

Patologi Birokrasi dalam Penyelenggaraan Pelayanan Publik Tingkat Kecamatan di Takalar

Sitti Ammas¹, Hasran², Bachtiar³, A. Fitriani⁴

^{1,2,3} Universitas Pejuang Indonesia (UPRI) Makassar, Indonesia

⁴ Universitas Muhammadiyah Sinjai, Indonesia

Email: sittiammas@gmail.com¹, hasran@gmail.com², bachtiarpasca@yahoo.com³, andif2721@gmail.com⁴

Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk mengidentifikasi dan menganalisis bentuk-bentuk patologi birokrasi dan pelayanan publik pada kantor camat di Kabupaten Takalar serta untuk mengidentifikasi dan menganalisis upaya mengatasi patologi birokrasi dan pelayanan publik tingkat kecamatan Kabupaten Takalar. Dalam penelitian ini menggunakan tipe penelitian deskriptif kualitatif, sementara pengumpulan data menggunakan teknik observasi, wawancara mendalam, dan studi pustaka. Hasil Penelitian menunjukkan bahwa pada umumnya kinerja birokrasi dalam menjalankan pelayanan publik pada tingkat kecamatan di Kabupaten Takalar dinilai belum maksimal. Bahkan terdapat kesenjangan informasi berupa masyarakat tidak mengetahui prosedur dan tata cara pelayanan, serta responsivitas aparat terhadap berbagai keluhan yang dialami oleh pengguna layanan.

Kata Kunci: Pembinaan; Patologi Birokrasi; Pelayanan Publik

Abstract

This study aims to identify and analyze the forms of bureaucratic pathology and public service at the sub-district office in Takalar Regency and to identify and analyze efforts to overcome the pathology of bureaucracy and public services at the sub-district level of Takalar Regency. In this study using a qualitative descriptive research type, while collecting data using observation techniques, in-depth interviews, and literature study. The research results show that in general the performance of the bureaucracy in carrying out public services at the sub-district level in Takalar Regency is considered not optimal. There is even an information gap in the form of the public not knowing the procedures and procedures for service, as well as the responsiveness of the apparatus to various complaints experienced by service users.

Keyword: Bureaucratic Pathology; Public Service

PENDAHULUAN

Birokrasi sebagai system organisasi yang terdiri dari aturan, prosedur, hierarki yang kompleks, memiliki tujuan untuk menyederikan layanan public kepada masyarakat dengan cara teratur, adil, dan efisien (Bennett & Rablen, 2021; Haning, 2018). Namun dalam praktiknya, birokrasi sering kali mengalami masalah yang menghambat pencapaian tujuan tersebut. Lambatnya proses pengambilan keputusan, korupsi dan penyalahgunaan kekuasaan, kurangnya responivitas terhadap kebutuhan masyarakat, terjadinya penggemukan birokrasi dan hambatan regulasi serta kurangnya inovasi dan pengembangan kemampuan merupakan wujud nyata atas terjadinya patologi birokrasi (Abdou, 2021; Besley et al., 2022; Cornell et al., 2020; Mustafa et al., 2022).

Patologi birokrasi dalam pelayanan publik mempengaruhi efektivitas dan kepercayaan masyarakat terhadap pemerintah dan institusi public (Handoyo et al., 2022; Martias, 2018; Palls, 2020). Jika ditinjau dalam perspektif yuridis, pada pasal 4 Undang-Undang Nomor 25

Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik menegaskan bahwa di dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat, sikap para aparatur pemerintah seperti kejujuran, cermat, dan disiplin yang tertuang dalam pasal 5 Undang-Undang Nomor 5 Tahun 2014 tentang Aparatur Sipil Negara (ASN) harus kita perhatikan juga, terlebih yang tidak kalah pentingnya kualitas pelayanan merupakan salah satu masalah yang mendapatkan perhatian serius oleh aparatur pemerintah (Alvarez, 2020; Nurhasanah & Yusnalia, 2019; Sitindjak, 2017; Wimpy, 2021).

Bahkan dalam teori, Weber melihat bahwa sistem kontrol yang hirarkis akan membatasi kebebasan manusia, keseragaman dalam tindakan dan prosedur yang rasional akan menghambat spontanitas, kreativitas dan inisiatif individu (Anggraeni, 2019). Model Weberian tentu sudah tidak tepat digunakan pada masa demokrasi yang cukup dinamis terutama di Indonesia (Wimpy, 2021). Selanjutnya istilah birokrasi sering kali dikaitkan dengan organisasi pemerintah, padahal birokrasi ciptaan Max Weber itu bias terjadi baik di organisasi pemerintah maupun organisasi non pemerintah. Dalam dunia pemerintahan konsep birokrasi dimaknai sebagai proses dan sistem yang diciptakan secara rasional untuk menjamin mekanisme dan sistem kerja yang teratur, pasti dan mudah dikendalikan (Handoyo et al., 2022; Syahril et al., 2021a).

