



## Patologi Birokrasi Pada Pelayanan Administrasi Kependudukan di Kabupaten Takalar

**Risma Niswaty<sup>1</sup>, Irsyad Dhahri<sup>2</sup>, Novayanti Sophia Rukmana<sup>3</sup>, Andi Adhe Amalya<sup>4</sup>, Andi Bintang Syawal<sup>5</sup>**

Universitas Negeri Makassar  
Email: risma.niswaty@unm.ac.id

**Abstrak.** Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Takalar merupakan organisasi perangkat daerah yang dibentuk berdasarkan Peraturan Daerah Kabupaten Takalar Nomor 02 Tahun 2019 tentang Perubahan Atas Peraturan Daerah Kabupaten Takalar Nomor 07 Tahun 2016 Tentang Pembentukan Dan Susunan Perangkat Daerah. Disdukcapil Kabupaten Takalar sangat berperan penting dalam perencanaan, pelaksanaan penyelenggaraan pembangunan, dan pemerintahan guna pendataan kependudukan terselenggara secara optimal. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui patologi birokrasi dan faktor-faktor determinan penyebab terjadinya patologi pada pelayanan administrasi kependudukan di Kabupaten Takalar. Penelitian ini merupakan penelitian kualitatif dengan pendekatan deskriptif yang menggunakan teknik pengumpulan data observasi, wawancara dengan 8 informan dan dokumentasi. Hasil penelitian menunjukkan bahwa patologi birokrasi pada pelayanan administrasi kependudukan di Kabupaten Takalar disebabkan oleh rendahnya pengetahuan dan keterampilan para pegawai pelaksana berbagai kegiatan operasional serta perilaku birokrasi yang bersifat disfungsi atau negatif berupa ketidakdisiplinan dalam bekerja. Adapun faktor-faktor determinannya, yaitu penerapan Undang-undang yang berlaku dan pengawasan terhadap kinerja pegawai belum terlaksana secara maksimal. Penelitian ini dapat dijadikan sebagai acuan dalam penerapan pelayanan administrasi kependudukan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil karena penelitian-penelitian sebelumnya hanya terfokus pada patologi birokrasi pada pelayanan publik.

**Kata Kunci:** Patologi Birokrasi, Administrasi Kependudukan

### PENDAHULUAN

Pelayanan administrasi identik dengan kesan proses yang panjang dan berbelit-belit. Akibatnya, terkadang pelayanan administrasi mendapatkan momok yang membosankan dan melelahkan. Pada kenyataannya, memang pelayanan administrasi memiliki prosedur kerja yang berliku-liku, tidak efisien, sangat kaku, tidak transparan, cenderung lamban, hingga korupsi pada lingkungan pelayanan administrasi yang tidak jarang terjadi. Kecenderungan birokrasi dalam pelayanan pada masyarakat modern benar-benar dipandang memprihatinkan sehingga digambarkan adanya ramalan mengenai makin menggejala dan berkembangnya praktek-praktek birokrasi yang paling rasionalpun tidak bisa lagi dianggap sebagai kabar menggembirakan, melainkan justru menjadi pertanda malapetaka dan bencana baru yang menakutkan

(Peter & Meyer, 2000). Birokrasi di kebanyakan negara berkembang termasuk Indonesia cenderung bersifat *patrimonialistik* : tidak efisien, tidak efektif (*over consuming and under producing*), tidak objektif, menjadi pemarah ketika berhadapan dengan kontrol dan kritik, tidak mengabdikan kepada kepentingan umum, tidak lagi menjadi alat rakyat tetapi telah menjadi instrumen penguasa dan sering tampil sebagai penguasa yang sangat otoritatif serta represif. Meskipun sudah menjadi gejala yang sangat umum, ternyata pada setiap konteks sistem budaya masyarakat, secara empirik birokrasi dan birokratisasi terlihat dalam pola perilaku yang beragam (Islamy, 1992). Kondisi tersebut digambarkan sebagai penyakit birokrasi atau patologi birokrasi.

Istilah patologi seringkali digunakan dalam dunia kedokteran. Namun belakangan ini, patologi menjadi analogi di dunia politik untuk menggambarkan "penyakit" yang ada pada birokrasi kita sejak dahulu. Bahkan dari awal kemunculan istilah birokrasi, juga menyangkut persoalan patologi. Sebagaimana dibahas oleh Muhammad (2018) bahwa istilah birokrasi pertama kali diperkenalkan oleh Baron De Grimm dan dimunculkan oleh Vincent de Gourey melalui sepucuk surat pada tanggal 1 Juli 1764 yang berisi keluhan Gourey tentang pelayanan pemerintah yang melayani dirinya sendiri yang ia sebut sebagai *bureaumania*. Secara literer, birokrasi yang digunakan oleh de Gourey berasal dari kata *bureau* dalam bahasa Perancis yang berarti meja tulis di mana para pejabat bekerja di belakangnya (Albrow, 1970). Sejak kemunculan gagasan de Gourey tersebut istilah birokrasi kemudian digunakan secara luas dalam berbagai kamus politik di Eropa pada abad 18. Dalam surat tersebut, De Gouray (Albrow, 1970) saat itu mengemukakan bahwa: *"..sangat dikeluhkan para pejabat, para jurnalis, para sekretaris, para inspektur,, dan para Intendan yang diangkat bukannya memberikan keuntungan pada kepentingan umum, melainkan kepentingan umum justru terabaikan karena adanya pejabat..."*.

