



INNOVATIVE: Journal Of Social Science Research

Volume 3 Nomor 5 Tahun 2023 Page 9896-9904

E-ISSN 2807-4238 and P-ISSN 2807-4246

Website: <https://j-innovative.org/index.php/Innovative>

## Pencegahan Patologi Birokrasi Melalui Reformasi Administrasi Pelayanan Publik di Kelurahan Duren Jaya Kecamatan Bekasi Timur, Kota Bekasi

Siti Khairiyah<sup>1✉</sup>, Evi Priyanti<sup>2</sup>

Ilmu Pemerintahan, Universitas Singaperbangsa Karawang

Email : [1910631180119@student.unsika.ac.id](mailto:1910631180119@student.unsika.ac.id)<sup>✉</sup>

### Abstrak

Patologi birokrasi terbilang bukan sesuatu yang baru, namun sudah terpelihara sejak lama. Proses patologi birokrasi dapat terjadi pada tingkat pemerintah atas maupun tingkat pemerintah bawah, salah satunya Kelurahan. Patologi birokrasi tidak hanya pada struktur organisasi atau proses yang berbelit-belit saja, namun dapat dari kemampuan atau perilaku aparatur yang tidak professional. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pelaksanaan reformasi administrasi pelayanan publik dan bagaimana pencegahan patologi birokrasi di Kelurahan Duren Jaya, Kota Bekasi. Penelitian ini menggunakan metode penelitian kualitatif deskriptif, dengan menggunakan teknik wawancara dan dokumentasi serta studi literatur. Hasil penelitian menunjukkan bahwa dimensi kelembagaan dan sumber daya manusia pada pelaksanaan reformasi administrasi pelayanan publik dapat dibilang belum efektif karena masih terdapat permasalahan. Namun pada sisi pencegahan patologi sudah dapat dikatakan efektif karena berkurangnya pengaduan dari masyarakat terkait isu kinerja pihak Kelurahan Duren Jaya.

Kata Kunci: *Patologi Birokrasi, Pelayanan Publik, Reformasi Birokrasi*

## Abstract

Bureaucratic pathology is not something new, but has been maintained for a long time. The process of bureaucratic pathology can occur at the upper government level or at the lower government level, one of which is the sub-district. Bureaucratic pathology is not only due to convoluted organizational structures or processes, but can also result from the unprofessional abilities or behavior of officials. This research aims to determine the implementation of public service administration reform and how to prevent bureaucratic pathology in Duren Jaya Village, Bekasi City. This research uses descriptive qualitative research methods, using interview and documentation techniques as well as literature studies. The research results show that the institutional dimensions and apparatus resources in the implementation of public service administration reform can be said to have not been effective because there are still problems. However, in terms of preventing pathology, it can be said to be effective because there have been fewer complaints from the public regarding performance issues of the Duren Jaya Subdistrict.

Keywords: *Bureaucratic Pathology, Public Services, Bureaucratic Reform*

## PENDAHULUAN

Keberadaan pemerintahan dan pemerintah adalah suatu urgensi bagi proses kehidupan bermasyarakat yang pada dasarnya untuk mengatur dan melindungi masyarakat agar senantiasa aman dan tertib. Dalam memberikan pelayanan, birokrasi publik memberikan pelayanan secara imperatif agar memperoleh kepatuhan akan pelayanan masyarakat. Dengan begitu pelayanan birokrasi pemerintah menjadi formal, hierarki dan rasional (Sawir, 2020).

Salah satu ukuran dalam kinerja birokrasi yaitu kualitas layanan. Kepuasan terhadap kualitas pelayanan dapat diperoleh masyarakat melalui media massa ataupun diskusi publik. Dengan mudahnya akses tersebut menjadi satu ukuran kinerja organisasi publik yang mudah dipergunakan. Penyelenggaraan administrasi negara dengan lahirnya Undang-Undang Nomor 23 tahun 2014 Tentang Pemerintahan Daerah menjadikan fungsi pelayanan publik dapat dilakukan dengan penuh perhatian untuk merespons kepentingan masyarakat di setiap daerah.

