

BAB 1

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Sistem politik suatu Negara, tidak terlepas dari adanya keberadaan birokrasi. Birokrasi merupakan sebuah organisasi dalam pemerintahan yang merupakan rantai administrasi untuk mendukung pencapaian tujuan pemerintahan itu sendiri, yaitu berupa pelayanan kepada masyarakat. Birokrasi juga dapat diartikan sebagai suatu sistem pengorganisasian dalam sebuah negara yang memiliki tugas sangat kompleks yang tentunya memerlukan pengoperasian manajemen pemerintahan yang baik. Segala sesuatu yang berkaitan dengan aktivitas kerja dalam birokrasi diatur secara legal formal. Setiap tindakan dari personil diformat oleh aturan organisasi sehingga personil tidak dapat bertindak menggunakan cara sendiri melainkan harus bertindak berdasarkan pengaturan organisasi.

Pada mulanya, istilah birokrasi digunakan untuk menunjuk pada suatu sistematisasi kegiatan kerja yang diatur atau diperintah oleh suatu kantor melalui kegiatan-kegiatan administrasi. Menurut Max Weber, sosiolog ternama asal Jerman, dalam karyanya "*The Theory of Economy and Social Organization*", birokrasi adalah suatu bentuk organisasi yang ditandai oleh hirarki, spesialisasi peranan, dan tingkat kompetensi yang tinggi ditunjukkan oleh para pejabat yang terlatih untuk mengisi peran-peran tersebut. Secara konsep, birokrasi adalah organisasi yang ditujukan untuk

memaksimalkan efisiensi dalam administrasi.¹ Sedangkan menurut Sedarmayanti, birokrasi merupakan sistem penyelenggaraan pemerintah yang dijalankan oleh pegawai negeri berdasarkan peraturan perundang-undangan. Akan tetapi, apabila dalam sistem birokrasi terdapat banyak penyakit atau patologi birokrasi, maka birokrasi sangat mungkin melemahkan dan menciderai demokrasi. Patologi birokrasi itu sendiri dapat diartikan sebagai sebuah penyakit yang menggerogoti sendi-sendi kehidupan dalam birokrasi. Penyakit birokrasi bukan sesuatu yang datang tiba-tiba, namun sudah ada dan terpelihara sejak lama. Menurut Sondang P. Siagian, secara umum patologi birokrasi adalah penyakit dalam birokrasi negara yang muncul akibat perilaku para birokrat dan kondisi yang membuka kesempatan untuk itu, baik yang menyangkut politis, ekonomis, sosial kultural, dan teknologikal.²

Patologi birokrasi diidentifikasi oleh Siagian dalam lima kelompok yaitu, patologi yang timbul karena persepsi dan gaya manajerial para pejabat di lingkungan birokrasi, patologi yang disebabkan karena kurangnya atau rendahnya pengetahuan dan terampilan para petugas dan pelaksana berbagai kegiatan operasional, patologi yang timbul oleh tindakan para aparat birokrasi yang melanggar norma hukum dan peraturan perundang-undangan, patologi yang dimanifestasikan dalam perilaku para

¹Aleksandersyah Ibramsyah. 2013. Skripsi : Efektifitas Penerapan Absensi Fingerprint Terhadap Disiplin Kehadiran Pegawai Negeri Sipil (Studi di Kantor wilayah Lampung Kementerian Hukum dan Hak Asasi Manusia). Universitas Lampung.

²Indra Trisanto. 2018. Patologi Birokrasi Dalam Pelayanan Publik (Studi Pelayanan Pembuatan E-KTP di Unit Pelaksana Teknis Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kecamatan Tapung Tahun 2016). *Jurnal Ilmu Pemerintahan*. 1(2). Hal 5

birokrat yang bersifat disfungsional atau negatif, dan patologi yang merupakan akibat situasi internal dalam berbagai instansi dalam lingkungan pemerintahan.³

Patologi birokrasi yang sampai saat sekarang masih menjadi suatu permasalahan yang terjadi. Misalkan para anggota birokrat secara diam-diam turut andil dalam politik praktis maka sudah menciderai proses demokrasi dan sudah melanggar kode etik birokrasi karena tidak bersikap netral. Aparatur negara dalam tataran birokrasi adalah Aparatur Sipil Negara yang selalu berada dalam tataran karier tertentu, dalam perjalanannya harus selalu siap setiap saat menerima pejabat politik sebagai pimpinan tertinggi organisasi, yang selalu berganti sesuai dengan masa jabatannya, memiliki program dan perbedaan tipe kepemimpinan, bahkan sering bertentangan. Kondisi seperti itu, aparatur birokrasi rawan untuk terlibat dalam kontak emosional dengan pejabat politik yang baru menjabat, sehingga terkadang timbul situasi yang mengarah pada keberpihakan personal birokrat kepada pejabat politik yang berkuasa, berikut warna partai politik yang mengusung pejabat politik tersebut. Maka, timbullah hubungan politik personal antara pejabat politik dengan pejabat struktural birokrasi yang menggiring birokrasi pada situasi tidak netral.⁴ Kondisi seperti inilah birokrasi melemahkan demokrasi.