Penelitian ini mengacu pada bentuk patologi birokrasi menurut Sondang P. Siagian (1994), yaitu 1) Patologi yang timbul karena persepsi dan gaya manajerial para pejabat di lingkungan birokrasi, 2) Patologi yang disebabkan karena kurangnya atau rendahnya pengetahuan dan ketrampilan para pegawai pelaksana berbagai kegiatan operasional, 3) Patologi yang timbul karena tindakan para anggota birokrasi yang melanggar nama-nama hukum dan peraturan perundang-undangan yang berlaku, 4) Patologi yang dimanifestasikan dalam perilaku para birokrat yang bersifat disfungsional atau negatif, dan 5) Patologi yang merupakan akibat situasi internal dalam berbagai instansi dalam lingkungan pemerintahan. Melalui 5 indikator tersebut, peneliti ingin mengetahui patologi birokrasi dan faktor-faktor determinan penyebab terjadinya patologi pada pelayanan administrasi kependudukan di Kabupaten Takalar. Selain itu, manfaat penelitian ini yaitu 1) Menjadi masukan bagi pegawai dalam lingkup Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Takalar agar dapat menjadikan lembaganya sebagai pemberi layanan publik yang memuaskan bagi masyarakat, 2) Menjadi rujukan bagi pembuat kebijakan mengenai regulasi yang dapat mendorong

pencapaian tujuan pengembangan inovasi pelayanan, dan 3) Menjadi komparasi baru dan sebagai sumber data bagi peneliti-peneliti yang akan melakukan penelitian mengenai pelayanan publik, khususnya mengenai pelayanan kependudukan

## **METODE PENELITIAN**

Pendekatan penelitian yang digunakan adalah deskriptif dengan jenis penelitian kualitatif. Pendekatan deskriptif digunakan untuk memberikan gambaran tentang fenomena di lapangan, menerangkan hubungan, membuat prediksi dan mendapatkan makna serta implikasi dari suatu masalah yang ingin dipecahkan sesuai dengan kenyataan yang ada.

Teknik pengumpulan data yang dilaksanakan dimulai dari 1) Wawancara, untuk menggali informasi tentang patologi-patologi pada pelayanan administrasi kependudukan dan faktor determinan terjadinya patologi birokrasi pada pelayanan administrasi kependudukan di Kabupaten Takalar, 2) Observasi, berupa pengamatan terhadap proses perencanaan, pelaksanaan dan pengawasan dalam pelayanan administrasi kependudukan guna membuktikan kesesuaian antara hasil wawancara dan dokumentasi dengan fakta-fakta pada fokus penelitian, dan 3) Dokumentasi, berupa bahan informasi terkait penelitian seperti surat keputusan/ kebijakan Mendagri, laporan dan dokumen-dokumen lainnya yang menjelaskan patologi birokrasi pada pelayanan administrasi kependudukan yang telah dilakukan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Takalar.

Fokus penelitian mengacu pada bentuk patologi birokrasi menurut Sondang P. Siagian (1994), yaitu 1) Persepsi gaya manajerial para pejabat di lingkungan birokrasi, 2) Rendahnya pengetahuan dan keterampilan para pegawai pelaksana berbagai kegiatan operasional, 3) Tindakan pejabat yang melanggar hukum, 4) Perilaku birokrasi yang bersifat disfungsi atau negative, dan 5) Situasi internal berbagai instansi pemerintahan yang berakibat negatif terhadap birokrasi.

Teknik analisis data dilakukan sejak penelitian berlangsung hingga berakhirnya proses pengumpulan data. Teknik analisis data menggunakan model analisis Miles and Huberman dalam Sugiyono (2006), yaitu 1) Pengumpulan data, data yang diperoleh melalui observasi akan dianalisis secara reflektif atas seluruh pengamatan dan kesaksian langsung berupa penglihatan dan pengamatan terhadap patologi birokrasi, 2) Kondensasi data, data yang diperoleh dari hasil wawancara dengan informan akan dianalisis secara terstruktur yakni melalui editing data, kondensi data, pengkategorian data dan interpretasi serta pemaknaan data, 3) Penyajian data, setelah data disajikan karena masih ada data yang kurang maka pengumpulan data dilapangan dilakukann kembali sampai data menjadi lengkap, dan 4) Penarikan kesimpulan/ verifikasi, analisis disusun dan diarahkan pada fokus penelitian untuk disimpulkan dan kesimpulan harus diverifikasi selama penelitian berlangsung agar memudahkan pada kesimpulan akhir.

