

Jurnal Tata Sejuta Vol. 4, No. 2 September 2018

Jurnal Tata Sejuta STIA MATARAM

http://ejurnalstiamataram.ac.id P-ISSN 2442-9023, E-ISSN 2615-0670

PATOLOGI PELAYANAN PUBLIK DI ERA REVOLUSI INDUSTRI 4.0

Hamirul 1[™]

STIA Setih Setio Muara Bungo

Info Artikel

Sejarah Artikel: Diterima: 27 Juli 2018 Disetujui 28 September 2018

Dipublikasikan: 29 September 2018

Kata Kunci:
Patologi,
Pelayanan Publik,
Persepsi dan Gaya
Manajerial,
Revolusi Industri 4.0

Abstrak

Tulisan ini bermula dari keprihatinan mengenai pelayanan publik yang ada di Indonesia dengan menggunakan metode deskriptif dan pendekatan kualitatif, masalah pelayanan publik yang ada dalam hal patologi dapat diminimalisir di era revolusi industri saat ini mengingat semakin berkembangnya akses teknologi dan transparansi yang diberikan mengenai layanan baik waktu serta biaya yang harus disiapkan untuk mendapatkan pelayanan dari pemerintah. Jenis patologi yang berkaitan dengan persepsi dan gaya manajerial akan dapat diminimalisir oleh penggunaan teknologi dalam proses pelayanan.

THE PATHOLOGY OF PUBLIC SERVICE IN THE INDUSTRIAL REVOLUTION ERA 4.0

Keywords:
Pathology,
Public Service,
Perception and
Managerial
Style,
Industrial
Revolution 4.0

Abstract

This paper stems from concerns about public services available in Indonesia by using descriptive methods and qualitative approaches, the problem of existing public services in terms of pathology can be minimized in the current era of industrial revolution in view of the growing access to technology and transparency provided about the service both time and cost to be paid in terms of getting the services from the government. The type of pathology associated with perception and managerial style will be minimized by the use of technology in the service process.

© 2018 Sekolah Tinggi Ilmu Administrasi Mataram

Alamat korespondensi: hrul@ymail.com

PENDAHULUAN

Revolusi industry 4.0 sebagai perkembangan peradaban modern telah kita rasakan dampaknya pada berbagai sendi kehidupan dan tidak luput pula di pelayanan publik akan banyak mengalami pergeseran dari yang bersifat manual atau semi modern akan mengalami penetrasi teknologi yang serba disruptif, menjadikan perubahan semakin cepat sebagai konsekuensi dari fenomena *Internet Of Thing* (IoT).

Fenomena disrupsi yang mewarnai perkembangan peradaban Revolusi industri 4.0, dengan dukungan kemajuan pesat teknologi, akan membawa kita pada kondisi transisi revolusi teknologi yang secara mendasar akan mengubah cara hidup, bekerja dan relasi dalam sebuah institusi atau di luar institusi berhubungan satu dengan yang lainnya.

Perubahan lanskap ekonomi politik dan relasi dalam sebuah oganisasi sebagai konsekuensi revolusi industri 4.0 menjadikan transformasi organisasi pemerintah sebagai suatu keniscayaan dalam berbagai skala ruang lingkup, dan kompleksitasnya. Transformasi organisasi pemerintah dalam melayani publik menjadi kata kunci yang harus terus diupayakan sebagai instrumen bagi aparat pemerintah agar responsif terhadap perubahan di era revolusi industri 4.0 saat ini.

Dampak dari revolusi industri keempat salah satunya adalah otomasi dan berkurangnya jumlah tenaga kerja manusia dalam proses produksi termasuk pada proses pelayanan public sudah banyak tergantikan dengan robotik yang sudah mengambil bagian pada setiap momen pekerjaan yang ada di industri IT dilembah silicon tahun 2014 menghasilkan pendapatan sebesar AS\$1,09 triliun hanya mempekerjakan 137,000 orang. Sementara tahun 1990an, Detroit yang menjadi pusat tiga perusahan otomotif besar dunia mempekerjakan sepuluh kali lebih banyak untuk menghasilkan pedapatan yang sama.

Bercermin dari beberapa industri besar diatas sudah sepatutnyalah organisasi pemerintah peka dan melakukan instrospeksi diri. Sehingga mampu mendeteksi posisinya ditengah perkembangan peradaban revolusi industri 4.0 guna tetap bertahan dalam menjalankan tugas pokok dan fungsinya dengan lebih efesien dan efektif sebagai respon terhadap meningkatnya tuntutan akuntabilitas dan transparansi publik.

PATOLOGI

Peristilahan konsep patologi berasal dari ilmu kedokteran yang mengkaji mengenai penyakit yang melekat pada organ manusia, sehingga menyebabkan tidak berfungsinya organ tersebut. Menjadikan istilah patologi sebagai metafora, patologi birokrasi dalam uraian ini tentunya dipahami sebagai kajian dalam konteks administrasi publik yang diarahkan untuk menelurusi secara faktual dan teoritik berbagai penyakit yang melekat pada tubuh birokrasi pemerintah, sehingga birokrasi tersebut mengalami disfungsi.

Berdasarkan hal tersebut diatas, maka Siagian (1994) mengidentifikasi berbagai patologi birokrasi yang dikategorikan ke dalam lima kelompok, yaitu:

- Patologi yang timbul karena persepsi dan gaya manajerial para pejabat di lingkungan birokrasi.
- 2. Patologi yang disebabkan karena kurangnya atau rendahnya pengetahuan dan terampilan para petugas pelaksana berbagai kegiatan operasional.
- 3. Patologi yang timbul karena tindakan para aparat birokrasi yang melanggar norma-norma hukum dan peraturan perundang-undangan yang berlaku.
- 4. Patologi yang dimanifestasikan dalam perilaku para birokrat yang bersifat disfungsional atau negatif.
- 5. Patologi yang merupakan akibat situasi internal dalam berbagai instansi dalam lingkungan pemerintahan.

Tabel 1. Jenis Patologi dan Indikatornya

PERSEPSI & GAYA MANAJERIAL PARA PEJABAT BIROKRASI	RENDAHNYA PENGETAHUAN &KETERAMPIL AN PETUGAS	PELANGGARA N TERHADAP NORMA HUKUM	PERILAKU YANG BERSIFAT DISFUNGSIONAL	SITUASI INTERNAL DALAM BERBAGAI INSTANSI PEMERINTAHA N
Penyalahgunaa	Ketidakmampuan	Penggemukan	Bertindak sewenang- wenang; Pura-pura sibuk; Paksaan; Konspirasi; Sikap takut;	Penempatan
n wewenang	menjabarkan	pembiayaan;		tujuan dan
dan jabatan;	kebijakan	Menerima		sasaran yang
Persepsi yang	pimpinan;	sogok;		tidak tepat;
didasarkan pada	Ketidaktelitian;	Ketidakjujuran;		Kewajiban
prasangka;	Rasa puas diri;	Korupsi;		sosial sebagai
Pengaburan	Bertindak tanpa	Tindakan		beban;