Secara empiris terdapat beberapa penelitian terdahulu mengkaji patologi birokrasi dari berbagai sudut pandang, terutama dalam prakteknya pada level pemerintahan lokal, seperti birokrasi di intensi pemerintah daerah, kecamatan, kelurahan atau bahkan di desa-desa (Hamirul, 2017; Handoyo et al., 2022; Ismail, 2018; Kranke, 2022; Syahril et al., 2021a). Sehingga adalah alasan fundamental untuk mengkaji dan menganalisis lebih lanjut terkait dengan bagaimana dan seperti apa strategi penanggulangan Patologi Birokrasi terutama pada lingkup Pemerintahan Kecamatan kabupaten Takalar, Sulawesi Selatan.

LITERATURE REVIEW

Birokrasi

Birokrasi sebagai suatu system otoritas yang ditetapkan secara rasional oleh berbagai peraturan untuk mengorganisir pekerjaan yang dilakukan oleh banyak orang.

Sejalan dengan Fritz Morstein Marx, Ilmuwan administrasi dan politik Jerman-Amerika, berpendapat bahwa birokrasi adalah suatu tipe organisasi yang digunakan oleh pemerintah modern untuk melaksanakan tugas-tugasnya yang bersifat spesialis, dilaksanakan dalam sistem administrasi dan khususnya oleh aparatur pemerintah (Dahlström & Lapuente, 2022; Hattke et al., 2020; Sahide et al., 2019)

Peter M. Blau dan Charles H. Page, Sosiolog asal Amerika, berpendapat bahwa birokrasi adalah suatu tipe organisasi yang dimaksudkan untuk mencapai tugas-tugas administratif yang besar, yaitu dengan cara mengkoordinir secara sistematis pekerjaan yang dilakukan oleh banyak orang. Lain halnya dengan **Riant Nugroho Dwijowijoto, penulis buku berjudul Otonomi Daerah**, berpendapat bahwa birokrasi adalah suatu lembaga yang sangat kuat dengan kemampuan untuk meningkatkan kapasitas-kapasitas potensial terhadap hal-hal yang baik maupun buruk dalam keberadaannya sebagai instrument administrasi rasional yang netral pada skala yang besar (Keane & Wood, 2016; Lee & Van Ryzin, 2020; Luechinger et al., 2014; Qingmin, 2006; Vannoni et al., 2021).

Selanjutnya, yang disampaikan oleh Weber mengenai birokrasi. Pendapat Weber tentang "birokrasi rasional" berusaha memisahkan antara kantor dan sipemegang jabatan, kondisi yang tepat untuk pengangkatan dan kenaikan pangkat, hubungan otoritas yang disusun secara sistematis antara kedudukan, hak dan kewajiban yang diatur dengan tegas dan lain-lain). Istilah lain pada bidang pemerintahan yang berasal dari zaman Yunani kuno dan berkaitan dengan birokrasi antara lain, demokrasi, aristokrasi, teokrasi, monarki, dan lain-lain (Glinsner et al., 2019; Maben et al., 2006; Racko, 2017; Tanjung, 2013).

Patologi Birokrasi

Patologi birokrasi yang menyimpan dari aturan-aturan, ketentuan-ketentuan perundang-undangan, norma-norma yang berlaku dan nilai-nilai dalam birokrasi (Syahril et al., 2021b), pentingnya patologi yaitu agar mengetahui segala jenis penyakit yang bis adiderita oleh seseorang, persamaan itu juga tela hberlaku di dalam birokrasi (Yunas, 2020). Maknanya supaya semua biorokrasi pemerintahan negara dapat melawan bermacam-macam rintangan yang mungkin bias ada baik itu ekonomi, sosial, politik, teknologi dan kultur (Irwandi & Ilhamsyah, 2022; Martias, 2018; Sitindjak, 2017) .

Patologi birokrasi adalah penyakit dalam birokrasi Negara yang muncul akibat perilaku para birokrat dan kondisi yang membuka kesempatan untuk itu, baik yang menyangku tpolitis, ekonomis, social cultural dan teknologikal (Martias, 2018). Patologi birokrasi atau penyakit birokrasi adalah “hasil interaksi antara struktur birokrasi yang salah dan variable -variabel lingkungan yang salah”. 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 (Martias, 2018; Sitindjak, 2017; Tanjung, 2013; Yunas, 2020).

Pelayanan Publik

Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang pelayanan public mendefinisikan bahwa pelayanan public adalah kegiatan atau serangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan public yaitu setiap institusi penyelenggara Negara, korporasi, lembaga independen yang dibentuk berdasarkan undang-undang untuk kegiatan pelayanan publik, dan badan hukum lain yang dibentuk semata-mata untuk kegiatan pelayanan publik (Chen et al., 2020; Osborne & Strokosch, 2022) .

