kantor Kelurahan
Bandar Selamat



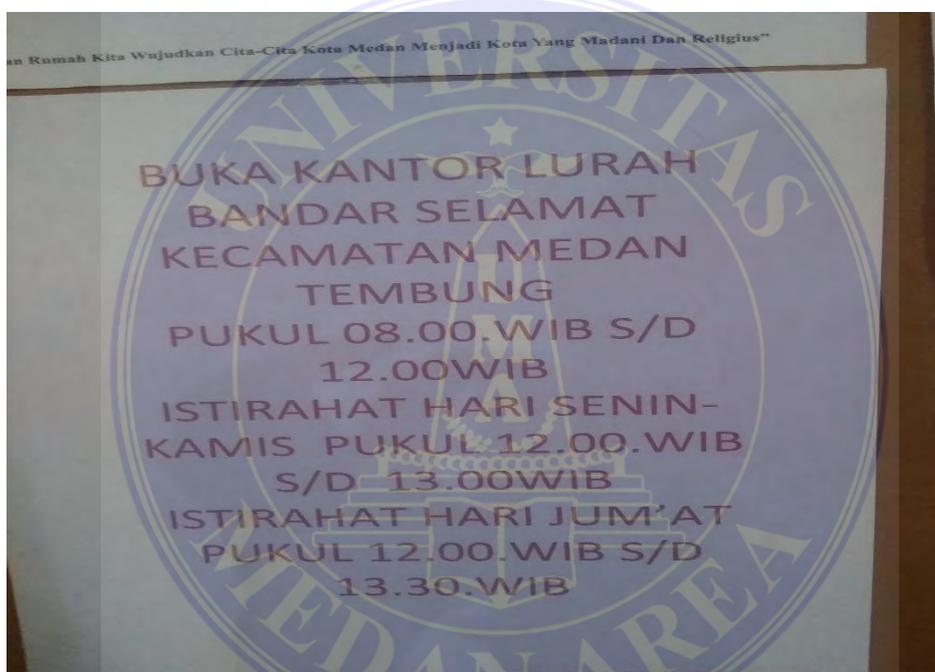
Gambar 6.3 Proses Kegiatan Wawancara Dengan Kepala Lingkungan Kantor
Kelurahan Bandar Selamat.



Gambar 6.4 Proses Kegiatan Wawancara Dengan Masyarakat Setempat Kantor
Kelurahan Bandar Selamat.







Gambar keadaan kantor saat jam kerja selesai jam istirahat



Gambar : selogan pamlek pengurusan kk dan ktp gratis





UNIVERSITAS MEDAN AREA

FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK

Kampus I : Jalan Kolam Nomor 1 Medan Estate/Jalan PBSI Nomor 1 (061) 7366878, 7360168, 7364348, 7366781, Fax.(061) 7366998 Medan 20223
Kampus II : Jalan Setiabudi Nomor 79 / Jalan Sei Serayu Nomor 70 A, (061) 8201994, Fax. (061) 8226331 Medan 20122
Website: www.uma.ac.id E-mail: univ_medanarea@uma.ac.id

Nomor : 023 /FIS.1/01.10/1/2020
Lamp : -
Hal : Pengambilan Data/Riset

09 Januari 2020

Yth,
Ka. Kelurahan Bandar Selamat
Jl. Kapten Jamil Lubis, Kecamatan Medan Tembung

Dengan hormat,

Bersama ini kami mohon kesediaan Bapak/Ibu untuk memberikan rekomendasi dan kesempatan kepada mahasiswa kami dengan data sebagai berikut :

Nama : Cika Silalahi
N P M : 168510024
Program Studi : Ilmu Pemerintahan

Untuk melaksanakan Pengambilan Data/riset ke Kantor Kelurahan Bandar Selamat Medan Tembung, dengan judul Skripsi "*Patologi Birokrasi dalam pelayanan publik (Studi Pelayanan administrasi kependudukan dikantor kelurahan bandar selamat)*"

Perlu kami sampaikan bahwa penelitian dimaksud adalah semata-mata untuk tulisan ilmiah dan penyusunan skripsi, ini merupakan salah satu syarat bagi mahasiswa tersebut untuk mengikuti ujian sarjana pada Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Medan Area

Selanjutnya kami mohon kiranya dapat memberikan kemudahan dalam pengambilan data yang diperlukan dan surat keterangan yang menyatakan bahwa mahasiswa tersebut telah selesai melaksanakan pengambilan data pada Instansi/lembaga yang Bapak/Ibu pimpin

Demikian kami sampaikan, atas perhatian dan kerjasama yang baik diucapkan terima kasih.

Dekan,

Kusmanto, MA
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK

CC : File,-



**PEMERINTAH KOTA MEDAN
KECAMATAN MEDAN TEMBUNG
KELURAHAN BANDARSELAMAT**

Jalan Kapten M. Jamil Lubis No.54 Medan Kode Pos 20223

Medan, 30 Januari 2020
Kepada Yth :
Bapak/Ibu Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu
Politik.Universitas Medan Area
Di –
Medan

Nomor : 070/025
Lampiran : -
Ikhwal : SELESAI PENELITIAN

Dengan Hormat,

Berdasarkan Surat Universitas Sumatera Utara Nomor : 023/FIS.1/01.10/1/2020 tanggal 09 Januari 2020 Ikhwal Permohonan Izin Penelitian.Melakukan Penelitian di Lingkungan Kelurahan Bandar selamat Kecamatan Medan Tembung telah selesai dilaksanakan Penelitian di Kelurahan Bandar Selamat Kecamatan Medan Tembung yang mana nama Mahasiswa sebagai berikut :

Nama : CIKA SILALAH.
NIM : 168510024.
Program Studi : Ilmu Pemerintahan
Judul : Patalogi Birokrsi dalam Pelayanan Publik (Studi Pelayanan Administrasi Kependudukan di Kantor Kelurahan Bandar selamat)
Lokasi : Kelurahan Bandar Selamat Kecamatan Medan Tembung

Demikian Surat selesai penelitian ini disampaikan atas perhatian dan kerja sama yang baik kami ucapkan terima kasih.

MUKTAR, SE
NIP. 19641231 198511 1 003

Tembusan :

1. Camat Medan Temb .ng.
2. Pertinggal.

MEDAN RUMAH KITA WUJUDKAN CIT-CITA KOTA MEDAN MENJADI KOTA YANG MDANI DAN RILIGIUS