Menerima Kebingungan; Sogok; Tindakan yang Penipuan; Sogok; Tindakan yang Pertentangan counter productive; Tidak adanya kepentingan; Kecenderungan mempertahanka kamampuan berkembang; Empire Building, Sikap bekerjaan yang bermewah-mewah; Kedidakmampuan belajar; Penjungan; Ketidaktepatan tindakan; Inkompetensi; Ketidakkedatan; Sikap sombong; Ketidakkedatan satatu quo; Empire Building, Sikap berkembang; Pencurian. Sikap tidak acuh; Intak disipin, Inersia; Sikap kaku (tidak gerubahan, inowasi dan resiko; Penipuan; Ketidakmampuan belajar; Ketidakkepatan tindakan; Inkompetensi; Ketidakkedatan; Ketidakketaturan; Ketidakkedatan saran; Sikap sombong; Ketidakekatan kegiatan yang tidak relevan; Sikap tidak sopan; Sikap prakarsa; Motivasi yang teradah; Kurangnya prakarsa; Motivasi yang teradah; Tidak disipin, Inersia; Kondisi kerja yang kurang memadai; Inkompetensi; Ketidakeraturan; Ketidakpedulian pada kritik dan saran; Sikap ragu-ragu; Kekuasaan; Itidak mau bertindak; Takut mengambil keputusan Sikap prakarsa; Melalaikan tugas; Melalaikan yang tidak relevan; Sikap mendah; Ketidakrapian; Stagnasi. Tidak mau bertindak; Tidak peduli mutu kinerja; Negativisme; Melalaikan tugas; Melakasanakan terselubung; Memadai; Ketidakrapian; Sikap prakarsa; Motivak dan kegiatan yang tidak relevan; Sikap lunak; Pekerjaan yang tidak relevan; Sikap mendah; Ketidakrapian; Stagnasi. Tidak babin, Intrak dispin, I	masalah;	pikir;	kriminal;	Penurunan mutu;	Eksploitasi;
Sogok; Pertentangan counter co	•	•	I	Tidak sopan;	
Repentingan; kepentingan; kecanderungan mempertahanka n status quo; Empire Building; Sikap beripaan yang bermewah; Kedangkalan; Pelnibuan; Ketidakmampuan belajar; Ketidakmampuan belajar; Ketidakepatan inovasi dan resiko; Penipuan; Sikap sombong; Ketidakeraturan; Melakukan pada keriak an saran; Jarak kekuasaan; Tidak mau bertindak; Takut mengambil keputusan Sikap mengahin; Keriakadii; Intimidasi; Kurangnya koordinasi; Kurangnya koordinasi; Kurangnya koordinasi; Kurangnya koordinasi; Kreativitas dan eksperimentasi; Kreativitas dan eksperi	sogok;		•	•	•
kepentingan; Kecenderungan mempertahanka mempertahanka n status quo; Empire Building; Sikap bermewah- mewah; Pilih kasih; Ketakutan pada perubahan, inovasi dan ridak berai; Pencurian.Indata danya mempertahanka memandan; Kedangkalan; Ketidakmampuan belajar; Ketidaktepatan tindak kepatan tindak kepatan tindak kepatan pada kritik dan saran; Jarak Sikap Bertidak Sikap Bertidak Motivasi yang tidak benar; Sikap tidak acuh; Tidak disiplin; Inersia; Sikap kaku (tidak fleksibel) Tidak peduli muta kinerja; Sikap tidak sopan; Sikap tidak sopan; Tidak peduli muta kinerja; Sikap tidak sopan; Tidak peduli muta kinerja; Melalaikan tugas; Rasa tanggung jawab yang rendah; Kegiatan yang tidak relevan; Negativisme; paperasserie; Ketidakpelain; Sikap man; Sikap tidak sopan; Tidak peduli muta kikap peduli muta kikausaan; Miskomunikasi; Midak peduli Melalaikan tugas; Rasa tanggung jawab yang rendah; Kegiatan yang tidak relevan; Sasaran yang tidak jelas; Kondisi kerja yang terlalu barelau banyak pegawai; Sasaran yang tidak peduli memadai; Perlualu perlualuman kepentingan sikap yang mendadak.Ku	•	, 0			
Kecenderungan mempertahanka natusu quo; Empire Building; Sikap bermewah-mewah; Kedangkalan; Penipuan; Sikap bermewah-mewah; Kedangkalan; Penipuan; Sikap serubahan, inovasi dan resiko; Penipuan; Sikap sombong; Ketidaktepatan tindakan; Inkompetensi; Ketidakteraturan; Melakukan kegiatan yang taran; Jarak kekusaan; Tidak manu bertindak; Takut pertindak; Tidak manu bertindak; Tidak manu bertindak; Tidak manu bertindak; Sikap mengambil keputusan Sikap mengambil keputusan Sikap mengambil keputusan Sikap mengalah; Kurangnya koordinasi; Kurangnya koordinasi; Kurangnya kreativitas dan eksperimentasi; Kreativitas yang rendah; Surganjanianjantif; Kedengkian; Yang tidak benar; Semangat yang salah tempat; Negativisme; Melakankan orang lain; Tidak and lain pertindak; Siam pertindak; Sia	_	productive;	1	, , ,	
mempertahanka n status quo; Empire Building; Sikap Bermewah- mewah; Pilih kasih; Retdadgkalan; Pelinuan; Sikap sombong; Ketidakrepatan inovasi dan resiko; Penipuan; Sikap sombong; Ketidakpedulian pada kritik dan saran; Jarak Sikap ragu-ragu; kekuasaan; Tidak mau bertindak; Tidak mau bertindak; Tidak manu berindak; Tidak peka; Tidak kadanya indikator kinerja; Salah tindak; S		'	,		•
n status quo; Empire Building; Sikap bermewah- mewah; Pilih kasih; Ketakutan pada perubahan, inovasi dan resiko; Penipuan; Sikap sombong; Ketidakeekatan; Ketidakkeekatan; Ketidakkeetulian pada kritik dan saran; Jarak kekuasaan; Tidak mau bertindak; Takut mengambil Keputusan Bekerja yang tidak relevan; Sikap samunan bertindak; Takut mengambil Keputusan Sikap menyalahkan orang lain; Tidak adil; Inlassin; Ketidaketeraturan; Ketidaketeraturan; Ketidakeekatan; Ketidakeekatan; Ketidakeevan; Sikap tidak sopan; Tidak berperikemanusiaa tidak sopan; Tidak peduli mutu kinerja; Semangat yang salah tindak; Semangat yang salah tindak; Negativisme; Nepotisme Negativisme; Negativisme; Neg		•	, ,	•	, 0
Empire Building; Sikap bermewah- mewah; Pilih kasih; Ketidakmampuan belajar; Retidaktepatan inovasi dan resiko; Penipuan; Sikap sombong; Ketidakpedulian pada kritik dan saran; Jarak Sikap ragu-ragu; kekuasaan; Tidak mau bertindak; Tridak peka; Inconvenience; Tri	•	•	I	, ,	
Sikap bermewah- mewah; Kedangkalan; Retidaktan pada perubahan, inovasi dan resiko; Inkompetensi; Ketidaktepatan tindakan; Retidaktepatan tindakan; Retidaktepatan tindakan; Retidaktepatan tindakan; Retidaktepatan tindakan; Retidaktepatan tindakan; Retidakpedulian pada kritik dan saran; Jarak Kegiatan yang tidak relevan; Sikap ragu-ragu; kekuasaan; Kurangnya memadai; Pekerjaan yang tidak peka; Inkompetensi; Sikap bunak; Tidak peduli mutu kinerja; Keejalunak; Salah tindak; Salah tindak; Salah tindak; Salah tempat; Kurangnya imajinasi; Kurangnya prakarsa; Kurangnya memadai; Miskomunikasi, Melakasana, Melakian tugas, Melakasana, Merpatioma, Melakusan Me	· ·	0,		•	, ,
bermewah- mewah; Pilih kasih; Ketidakmampuan belajar; Perubahan, inovasi dan perubahan, inovasi dan penipuan; Sikap sombong; Ketidakcekatan; Ketidakreaturan; Melakukan pada kritik dan pada k					· · · · · · · · · · · · · · · · · · ·
mewah; Pilih kasih; Ketidakmampuan Ketakutan pada perubahan, inovasi dan resiko; Inkompetensi; Ketidakcekatan; Ketidakcedulian pada kritik dan saran; Jarak Kelasaan; Kurangnya kewasaan; Kurangnya imajinasi; Kurangnya prakarsa; Kemampuan rendah; Lesu darah kepentusan rendah; Bekerja tidak menyalahkan orang lain; Tidak adi; Stagnasi. Melakusan kegiatan yang salah tempat; Megativisme; yang terlalu banyak pegawai; Terlalu banyak pegawai; Sistem pilih keputusan salah; Ketidakrapian; Stagnasi. Melaksanakan kegiatan yang salah tempat; Sistem pilih keputusan rendah; Lesu darah kasih (spoil system); Sasaran yang tidak relevan; Cara kerja yang koordinasi; Kurangnya koordinasi; Kurangnya kreativitas dan kesperimentasi; Kreativitas yang rendah; Suboptimasi Sycophancy; Tampering; Imperatif wilayah kekuasaan; Nepotisme; Nepotisme; Nepotisme; Tokenisme;	· ·			*	,
Pilih kasih; Ketidakmampuan belajar; Ketidaktepatan inovasi dan resiko; Inkompetensi; Ketidaktepatan; Ketidaktepatan inovasi dan resiko; Inkompetensi; Ketidakpedulian pada kritik dan saran; Jarak kegiatan yang tidak relevan; Sikap tidak perimpilanak; Kurangnya prakarsa; Kurangmabil keputusan orang lain; Tidak pendah; Ketidakrapian; Sikap manah keperimentasi; Kurangnya koordinasi; Kurangnya koordinasi; Kurangnya koordinasi; Kurangnya koordinasi; Kurangnya kreativitas yang rendah; Kurangnya koordinasi; Kurangnya koordinasi; Kurangnya kreativitas yang rendah; Kurangnya kreativitas yang rendah; Kurangnya koordinasi; Kurangnya kreativitas yang rendah; Kurangnya visi yang imajinatif, Kedengkian; Nepotisme; Kedengkian; Nepotisme; Ketolakrapian; Tokenisme; Ketolakrapian; Tokenisme; Ketolakrangian; Tokenisme; Tokenisme; Tokenisme; Tokenismanusian; Ketolakrangian; Tokenismanusian; Ketol	mewah;	*		' '	