Pelaksanaan pelayanan public harus berdasarkan standar pelayanan sebagai tolok ukur yang dipergunakan sebagai pedoman penyelenggaraan pelayanan dan acuan penilaian kualitas pelayanan sebagai kewajiban dan janji penyelenggara kepada masyarakat dalam rangka pelayanan yang berkualitas, cepat, mudah, terjangkau, dan terukur (Miao et al., 2019). Pelayanan public diatur dalam Undang-Undang No. 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik, pengaturan ini dimaksud untuk memberikan kepastian hokum dalam hubungan antara masyarakat dan penyelenggara dalam pelayanan publik. Selain itu, pengaturan mengenai pelayanan public bertujuan agar terwujudnya batasan dan hubungan yang jelas tentang hak, tanggungjawab, kewajiban, dan kewenangan seluruh pihak yang terkait dengan penyelenggaraan pelayanan publik; agar terwujudnya system penyelenggaraan pelayanan publik yang layak sesua idengan asas-asas umum pemerintahan dan korporasi yang baik; agar terpenuhinya penyelenggaraan pelayanan public sesuai dengan peraturan perundang-undangan; dan agar terwujudnya perlindungan dan kepastian hokum bagi masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik (Enang et al., 2022; Meričková & Muthová, 2021; Ojasalo & Kauppinen, 2022; Osborne & Strokosch, 2022; Trischler et al., 2019).

METODOLOGI

Penelitian ini menggunakan pendekatan penelitian Kualitatif dengan menggunakan proses, prinsip, dan prosedur yang digunakan untuk mendekati permasalahan dan mencari jawabannya, dengan kata lain bahwa metode ini tidak mengandalkan bukti berdasarkan logika matematis, prinsip angka, atau metode statistik, akan tetapi pembicaraan yang sebenarnya, isyarat, dan tindakan sosial lainnya adalah bahan untuk analisis kualitatif (Creswell, 2018). Kalasifikasi data ada dua jenis yaitu data primer dan data sekunder, adapun teknik pengumpulan datanya dengan cara wawancara mendalam dan terbuka,

observasi langsung, dan telaan terhadap dokumen yang ada (Creswell, 2018). Fokus penelitian adalah Birokrasi dan Pelayanan Publik (Studi Patologi Birokrasi pada Kantor Camat) di Kabupaten Takalar. Penelitian ini dilakukan di tiga Kantor pemerintahan kecamatan yaitu Mangarabombang, Galesong Utara dan Pattallassang.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Patologi Birokrasi dalam Pelayanan Publik

Gejala patologi birokrasi telah lama menggerogoti sistem birokrasi pemerintahan di Kecamatan Mangarabombang, Patallassang dan Galesong Utara yang menyebabkan rendahnya kualitas pelayanan. Untuk mengkaji fenomena ini maka peneliti memfokuskan kajian pada dua aspek yaitu bentuk-bentuk patologi birokrasi dan upaya mengatasi patologi birokrasi dalam pelayanan publik di pemerintahan di Kecamatan Mangarabombang, Patallassang dan Galesong Utara.

Penyalahgunaan Wewenang dan Jabatan (Penyimpangan Prosedur)

Terkait dengan bentuk patologi di atas, informan yang berinisial "DN" salah seorang warga masyarakat Kecamatan Mangarabombang, mengatakan bahwa: Terkait hal ini, pengalaman kami saat menjadi pengguna layanan di Kecamatan melihatnya bahwa oknum pelayan masyarakat di kecamatan tidak menjalankan secara maksimal hal ini dibuktikan bahwa banyak yang datang tidak perlu mengurus langsung atau menunggu antrian tapi begitu datang dan duduk langsung didatangi oleh pegawai Kecamatan dan memberikan pelayanan khusus" (*Wawancara, 28 November 2022*). Sementara Informan dengan inisial "AR" salah seorang warga Kecamatan Patallassang memberikan keterangan sama dengan keterangan di atas bahwa: "Biasanya yang terlihat di birokrasi pemerintahan dalam memberikan pelayanan melampaui wewenang atau terkadang mencampur adukkan wewenang sehingga proses pelayanan terkesan lambat karena adanya pengaruh di atas, sehingga terkesan bahwa seharusnya pelayanan bisa diselesaikan dalam beberapa menit jadinya membutuhkan waktu beberapa hari". (*Wawancara, 29 November 2022*). Dengan demikian bahwa keterangan tersebut dapat dikatakan bahwa patologi birokrasi dalam bentuk penyimpangan prosedur akibat penyalahgunaan wewenang atau jabatan masih terjadi di Kecamatan Mangarabombang, Patallassang dan Galesong Utara. Meskipun demikian, bentuk patologi tersebut juga diakui oleh warga bahwa sudah berkurang, sehingga bentuk pelayanan pada umumnya cenderung baik dengan adanya standar prosedur pelayanan.