## HASIL DAN PEMBAHASAN

### Hasil Penelitian

Patologi birokrasi merupakan penyakit pada suatu birokrasi negara akibat perilaku para birokrat yang membuka peluang terjadinya penyimpangan. Patologi birokrasi muncul dengan berbagai macam gejala dan bentuknya telah menggerogoti sistem birokrasi pemerintahan. Berikut hasil penelitian terkait patologi birokrasi pada pelayanan administrasi kependudukan di Kabupaten Takalar.

#### a. Persepsi dan Gaya Manajerial Para Pejabat Dilingkungan Birokrasi

Persepsi dan gaya manajerial para pejabat birokrasi pada semua jenjang hirarki organisasi hendaknya bertumpu pada gaya yang demokratik. Artinya, pejabat birokrasi harus memiliki perilaku *altruisme* atau sikap memperhatikan dan mengutamakan kepentingan bersama. Jika persepsi dan gaya manajerial dilaksanakan tidak sesuai dengan prinsip-prinsip demokratik, maka akan menimbulkan penyimpangan. Hal demikian kadang kala dijumpai pada pelayanan administrasi kependudukan sehingga pelayanan profesional, responsifitas dan akuntabilitas hanya sekedar teori serta prakteknya jauh dari harapan masyarakat.

Bentuk penyimpangan yang marak terjadi pada lingkup administrasi kependudukan adalah Korupsi, Kolusi dan Nepotisme (KKN). Praktek korupsi, kolusi dan nepotisme sangat mengganggu terciptanya pelayanan yang baik kepada masyarakat sebab dapat memunculkan mal-administrasi. Undang-Undang Nomor 37 Tahun 2008 tentang Ombudsman Republik Indonesia Pasal 1 Ayat 3 menyatakan bahwa "Mal-administrasi adalah perilaku atau perbuatan melawan hukum, melampaui wewenang, menggunakan wewenang untuk tujuan lain dari yang menjadi tujuan wewenang tersebut, termasuk kelalaian atau pengabaian kewajiban hukum dalam penyelenggaraan pelayanan publik yang dilakukan oleh Penyelenggaran Negara dan Pemerintahan yang menimbulkan kerugian materiil dan/atau immaterial bagi Masyarakat dan orang perseorangan." Namun, korupsi, kolusi dan nepotisme sangat berkaitan dengan kekuasaan sehingga tidak sedikit masyarakat membayar sejumlah uang dan bekerjasama untuk memperoleh pelayanan yang mudah dan cepat.

Menyikapi sifat melawan hukum secara materiil dan immateriil di lingkungan birokrasi, maka Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Takalar melarang penerimaan sogokan dan permafakatan yang melanggar hukum dari pihak manapun. Selain tercela, pemberian pelicin dan kerja sama yang negatif dapat menyebabkan masyarakat berbuat sehendak hati dan tidak mematuhi Standar Operasional Prosedur (SOP) yang berlaku. Ibu ER selaku penerima layanan administrasi kependudukan, mengungkapkan bahwa:

Pegawai pelayanan administrasi kependudukan memberikan pelayanan secara gratis kepada masyarakat dan tidak menerima kerjasama yang melawan hukum. Berbeda dari tahun-tahun sebelumnya yang memberikan tarif dalam pelayanan.

Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Takalar memegang teguh slogan "Katakan tidak pada korupsi" dan menghindari kolusi guna mempererat persatuan, kerukunan dan rasa tanggungjawab terhadap sesama anggota masyarakat. Selain itu, Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Takalar juga tidak mengizinkan adanya praktik nepotisme atau pemberian perlakuan khusus kepada keluarga atau teman terdekat dalam pelayanan. Secara manusiawi, rasa kekeluargaan atau kedekatan secara emosional sangatlah penting namun sangat mengganggu proses pelayanan. Bapak AB selaku penerima layanan administrasi kependudukan di Kabupaten Takalar, mengungkapkan bahwa:

Pegawai pelayanan administrasi kependudukan memberikan pelayanan tanpa membedakan latar belakang masyarakat sehingga proses pelayanan berjalan secara tertib dan teratur. Pegawai Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil selalu menjaga kepercayaan masyarakat.

b. Rendahnya Pengetahuan dan Keterampilan Para Pegawai Pelaksana Berbagai Kegiatan Operasional

Pada pelayanan administrasi kependudukan, pengetahuan dan keterampilan pegawai pelayanan diukur dari tingkat kepuasan yang diberikan kepada masyarakat. Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63/Kep/M.PAN/7/2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik menyatakan bahwa "Ukuran keberhasilan penyelenggaraan pelayanan ditentukan oleh tingkat kepuasan penerima pelayanan yang dicapai apabila penerima pelayanan memperoleh pelayanan sesuai dengan yang dibutuhkan."

Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Takalar memiliki pegawai pelayanan administrasi dengan kualifikasi pendidikan yang mumpuni. Namun, fakta yang terjadi dilapangan menunjukkan bahwa pegawai belum mampu memberikan pelayanan yang baik. Daya tanggap yang redah digambarkan melalui hasil pelayanan dengan kebutuhan masyarakat tidak selaras. Ibu R selaku penerima layanan administrasi kependudukan mengungkapkan bahwa:

Pegawai pelayanan administrasi kependudukan belum mampu memberikan pelayanan secara profesional, tetapi banyak kemungkinan penyebab hal tersebut diantaranya pegawai tidak memahami tupoksinya, pegawai ditempatkan pada posisi yang tidak sesuai dengan keterampilannya, dan pegawai belum mampu beradaptasi dengan pekerjaannya.

Tingkat pengetahuan dan keterampilan pelayanan administrasi yang masih rendah menunjukkan kegagalan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Takalar dalam mewujudkan visi dan misinya. Rendahnya produktivitas mutu pelayanan tidak hanya disebabkan oleh rendahnya pengetahuan dan keterampilan pegawai pelayanan tetapi sangat dimungkinkan juga karena prosedur pelayanan yang berbelit-belit. Bapak JP selaku penerima layanan administrasi kependudukan mengungkapkan bahwa:

Masyarakat terkadang kebingungan karena blanko untuk pengajuan KTP dan KK sudah habis sehingga harus mengurusnya kembali di kelurahan. Hal ini sangat menguras waktu dan tenaga.

Pelayanan administrasi kependudukan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Takar menunjukkan bahwa Disdukcapil tersebut belum memiliki kewenangan penuh untuk menyelesaikan proses pelayanan. Artinya, Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Takalar masih melibatkan instansi lain sehingga beberapa masyarakat merasa kesulitan.

### c. Tindakan Pejabat yang Melanggar Hukum

Salah satu tindakan pejabat yang melanggar hukum pada pelayanan administrasi kependudukan adalah *mark up anggaran* atau penggemukan biaya pelayanan. Praktek *mark up* anggaran merupakan bagian dari tindak pidana korupsi. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 8 Tahun 2019 Pasal 2 tentang Pencegahan dan Pemberantasan Tindak Pidana Pencucian Uang menyatakan bahwa “Hasil tindak pidana adalah harta kekayaan yang diperoleh dari tindak pidana korupsi.”

Rician atau tarif pelayanan merupakan bagian dari proses pelayanan sehingga biaya pelayanan diatur oleh Undang-Undang. Namun, penggemukan biaya terkadang menarik bagi pejabat birokrasi sehingga menyebabkan masyarakat kesulitan menjangkau pelayanan secara wajar. Menyikapi hal tersebut, Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Takalar memberikan pelayanan secara gratis dan tidak memperkenankan adanya biaya tambahan. Bapak K selaku penerima layanan administrasi kependudukan, mengungkapkan bahwa:

Pelayanan secara gratis telah disampaikan melalui poster SOP jadi masyarakat tidak mengeluarkan biaya sepeserpun. Bapak Kepala Dinas juga akan memberikan sanksi berupa surat peringatan kepada pegawai yang memungut biaya pelayanan.

Sanksi bagi pejabat yang memungut biaya pelayanan juga termaktub dalam Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 24 Tahun 2013 tentang Perubahan Atas Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 Tentang Administrasi Kependudukan Pasal 95B yang menyatakan bahwa “Setiap pejabat pada desa/kelurahan, kabupaten, UPT Instansi Pelaksana yang memerintahkan dan/atau melakukan pungutan biaya kepada penduduk dalam pengurusan dan penerbitan dokumen kependudukan akan dipidana penjara paling lama 6 (enam) tahun dan/atau denda paling banyak Rp. 75.000.000,00 (tujuh puluh lima juta rupiah).” Pernyataan senada juga di sampaikan oleh bapak IF selaku penerima layanan administrasi di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Takalar yang mengungkapkan bahwa:

Setelah perubahan undang-undang, pelayanan administrasi kependudukan sudah gratis, tidak memungut biaya apapun. Masyarakat cukup menikmati pelayanan yang disediakan.

d. Perilaku Birokrasi yang Bersifat Disfungsional atau Negatif

Salah satu solusi dalam realisasi reformasi birokrasi pada institusi pemerintahan adalah peningkatan kedisiplinan pegawai pelayanan. Bentuk kedisiplinan meliputi kesopanan, keramahan dan tanggungjawab. Artinya pegawai pelayanan hendaknya memberikan pelayanan dengan teratur dan ikhlas.

Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Takalar menerapkan absensi elektronik sebagai upaya menghindari perilaku birokrasi yang tidak disiplin. Pelayanan dilaksanakan pada hari Senin- Jumat, mulai pukul 07.30 – 16.00 WITA. Namun, kenyataan dilapangan menunjukkan bahwa masih ada pegawai yang terlambat atau bolos pada jam kerja. Ibu FRI selaku penerima layanan administrasi kependudukan mengungkapkan bahwa:

Pegawai pelayanan masih belum disiplin. Kadang masyarakat harus menunggu pegawai yang bersangkutan jika belum ditempat sedangkan pelayanan seharusnya sudah tersedia. Akibatnya, masyarakat harus menunggu lagi.