Ketakutan pada perubahan, inovasi dan resiko; Retidaktepatan tindakan; Tidak peka; Inconvelience; Sikap tidak sopan; Ketidakcekatan; Ketidakpedulian pada kritik dan saran; Ketidakpedulian pada kritik dan saran; Ketidak mau bertindak; Kurangnya Fakut prakarsa; Kemanyalahkan orang lain; Tidak adil; Intimidasi; Ketidakrapian; Ketidakrapian; Ketidakrapian; Kemanyna kepentingan salah tempat; Salah tindak; Misinformasi; Semangat yang salah tempat; Negativisme; Melakukan keputusan seherja tidak menyalahkan orang lain; Tidak adil; Intimidasi; Kerativitas dan eksperimentasi; Kreativitas yang rendah; Kurangnya kreativitas dan eksperimentasi; Kreativitas yang rendah; Suboptimasi Sycophancy; Tampering; Imperatif wilayah kekasaan; Tokenisme; Nepotisme; Nepotisme	· ·	•		,	· ·
perubahan, inovasi dan resiko;	· ·	·		berperikemanusiaa	, , ,
inovasi dan resiko; Inkompetensi; Inkompetensi; Inkompetensi; Inkompetensi; Inkompetensi; Ketidakcekatan; Ketidakpedulian ketidakpedulian pada kritik dan saran; Jarak Kegiatan yang tidak relevan; Sikap ragu-ragu; kekuasaan; Kurangnya imajinasi; Kurangnya prakarsa; Kurangnya prakarsa; Kemampuan rendah; Sikap Bekerja tidak menyalahkan orang lain; Tidak adil; Intimidasi; Kurangnya koordinasi; Kurangnya visi yang imajinatif; Kedengkian; Nepotisme; Inkompetensi; Inkompetensi; Siskap tidak kenakana kepentingan sendiri; Suboptimasi syoophancy; Tampering; Inperatif wilayah kekuasaan; Tokenisme; Inkompetensi; Inkompetensi; Siskap tidak kadanya indikator kinerja; Kiekdakaanan kepentindak; Salah tindak; Salah tindak; Salah tindak; Semangat yang salah tempat; Negativame; Semangat yang syang tendah; Salah tindak; Sisah tenpat; Negativame; Sistem pilih keputakanan kegiatan yang tidak relevan; Sasaran yang tidak relevan; Sasaran yang tidak relevan; Sasaran yang tidak relevan; Sasaran dan prasarana yang tidak tepat; Perubahan sikap yang mendadak.	· ·	•			
resiko; Inkompetensi; Ketidakcekatan; Ketidakpedulian yang kegiatan yang terlalu baryak pegamai; Keridakang kasih (spoil system); Sikap manyalahkan orang lain; Tidak adil; Intimidasi; Kurangnya koordinasi; Kurangnya koordinasi; Kurangnya keetidak adin dak adin keputusan orang lain; Cara kerja yang koordinasi; Kurangnya koordinasi; Kurangnya kerativitas dan eksperimentasi; Kreativitas yang rendah; Kurangnya kerativitas dan eksperimentasi; Kreativitas yang rendah; Kurangnya visi yang imajinatiff; Kedengkian; Nepotisme; Inkompetensi; Ketidakcekatan; Sikap lunak; Kidak peduli mutu kinerja; Kekuasaan Tidak peduli mutu kinerja; Kekuasaan Keuanaha kinerja; Salah tempat; Salah tempat; Salah tempat; Negativisme; Wiskomunikasi; Miskomunikasi; Miskomunikasi; Miskomunikasi; Miskomunikasi; Miskomunikasi; Melalaikan tugas; Pegamai yang terlalu berat; Trallu banyak pegawai; Sistem pilih kasih (spoil system); Sistem pilih kasih (spoil system); Sasaran yang tidak relevan; Cara kerja yang tidak jelas; Kondisi kerja yang berbelit-belit (red tape) yang tidak saman; Sarana dan kepentingan sendiri; Suboptimasi Sycophanoy; Tampering; Imperatif wilayah kekuasaan; Nepotisme; Nepotisme; Tokenisme; Nepotisme; Netidakreaturan; Miskomunikasi; Nepotisme; Nediak peduli mutu kkeneturan; Miskomunikasi; Netidak peduli mutu kkene pemimpian; Nepotisme; Nediak peduli mutu kkene pemimpian; Nepotisme; Negativita dan kepatinahan kepatusan penimahak penimaha	•	·			
Penipuan; Sikap sombong; Ketidakcekatan; Ketidakpedulian pada kritik dan kegiatan yang tidak relevan; Sikap salah tempat; Sikap ragu-ragu; Kurangnya Kurangnya Kurangnya Kurangnya Kurangnya Kemampuan Remadah; Semangat yang Salah tempat; Semangat yang Salah tempat; Semangat yang Misinformasi; Beban kerja yang terlalu banyak pegawai; Sistem pilih kasih (spoil system); Sasaran yang tidak peluii mutu kkinerja; Kekuasaan Miskomunikasi; Melakintudak; Semangat yang Misinformasi; Beban kerja yang terlalu banyak pegawai; Sistem pilih kasih (spoil system); Sasaran yang tidak jelas; Ketidakrapian; Stagnasi. Ketidakrapian; Sistem pilih kasih (spoil system); Sasaran yang tidak peluii mutu kkinerja; Miskomunikasi; Kekuasaan Miskomunikasi; Repamasi Reban kerja yang terlalu banyak pegawai; Sistem pilih kasih (spoil system); Sasaran yang tidak peluii mutu kkinerja; Miskomunikasi; Rebanjatijan; Repamasi Salah tempat; Beban kerja yang terlalu banyak pegawai; Sistem pilih kasih (spoil system); Sasaran yang tidak peluii perakijan; Sistem pilih kasih (spoil system); Sasaran yang tidak peluii sain teredulii mutu keimrija; Kekuasaan kepentingan sikap yang mendadak. Kurangnya visi yang imajinatif; Ketuasaan; Nepotisme;		•		•	, , , , , , , , , , , , , , , , , , ,
Sikap sombong; Ketidakpedulian pada kritik dan saran; Jarak sikap ragu-ragu; Kekuasaan; Tidak mau bertindak; Takut prakarsa; mengambil Kemampuan rendah; Sikap Bekerja tidak produktif; Ketidakrapian; Tidak adil; Intimidasi; Kurangnya komitmen; Kurangnya kreativitas dan eksperimentasi; Kurangnya visi yang inajinatif; Kurangnya visi yang inajinatif; Kedengkian; Nepotisme; Ketidakkeraturan; Melakukan kegiatan yang salah tempat; Semangat yang salah tempat; Semangat yang salah tempat; Negativisme; Semangat yang salah tempat; Negativisme; Semangat yang Misinformasi; Semangat yang salah tempat; Negativisme; Semangat yang misinformasi; Semangat yang salah tempat; Negativisme;	· ·	'-'		· ·	,
Ketidakpedulian pada kritik dan saran; tidak relevan; Sikap rangambil keputusan rendah; Ketidakrapian; Cara kerja yang lidak relevan; Sikap produktif; Ketidakrapian; Ketidakrapian; Ketidakraginya komitmen; Kurangnya kreativitas dan eksperimentasi; Kreativitas yang rendah; Kurangnya kreativitas yang rendah; Kurangnya ketidakrapian; Kurangnya kreativitas yang rendah; Kurangnya kepentimentasi; Kreativitas yang rendah; Kurangnya kedengkian; Nepotisme; Ketidakrapian; Kurangnya visi yang imajinatif; Kedengkian; Nepotisme; Ketidakrapian; Nepotisme; Ketidakrapian; Ketidakrapian	· · ·	•		•	· ·
pada kritik dan saran; tidak relevan; Sikap ragu-ragu; kekuasaan; Kurangnya imajinatif; Kedengkian; Nepotisme; Sikap ragu-ragu; kekuasaan; Kurangnya itidak relevan; Sikap ragu-ragu; kekuasaan; Kurangnya itidak mau bertindak; Kurangnya prakarsa; Kurangnya rendah; Lesu darah kasih (spoil system); Sistap Bekerja tidak produktif; Paperasserie; Sasaran yang tidak relevan; Sitagnasi. Salah tindak; Semangat yang salah tempat; Beban kerja yang terlalu berat; Terlalu banyak paga pegawai; Terlalu banyak pagawai; Sistem pilih kasih (spoil system); Sistap Bekerja tidak (anorexia) system); Sasaran yang tidak jelas; Ketidakrapian; Stagnasi. Stagnasi. Salah tindak; Miskomunikasi; Semangat yang salah tempat; Beban kerja yang terlalu berat; Terlalu banyak pegawai; Sistem pilih kasih (spoil system); Sasaran yang tidak jelas; Kondis kerja yang tidak relevan; Cara kerja yang tidak relevan; Cara kerja yang aman; berbelit-belit (red dape) prasarana yang tidak tepat; Pengutamaan kepentingan sikap yang mendadak. Kurangnya visi yang imajinatif; Kedengkian; Nepotisme; Tokenisme; Tokenisme;		· ·		•	kepemimpinan;
saran; Jarak Sikap ragu-ragu; Kurangnya imajinasi; Kurangnya prakarsa; Kemampuan prakarsa; Kemampuan keputusan sikap produktif; Rasa dangung lindiak adil; Stagnasi. Tidak adil; Stagnasi. saran; Jidak mau bertindak; Sikap magu-ragu; Kurangnya prakarsa; Kurangnya prakarsa; Ketidakrapian; Stagnasi. saran; Sikap ragu-ragu; Salah tempat;	· ·	kegiatan yang			
Jarak Sikap ragu-ragu; Kurangnya imajinasi; Kurangnya imajinasi; Kurangnya prakarsa; Kurangnya prakarsa; Kemampuan rendah; Sikap Bekerja tidak menyalahkan produktif; Stagnasi. Tidak adil; Stagnasi. Tidak adil; Stagnasi. Sikap sekerja tidak produktif; Paperasserie; Sasaran yang tidak jelas; Kondisi kerja yang tidak relevan; Cara kerja yang tidak tepat; Pengutamaan kepentingan sikap yang tidak tepat; Perubahan sikap yang tidak tepat; Perubahan sikap yang mendadak. Kurangnya koordinasi; Kurangnya kreativitas dan eksperimentasi; Kreativitas yang rendah; Kurangnya visi yang imajinatif; Kedengkian; Nepotisme; Negativisme; Negativisme; yang terlalu banyak Negativisme; yang terlalu banyak negatan tugas; Beban kerja yang pegawai; Terlalu banyak pegawai; Sistem pilih kasih (spoil system); Sesaran yang tidak jelas; Kondisi kerja tidak relevan; Cara kerja yang tidak relevan; Cara kerja yang tidak tepat; Pengutamaan prasarana yang tidak tepat; Pengutamaan kepentingan sikap yang mendadak. Kurangnya visi yang imajinatif; Kedengkian; Nepotisme; Tokenisme; Tokenisme;	_ ·			Semangat yang	