³Hampirul. 2017. Patologi Birokrasi yang Dimanifestasikan Dalam Perilaku Birokrat yang Bersifat Disfungsional. *Jurnal Ilmu Pemerintahan*. 7(1).

⁴Didin Sabarudin (2018). Dilema Birokrasi dalam Demokrasi (Studi Pola Hubungan Bupati dengan Pejabat Struktural Birokrasi di Kabupaten Bandung Barat Tahun 2012-2015). *Jurnal Esains*. 1(1). Hal 25-35.

Penelitian tentang patologi birokrasi dalam pelayanan publik telah banyak dilakukan diantaranya Yuli Res Muthia, M. Indra Tristanto, Rina Martini dan Nunik Retno. Mereka menemukan bahwa birokrasi tidak maksimal dalam mengelola dan menangani elemen Akta Kelahiran warga, daya tanggap petugas masih rendah, masih ada pungutan liar, petugas tidak paham peran birokrasi sehingga menimbulkan tindakan indisipliner dalam birokrasi. Selain itu mereka menemukan berbagai upaya telah dilakukan dalam memperbaiki patologi birokrasi seperti inspeksi mendadak, memperbaiki komunikasi.

Sayangnya kajian mereka hanya sebatas mengidentifikasi bentuk-bentuk patologi birokrasi dalam tubuh birokrasi daerah tanpa menemukan kendala permasalahan dan menawarkan solusi yang bersifat sistematis. Penelitian ini bermaksud mengisi kekosongan tersebut dengan memfokuskan analisis pada akar permasalahan yang menyebabkan munculnya patologi birokrasi dalam tubuh birokrasi. Selain mengelaborasi berbagai bentuk patologi yang terjadi di Daerah khususnya di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Padang.

Penelitian ini mengambil lokasi pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Padang. Khususnya melihat dan analisis terhadap patologi birokrasi yang terjadi didalam aspek pelayanan publiknya. Pengambilan lokasi dan aspek yang diteliti merupakan perihal yang penting untuk diadakannya penelitian. Karena, aspek wilayah, dan aspek yang diteliti mendapat respon yang kurang baik dari warga sekitaran kota padang. Sehingga ketertarikan peneliti terjadi disana.

1.2 Rumusan Masalah

Deskripsi dari pendahuluan dari kajian penelitian ini telah menggambarkan bagaimana birokrasi telah menjadi bagian dari pembentukan dan penyaluran negara kepada masyarakat. Namun, dalam hal itu terdapat berbagai kendala dan kekurangan dari penyelenggara yang terkait. Mulai dari birokrat, sistem yang berlaku, hingga regulasi yang belum matang. Sehingga, di Indonesia pelayanan publik yang diberikan oleh birokrasi cenderung mengarah ke sisi negatif, seperti penyalahgunaan wewenang, nepotisme, produktivitas pegawai yang rendah, waktu yang lama, kualitas pelayanan yang belum baik, kondisi kerja yang kurang memadai, pelaksanaan kerja belum sesuai SOP dan sebagainya. Berbagai daerah di Indonesia memiliki masalah yang sama dengan itu, yakni perihal patologi birokrasi yang telah menjangkit di berbagai pihak terkait.

Penelitian ini menilik masalah yang ada di salah satu kota yang berada di Indonesia, yakni Kota Padang Sumatera Barat. Dalam akuntabilitas pelayanan publik kota Padang masuk kedalam rapor kuning, dimana penilaian ini telah dilakukan oleh ombudsman pada periode juni sampai oktober 2021. Menurut Ombudsman Provinsi Sumbar menempati urutan ke 25 dari 34 provinsi se Indonesia dan berada pada tingkat kepatuhan sedang atau zona kuning dengan nilai 68,52. Kemudian predikat kepatuhan pelayanan publik tinggi atau rapor hijau hanya didapatkan oleh Kota Payakumbuh dengan nilai 86,34 dan Kabupaten Dharmasraya dengan nilai 81,76. Sementara kabupaten dan kota dengan raihan rapor kuning atau predikat kepatuhan

sedang adalah Kota Padang dengan nilai 72,94, Kota Padang Panjang 69,87, Kota Pariaman 74,39, Kota Bukittinggi 65,35, dan Kota Sawahlunto 66,60.