Teknologi biometrik tidak memberikan jaminan 100% terhadap kedisiplinan pegawai Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Takalar. Hal ini menunjukkan bahwa tingkat tanggung jawab pegawai pelayanan kependudukan masih rendah dan lemahnya pengawasan dari atasan. Pernyataan dari ibu FRI juga di dukung oleh bapak H selaku penerima layanan administrasi yang mengungkapkan bahwa:

Masih ada beberapa pegawai pelayanan yang belum mampu menaati peraturan yang berlaku. Ada pegawai yang meninggalkan tempatnya sebelum jam istirahat, ada yang terlambat kembali selesai jam istirahat dan ada yang tidak kembali setelah jam istirahat. Hal ini juga yang menjadi penyebab keterlambatan waktu penyelesaian pelayanan.

Sikap kurang disiplin pegawai pelayanan administrasi kependudukan telah menyimpang dari aturan waktu kerja yang berlaku, yaitu 1) Senin – Kamis jam 07.30 – 16.00 WITA dan waktu istirahat jam 12.00 – 13.00 WITA, 2) Jum'at jam 07.30 – 16.30 WITA dan waktu istirahat jam 11.30 -13.00 WITA. Dengan demikian, seharusnya waktu kerja pegawai administrasi kependudukan adalah 7 jam dalam sehari dengan 1 jam istirahat.

e. Situasi Internal Berbagai Instansi Pemerintahan Yang Berakibat Negatif Terhadap Birokrasi

Penyelenggaraan pemerintahan yang efektif dan efisien merupakan tuntutan era dan sarat akan persaingan. Perkembangan inovasi-inovasi pelayanan dapat mempengaruhi situasi internal organisasi sehingga setiap pegawai pelayanan diwajibkan agar mampu menyesuaikan diri dalam segala kondisi. Hal ini tentu akan meningkatkan beban kerja bagi pegawai pelayanan administrasi.

Beban kerja merupakan sejumlah pekerjaan yang harus diselesaikan oleh seseorang dalam jangka waktu tertentu. Beban yang terlalu banyak ataupun terlalu sedikit dapat berakibat negatif bagi pegawai pelayanan. Jika beban kerja berlebihan maka akan berakibat stres secara fisik, sedangkan jika beban kerja terlalu sedikit maka akan menimbulkan rasa bosan terhadap pekerjaan.

Menghadapi situasi internal yang dapat berakibat fatal, Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Takalar mengambil tindakan berupa penempatan pegawai pelayanan berdasarkan usia dan kemampuannya. Pembagian tugas pokok dan fungsi yang tepat sasaran sangat berpengaruh terhadap produktivitas kerja pegawai. Bapak K selaku penerima pelayanan mengungkapkan bahwa:

Beban kerja yang diberikan kepada setiap pegawai pelayanan sudah sesuai tupoksi masing-masing. Namun, tanggung jawabnya dalam melaksanakan tugasnya masih tergolong kurang.

Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil telah memberikan porsi kerja yang sepadan bagi masing-masing pegawai pelayanan administrasi kependudukan. Dengan demikian, pegawai pelayanan akan terhindari dari tekanan dalam bekerja.

## **PEMBAHASAN**

Dari hasil penyajian data mengenai patologi birokrasi berdasarkan konsep Sondang P. Siagian (1994b), mengemukakan bahwa patologi bersumber pada lima masalah pokok, yaitu 1) Persepsi dan gaya manajerial para pejabat di lingkungan birokrasi, 2) Rendahnya pengetahuan dan keterampilan para pegawai pelaksana berbagai kegiatan operasional, 3) Tindakan pejabat yang melanggar hukum, 4) Perilaku birokrasi yang bersifat disfungsi atau negatif, 5) Situasi internal berbagai instansi pemerintahan yang berakibat negatif terhadap birokrasi.

Persepsi dan gaya manajerial para pejabat di lingkungan birokrasi pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Takalar tergolong bersih dan bebas dari Korupsi, Kolusi, dan Nepotisme (KKN) serta mal-administrasi. Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Takalar melarang keras adanya pemungutan liar dalam proses pelayanan sebab dapat mempersulit masyarakat dan sangat tidak sesuai dengan aturan yang berlaku. Berikut Undang-Undang yang mengatur tentang Korupsi, Kolusi, dan Nepotisme (KKN) di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Takalar.