kekuasaan; Tidak mau imajinasi; Kurangnya imajinasi; Kurangnya prakarsa; Takut prakarsa; Kemampuan rendah; Sikap Bekerja tidak produktif; Tidak adil; Intimidasi; Kurangnya Kemitmen; Kurangnya pegawai; Sistem pilih kasih (spoil system); Paperasserie; Sasaran yang tidak relevan; Cara kerja yang tidak relevan; Kurangnya koordinasi; Kurangnya koordinasi; Kurangnya kreativitas dan eksperimentasi; Kreativitas yang rendah; Kurangnya visi yang imajinatif; Kedengkian; Nepotisme; Kurangnya imajinatif; Kurangnya visi yang imajinatif; Kedengkian; Nepotisme; Kurangnya imajinatif; Kurangnya visi yang imajinatif; Kedengkian; Nepotisme; Kurangnya imajinatif; Kedengkian; Nepotisme; Kurangnya imajinatif; Kurangnya visi yang imajinatif; Kedengkian; Nepotisme; Negativisme; Melalaikan tugas; Rasa tanggung jewab yang pegawai; Terlalu banyak pegawai; Sistem pilih kasih (spoil system); Sasaran yang tidak relevan; Cara kerja yang tidak relevan; Paperasserie; Keau darah (anorexia) Sistem pilih kasih (spoil system); Sasaran yang tidak relevan; Paperasserie; Keau darah (anorexia) Sistem pilih kesu darah (anorexia) Sistem pilih kesui darah (anorexia) Sistem pilih kesidah; Sistem pilih Kesui darah (anorexia) Sistem pilih kesidah; Sistem pilih	Jarak				Beban kerja
bertindak; Kurangnya prakarsa; Kemampuan rendah; Kemampuan rendah; Bekerja tidak produktif; Ketidakrapian; Stagnasi. Tidak adil; Stagnasi. Kurangnya kordinasi; Kurangnya kreativitas dan eksperimentasi; Kreativitas yang rendah; Kurangnya visi yang imajinatif; Kedengkian; Nepotisme; Rasa tanggung jawab yang jawab yang pagawai; Sistem pilih kasih (spoil system); Sestem pilih kasih system); Sestem p	kekuasaan;			·	
bertindak; Kurangnya prakarsa; Kemampuan rendah; Kemampuan rendah; Bekerja tidak produktif; Ketidakrapian; Stagnasi. Tidak adil; Stagnasi. Kurangnya kordinasi; Kurangnya kreativitas dan eksperimentasi; Kreativitas yang rendah; Kurangnya visi yang imajinatif; Kedengkian; Nepotisme; Rasa tanggung jawab yang jawab yang pagawai; Sistem pilih kasih (spoil system); Sestem pilih kasih system); Sestem p	Tidak mau	imajinasi;		Melalaikan tugas;	berat;
Takut prakarsa; Kemampuan rendah; Lesu darah kasih (spoil system); Sikap Bekerja tidak produktif; Paperasserie; Sasaran yang tidak segiatan yang lain; Ketidakrapian; Stagnasi. Tidak adil; Stagnasi. Kurangnya komitmen; Kurangnya kordinasi; Kurangnya kreativitas dan eksperimentasi; Kreativitas yang rendah; Kurangnya visi yang imajinatif; Kedengkian; Nepotisme; Tiakut prakarsa; Kemampuan rendah; Lesu darah kasih (spoil system); Paperasserie; Sasaran yang tidak kegiatan yang tidak relevan; Cara kerja yang berbelit-belit (red tape) prasarana yang tidak tepat; Pengutamaan kepentingan sikap yang mendadak. Sycophancy; Tampering; Imperatif wilayah kekuasaan; Tokenisme;	bertindak;	Kurangnya			Terlalu banyak
keputusan rendah; Bekerja tidak menyalahkan produktif; Paperasserie; Sasaran yang orang lain; Ketidakrapian; Stagnasi. Tidak adil; Stagnasi. Intimidasi; Kurangnya komitmen; Kurangnya koordinasi; Kurangnya kreativitas dan eksperimentasi; Kreativitas yang rendah; Kurangnya visi yang imajinatif; Kedengkian; Nepotisme; Iesu darah kasih (spoil system); Paperasserie; Sasaran yang system); Paperasserie; Sasaran yang tidak jelas; Kondisi kerja tidak relevan; Cara kerja yang aman; Sarana dan tape) perbelit-belit (red tape) prasarana yang tidak tepat; Pengutamaan pengutamaan kepentingan sikap yang mendadak.	Takut	prakarsa;		jawab yang	pegawai;
Sikap menyalahkan produktif; Paperasserie; Sasaran yang tidak jelas; Ketidakrapian; Stagnasi. Tidak adil; Stagnasi. Stagnasi. Stagnasi. Melaksanakan yang tidak jelas; Kondisi kerja yang tidak relevan; Cara kerja yang berbelit-belit (red tape) prasarana yang tidak tepat; Pengutamaan kepentingan sikap yang rendah; Kurangnya visi yang imajinatif; Kedengkian; Nepotisme; Sikap yang tidak relevan; Sarana dan prasarana yang tidak tepat; Pengutamaan kepentingan sikap yang mendadak. Sycophancy; Tampering; Imperatif wilayah kekuasaan; Tokenisme;	mengambil	Kemampuan		rendah;	Sistem pilih
menyalahkan orang lain; Ketidakrapian; Stagnasi. Paperasserie; Sasaran yang tidak jelas; Kondisi kerja laka relevan; Sarana dan kepentingan sikap yang kesperimentasi; Kurangnya visi yang imajinatif; Kedengkian; Nepotisme; Paperasserie; Sasaran yang tidak jelas; Kondisi kerja laka relevan; Sarana dan kegiatan yang laidak relevan; Sarana dan laka relevan; Sarana lak	keputusan	rendah;		Lesu darah	kasih (spoil
orang lain; Tidak adil; Intimidasi; Kurangnya komitmen; Kurangnya koordinasi; Kurangnya kreativitas dan eksperimentasi; Kreativitas yang rendah; Kurangnya visi yang imajinatif; Kedengkian; Nepotisme; Ketidakrapian; Stagnasi. Melaksanakan kegiatan yang tidak relevan; Cara kerja yang berbelit-belit (red tape) Kerahasiaan; Pengutamaan kepentingan sikap yang mendadak. Suboptimasi Sycophancy; Tampering; Imperatif wilayah kekuasaan; Tokenisme;	Sikap	Bekerja tidak		(anorexia)	system);
Tidak adil; Intimidasi; Kurangnya komitmen; Kurangnya koordinasi; Kurangnya kordinasi; Kurangnya kreativitas dan eksperimentasi; Kreativitas yang rendah; Kurangnya visi yang imajinatif; Kedengkian; Nepotisme; Keganasi. Kegiatan yang tidak varyang tidak relevan; Cara kerja yang berbelit-belit (red tape) prasarana dan prasarana yang tidak tepat; Pengutamaan kepentingan sikap yang mendadak. Kegiatan yang Kondisi kerja yang aman; Sarana dan prasarana yang tidak tepat; Pengutamaan kepentingan sikap yang mendadak. Suboptimasi Sycophancy; Tampering; Imperatif wilayah kekuasaan; Tokenisme;	menyalahkan	produktif;		Paperasserie;	Sasaran yang
Intimidasi; Kurangnya komitmen; Kurangnya koordinasi; Kurangnya kordinasi; Kurangnya koerdinasi; Kurangnya kreativitas dan eksperimentasi; Kreativitas yang rendah; Kurangnya visi yang tidak Cara kerja yang berbelit-belit (red tape) Ferubahan Ferubahan Kepentingan Sikap yang mendadak. Sycophancy; Tampering; Imperatif wilayah Kedengkian; Nepotisme; Tokenisme;	orang lain;	Ketidakrapian;		Melaksanakan	tidak jelas;
Kurangnya komitmen;	Tidak adil;	Stagnasi.		kegiatan yang	Kondisi kerja
komitmen; Kurangnya koordinasi; Kurangnya kreativitas dan eksperimentasi; Kreativitas yang rendah; Kurangnya visi yang imajinatif; Kedengkian; Nepotisme;	Intimidasi;			tidak relevan;	yang tidak
Kurangnya koordinasi; Kurangnya Kerahasiaan; Kurangnya Kerahasiaan; Kurangnya Kepentingan sikap yang eksperimentasi; Kreativitas yang rendah; Kurangnya visi yang imajinatif; Kedengkian; Nepotisme; koordinasi Kerahasiaan; Perubahan kepentingan sikap yang mendadak. Suboptimasi Sycophancy; Tampering; Imperatif wilayah kekuasaan; Tokenisme;	Kurangnya			Cara kerja yang	aman;
koordinasi; Kurangnya kreativitas dan eksperimentasi; Kreativitas yang rendah; Kurangnya visi yang imajinatif; Kedengkian; Nepotisme; Kerahasiaan; Perubahan kepentingan sikap yang mendadak. Suboptimasi Sycophancy; Tampering; Imperatif wilayah kekuasaan; Tokenisme;	komitmen;			berbelit-belit (red	Sarana dan
Kurangnya kreativitas dan eksperimentasi; Kreativitas yang rendah; Kurangnya visi yang imajinatif; Kedengkian; Nepotisme; Perubahan sikap yang sendiri; mendadak. Perubahan sikap yang mendadak. Suboptimasi Sycophancy; Tampering; Imperatif wilayah kekuasaan; Tokenisme;	Kurangnya			tape)	prasarana yang
kreativitas dan eksperimentasi; Kreativitas yang rendah; Kurangnya visi yang imajinatif; Kedengkian; Nepotisme; kepentingan sikap yang mendadak. Suboptimasi Sycophancy; Tampering; Imperatif wilayah kekuasaan; Tokenisme;	koordinasi;			Kerahasiaan;	tidak tepat;
eksperimentasi; Kreativitas yang rendah; Kurangnya visi yang imajinatif; Kedengkian; Nepotisme; sendiri; Suboptimasi Sycophancy; Tampering; Imperatif wilayah kekuasaan; Tokenisme;	Kurangnya			Pengutamaan	Perubahan
Kreativitas yang rendah; Kurangnya visi yang imajinatif; Kedengkian; Nepotisme; Suboptimasi Sycophancy; Tampering; Imperatif wilayah kekuasaan; Tokenisme;	kreativitas dan			kepentingan	sikap yang
rendah; Kurangnya visi yang imajinatif; Kedengkian; Nepotisme; Sycophancy; Tampering; Imperatif wilayah kekuasaan; Tokenisme;	eksperimentasi;			sendiri;	mendadak.
Kurangnya visi yang imajinatif; Imperatif wilayah kekuasaan; Nepotisme; Tokenisme;	Kreativitas yang			Suboptimasi	
yang imajinatif; Kedengkian; Nepotisme; Imperatif wilayah kekuasaan; Tokenisme;	·				
Kedengkian; kekuasaan; Nepotisme; Tokenisme;	• •				
Nepotisme; Tokenisme;					
	_			-	
Tindakan yang Tidak professional;	-			-	
	Tindakan yang			Tidak professional;	