Pelayanan publik dapat diartikan sebagai pemberian layanan keperluan orang atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan. Pemerintah pada hakikatnya adalah pelayanan kepada masyarakat, karenanya birokrasi publik berkewajiban dan bertanggung jawab untuk memberikan layanan yang baik dan profesional (Irsan, 2012).

Dengan adanya birokrasi diharapkan dapat mewujudkan suatu tata pemerintahan yang mampu menumbuhkan kepercayaan publik. Karena pada akhirnya pelayanan publik akan menciptakan kepercayaan publik dan tidak hanya sekadar melaksanakan kekuasaan, tetapi juga mempunyai tujuan moral yang menghargai hak-hak masyarakat. Namun tidak sedikit

pandangan negatif mengenai birokrasi publik terkait ketidakpuasan masyarakat terhadap kualitas layanan yang diterima.

Santoso (1997) mengklasifikasikan berbagai macam pengertian yang sering muncul dalam istilah birokrasi, yaitu birokrasi rasional, birokrasi netral, dan birokrasi penyakit atau patologi birokrasi. Patologi birokrasi dalam perspektif perilaku birokrasi menggambarkan sebagai pemegang kekuasaan penyelenggaraan pemerintahan yang rentan terhadap dorongan untuk melakukan hal-hal yang menguntungkan diri ataupun kelompoknya dalam berbagai perilaku yang tidak profesional (Sawir, 2020).

Ruang lingkup patologi birokrasi menurut Smith dalam Sawir (2020) dapat dipetakan dalam dua konsep dasar yaitu : 1) *Disfunctions of bureaucracy*, yakni berkaitan dengan struktur, aturan, dan prosedur birokrasi yang tidak baik dan erat kaitannya dengan kualitas birokrasi secara institusi; 2) *Mal-administration*, yakni berkaitan dengan ketidakmampuan atau perilaku yang meliputi perilaku korup, arogan, misinformasi atau erat kaitannya dengan kualitas sumber daya manusia atau birokrat.

Menurut Siagian (1994) ada 5 kategori patologi birokrasi yaitu: patologi akibat persepsi dan gaya manajerial para pejabat dilingkungan birokrasi, patologi akibat kurang atau rendahnya pengetahuan dan keterampilan para birokrat, patologi akibat tindakan birokrat yang melanggar norma hukum, patologi akibat perilaku para birokrat yang disfungsional atau negatif, dan patologi akibat situasi internal.

Untuk mencegah menjamurnya patologi birokrasi di tatanan birokrasi pemerintahan diperlukan reformasi birokrasi. Sesuai dengan Permenpan Nomor 30 Tahun 2012, reformasi birokrasi yaitu suatu proses untuk menata ulang birokrasi dari tingkat tertinggi hingga terendah dan melakukan inovasi baru dengan langkah-langkah bertahap, konkret, realistis. Menurut Zauhar dalam bukunya (Zauhar, 2007) menyatakan bahwa reformasi administrasi adalah suatu usaha sadar dan terencana untuk mengubah: a) struktur dan prosedur birokrasi (aspek reorganisasi atau institusional/kelembagaan), b) sikap dan perilaku birokrat (aspek perilaku), guna meningkatkan efektifitas organisasi atau terciptanya administrasi yang sehat dan menjamin tercapainya tujuan pembangunan nasional.

Penelitian terdahulu juga diteliti oleh Lita, dkk (2023) yang meneliti pencegahan patologi birokrasi reformasi pelayanan publik di Kantor Imigrasi Kelas I TPI Jakarta Utara yang menunjukkan bahwa pada indikator tangibles, reliability, responsiveness, assurance, dan empathy sudah cukup untuk memenuhi kebutuhan masyarakat akan pelayanan imigrasi. Namun masih terdapat hambatan yaitu terkait kesadaran masyarakat akan data pribadi (Lita dkk, 2023).