**Tabel 1.** Undang-Undang Tentang Korupsi, Kolusi, dan Nepotisme (KKN)

Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 28 Tahun 1999 tentang Penyelenggaraan Negara Yang Bersih Dan Bebas Dari Korupsi, Kolusi, Dan Nepotisme	
Pasal 1 ayat 2	Pasal 1 ayat 3-5
Penyelenggaraan Negara yang bersih	1. Korupsi adalah tindak pidana sebagaimana dimaksud dalam ketentuan peraturan

adalah penyelenggaraan negara yang menaati asas-asas umum penyelenggaraan negara dan bebas dari praktek korupsi, kolusi, dan nepotisme serta perbuatan tercela lainnya	perundang-undangan yang mengatur tentang tindak pidana korupsi.
	2. Kolusi adalah pemufakatan atau kerjasama secara melawan hukum antar-penyelenggara negara atau antara penyelenggara negara dan pihak lain yang merugikan orang lain, masyarakat dan atau negara.
	3. Nepotisme adalah setiap perbuatan penyelenggara negara secara melawan hukum yang menguntungkan kepentingan keluarganya dan atau kroninya di atas kepentingan masyarakat, bangsa dan negara

Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 28 Tahun 1999 tentang Penyelenggaraan Negara Yang Bersih Dan Bebas Dari Korupsi, Kolusi, Dan Nepotisme Pasal 1 ayat 6 menyatakan bahwa "Asas umum pemerintahan negara yang baik adalah asas yang menjunjung tinggi norma kesusilaan, kepatutan, dan norma hukum untuk mewujudkan penyelenggaraan negara yang bersih dan bebas dari korupsi, kolusi, dan nepotisme" Demikian, hasil penelitian yang dilaksanakan oleh Ika Damayanti, et al. (2021) pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Surakarta yang menunjukkan bahwa strategi dalam mempertahankan zona integritas wilayah bebas korupsi tahun 2021 dapat dilakukan dengan beberapa cara, yaitu 1) Menciptakan inovasi-inovasi baru yang dapat menjawab tantangan perubahan zaman, 2) Meningkatkan kompetensi sumber daya manusia (SDM) melalui pelatihan yang sesuai dengan bidangnya masing-masing, 3) Memberikan pelayanan yang baik dan sesuai dengan harapan Masyarakat, dan 4) Meningkatkan pengawasan baik secara internal maupun eksternal.

Rendahnya pengetahuan dan keterampilan para pegawai pelaksana dalam kegiatan operasional pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Takalar tergolong belum maksimal. Pelayanan yang diberikan masih belum profesional sedangkan kualifikasi Pendidikan pegawainya telah memenuhi. Berikut pangkat atau golongan pegawai di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Takalar.

**Tabel 2.** Golongan Pegawai di Disdukcapil Kabupaten Takalar

No	Eselon	Jumlah
1	II/c	3
2	II/d	2
3	III/a	1
4	III/b	-
5	III/c	5
6	III/d	8

7	IV/a	7
8	IV/b	-
9	IV/c	1

Produktivitas pelayanan yang rendah merupakan suatu penyakit birokrasi yang hendaknya dihindari dan harus segera diberi penanganan. Produktivitas sangat berpengaruh terhadap proses pelaksanaan pelayanan sebab dapat menyebabkan pelayanan yang berbelit-belit. Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63/Kep/M.PAN/7/2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik meliputi "Kesederhanaan, kejelasan, kepastian waktu, akurasi, keamanan, tanggung jawab, kelengkapan sarana dan prasarana, kemudahan akses, kedisiplinan, kesopanan dan keramahan, serta kenyamanan." Senada dengan hasil penelitian Adi, et al (2022), menunjukkan bahwa keberadaan kompetensi memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja pegawai. Dengan demikian kompetensi yang mendukung merupakan harapan dalam setiap penyelenggaraan pelayanan publik.

Salah satu tindakan pejabat yang melanggar hukum berupa *mark up anggaran* atau penggemukan biaya merupakan bagian dari praktek korupsi. Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Takalar sebagai instansi pelayanan tidak memperkenankan adanya biaya dalam proses pelayanan. Berikut undang-undang yang mengatur tentang biaya pelayanan administrasi kependudukan di Kabupaten Takalar sebelum menjadi pelayanan yang "**Gratis**"

**Tabel 3.** Undang-Undang Tentang Biaya Pelayanan Administrasi Kependudukan di Kabupaten Takalar

<u>Peraturan Daerah Kabupaten Takalar Nomor 09 Tahun 2012 tentang Retribusi Jasa Umum Pasal 27, mengatur mengenai tarif retribusi pelayanan administrasi.</u>	
Struktur dan besarnya tarif retribusi penggantian biaya cetak KTP dan akta catatan sipil ditetapkan sebagai berikut:	
a. Pelayanan KTP	: Rp. 10.000
b. Kartu keterangan bertempat tinggal	
c. Kartu identitas kerja	: Rp. 10.000
d. Kartu penduduk sementara	
e. Kartu identitas penduduk musiman	: Rp. 10.000
f. Kartu keluarga	: Rp. 10.000
g. Kartu perkawinan	
h. Kartu perceraian	: Rp. 10.000
i. Akta pengesahan	
j. Pengakuan anak	: Rp. 5.000
h. Akta ganti nama bagi warga negara asing	
i. Akta kematian	: Rp. 50.000

Hal demikian juga telah di atur dalam Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 24 Tahun 2013 tentang Perubahan Atas Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 Tentang Administrasi Kependudukan Pasal 79A yang menyatakan bahwa

“Pengurusan dan penerbitan dokumen kependudukan tidak dipungut biaya.” Hal ini sejalan dengan penelitian yang dilaksanakan oleh Dikson Junus, et al (2023) yang menyatakan bahwa biaya pelayanan pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil sudah ditiadakan atau gratis.