tidak rasional; Bertindak di luar wewenangnya; Paranoia; Sikap Opresif; Patronase; Penyeliaan dengan pendekatan punitive; Keengganan mendelegesaika n; Keengganan memikul tanggung jawab; Ritualisme; Astigmatisme;		Sikap tidak wajar; Melampaui wewenang; Vasted interest; Pertentangan kepentingan; Pemborosan;	
*			

Sumber: Siagian, 1994. Patologi Birokrasi: Analisis, Identifikasi dan Terapinya. Jakarta, Ghalia Indonesia: Hal. 35-145

Menurut Makmur (2007: 90) jabatan dari sudut pandang pengaturan dari berbagai jenis aktivitas, sering juga diistilahkan dengan pemimpin, sedangkan jabatan yang melakukan aktivitas diistilahkan yang dipimpin. Jabatan sebagai pengaturan dalam birokrasi pemerintahan memiliki tingkatan-tingkatan tertentu yang diistilahkan dengan jenjang jabatan yang terdiri dari tiga jenis: pertama, jabatan struktural yang memimpin unit-unit kerja; kedua, jabatan fungsional yang mengatur dan melaksanakan suatu aktivitas khusus yang membutuhkan suatu keahlian yang khusus pula; dan ketiga, jabatan politik yang mengatur dan mengendalikan jabatan suatu Negara.