Nepotisme dan pungli

Pegawai sudah menunjukkan keramahan, kesopanan pada warga, ini terbukti dari pelayanan yang diberikan walaupun kadang kala ada perbedaan yang nampak namun pada dasarnya semua diberlakukan sama, itu tidak menjadi masalah selama masih bisa ditolerir, sehingga saya dapat beranggapan bahwa pelayanan yang diberikan pegawai di Kecamatan Mangarabombang ini sudah cukup baik, walaupun tidak seratus persen baik". (*Wawancara, 28 November 2022*). Ini berarti bahwa pelayanan yang diberikan oleh pegawai yang ada di Mangarabombang, masih harus ditingkatkan atau belum maksimal.

Hal yang sama juga diungkapkan seorang tokoh masyarakat yaitu Bapak dengan inisial "SS" warga Kecamatan Galesong Utara bahwa : Pada umumnya para pegawai di Kecamatan Galesong Utara sudah melayani warga masyarakat dengan dedikasi dan disiplin, mereka memiliki rasa malu apabila pelayanan yang diberikan kurang optimal, namun juga kadangkala ada saja oknum aparat yang pilih kasih dalam tata cara melayani warga masyarakat". (*Wawancara, 30 November 2022*). Ini menunjukkan bahwa pegawai yang ada di Kecamatan Galesong Utara, menerapkan sifat profesionalisme dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat dengan tujuan tidak membeda-bedakan dalam hal memberikan pelayanan kepada masyarakat. Hal ini juga relevan dengan hasil wawancara dengan seorang pegawai di Kecamatan Mangarabombang berinisial "FJ" mengatakan bahwa : "Saya rasa tidak ada aparat disini yang pilih kasih atau pandang bulu. Kami semua disini selalu memperlakukan masyarakat dengan sama tanpa ada perbedaan selama persyaratan

yang diperlukan telah terpenuhi, contohnya siapa yang lebih dulu datang tentunya dia yang akan dilayani terlebih dahulu, dan siapa yang sudah lengkap berkasnya sesuai persyaratan yang telah ditentukan, maka dia akan dilayani dan tentunya akan selesai dan tercapai apa yang dibutuhkannya, sehingga sekali lagi saya tegaskan tidak ada pegawai Kantor yang pilih kasih dalam melaksanakan tugas yang telah diberikan.” (Wawancara, 2 Desember 2022).

Rendahnya daya Tanggap

Berdasar hasil wawancara dengan salah satu masyarakat yang melakukan pengurusan Kartu Keluarga di Kecamatan Galesong Utara, dengan inisial “MG” mengatakan bahwa : “Saya datang untuk meminta pelayanan pengurusan Kartu Keluarga untuk memasukkan nama anak kedua saya, pada saat itu saya datang menghadap pada salah satu pegawai di Kecamatan Galesong Utara yang ada, saya diminta untuk duduk menunggu untuk dipanggil, namun saya mengamati keadaan sekitar tidak ada satupun masyarakat yang meminta pelayanan kecuali saya, saya kemudian menanyakan kepada petugas tersebut kenapa saya harus menunggu, sedangkan tidak ada orang lain selain saya, dengan nada yang agak tinggi petugas tersebut mengatakan bahwa saya harus menunggu karena dia sedang menyelesaikan tugas lain, berdasarkan pengalaman tersebut saya menilai bahwa pelayanan yang dilakukan oleh pegawai Kecamatan Galesong Utara belum maksimal”. (Wawancara, 19 Desember 2022). Ini menunjukkan bahwa masih adanya pegawai di Kecamatan Galesong Utara yang kurang cakap dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat, hal seperti ini seharusnya tidak dilakukan dengan alasan yang tidak dipahami oleh masyarakat.

Selanjutnya peneliti mewawancarai salah seorang warga Kecamatan Patallasang yang berinisial “SM” mengatakan bahwa: “Pada saat saya datang ke Kecamatan Patallasang untuk mengurus kartu tanda penduduk, pada saat itu ada beberapa orang masyarakat yang sedang menunggu untuk meminta pelayanan di kantor, saya melihat hanya satu orang pegawai saja yang melayani masyarakat, sedangkan ada beberapa orang pegawai yang hanya duduk berbincang-bincang, padahal seharusnya memberikan pelayanan kepada kami (Wawancara, 21 Desember 2022).