Perilaku birokrasi yang bersifat disfungsional atau negatif dan masih terjadi hingga hari ini adalah masalah kedisiplinan. Meskipun Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Takalar telah menghadirkan *finger print* tetapi belum mampu menjadi teladan bagi instansi lainnya. Masih terdapat pegawai yang meninggalkan tanggungjawabnya pada jam kerja.

**Tabel 4.** Undang-Undang Tentang Hari Kerja dan Jam Kerja ASN

Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 21 Tahun 2023 Tentang Hari Kerja dan Jam Kerja Instansi Pemerintah dan Pegawai Aparatur Sipil Negara	
Pasal 4 ayat 1	Pasal 4 ayat 5
Jam kerja instansi pemerintah dan jam kerja pegawai ASN sebanyak 37 (tiga puluh tujuh) jam 30 (tiga puluh) menit dalam 1 (satu) minggu tidak termasuk jam istirahat.	Jam istirahat sebagaimana dimaksud pada ayat (1), yaitu: a. Hari jumat selama 90 (sembilan puluh) menit, dan b. Selain hari Jumat selama 60 (enam puluh) menit.

Hal ini menunjukkan bahwa pegawai pelayanan yang bekerja kurang dari ketentuan berarti telah melanggar norma-norma dan prinsip-prinsip yang berlaku. Hasil penelitian Syafira Zulkarnaen (2020) menyatakan bahwa untuk meningkatkan kedisiplinan kerja sebaiknya pimpinan perlu melakukan pengawasan secara berkala agar pegawai lebih disiplin dalam mematuhi peraturan jam kerja, pegawai juga harus menimbulkan rasa tanggung jawab dalam menaati peraturan dalam organisasi serta perlu adanya penambahan *finger print* setelah istirahat makan siang.

Situasi internal berbagai instansi pemerintahan yang berakibat negatif terhadap birokrasi yaitu beban kerja pegawai pelayanan administrasi. Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Takalar mengambil langkah yang bijak dalam mengatur beban kerja setiap pegawai pelayanan. Pembagian di laksanakan berdasarkan usia dan keterampilan pegawai pelayanan sehingga pelaksanaan analisis beban kerja telah tercapai. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Dan Reformasi Birokrasi republic Indonesia Nomor 1 Tahun 2020 tentang Pedoman Analisis Jabatan dan Analisis Beban Kerja menyatakan bahwa “Pelaksanaan analisis beban kerja pada hakekatnya diharapkan agar dapat terpenuhinya tuntutan kebutuhan untuk menciptakan efektivitas dan efisiensi serta profesionalisme sumber daya manusia aparatur yang memadai pada setiap instansi serta mampu melaksanakan tugas-tugas umum pemerintahan dan pembangunan secara lancar dengan dilandasi semangat

pengabdian kepada Masyarakat, bangsa dan negara." Hasil penelitian oleh Mutiara (2021) juga menunjukkan bahwa beban kerja berpengaruh terhadap kinerja pegawai. Dengan demikian analisis beban kerja dapat menjadi tolok ukur bagi pegawai pelayanan administrasi kependudukan dalam penyempurnaan system prosedur kerja dan manajemen lainnya.

## **KESIMPULAN**

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilaksanakan, disimpulkan bahwa Patologi birokrasi pada pelayanan administrasi Kependudukan di Kabupaten Takalar meliputi 1) Rendahnya pengetahuan dan keterampilan para pegawai pelaksana berbagai kegiatan operasional sehingga pelayanan yang diberikan tergolong belum maksimal, dan 2) Perilaku birokrasi yang bersifat disfungsional atau negative berupa ketidakdisiplinan dalam bekerja. Adapun faktor-faktor determinan yang mempengaruhi patologi birokrasi pada pelayanan administrasi kependudukan di Kabupaten Takalar adalah penerapan Undang-undang yang berlaku dan pengawasan terhadap kinerja pegawai belum dilaksanakan secara maksimal.

Saran dalam penelitian ini, yaitu 1) Untuk mewujudkan pelayanan yang sesuai harapan masyarakat maka dibutuhkan sumber daya manusia (SDM) yang berkualitas guna meningkatkan pelayanan prima pada dinas kependudukan dan pencatatan sipil Kabupaten Takalar, dan 2) Pengawasan terhadap kinerja pegawai membutuhkan inovasi-inovasi terbaru guna menertibkan penyimpangan-penyimpangan yang telah terjadi secara turun-temurun.