PELAYANAN PUBLIK

Menurut Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik, pelayanan publik diartikan sebagai kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik. Sementara penyelenggara pelayanan publik yang selanjutnya disebut penyelenggara adalah setiap institusi penyelenggara negara, korporasi, lembaga independen yang dibentuk berdasarkan

undang-undang untuk kegiatan pelayanan publik, dan badan hukum lain yang sematamata dibentuk untuk kegiatan pelayanan publik.

Pada berbagai macam perspektif, pelayanan publik dapat diartikan sebagai segala kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan dasar sesuai dengan hak-hak dasar setiap warga negara dan penduduk atas suatu barang, jasa dan atau pelayanan administrasi yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan yang terkait dengan kepentingan publik. Lembaga dan petugas pelayanan publik, baik Pemerintah Daerah maupun Badan Usaha Milik Daerah yang menyelenggarakan publik.Sedangkan penerima pelayanan publik adalah orang perseorangan dan atau kelompok orang dan atau badan hukum yang memiliki hak, dan kewajiban terhadap suatu pelayanan publik. Pemberian pelayanan publik oleh aparatur pemerintah kepada masyarakat sebenarnya merupakan implikasi dari fungsi aparat negara sebagai pelayan masyarakat. Karena itu kedudukan aparatur aparatur pemerintah dalam pelayanan umum(public service) sangat strategis karena akan sangat menentukan sejauh mana pemerintah mampu memberikan pelayanan yang sebaik-baiknya bagi masyarakatakan menentukan sejauh mana negara telah menjalankan perannya dengan baik sesuai dengan tujuan pendiriannya. Itulah sebabnya menurut Siagian (2001:131), aparatur pemerintah menyelengarakan "pelayanan umum" (public service) dan para pegawai negeri yang dikenal dengan istilah "abdi masyarakat" (public servant).