Pelayanan yang berbelit-belit

Salah satu warga Kecamatan Patallasang yang berisial “AR” mengungkapkan bahwa : “Saya menilai bahwa kemampuan pegawai dalam melaksanakan pelayanan administrasi kependudukan pada umumnya sama, akan tetapi dalam mengarahkan atau menjelaskan tentang prosedur kepada warga kurang, ini disebabkan kemampuan pegawai berbeda - beda, seperti dapat saya contohkan pengarahan atau penjelasan untuk tata cara mempersiapkan berkas yang menjadi persyaratan pembuatan KTP masih sulit diterima karena penjelasan yang diberikan oleh aparat agak berbelit- belit”. (Wawancara, 21 Desember 2022). Ini menunjukkan bahwa pegawai di Kecamatan Patallasang rata-rata memiliki kemampuan yang sama dalam hal memberikan pelayanan, namun masih kurang mampu memberikan penjelasan kepada masyarakat dengan bahasa yang mudah dimengerti.

Hal senada juga disampaikan oleh salah seorang warga Kecamatan Mangarabombang yang berinisial “DN” mengungkapkan bahwa: “Saya melihat para pegawai di Kecamatan Mangarabombang tentunya memiliki kemampuan yang berbeda-beda dalam melakukan pelayanan, saya berpendapat bahwa dari latar belakang pendidikan masing-masing pegawai yang ada juga turut mempengaruhi, sebab ada yang terampil dan cukup cepat tetapi ada juga yang lamban sehingga hasil dari pelayanan yang diberikanpun akan berbeda - beda sesuai dengan keahlian dari masing-masing pegawai”. (Wawancara, 21 Desember 2022).

Mal administrasi

Menurut informan berinisial "DN", yang datang di Kecamatan Magarabombang untuk mengurus KTP tetapi tidak mendapatkan pelayanan yang maksimal, mengatakan: "Saya mengaku kecewa karena sudah mengambil nomor antrian sejak pagi, dan ternyata saya dilayani setelah jam istirahat dengan alasan jaringan offline, hal ini menandakan pelayanan pembuatan KTP kurang maksimal." (Wawancara, 21 Desember 2022). Ini menunjukkan bahwa hal tersebut sangat sering menghambat atau memperlambat dalam memberikan pelayanan khususnya pembuatan KTP kepada masyarakat. Demikian juga apa yang dikatakan oleh informan berinisial "SM" salah seorang warga Kecamatan Patallasang, yang mengatakan bahwa: "Pelayanan di Kecamatan Patallasang benar telah mengikuti langkah-langkah yang sudah ditentukan sebelumnya waktu dia memberikan pelayanan, hanya saja kadang-kadang para pegawai mengulur-ulur waktu atau menunda dalam menyelesaikan administrasi atau kasus masyarakat dengan alasan-alasan yang seringkali terbilang tidak jelas. Padahal waktu penyelesaian di tempat-tempat administrasi tersebut sudah ditentukan". (Wawancara, 21 Desember 2022).

Upaya Mengatasi Patologi

Upaya mengatasi patologi birokrasi itu sendiri pada hakekatnya adalah pemberian pelayanan prima kepada masyarakat yang merupakan perwujudan kewajiban aparatur pemerintah sebagai abdi masyarakat. Namun kondisi yang terjadi di masyarakat menunjukkan bahwa pelayanan publik belum sepenuhnya berjalan optimal dan masih ditemui hambatan - hambatan di lapangan. Adapun upaya mengatasi patologi pelayanan publik dalam penelitian ini dilakukan dengan dua strategi, yaitu strategi ofensif dan defensif. Strategi ofensif adalah strategi menyerang dimana strategi tersebut menyang langsung kepada individu yang ada di Kantor Kecamatan Pitumpanua supaya mampu membuat pegawai yang ada di dalam Kantor Kecamatan Pitumpanua bisa merealisasikan sistem agar berjalan dengan lancar dan baik. Ada 2 aspek dari strategi ofensif ini yaitu yaitu pendekatan teman kerja dan pendekatan kekeluargaan kedua pendekatan ini hampir sama saja.

Berdasarkan wawancara dengan "SU" Kepala Kantor Kecamatan Mangarabombang terkait strategi pendekatan teman kerja bahwa: "Untuk pendekatan teman kerja itu sebagian pegawai dan staff ketika ada yang melakukan pelanggaran itu akan di tanyai misalkan contoh terlambat kami pegawai lainnya akan menanyai pegawai yang melakukan pelanggaran kenapa terlambat, di ajak bicara dan dimintai alasannya"(Wawancara, 27 Desember 2022).

Wawancara kembali dilakukan dengan Sekertaris Kecamatan Mangarabombang yang berinisial "AA" terkait dengan strategi pendekatan teman kerja bahwa: "Untuk strategi pendekatan teman kerja disini kami pegawai semuanya saling berkomunikasi satu sama lainnya agar tidak terjadi kesalahan untuk setrateginya sendiri itu dalam pendekatan teman kerja kami disini saling menegur ketika ada seseorang pegawai yang melakukan pelanggaran baik itu pegawai tetap honorer kami pegawai akan memberikan teguran langsung dan menemuinya untuk berbicara dengan pegawai yang melakukan pelanggaran" (Wawancara, 27 desember 2022).