Kemudian, Kota Solok 71,75, Kabupaten Padang Pariaman 75,31, Kabupaten Pasaman Barat 78,78, Kabupaten Pasaman 78,85, Kabupaten Pesisir Selatan 54,73, Kabupaten Sijunjung 78,25, Kabupaten Tanah Datar 76,31, Kabupaten Solok 69,80, Kabupaten Solok Selatan 54,68, dan Kabupaten Agam 62,86. Lalu Kabupaten Limapuluh Kota dengan nilai 46,93 dan Kabupaten Kepulauan Mentawai 42,02, meraih rapor merah, predikat kepatuhan pelayanan publik rendah.⁵

Tabel 1. 1
Penilaian yang dilakukan oleh Ombudsman

No.	Kab/Kota	Penilaian
1.	Kota Payakumbuh	86,34
2.	Kab. Dharmasraya	81,76
3.	Kab. Pasaman	78,85
4.	Kab. Pasaman Barat	78,78
5.	Kab. Sijunjung	78,25
6.	Kab. Tanah Datar	76,31
7.	Kab. Padang Pariaman	75,31
8.	Kota Pariaman	74,39
9.	Kota Padang	72,94
10.	Kota Solok	71,75
11.	Kota Padang Panjang	69,87
12.	Kab. Solok	69,80
13.	Kota Sawahlunto	66,60
14.	Kota Bukittinggi	65,35
15.	Kab. Agam	62,86
16.	Kab. Pesisir Selatan	54,73
17.	Kab. Solok Selatan	54,68
18.	Kab. LimaPuluh Kota	46,93
19.	Kab. Mentawai	42,02

Sumber: *Data Sekunder* ombudsman.go.id olahan peneliti tahun 2022

⁵ Diakses pada <https://ombudsman.go.id/perwakilan/news/r/pwkmedia--sumbar-peringkat-25-kepatuhan-standar-pelayanan-publik-2-kabupaten-rapor-merah> pada tanggal 13 januari 2022 pada pukul 13.00 WIB

Pada tabel 1.1 terlihat bahwa Sumatera Barat dapat dikatakan telah bagus dalam tingkat kepatuhan, namun nyatanya masih terdapat berbagai masalah yang menggerogoti dalam sisi pelayanan publik. Dimana Kota Padang sendiri yang notabene menjadi kota percontohan sebagian wilayah di Sumatera Barat, namun padafaktanya tidak menjadi percontohan dalam hal pelayanan di dinas tertentu. Buktinya, ada kasus-kasus yang terjadi pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil yang dinilai kinerjanya buruk.

Kasus pertama, Adanya pemberitaan dari Harian Haluan pada Tanggal 10 September 2016 yang berisikan bahwa Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Padang kembali dilaporkan terkait pelayanan dan maladministrasi ke Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Sumatera Barat. Kali ini, pelapornya seorang pengacara. Sebelumnya, seorang warga juga melaporkan instansi ini, instansi yang dipimpin oleh Wedistar dilaporkan oleh pengacara bernama Imam Partaonan Hasibuan. Dalam laporannya, Imam menyebut kalau pelayanan Disdukcapil tidak maksimal dan bertele-tele. Pasalnya, yang bersangkutan mengklaim telah mengurus Kartu Keluarga selama satu bulan terakhir belakangan ini, namun selalu saja ada kekurangan. Pada awalnya Imam ke Disdukcapil untuk mengubah identitas yang salah di Kartu Keluarga yang sudah dikeluarkan oleh pihak Kecamatan pada tanggal 29 Agustus 2016 lalu. Selanjutnya Imam diberitahu untuk membuat Surat Pernyataan Tanggung Jawab Mutlak. Setelah surat tersebut diurus, namun Imam diminta untuk menunggu beberapa hari untuk penyelesaiannya. Adapun identitas yang ingin

diperbaiki oleh Imam di KK miliknya tersebut adalah tanggal lahir istrinya yang seharusnya tanggal 20 Juni 1992, namun di KK tertera tanggal 20 September 1992. Tidak hanya itu saja, pendidikan terakhir sang istri juga dibuat SLTA, seharusnya sarjana dan tempat lahir Imam dibuat di Ujung Batu, Sumatera Utara namun malah dibikin di Kota Medan. Setelah diperbaiki, ternyata hanya pendidikan terakhir istri dan tempat lahir Imam saja yang diperbarui, sementara bulan lahir istrinya yang salah tidak diperbaiki. Namun, keanehan Imam rasakan ketika dirinya kembali datang ke Disdukcapil Kota Padang untuk memperbaiki data yang salah di KK. Dirinya diminta untuk membuat surat pernyataan dengan melampirkan ijazah. Imam sendiri tidak berkenan karena dirinya hanya ingin memperbaiki data seperti yang sudah ia lakukan sebelumnya. Pihak Capil menganggap bahwa data yang salah tidak boleh diubah jika tidak melampirkan akta kelahiran milik istrinya. Awalnya pihak Capil cuma meminta ijazah. Sehingga ia merasa dipermainkan dan tidak mau bolak-balik ke kediaman, akhirnya Imam pun tidak berkenan untuk melampirkannya hingga akhirnya terjadi perdebatan yang cukup alot antara Imam dengan petugas dan Kadisdukcapil sendiri di ruangnya.