Karena orientasinya kepada publik atau rakyat, maka negara berusaha sedemikian rupa untuk melayanani rakyatnya. Kalau dahulu rakyat yang melayani negara/ pemerintah, maka sekarang pemerintah/negara menjadi pelayan bagi rakyatnya. Terjadinya perubahan paradigma tersebut disamping karena adanya tuntutan masyarakat dalam berbagai bidang kehidupan.

Denhardt dan Denhardt membagi paradigma administrasi negara menjadi 3 paradigma yaitu, *Old Public Administration* (OPA), *New Public Management* (NPM) dan *New Public Service* (NPS). Paradigma yang paling mutakhir dalamadministrasi negara menurut Denhardt dan Denhardt adalah NPS. Ketiga perbandingan paradigma dimaksudkan, disajikan dalam tabel berikut ini:

Tabel.2 Perbandingan Perspektif: Old Public Administration (OPA), New Public Management (NPM), dan New Public Service (NPS).

Aspek	Old Public administration	New Public Management	New Public Service
Dasar teoritis dan Fondasi epistimologi	Teori politik	Teori ekonomi	Teori demokrasi
Konsep kepentingan publik	Kepentingan publik secara politis dijelaskan dan diekspresikan dalam aturan hukum	Kepentingan publik mewakili agregasi kepentingan individu	Kepentingan publik adalah hasil dialog berbagai nilai
Responsivitas Birokrasi publik	Client dan Constituent	Customer	Citizens
Peran Pemerintah	Rowing	Steering	Serving
Akuntabilitas	Hierarki Administratif dengan jenjang yang tegas	Bekerja sesuai denga kehendak pasar (keingginan pelanggan)	Multi aspek: akuntabilitas hukum, nilai- nilai, komunitas, norma politik, standar profesional
Struktur organisasi	Birokratik yang ditandai dengan otoritas top-down	Desentralisasi organisasi dengan kontrol utama berada para agen	Struktur kolaboratif dengan kepemilikan yang berbagi secara internal dan eksternal
Asumsi terhadap motivasi pegawai dan administrator	Gaji dan keuntungan, proteksi	Semangat entrepreneur	Pelayanan publik dengan keinginan melayani masyarakat

Sumber: Denhardt dan Denhardt (dalam Pasolong, 2007:35)

METODE PENELITIAN

Metode yang digunakan pada penelitian ini adalah dengan menggunakan deskriptif dengan pendekatan kualitatif untuk pengumpulan data menggunakan interview serta dilengkapi dengan studi dokumentasi dengan *key* informan 1 orang dan 10 orang *ordinary* informan.

PEMBAHASAN

Patologi yang timbul karena persepsi dan gaya manajerial para pejabat di lingkungan birokrasi

Transformasi organisasi pemerintah sangat dipengaruhi oleh gaya kepemimpinan, budaya kerja, proses kekuatan kerja, dan struktur organisasi yang dikembangkan. Sehingga adaptif terhadap perubahan dan dapat meningkatkan kecepatan birokrasi dalam perizinan, melayani investasi-investasi serta meningkatkan daya saing bangsa dalam hal pelayanan yang diberikan kepada publik atau masyarakat. Transformasi organisasi pemerintah perlu terus diikuti dengan perubahan mindset dalam pengelolaan keuangan negara, pada berbagai organisasi pemerintah dengan mengedepankan pengukuran kinerja berbasis value for money, dan semakin meningkatkan azas performance Based Budgeting yang fokus pada sasaran, outcome dan output, dengan pemanfaatan teknologi dalam membangun dashboard kepemimpinan pada berbagai level kepemimpinan. Sehingga dapat mengontrol mulai dari tahapan perencanaan pelaksanaan pengawasan dan pelaporan.

Revolusi Industri 4.0 sejatinya memberikan peluang besar dalam mengefektifkan fungsi dan peran organisasi pemerintah dalam menjalankan tugastugasnya sehari-hari, perkembangan IT yang cepat dapat menjadi peluang dalam percepatan penerapan e-governance, sebagai digitalisasi data dan informasi seperti e-budgeting, e-project planning system delivery, penatausahaan, e-controlling, e-reporting hingga e-monev serta aplikasi custom lainnya.

Berdasarkan hasil penelitian (hamirul, 2015) mengenai Patologi yang timbul karena persepsi dan gaya manajerial para pejabat di lingkungan birokrasi di salah satu instansi Pemerintah ia menemukan bahwa ada beberapa patologi yang diderita oleh BPN Kota Cimahi antara lain:

a. Pengaburan masalah

Pengaburan masalah merupakan kenyataan bahwa dalam kehidupan setiap organisasi termasuk kantor pertanahan Kota Cimahi pasti akan timbul berbagai permasalahan yang disebabkan oleh berbagai faktor, macam, sifat dan bentuknya pun berbeda-beda. Berbagai permasalah itu dapat bersifat politis, ekonomi, hukum, budaya, administratif, atau teknikal.

Kadang-kadang terjadi para pejabat dilingkungan kantor pertanahan kota Cimahi yang menggaburkan bentuk dan sifat permasalahan, seperti kutipan wawancara berikut ini:

" ada oknum yang mengaburkan masalah (FG, kepala sub Bagian Tata Usaha)"

Dari wawancara diatas terdapat pejabat dilingkungan kantor pertanahan Kota Cimahi yang menyebutkan mengaburan permasalahan. Karena dengan penggaburan masalah tersebut penyelesaiannya dapat direkayasa sedemikian rupa. Sehingga mengguntungkan salah satu pejabat dilingkungan kantor pertanahan Kota Cimahi dalam arti kedudukannya, karirnya, statusnya, maupun penghasilannya. Segi negatif lainnya dari pengaburan masalah adalah membuat intrepretasi sedemikian rupa, sehingga permasalahannya sederhana dibuat menjadi sangat rumit yang berakibat tindakan penyelesaian menjadi berbelit-belit dan menyita waktu, tenaga dan pikiran. Sehingga masyarakat pengguna jasa merasa enggan berurusan dengan red tape yang seperti ini membuat publik ikut saja atas apa yang apa yang sudah diharuskan oleh pejabat tersebut. Walaupun membayar lebih asal urusan selesai dan masyarakat enggan sekali berurusan dengan tipe pejabat yang seperti ini dan dengan kondisi seperti ini posisi seorang calo sangat diharapkan oleh masyarakat pengguna jasa dan ini adalah bentuk kekecewaan dari masyarakat yang enggan berurusan dengan birokrasi yang berbeli-belit dan memakan waktu serta biaya yang tidak sedikit. Sehingga calo keberadaannya disatu sisi mengguntungkan untuk masyarakat yang memang membutuhkan namun disisi lain sangat merugikan karena pelayanan jadi terganggu dan di kantor pertanahan Kota Cimahi ini sudah terjadi percaloan dan sangat rapi sekali dimana pejabat ataupun pegawai yang bekerjasama dengan calo mendapatkan keuntungan yang diperoleh diluar ketentuan yang berlaku.

b. Menerima sogok

Menerima uang sogok atau suap merupakan bentuk dari perilaku disfungsional seorang pejabat dilingkungan kantor pertanahan Kota Cimahi. Terbukanya kesempatan menerima sogok antara lain terjadi karena pejabat dilingkungan kantor pertanahan Kota Cimahi memiliki kekuasaan dalam hal ini wewenang memberikan izin dalam proses berkas selanjutnya,berikut petikan wawancara yang mengemukakan hal tersebut.