Berdasarkan hasil wawancara di atas dapat di analisis bahwa, untuk strategi pendekatan teman kerja itu sudah terlaksana dengan baik, karena dengan tidak adanya pegawai yang saling menegur satu sama lainnya akan menjadi masalah terhadap Kantor Kecamatan Pitumpanua akan sulit bagi pegawai supaya terhindar dari yang namanya patologi.

Berdasarkan hasil wawancara dengan Kepala Kantor Kecamatan Galesong Utara yang berinisial "IS" terkait dengan strategi kekeluargaan bahwa: "Kalau strategi pendekatan kekeluargaannya sendiri itu lebih kearah musyawarah dan kepala seksi yang ada di Kantor itu menangani setiap anggotanya yang melakukan pelanggaran agar tidak terulang kembali" (Wawancara, 30 Desember 2022).

Strategi Defensif

Berdasarkan wawancara dengan Kepala Kantor Kecamatan Galesong Utara yang berinisial "IS" terkait dengan sanksi ringan: "Masalah sanksi ringan yang kami berikan kepada pegawai itu berupa teguran tertulis jika sudah diberikan teguran tertulis beberapa kali kami akan menaikkan sanksi ringan menjadi sanksi sedang berupa penundaan kenaikan pangkat selama 1 tahun dan itu sudah di atur oleh peraturan pemerintah RI NO. 53 Tahun 2010" (Wawancara, 30 Desember 2022).

Wawancara kembali dilanjutkan dengan Sekertaris Kantor Kecamatan Galesong Utara yang berinisial "StN" terkait dengan sanksi ringan bahwa: "mengenai sanksi ringan yang diberikan pegawai kami belum terlalu untuk memberikan sanksi karena kami menjunjung tinggi yang namanya (sipakatau) atau dalam artian memanusiaikan manusi baimana kita menghargai usaha yang telah dibuatnya ini untuk yang honorer tapi lain lagi ceritanya yang PNS (Pegawai Negeri Sipil) kami tetap memberikan sanksi berupa teguran tertulis dan jika PNS disini da yang tidak naik ke Kantor selama beberapa bulan kami berikan sanksi berupa pemecatan tidak terhormat atau penundaan kenaikan gaji atau bahkan kami mencari penggantinya (Wawancara, 30 Desember 2022).

KESIMPULAN

Pelayanan yang bersifat diskriminatif, menunjukkan sikap bahwa kepedulian dimana sebahagian warga sudah puas akan kesamaan dan tidak ada pilih kasih dalam hal pelayanan yang diterima akan tetapi tentunya masih ada yang harus diperbaiki dalam system pelayanan tersebut. Daya tanggap (responsivitas) aparat terhadap berbagai keluhan yang dialami oleh pengguna layanan, bahkan terkesan segala kritik dan saran yang diarahkan kepada para aparat hanya direspon dengan bahasa-bahasa diplomatis. Pelayanan publik masih ada yang berbelit-belit, tetapi anggapan itu ditepis oleh pihak Kecamatan Mangarabombang, Patallassag dan Galesong Utara disebabkan karena masyarakat tidak mengetahui prosedur dan tata cara pelayanan. Penyelenggaraan administrasi di Kecamatan Mangarabombang, Patallassag dan Galesong Utara bukan hanya disebabkan oleh rendahnya inisiatif para petugas pelayanan, tetapi juga terhambat oleh informasi pejabat untuk mengambil keputusan masih sangat rendah.

Strategi yang dilakukan untuk mengatasi patologi birokrasi, yaitu: Strategi offensif di Kantor Kecamatan Mangarabombang, Patallassag dan Galesong Utara sudah dalam kategori yang baik, tapi masih ada sebagian pegawai yang tidak melaksanakan strategi tersebut dilihat dari 2 indikator strategi offensifnya yang meliputi, pendekatan teman kerja dan pendekatan kekeluargaan. Dalam pendekatan teman kerja ini masih ada pegawai yang tidak melaksanakan strategi tersebut sehingga pegawai yang melakukan patologi merasa tidak berat karena tidak ada yang menegurnya. Mengenai dalam hal pendekatan kekeluargaannya itu sudah tergolong berjalan dengan baik dilihat dari kepala seksinya sendiri itu melakukan evaluasi anggotanya selama seminggu apa saja yang menjadi kekurangannya dalam melaksanakan tugasnya dan bila melakukan patologi kepala seksinya itu lebih mengutamakan yang namanya (Sipakainge) dalam artian saling mengingatkan. Strategi defensif di Kantor Kecamatan Mangarabombang, Patallassag dan Galesong Utaraterbagimenjadi 3 jenisanksi (1) sanksiringan, (2) sanksisedang, (3) sanksi berat dalam hal sanksi yang diberikan kepada pegawai yang melakukan patologi itu sudah berjalan dengan baik akan tetapi dalam hal sanksi sedang dan sanksi berat itu masih dalam tahap pembakuat karena belum adanya pegawai yang diberikan sanksi sedang dan berat. Dan untuk sanksi ringannya sendiri itu sudah berjalan dengan baik karena sudah ada yang menerima sanksi ringan tersebut berupa teguran secara tertulis kepada pegawai yang melakukan Patologi yang sudah dalam kategori sering dilakukan.