Gejala masalah yang tampak sebagai dasar penelitian, dapat dilihat dari kondisi salah satu kelurahan di Kota Bekasi yaitu kelurahan Duren Jaya. Hal ini terkait dengan pelayanan publiknya yang dirasa belum bebas dari penyakit - penyakit birokrasi meliputi kasus suap, jalur belakang atau bahkan KKN. Keberhasilan pelaksanaan pelayanan publik ini ditentukan dengan sejauh mana efisiensi dan efektivitas kinerja aparatur di kelurahan Duren Jaya dalam mencegah atau mengurangi adanya benih benih patologi birokrasi, mulai dari transparansi saat pelayanan, sampai pada penggunaan pelayanan online. Tujuan dari penelitian ini yaitu untuk mengetahui proses pelaksanaan reformasi administrasi pelayanan publik dengan SUM dan aspek sumber daya manusia serta untuk mengetahui bagaimana pencegahan patologi birokrasi reformasi administrasi. Oleh karena itu, penelitian ini akan membahas tentang "Pencegahan Patologi Birokrasi Melalui Reformasi Administrasi Pelayanan Publik di Kelurahan Duren Jaya, Kecamatan Bekasi Timur, Kota Bekasi".

## METODE PENELITIAN

Metode dalam penelitian ini menggunakan metode penelitian kualitatif di mana penelitian ini bersifat deskriptif, dengan fokus penelitian berfokus pada 2 variabel yaitu aspek kelembagaan dan aspek sumber daya manusia yang ada pada proses pencegahan patologi birokrasi melalui reformasi administrasi pelayanan publik di Kelurahan Duren Jaya, Kecamatan Bekasi Timur, Kota Bekasi. Sumber data penelitian ini diperoleh dari sumber data primer dan sumber data sekunder. Adapun sumber data primer berasal dari hasil dokumentasi dan hasil wawancara dengan beberapa narasumber yang merupakan perwakilan dari Kelurahan Duren Jaya dan beberapa perwakilan dari masyarakat yang bertempat tinggal di Kelurahan Duren Jaya. Sedangkan untuk data sekundernya berasal dari sumber buku, arsip, dokumen pribadi, beserta jurnal yang berkaitan dengan penelitian ini. Dan untuk teknik analisis data yang digunakan pada penelitian ini yaitu menggunakan teknik analisis data kualitatif menurut Miles dan Huberman (Mukhtar, 2013) yang mencakup reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan. Ketiga tahap tersebut menjadi acuan dalam tulisan ini.

## HASIL DAN PEMBAHASAN

### A. Pelaksanaan Reformasi Administrasi Dalam Pelayanan Publik di Kelurahan Duren Jaya

Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa pelaksanaan reformasi administrasi telah dilaksanakan oleh Kelurahan Duren Jaya. Walaupun dalam pelaksanaannya mungkin masih dapat dibilang belum efektif dan belum bisa menghasilkan pelayanan yang maksimal bagi

masyarakat. Adapun proses reformasi administrasi yang dilaksanakan oleh Kelurahan Duren Jaya berdasarkan 2 variabel fokus penelitian dari peneliti, yaitu :