Hal inilah yang akhirnya mendorong Imam untuk membuat laporan ke Jakarta, laporan itu akan diberikan pada Ombudsman. Terkait pelayanan dan ketidaktelitian petugas serta kesalahan prosedur yang dilakukan oleh Disdukcapil Kota Padang. Sementara itu, Ombudsman menyatakan akan mempelajari terlebih dahulu laporan dari Imam Partaonan Hasibuan. Dalam hal ini Adel Wahidi selaku

asisten Ombudsman RI perwakilan Sumatera Barat menjelaskan bahwa pihak Ombudsman telah menerima surat pengaduan terkait dugaan ketidaktepatan dan penyimpangan pelayanan publik yang dilakukan oleh Disdukcapil Kota Padang.

Lebih lanjut Adel juga melihat ada prosedur berbeda dan ketimpangan prosedur dalam pengurusan identitas KK masyarakat yang salah dilakukan oleh Disdukcapil Kota Padang. Yang mana terlihat bahwa Disdukcapil tidak terampil dalam menghadapi komplain masyarakat sesuai dengan Peraturan Presiden (Perpres) Nomor 76 Tahun 2013. Sesuai pasal 8 ayat (1) huruf a dan d Undang undang (UU) Nomor 37 Tahun 2008 tentang Ombudsman RI, dimana institusi tersebut diberi wewenang untuk pemanggilan dan meminta keterangan secara lisan dan atau tertulis dari pelapor, terlapor, atau pihak lain terkait laporan yang disampaikan ke Ombudsman. Sebelumnya, Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Padang, Wedistar, bersama dua anggotanya mendatangi Kantor Ombudsman Perwakilan Sumatera Barat, Selasa tanggal 6 september. Hal itu untuk memenuhi surat panggilan yang dilayangkan Ombudsman beberapa waktu lalu karena adanya keluhan masyarakat terkait proses pencetakan KTP elektronik⁶.

Kasus kedua, dengan adanya Ombudsman RI Perwakilan Sumatera Barat memanggil Kepala Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Padang dan Camat se Kota Padang hari Kamis Tanggal 24 Agustus 2017, terkait pelayanan pembuatan Kartu Tanda Penduduk, banyak masyarakat mengeluhkan kepada Ombudsman RI

⁶ Diakses pada <http://harianhaluan.com/mobile/detailberita/59677/warga-padang-ramairamaiperkarakan-disdukcapil-ada-apa/2> pada tanggal 15 desember pada pukul 14.23 WIB

Sumatera Barat terkait tidak adanya kepastian waktu dan prosedur pembuatan KTP serta dugaan maladministrasi tidak memberikan pelayanan pembuatan KTP di beberapa kecamatan di Kota Padang.

Pertemuan tersebut di hadiri oleh Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Padang, 10 Kecamatan dan 1 Kecamatan yang tidak hadir yaitu Camat Bungus Teluk Kabung. Dalam pertemuan tersebut, Yunafri, Kepala Ombudsman RI Perwakilan Sumatera Barat yang diwakili oleh Yunesa Rahman Asisten Ombudsman RI Perwakilan Sumatera Barat, menjelaskan bahwa tujuan dari pemanggilan tersebut adalah meminta klarifikasi dan penjelasan dari Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Padang dan Camat se Kota Padang terkait kendala-kendala yang di hadapi dalam pelayanan Kartu Tanda Penduduk, serta mencari solusi yang baik kedepannya. Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Padang menjelaskan beberapakendala dalam pelayanan KTP adalah terjadinya kekosongan blangko KTP semenjak tahun 2016 sampai bulan Juni 2017.

Blangko KTP baru ada pada bulan Juni 2017 dan yang telah tercetak sebanyak 26.000. Saat ini blangko KTP sudah habis kembali, kekosongan blangko KTP tersebut telah diajukan penambahan blangko KTP ke Kementerian Dalam Negeri melalui Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Provinsi Sumatera Barat sebanyak 80.000 blangko KTP. Permasalahan lainnya yaitu kekurangan Sumber Daya Manusia, tidak berjalannya dengan baik SMS Gateway, jaringan internet yang kurang bagus dan jumlah peralatan yang tidak mencukupi.

Hal tersebut membuat pemberitahuan dari Sekretaris Daerah Kota Padang terkait penyelesaian KTP dalam waktu 24 jam tidak bisa terlaksana. Permasalahan ketersediaan blangko KTP juga disampaikan oleh Ances Kurniawan Camat Padang Timur, ketidakpastian datangnya blangko KTP membuat masyarakat bolak balik untuk datang ke kantor Camat untuk menanyakan KTP nya. Selanjutnya Fuji Astomi Camat Padang Selatan menjelaskan bahwa dasar dari prosedur pembuatan KTP adalah Peraturan Daerah No.3 tahun 2010 tentang Penyelenggaraan Administrasi Kependudukan. Perda tersebut menjelaskan jangka waktu pengurusan KTP adalah 14 hari kerja. Menurutnya harus ada Unit Pelaksana Teknis Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Padang di tingkat Kecamatan. Fuji menjelaskan, kendala pembuatan KTP bisa dari masyarakat yang tidak melengkapi persyaratan dalam pembuatan KTP dan bisa juga dari petugas di kecamatan, jika kendalanya dari petugas kecamatan yang tidak kompeten dalam memberikan pelayanan, maka Fuji Astomi akan memberikan sanksi seperti memindahkan petugas tersebut kepada bagian yang lain. Selanjutnya Ombudsman RI Perwakilan Sumatera Barat, akan menyampaikan hasil rapat tersebut kepada Walikota Padang dan menunggu laporan tindak lanjut dalam perbaikan pelayanan KTP di Kota Padang.⁷

Kenyataan lain di lapangan, dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat, para pegawai masih jauh dari kata profesional. Seringkali apabila ada masyarakat yang membutuhkan pelayanan dibiarkan begitu saja tanpa dipedulikan.