REFERENSI

- Abdou, A. M. (2021). Good governance and COVID-19: The digital bureaucracy to response the pandemic (Singapore as a model). *Journal of Public Affairs*. <https://doi.org/10.1002/pa.2656>
- Alvarez, J. E. (2020). The WHO in the Age of the Coronavirus. *American Journal of International Law*. <https://doi.org/10.1017/ajil.2020.70>
- Anggraeni, D. (2019). Bureaucratic Reform in the Empirical Perspective and Pathology. *International Journal of Kybernology*. <https://doi.org/10.33701/ijok.v3i2.588>
- Bennett, J., & Rablen, M. D. (2021). Bribery, hold-up, and bureaucratic structure. *Economic Inquiry*. <https://doi.org/10.1111/ecin.12985>
- Besley, T., Burgess, R., Khan, A., & Xu, G. (2022). Bureaucracy and Development. In *Annual Review of Economics*. <https://doi.org/10.1146/annurev-economics-080521-011950>
- Chen, J., Walker, R. M., & Sawhney, M. (2020). Public service innovation: a typology. *Public Management Review*. <https://doi.org/10.1080/14719037.2019.1645874>
- Cornell, A., Knutsen, C. H., & Teorell, J. (2020). Bureaucracy and Growth. *Comparative Political Studies*. <https://doi.org/10.1177/0010414020912262>
- Dahlström, C., & Lapuente, V. (2022). Comparative Bureaucratic Politics. In *Annual Review of Political Science*. <https://doi.org/10.1146/annurev-polisci-051120-102543>
- Enang, I., Asenova, D., & Bailey, S. J. (2022). Identifying influencing factors of sustainable public service transformation: a systematic literature review. *International Review of Administrative Sciences*. <https://doi.org/10.1177/0020852319896399>
- Glinsner, B., Sauer, B., Gaitsch, M., Penz, O., & Hofbauer, J. (2019). Doing gender in public services: Affective labour of employment agents. *Gender, Work and Organization*. <https://doi.org/10.1111/gwao.12263>
- Hamirul, H. (2017). Patologi Birokrasi Yang Dimanifestasikan Dalam Perilaku Birokrat Yang Bersifat Disfungsional. *Otoritas: Jurnal Ilmu Pemerintahan*. <https://doi.org/10.26618/ojip.v7i1.330>
- Handoyo, B. D., Arisyahidin, A., & Daroini, A. (2022). Identifikasi Patologi Birokrasi Guna Mewujudkan Good Governance Di Kantor Kelurahan Pemerintah Kota Kediri. *REVITALISASI*. <https://doi.org/10.32503/revitalisasi.v11i2.3217>
- Haning, M. T. (2018). Reformasi Birokrasi di Indonesia: Tinjauan Dari Perspektif Administrasi Publik. *Jurnal Analisis Kebijakan Dan Pelayanan Publik*.
- Hattke, F., Hensel, D., & Kalucza, J. (2020). Emotional Responses to Bureaucratic Red Tape. *Public Administration Review*. <https://doi.org/10.1111/puar.13116>
- Irwandi, I., & Ilhamsyah, F. (2022). Analisis Penerapan Birokrasi Antikorupsi di Badan Pertanahan Nasional Nagan Raya. *Journal of Public Service*. <https://doi.org/10.35308/jps.v2i1.5168>
- Ismail, I. (2018). Pemetaan Patologi Birokrasi dalam Pelayanan Izin Mendirikan Bangunan (Imb) Di Kota Makassar. *Jurnal Ilmiah Administrasita'*.
- Keane, C., & Wood, S. (2016). Bureaucratic Politics, Role Conflict, and the Internal Dynamics