#### 1. Aspek Kelembagaan

Reformasi administrasi pelayanan publik di Kelurahan Duren Jaya pada dasarnya sudah mengikuti arahan Pemerintah Kota Bekasi, khususnya di era digitalisasi yang membuat digencarkannya penggunaan teknologi dalam proses pelayanan publik kepada masyarakat. Contoh penerapan digitalisasi ini ialah pengurangan kertas sebagai media dokumen yang digantikan dengan bentuk scan atau soft copy, selain itu penerapan aplikasi-aplikasi penyedia pelayanan publik seperti E-Open dan E-PBB. Hal ini tidak lain ditunjukkan untuk memudahkan masyarakat dalam mengakses ataupun mengurus keperluan-keperluan kependudukan dengan memanfaatkan kemajuan teknologi khususnya dibidang digitalisasi. Perubahan kearah digitalisasi ini sebagai bukti bahwa pelaksanaan reformasi administrasi di Indonesia saat ini membawakan sebuah hasil yaitu berupa perubahan terhadap proses penyelenggaraan pelayanan publik yang sebelumnya masih secara konvensional bergeser kearah digitalisasi atau berbasis teknologi. Namun secara implementasinya hal tersebut tidaklah mudah karena perubahan kebiasaan prosedur yang biasa masyarakat lakukan. Implementasi yang dilakukan pada pelaksanaan reformasi administrasi pelayanan publik di Kelurahan Duren Jaya masih dapat dikatakan belum efektif karena kerap ditemukannya pelaksanaan dilapangan yang tidak sesuai dengan pedoman dasar pelaksanaan suatu program atau kebijakan. Ibu Fauzianita Arlaes selaku sekretaris lurah Kelurahan Duren Jaya mengkonfirmasi bahwa belum efektif bukan berarti tidak efektif. Karena pihak Kelurahan Duren Jaya tetap terus mengupayakan agar pelaksanaan reformasi administrasi dalam pelayanan publik dapat optimal demi memudahkan masyarakat dalam menerima pelayanan publik yang diinginkan. Salah satu upaya yaitu dengan memaksimalkan peran Pamor di Kelurahan Duren Jaya. Pamor yaitu merupakan petugas yang ditugaskan sebagai penghubung atau kepanjangan tangan dari kelurahan kepada masyarakat. Pamor memiliki tugas utama sebagai garda terdepan menjadi pelayan warga yang ditempatkan di setiap RW dalam bentuk informan pengelolaan administrasi dari Kelurahan, sumber informasi dan jembatan pelayanan apapun dari warga yang membutuhkan bantuan di pelayanan Kelurahan.

#### 2. Aspek Sumber Daya Manusia

Sama seperti aspek kelembagaan, pelaksanaan reformasi administrasi pelayanan publik di Kelurahan Duren Jaya masih belum efektif dikarenakan pihak dari masyarakat masih banyak yang awam soal penggunaan teknologi seperti aplikasi sehingga dapat menghambat jalannya peralihan pelayanan publik kearah digitalisasi. Walaupun dalam pelaksanaannya masih dipenuhi dengan kendala, tetapi tidak bisa dipungkiri bahwa adanya reformasi administrasi pelayanan

publik di Indonesia saat ini membawa pengaruh-pengaruh terhadap aspek sumber daya manusia yang salah satunya adalah bagi para aparatur pemerintahan. Di Kelurahan Duren Jaya sendiri adanya reformasi administrasi dalam pelayanan publik membawa pengaruh berupa adanya peningkatan kualitas maupun kuantitas dari para aparatur pelayanan publiknya, terutama dalam penguasaan Teknologi, Informasi dan Komunikasi (TIK) melalui pelatihan-pelatihan ataupun sosialisasi pengembangan kemampuan khususnya perihal TIK. Dengan meningkatnya kompetensi daripada aparatur pelayanan publik khususnya di Kelurahan Duren Jaya hal ini tentunya akan meningkatkan kualitas daripada pelayanan publik di Kelurahan Duren Jaya itu sendiri, mulai dari proses pengerjaannya yang semakin cepat, mengurangi resiko adanya kesalahan pengerjaan, dan lain-lainnya. Hal ini tentunya akan meningkatkan kepuasan masyarakat sebagai pihak yang menerima pelayanan tersebut.

#### B. Pencegahan Patologi Birokrasi Melalui Reformasi Administrasi Pelayanan Publik di Kelurahan Duren Jaya

Menurut Sondang P. Siagian dalam bukunya yang berjudul *Patologi Birokrasi: Analisis, Identifikasi, dan Terapinya* (Siagian, 1994:35-81), secara umum patologi birokrasi adalah penyakit dalam birokrasi di sebuah Negara yang muncul sebagai akibat dari perilaku para birokrat dan juga kondisi yang membuka kesempatan untuk melakukan itu, baik yang menyangkut politis, ekonomis, sosial kultural dan teknologikal.