⁷ Diakses pada <https://kumparan.com/rendra-catur/ombudsman-sumbar-panggil-kadis-dukcapilkota-padang-dan-camat-se-kota-padang-layanan-ktp> pada tanggal 12 januari pada pukul 10.10 WIB

Masyarakat harus bertanya terlebih dahulu untuk meminta pelayanan, tak jarang pula masyarakat harus pulang karena syarat-syarat untuk mendapatkan pelayanan kurang lengkap karena tidak ada papan petunjuk yang menunjukkan dan menerangkan tentang proses, prosedur dan biaya pelayanan. Adapun pelayanan yang diberikan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Padang tercantum pada tabel berikut:

Tabel 1. 2
Jenis Pelayanan Pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Padang

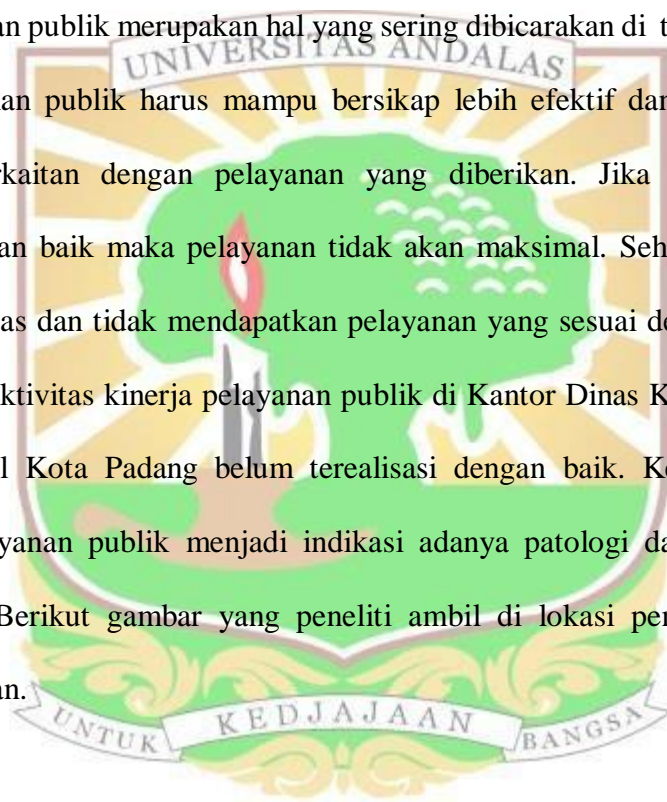
Jenis Pelayanan Pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Padang No.	Jenis Pelayanan	Jenis Pelayanan
1	Kartu Keluarga	Kartu Identitas Anak
2	Akta Kelahiran	Pencatatan Pembatalan Perkawinan
3	Identitas Anak	Pencatatan Kelahiran WNA
4	KTP Elektronik	Perpindahan Penduduk (WNI),
5	Akta Perubahan Nama	Pembatalan Akta Pencatatan Sipil
6	Akta Pengesahan Anak	Pencatatan Perubahan Status Kewarganegaraan
7	Akta Pengangkatan Anak	Pembetulan Akta Pencatatan Sipil
8	Akta Perkawinan	Akta Kematian

Sumber: *Data Sekunder* disdukcapil.padang.go.id olahan peneliti tahun 2022 Ada

banyak Jenis pelayanan administrasi di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Padang, seperti pelayanan KTP (Kartu Tanda Penduduk), Kartu Keluarga (KK), akte kelahiran dan pelayanan administrasi lainnya yang merupakan pelayanan untuk menjamin hak dan kebutuhan dasar warga negara. Pelayanan administrasi KTP (Kartu Tanda Penduduk), Kartu Keluarga (KK) dan akte kelahiran merupakan pelayanan yang sangat banyak diurus oleh masyarakat. Karena KK dan KTP sangat penting di dalam kehidupan bernegara sebagai jaminan keberadaan, dan juga digunakan sebagai identitas warga. Pelayanan ini tentu sangat penting dan

menjadi bagian dari pelayanan publik yang harus diselenggarakan oleh negara. Meskipun sudah ada pelayanan secara *online*, tetapi justru pada bidang inilah paling banyak terjadinya kendala serta keluhan dari masyarakat sehingga inilah yang mengakibatkan peneliti mengambil fokus kajian dalam patologi pelayanan publik Di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Padang.