## **UCAPAN TERIMA KASIH**

Pada penyusunan laporan PNPB ini, terdapat banyak hambatan dan rintangan yang peneliti hadapi tetapi akhirnya dapat dilalui berkat adanya dukungan dari berbagai pihak baik secara moral maupun spiritual. Oleh karena itu, dengan segala kerendahan hati peneliti ingin menyampaikan terima kasih kepada semua pihak yang terkait, terutama:

1. Bapak Prof. Dr. Ir. H. Husain Syam, M.TP., IPU., ASEAN Eng. Selaku Rektor Universitas Negeri Makassar beserta staf atas segala bentuk pelayanannya.
2. Bapak Prof. Dr. Hamsu Abdul Gani, M.Pd. selaku Direktur Program Pascasarjana Universitas Negeri Makassar beserta Wakil Direktur yang telah memberikan izin dan persetujuan pengadaan penelitian.
3. Bapak Abdul Wahab Muji selaku Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Takalar atas kesediaannya menerima peneliti.
4. Bapak Dr. Nawir Rahman, S.E., M.Si atas segala bantuannya selama peneliti melaksanakan penelitian
5. Kepada para informan yang telah bersedia membantu dan berbagi informasi terkait judul yang peneliti angkat.



6. Semua pihak yang turut memberikan bantuan dalam penelitian, peneliti tidak sempat menyebutkan namanya satu persatu, semoga Allah Subhana Wata'ala memberikan balasan terhadap semua yang kita kerjakan Aamiin.

Penelitian ini merupakan dana hibah PNPB DIPA Universitas Negeri Makassar Nomor: SP DIPA-023.17.2.677523/2023. Tanggal 15 Februari 2023. Sesuai Surat Keputusan Rektor Universitas Negeri Makassar Nomor: 1027/UN36.11/LP2M/2023, tanggal 05 April 2023.

## REFERENSI

- [Kepmenpan RI]. Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor: 63/Kep/M.Pan/7/2003 Tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik (2003). Indonesia.
- [Permenpan RI]. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor: 1 Tahun 2010 Tentang Pedoman Analisis Jabatan Dan Analisis Beban Kerja (2020). Indonesia.
- [Perda]. Peraturan Daerah Kabupaten Takalar Nomor: 46 Tahun 2016 Tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi Serta Tata Kerja Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Takalar (2016). Indonesia.
- [Perda]. Peraturan Daerah Kabupaten Takalar Nomor: 09 Tahun 2012 Tentang Retribusi Jasa Umum (2012). Indonesia.
- Damayanti, I. (2020). Strategi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Surakarta Dalam Mempertahankan Zona Integritas Wilayah Bebas Korupsi Tahun 2021. *Solidaritas: Jurnal Ilmu-ilmu Sosial*, 6(1).
- DPR & Presiden Republik Indonesia. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 21 Tahun 2023 Tentang Hari Kerja Dan Jam Kerja Instansi Pemerintah Dan Pegawai Aparatur Sipil Negara (2023). Indonesia.
- DPR & Presiden Republik Indonesia. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 37 Tahun 2008 Tentang Ombudsman Republik Indonesia (2008). Indonesia.
- DPR & Presiden Republik Indonesia. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 28 Tahun 1999 Tentang Penyelenggaraan Negara Yang Bersih Dan Bebas Dari Korupsi, Kolusi, Dan Nepotisme (1999). Indonesia.
- DPR & Presiden Republik Indonesia. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 24 Tahun 2013 Tentang Perubahan Atas Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 Tentang Administrasi Kependudukan (2013). Indonesia.
- Haque, R., Harrop, & Breslin, S. (1998). *Comparative Government and Politics*. Macmillan.
- Islamy, I. (1992). *Prinsip-Prinsip Perumusan Kebijakan Negara*. Bumi Aksara.
- Junus, D., Sahi, N. A., Harun, N. I., & Purnamasari, S. L. (2023). Pembangunan Good Governance Melalui Citizen Charter Pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Gorontalo. *Jurnal Ilmiah Wahana Bhakti Praja*, 13(1), 98-112.
- KartoNomor, K. (2008). *Patologi Sosial*. Grafindo Persada.



- Kurnia, A., & Andi, A. (2020). Pengaruh Kompetensi Terhadap Kinerja Pegawai di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Tasikmalaya. *Jurnal Administrator*, 4(1), 1-1-.
- Peter, B., & Mayer, M. W. (2000). *Birokrasi dalam Masyarakat Modern*. Prestasi Pustakarya
- Siagian, S. P. (1994b). *Patologi Birokrasi: Analisis, Identifikasi dan Terapinya* (19th ed.). Ghalia Indonesia.
- Suhendra, K. (2006). *Peranan Birokrasi dalam Pemberdayaan Masyarakat*. STKSPRESS.
- Zulkarnaen, S., Lie, D., Efendi, E., & Simatupang, S. S. (2020). Analisis Pengaruh Disiplin Kerja Dan Karakteristik Individu Terhadap Kinerja Pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Pematangsiantar. *Maker: Jurnal Manajemen*, 6(2), 200-215.