Di Indonesia sendiri patologi birokrasi sudah menyebar atau menjangkiti hampir diseluruh instansi pemerintahan, mulai dari tingkat pusat hingga ke tingkat paling kecil seperti desa. Di Kelurahan Duren Jaya sendiri patologi birokrasi kerap ditemukan dalam pelaksanaan pelayanan publiknya. Hal ini pun langsung dikonfirmasi oleh ibu Fauzianita Arlaes yang menyatakan bahwa disetiap unsur kehidupan pasti ada yang namanya penyakit, termasuk di ruang lingkup pemerintahan. Ia juga menambahkan bahwa di Kelurahan Duren Jaya sendiri kerap kali ditemukan tindakan yang termasuk patologi birokrasi tersebut, hal tersebut juga ia ketahui berdasarkan beberapa aduan warga kepadanya yang selaku Sekretaris Kelurahan Duren Jaya. Dan ia juga berpendapat bahwa adanya tindakan patologi birokrasi dalam ruang lingkup pemerintahan tidaklah dapat dipungkiri, walaupun begitu ia juga menegaskan bahwa tindakan seperti itu tidaklah dapat dibenarkan. Penelitian ini menjabarkan pencegahan patologi birokrasi melalui reformasi administrasi pelayanan publik berdasarkan 2 fokus variabel, yaitu sebagai berikut :

##### 1. Aspek Kelembagaan

Apabila dilihat dari aspek kelembagaannya munculnya fenomena patologi birokrasi dalam proses pelayanan publik di Kelurahan sebenarnya salah satunya disebabkan oleh terlalu

ribet atau rumitnya struktur prosedur daripada pelayanan publik itu sendiri. Dan akibat dari prosedur yang terlalu ribet dan rumit ini adalah Kelurahan sebagai instansi yang paling dekat dengan masyarakat melalui perannya dalam membantu mengurus masalah-masalah kependudukan dengan pelayanan yang cepat dan tepat, tetapi disini peran Kelurahan tersebut jadi terkesan menghambat permintaan masyarakat melalui mekanisme prosedur yang ribet, lambat dan melelahkan. Sehingga akhirnya masyarakat lebih memilih mengambil jalur instan (Jalur belakang) melalui kerja sama dengan oknum yang memanfaatkan lemahnya pengawasan demi keuntungan pribadi. Hal ini juga sesuai dengan pernyataan salah satu warga Kelurahan Duren Jaya yang menyatakan bahwa prosedur pengerjaan permintaan masyarakat yang dilakukan oleh kelurahan itu terkesan sangat ribet dan melelahkan. Dengan keadaan yang seperti itu membuat munculnya patologi birokrasi karena memanfaatkan lemahnya pengawasan dalam proses penyelenggaraan pelayanan publik. Pihak Kelurahan Duren Jaya selalu mengingatkan kepada petugas/staff bahwa pelayanan itu dilakukan secara terpusat pada bagian Front Office Kantor Kelurahan Duren Jaya. Dalam usaha untuk mencegah terjadinya tindakan patologi birokrasi dalam pelayanan publik di Kelurahan Duren Jaya sudah melakukan beberapa macam upaya pencegahan seperti : mengadakan pertemuan bulanan (evaluasi) secara rutin, saling mengingatkan bahwa pelayanan di kota Bekasi itu gratis baik itu kepada staff ataupun kepada masyarakat, menggencarkan sosialisasi terkait aplikasi pembuatan admin induk dan lain-lain. Untuk implementasinya, pihak Kelurahan Duren Jaya percaya bahwa sejauh ini apa yang telah diupayakan oleh pihak Kelurahan Duren Jaya sudah cukup efektif karena didasari atas berkurangnya jumlah aduan dari warga baik itu aduan yang disampaikan secara langsung ataupun yang melalui media social, dan juga didasari atas tidak adanya permasalahan atau isu yang timbul didalam masyarakat terkait kinerja dari pihak Kelurahan Duren Jaya tersebut.