Pelayanan publik merupakan hal yang sering dibicarakan di tengah masyarakat dimana pelayanan publik harus mampu bersikap lebih efektif dan efisien terhadap masyarakat berkaitan dengan pelayanan yang diberikan. Jika tidak melakukan pelayanan dengan baik maka pelayanan tidak akan maksimal. Sehingga masyarakat merasa tidak puas dan tidak mendapatkan pelayanan yang sesuai dengan standarnya. Pelaksanaan efektivitas kinerja pelayanan publik di Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Padang belum terealisasi dengan baik. Kelambanan dalam pemberian pelayanan publik menjadi indikasi adanya patologi dalam memberikan pelayanannya. Berikut gambar yang peneliti ambil di lokasi penelitian mengenai kepadatan antrian.



Gambar 1.1
**Kepadatan Ruang Tunggu Dinas Kependudukan dan
Pencatatan Sipil Kota Padang**



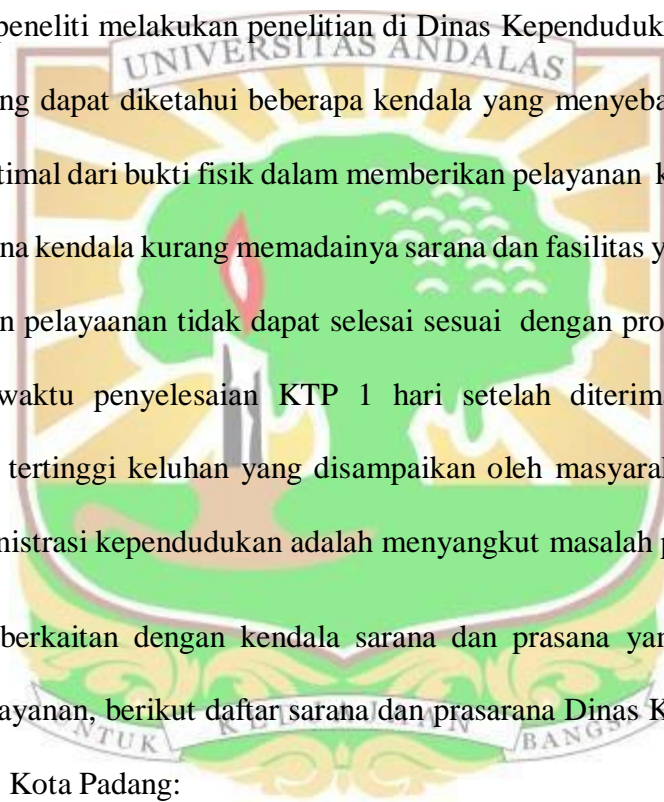
Sumber: *Data premier* diambil oleh peneliti di lokasi penelitian

Terlihat bahwasanya pada ruang tunggu Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Padang sangat padat dan tidak beraturan. Disdukcapil merupakan salah satu instansi yang sering mengalami kepadatan antrian dimana terdapat lebih kurang ada 3 loket pelayanan tetapi terkadang ada satu loket yang tutup sehingga pelayanan yang seharusnya bisa selesai cepat menjadi lamban dan proses antriannya harus melalui beberapa tahap apabila masyarakat datang dan ingin melakukan pelayanan harus mengantri untuk mengambil nomer antriannya. Setelah mendapatkan nomor antrian, maka masyarakat akan diarahkan menuju pada loket pelayanan yang telah

diarahkan oleh petugas. Disdukcapil Kota Padang memiliki beberapa loket diantaranya: loket A Perekaman KTP, loket B Percetakan dan Loket C Pengambilan. Berdasarkan pengalaman peneliti bahwasanya ada di salah satu loket khususnya pada loket A seringkali mengalami penumpukan antrian dikarenakan banyaknya masyarakat yang ingin membuat KTP.

Setelah peneliti melakukan penelitian di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Padang dapat diketahui beberapa kendala yang menyebabkan Disdukcapil masih belum optimal dari bukti fisik dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat disebabkan karena kendala kurang memadainya sarana dan fasilitas yang ada. Sehingga penyelesaian dan pelayanan tidak dapat selesai sesuai dengan prosedur Disdukcapil dalam jangka waktu penyelesaian KTP 1 hari setelah diterimanya persyaratan. Presentasi yang tertinggi keluhan yang disampaikan oleh masyarakat terkait dengan pelayanan administrasi kependudukan adalah menyangkut masalah pembuatan KTP.