- of US Provincial Reconstruction Teams in Afghanistan. *Armed Forces and Society*.
<https://doi.org/10.1177/0095327X15572113>
- Kranke, M. (2022). Pathologies of a Different Kind: Dysfunctional Interactions between International Organizations. *Global Studies Quarterly*.
<https://doi.org/10.1093/isagsq/ksab038>
- Lee, D., & Van Ryzin, G. G. (2020). Bureaucratic reputation in the eyes of citizens: an analysis of US federal agencies. *International Review of Administrative Sciences*.
<https://doi.org/10.1177/0020852318769127>
- Luechinger, S., Schelker, M., & Stutzer, A. (2014). Governance, bureaucratic rents, and well-being differentials across US states. *Oxford Economic Papers*.
<https://doi.org/10.1093/oep/gpt006>
- Maben, J., Latter, S., & Clark, J. M. (2006). The theory-practice gap: Impact of professional-bureaucratic work conflict on newly-qualified nurses. *Journal of Advanced Nursing*.
<https://doi.org/10.1111/j.1365-2648.2006.03939.x>
- Martias, E. (2018). Bureaucratic Pathology in Government Administration :An analysis. *Jurnal Teori Dan Riset Administrasi Publik*. <https://doi.org/10.24036/j-trap.v1i2.33>
- Meričková, B. M., & Muthová, N. J. (2021). Innovative concept of providing local public services based on ict. *NISPAcee Journal of Public Administration and Policy*.
<https://doi.org/10.2478/nispa-2021-0006>
- Miao, Q., Eva, N., Newman, A., & Schwarz, G. (2019). Public service motivation and performance: The role of organizational identification. *Public Money and Management*.
<https://doi.org/10.1080/09540962.2018.1556004>
- Mustafa, G., Solli-Sæther, H., Bodolica, V., Håvold, J. L., & Ilyas, A. (2022). Digitalization trends and organizational structure: bureaucracy, ambidexterity or post-bureaucracy? *Eurasian Business Review*. <https://doi.org/10.1007/s40821-021-00196-8>
- Nurhasanah, N., & Yusnalia, Y. (2019). Studi Patologi Birokrasi Dalam Pelayanan Administrasi Kependudukan Di Kantor Kecamatan Jekan Raya Kota Palangka Raya. *Pencerah Publik*. <https://doi.org/10.33084/pencerah.v6i1.940>
- Ojasalo, J., & Kauppinen, S. (2022). Public Value in Public Service Ecosystems. *Journal of Nonprofit and Public Sector Marketing*. <https://doi.org/10.1080/10495142.2022.2133063>
- Osborne, S. P., & Stokosch, K. (2022). Participation: Add-on or core component of public service delivery? *Australian Journal of Public Administration*.
<https://doi.org/10.1111/1467-8500.12536>
- Palls, A. (2020). The Influence of Bureaucratic Pathology on Employee Performance in E-Ktp Servers in the Department Of Population and Civil Registration of Bandung City. *Journal of Economic Empowerment Strategy (JEES)*. <https://doi.org/10.30740/jees.v3i2.78>
- Qingmin, Z. (2006). The bureaucratic politics of US Arms sales to Taiwan. *Chinese Journal of International Politics*. <https://doi.org/10.1093/cjip/pol016>
- Racko, G. (2017). Values of Bureaucratic Work. *Sociology*.
<https://doi.org/10.1177/0038038515604106>

- Sahide, M. A. K., Fisher, M. R., Maryudi, A., Wong, G. Y., Supratman, S., & Alam, S. (2019). The bureaucratic politics of conservation in governing land conflict: A typology of capacities. *MethodsX*. <https://doi.org/10.1016/j.mex.2019.10.022>
- Sitindjak, V. (2017). Konsep reformasi birokrasi. *Badan Pengembangan Sumber Daya Manusia Provinsi Jawa Barat*.
- Syahril, S., Thaha, R., & Rusli, A. M. (2021a). Disfunctions of Bureaucracy dan Mal-Administrasi Pemerintah dalam Pengelolaan Sampah di Kabupaten Sinjai. *PERSPEKTIF*. <https://doi.org/10.31289/perspektif.v10i2.4730>
- Syahril, S., Thaha, R., & Rusli, A. M. (2021b). Patologi Birokrasi Pengelolaan Sampah di Kabupaten Sinjai. *Perspektif*.
- Tanjung, I. (2013). Kearifan Lokal dan Pemberantasan Korupsi dalam Birokrasi. *MIMBAR, Jurnal Sosial Dan Pembangunan*. <https://doi.org/10.29313/mimbar.v29i1.375>
- Trischler, J., Dietrich, T., & Rundle-Thiele, S. (2019). Co-design: from expert- to user-driven ideas in public service design. *Public Management Review*. <https://doi.org/10.1080/14719037.2019.1619810>
- Vannoni, M., Ash, E., & Morelli, M. (2021). Measuring Discretion and Delegation in Legislative Texts: Methods and Application to US States. *Political Analysis*. <https://doi.org/10.1017/pan.2020.9>
- Wimpy, C. (2021). Political Failure and Bureaucratic Potential in Africa. *Korean Journal of Policy Studies*. <https://doi.org/10.52372/kjps36402>
- Yunas, N. S. (2020). Implementasi e-Government dalam Meminimalisasi Praktik Rent Seeking Behaviour pada Birokrasi Pemerintah Kota Surabaya. *Matra Pembaruan*. <https://doi.org/10.21787/mp.4.1.2020.13-23>