## 2. Aspek Sumber Daya Manusia

Dalam sudut pandang aspek sumber daya manusianya pelaksanaan pelayanan publik di Kelurahan Duren Jaya hingga saat ini dapat dikatakan belumlah memuaskan. Berdasarkan pernyataan masyarakat sikap aparatur masih kurang memuaskan dalam segi memberikan pelayanan, namun kinerja aparatur sudah cukup baik dalam mengerjakan pelayanan dengan memberikan informasi yang jelas. Selanjutnya perihal adanya tindakan patologi birokrasi seperti suap dan jalur belakang dalam pelayanan public di Kelurahan Duren Jaya apabila dilihat dari aspek sumber daya manusianya sebenarnya dapat disebabkan oleh adanya kebutuhan dari kedua belah pihak. Dimana dari pihak masyarakat kebutuhannya adalah ingin segala macam urusannya diproses secara instan dan untuk oknum-oknum tidak bertanggung jawab kebutuhannya adalah untuk mendapatkan penghasilan tambahan. Hal ini sendiri sebenarnya merupakan akibat daripada prosedur yang berbelit-belit dan kurangnya pengawasan dari pihak

instansi. Pihak Kelurahan Duren Jaya terus berupaya agar tindakan patologi birokrasi yang disebabkan oleh aspek sumber daya manusia tidak dapat terjadi lagi dalam proses pelayanan publiknya. Salah satu upayanya yaitu dengan terus memperhatikan dan mencukupi kesejahteraan para pegawainya.

## SIMPULAN

Berdasarkan hasil pembahasan yang telah diuraikan sebelumnya maka dapat diperoleh kesimpulan sebagai berikut yaitu :

- a. Pelaksanaan reformasi administrasi dalam pelayanan publik di Kelurahan Duren Jaya hingga saat ini apabila dilihat dari sudut pandang aspek kelembagaan dan sumber daya manusianya dapat dikatakan belum efektif. Hal ini dikarenakan masih kerap ditemukannya pelaksanaan dilapangan yang tidak sesuai dengan teks aturan dasar atau pedoman dasar pelaksanaan suatu program atau kebijakan (SOP) yang telah ditentukan diawal. Selain itu dari sisi aparatur pemerintahannya sendiri publik menilai hasil kerjanya masih kurang memuaskan khususnya dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. Dan dari sisi masyarakatnya sendiri masih banyak yang awam atau tidak paham soal penggunaan teknologi seperti aplikasi dan hp android, sehingga menghambat jalannya reformasi administrasi khususnya dalam peralihan pelayanan publik dari yang konvensional ke arah digital.
- b. Sedangkan dari sisi pencegahan patologi birokrasi melalui reformasi administrasi pelayanan publik di Kelurahan Duren Jaya saat ini dapat dikatakan sudah cukup efektif. Hal ini didasari atas berkurangnya jumlah aduan dari warga baik itu aduan yang disampaikan secara langsung ataupun yang melalui media sosial dan tidak adanya permasalahan atau isu yang timbul didalam masyarakat terkait kinerja dari pihak Kelurahan Duren Jaya tersebut.

## DAFTAR PUSTAKA

- Irsan. (2012). *Kualitas Pelayanan Kesehatan Pada Puskesmas Simpung di Bandar Lampung*. Tesis. Universitas Lampung, Bandar Lampung.
- Santoso, P.B. (1997). *Birokrasi Pemerintah Orde Baru: Perspektif Kultural dan Struktural*. Edisi I, Cetakan Ketiga. Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada.
- Sawir, M. (2020). *Birokrasi Pelayanan Publik Konsep, Teori dan Aplikasi*. Yogyakarta: CV Budi Utama.
- Siagian, S. P. (1994). *Patologi Birokrasi: Analisis, Identifikasi, dan Terapinya*. Jakarta: Ghalia Indonesia.

Lita, A. A. F., Priyanti, E., Sugiarti, C., & Febrianti, K. (2023). Pencegahan Patologi Birokrasi Melalui Reformasi Pelayanan Publik Di Kantor Imigrasi Kelas I TPI Jakarta Utara. PRAJA: Jurnal Ilmiah Pemerintahan, 11(2), 99-108.

Zauhar, S. (2007). Reformasi Administrasi. Jakarta: Bumi Aksara.

Undang-Undang Nomor 23 tahun 2014 Tentang Pemerintahan Daerah.

Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 30 Tahun 2012 Tentang Pedoman Pengusulan, Penetapan, Dan Pembinaan Reformasi Birokrasi Pada Pemerintah Daerah.