Hal ini berkaitan dengan kendala sarana dan prasana yang menjadi faktor penghambat pelayanan, berikut daftar sarana dan prasarana Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Padang:



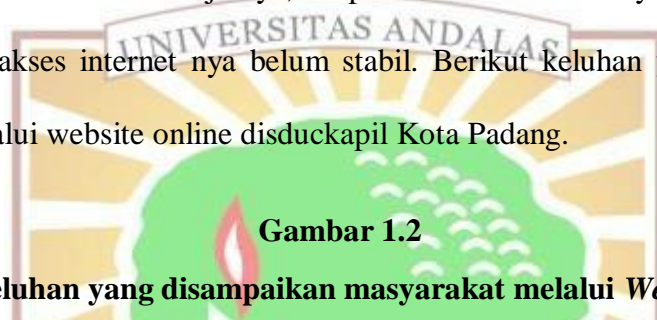
Tabel 1.3
Daftar Data Sarana dan Prasarana Perkantoran Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Padang

No	Nama/Jenis Barang	Jumlah Barang	Kondisi
1.	Kendaraan Roda 4	3	Baik
2.	Kendaraan Roda 2	14	Baik
3.	Lemari Besi 2 Pintu	4	2 Baik/2 Kurang Baik
4.	Lemari Besi Dorong	2	Baik
5.	Lemari Arsip	2	Baik
6.	Laptop	19	Baik
7.	Komputer	17	15 Baik/2 Kurang Baik
8.	Printer	17	Baik
9.	Meja Komputer	9	Kurang Baik
10.	Meja Kerja	21	Baik
11.	Meja Pelayanan	1	Baik
12.	Meja Rapat	1	Baik
13.	Kursi	36	Baik
14.	Kursi Tamu	7	Baik
15.	Kursi Rapat	40	Baik
16.	Kursi Sofa	1	Baik
17.	Ac	8	Baik
18.	Filling Cabinet	8	Baik

Sumber: *Data Sekunder* Renja Disdukcapil Kota Padang tahun 2014-2019

Berdasarkan tabel 1.3 di atas masih banyak sarana dan prasarana yang kurang memadai baik dari segi jumlah nya maupun dari kondisi barang - barang. Ini merupakan faktor dari kelambanan pelayanan yang diberikan oleh petugas. Kemudian laporan yang masuk ke Ombudsman mengenai Disdukcapil Kota Padang banyak yang mengeluhkan mengenai tidak kompetennya pegawai dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat, khususnya pelayanan KTP. Seperti tidak jelasnya kapan penyelesaian KTP. Padahal, jika pegawai Disdukcapil mampu memberikan informasi yang jelas terkait pelayanan KTP, maka pengaduan kepada Ombudsman tidak akan terjadi. Menurut keterangan dari Ombudsman Republik Indonesia, yang

dikutip dari salah satu media *online* mengatakan bahwasanya ada faktor yang menyebabkan permasalahan dalam pelaksanaan pelayanan publik di Indonesia. Diantaranya yaitu: faktor sarana dan prasarana. Contoh permasalahannya adalah kondisi alat perekaman yang sudah tidak layak dan jumlah yang kurang, ketersediaan dan kualitas blangko KTP elektronik. Ketersediaan blangko di daerah dari Kementerian Dalam Negeripun terbatas. Selanjutnya, tempat sarana antrian masyarakat dan jaringan internet karena akses internet nya belum stabil. Berikut keluhan yang disampaikan masyarakat melalui website online disdukcapil Kota Padang.



Gambar 1.2
Keluhan yang disampaikan masyarakat melalui Website

Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Padang Tulis ulasan

Jalan Jenderal Sudirman No.1, Kampung Jao, Padang Barat, Sawahan, Kota Padang, Sumatera Barat

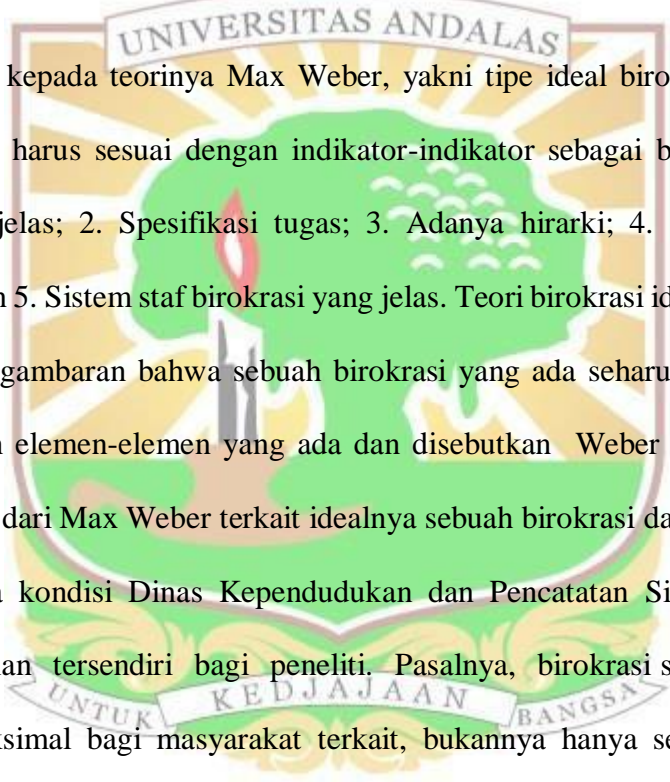
3,2 ★★★★★ 318 ulasan ?

Steven Angkasa
4 ulasan
★★★★★ 5 bulan lalu
Pelayanan buruk dan tidak jelas antriannya. Ketika menanyakan informasi pengurusan ktp, petugasnya tidak menjawab dengan baik, asal asalan dalam memberikan pelayanan umum. 🙄
👍 5

Aidul Syamsuir
1 ulasan
★★★★★ 4 bulan lalu
Kok udah lama di tunggu belum datang juga balasanya padahal data sudah di simpan tolong pihak yg berwenang

Sumber : *Data Sekunder* disdukcapil.padang.go.id olahan peneliti tahun 2022

Dalam keluhan yang disampaikan oleh masyarakat diatas dapat kita ketahui bahwasanya masih banyak masyarakat yang mengeluh akan pelayanan yang dilakukan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Padang. Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Padang kurang bertanggung jawab dalam penyelesaian dokumen selain itu kurangnya informasi yang diberikan kepada masyarakat sehingga menyulitkan masyarakat dalam melakukan pelayanan.



Merujuk kepada teorinya Max Weber, yakni tipe ideal birokrasi, disebutkan bahwa birokrasi harus sesuai dengan indikator-indikator sebagai berikut: 1. Fungsi birokrasi yang jelas; 2. Spesifikasi tugas; 3. Adanya hirarki; 4. Adanya kegiatan administrasi; dan 5. Sistem staf birokrasi yang jelas. Teori birokrasi ideal menurut Max Weber menjadi gambaran bahwa sebuah birokrasi yang ada seharusnya mempunyai aspek-aspek dan elemen-elemen yang ada dan disebutkan Weber tersebut. Adanya dasar pemikiran dari Max Weber terkait idealnya sebuah birokrasi dan dengan kondisi yang bobroknya kondisi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Padang menjadi perhatian tersendiri bagi peneliti. Pasalnya, birokrasi seharusnya dapat bermanfaat maksimal bagi masyarakat terkait, bukannya hanya sebagai formalitas negara terhadap warga negaranya. Alhasil, peneliti beramsumsi bahwa adanya patologi yang terjadi dalam pelayanan di dinas kependudukan dan pencacatan sipil kota padang.

Berdasarkan kasus diatas dan konsep dari para ahli yang lainnya peneliti memilih konsep patologi birokrasinya Sondang P. Siagian yang menjadi dasar

pemikiran. Kasus tersebut senada dengan apa yang dinyatakan didalam konsep patologi birokrasinya yang ingin diteliti dengan beberapa poin yang berkaitan dengan penelitian yang terkait. Somdang P. Siagian menyatakan bahwa, bentuk masalah yang terjadi berupa: a. persepsi dan gaya manajerial para pejabat di lingkungan birokrasi, b. kurangnya atau rendahnya pengetahuan dan terampilan para petugas dalam memberikan pelayanan, c. tindakan para aparat birokrasi yang melanggar norma hukum dan peraturan perundang-undangan, d. perilaku para birokrat yang bersifat disfungsional atau negatif, e. situasi internal dalam lingkungan pemerintahan yang bermasalah.

Paparan diatas memunculkan asumsi dari penulis dalam penelitian ini. Asumsinya adalah, bahwa adanya patologi yang terjadi dalam pelayanan di dinas kependudukan dan pencatatan sipil kota padang. Berdasarkan konsep dan fenomena yang telah dipaparkan diatas, memunculkan pertanyaan penelitian yang peneliti kemukakan, yakni :

- 1). Apa Bentuk Patologi birokrasi yang terjadi di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Padang?
- 2). Apa Kendala dalam menyelesaikan patologi birokrasi di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Padang?
- 3). Apa solusi penyelesaian patologi di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Padang?

1.3 Tujuan Penulisan

- 1). Mengidentifikasi bentuk-bentuk patologi birokrasi yang terjadi di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Padang.
- 2). Mengidentifikasi kendala-kendala dalam menyelesaikan patologi birokrasi di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Padang.
- 3). Mengidentifikasi peluang solusi untuk menyelesaikan patologi di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Padang.

1.4 Manfaat Penelitian

Adapun manfaat yang diharapkan dari penelitian ini, adalah sebagai berikut:

1.4.1 Manfaat Teoritis

Sebagai sarana untuk melatih dan mengembangkan kemampuan berfikir ilmiah, sistematis, bermanfaat untuk mengembangkan kemampuan dan menuliskan karya ilmiah di lapangan berdasarkan kajian-kajian teori dan aplikasi dari Ilmu Politik terkait dengan Patologi Birokrasi khususnya pada aspek Pelayanan Publik di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil.

1.4.2 Manfaat Praktis

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan informasi dan sebagai rujukan bagi masyarakat mengenai Patologi Birokrasi pada Pelayanan Publik. Selain itu penelitian ini diharapkan dapat dapat

memperkaya dan menambah wawasan serta dapat dijadikan sebagai bahan referensi terhadap pelayanan sejenis terkhususnya kepada dinas kependudukan dan pencacatan sipil kota Padang.