"....... kenapa lama biasanya ditengah jalan itu ada kekuranggan, maka seharusnya dilengkapi dulu baru diterima, namun biasanya setelah mereka menanyakan baru dijelaskan." (FG, kepala sub Bagian Tata Usaha).

Dari hasil wawancara jelas sudah bahwa ada keinginan untuk memperlambat proses penyelesaian sertifikat yang dibutuhkan dengan dalih harus melengkapi dokumen sehingga makin lama proses dan memakan waktu yang lama. Padahal dalam PP RI Nomor 53 tahun 2010 pasal 4 tentang disiplin pegawai negeri sipil berbunyi "aparat PNS dilarang dalam ayat 1" menyalagunakan wewenang. Sementara ayat 2" menjadi perantara untuk mendapatkan keuntungan pribadi dan/ atau orang lain dengan menggunakan kewenangan orang lain, kemudian ayat 10 berbunyi: melakukan suatu tindakan yang dapat menghalangi atau mempersulit salah satu pihak yang dilayani sehingga mengakibatkan kerugian bagi yang dilayani, dan diperkuat dalam PP RI No53 tahun 2010 pasal 14 huruf a: bahwa penyelengara pelayanan tanpa dihambat pihak lain yang bukan wewenangnya.

Berikut petikan wawancara yang menyatakan tentang pemberian sogok,

"....... kalau saya ngantor ya saya dapat uang, jadi intinya orang dengan mudah datang dan masuk kemudian memberikan biaya kantor dan lebihnya bila didaftarkan ya tidak jadi masalah". (KS, Kepala seksi pengaturan dan penataan pertanahan)

Dari petikan wawancara diatas bahwa para pegawai dan pejabat yang menerima uang sogok agar mempermudah dan mempercepat proses layanan kepada masyarakat. Memang kurang adil, jika kita hanya menyalahkan birokrat saja, padahal masalah ini bukan satu-satunya faktor yang perilaku negatif pejabat dilingkungan kantor pertanahan Kota Cimahi harusnya juga dikaitkan dengan perilaku anggota masyarakat yang mampu menempuh jalan pintas agar kepentingannya segera terpenuhi salah satunya dengan cara menyogok. Aksioma yang berlaku ialah bahwa tidak akan ada penerimaan uang sogok apabila tidak ada yang memberikannya. Memang mudah untuk menyatakan bahwa kalaupun ada yang berusaha memberikan uang sogok

seorang pejabat harus mampu menolaknya akan tetapi karena berbagai faktor, lebih mudah mengemukakan prinsip tersebut ketimbang menerapkannya. Dalam hal ini ada beberapa upaya yang dapat dilakukan untuk menguranginya salah satu cara dengan memaparkan dengan jelas persyaratan-persyaratan apa yang harus dipenuhi oleh pemohon sertifikat, termasuk berbagai dokumen pendukung yang harus dilampirkan serta target waktu untuk penyelesaiannya. Walaupun didepan loket pelayanan sudah terdapat informasi tersebut. Namun kenyataannya masyarakat tidak tahu dan seperti hanya pajangan saja karena kenyataan dilapangan proses yang terjadi diluar informasi tersebut dan membuat masyarakat menjadi apriory dalam hal pengurusan sertifikat di Kantor Pertanahan Kota Cimahi dan terkadang banyak masyarakat menyerahkan kepada PPAT atau Notaris dan calo dalam mengurus sertifikat yang diinginkan.

c. Penipuan

Dalam Peraturan Kepala BPN RI No 8 tahun 2011 tentang kode etik pelayanan publik bab III, pasal 4 huruf a tentang: jujur dinyatakan jujur, yaitu senantiasa dapat dipercaya dalam perkataan dan tindakan kemudian pasal 7 huruf d: melakukan tindakan yang dapat mengakibatkan kerugian masyarakat, kemudian pernyataan tersebut diperkuta oleh PP RI No. 53 tahun 2010 tentang disiplin Pegawai Negeri Sipil Bab II, pasal 4 angka 10 yang berbunyi: melakukan suatu tindakan atau tidak melakukan tindakan yang dapat menghalangi atau mempersulit salah satu pihak sehingga mengakibatkan kerugian bagi yang dilayani.

Beberapa dasar hukum diatas dapat diberlakukan pegawai terutama dilingkungan kantor pertanahan Kota Cimahi dapat dikenakan kepada yang bersangkutan.

Berikut petikan wawancara yang mengisyaratkan tentang penyogokan,

"...... pada umumnya pegawai yang menerima berkas diluar loket, kemudian dengan berkasnya tidak didaftarkan, nah kalau yang seperti itu berdasarkan dari pengaduan masyarakat kita langsung BAP sesuai dengan ketentuan dan kalau memang terbukti akan diberikan sanksi sesuai dengan ketentuan yang berlaku, penundaan gaji, penundaan kenaikan pangkat dan kita pindahkan ke kanwil untuk di bina." (FG, kepala sub Bagian Tata Usaha).

Dari pernyataaan wawancara diatas terlihat jelas bahwa masih ada pegawai dilingkungan kantor pertanahan Kota Cimahi yang melakukan penipuan terhadap masyarakat yang berakibat kerugian para pengguna jasa.

Pernyataan diatas diperkuat oleh bapak kustiawan, berikut hasil wawancaranya,

"...... kalau yang lain dari aturan misalnya yang bandel dan melanggar SOP misalnya penyelesaian 4 bulan, 10 hari, 1 hari atau *one day service* tergantung produk apa yang diminta, tapi kalau ada orang atau oknum menjanjikan akan mempercepat dari aturan yang sudah ada, kalaupun ada itu hanya karang-karangan untuk mendapatkan uang, nah kalau nanti dikejar sama orang itu dan melapor tersebut kemudian oknum tersebut kemudian diklarifikasi nanti ada team pembinaan pegawai, kemudian dipanggil oknum tersebut dan di konfrontir dengan masyarakat yang memberikan uang." (KS, Kepala seksi pengaturan dan penataan pertanahan)

Pernyataan diatas diperkuat oleh hasil wawancara dengan bapak Yan Setiawan,

"....... pernah ada pegawai saya yang ketitipan uang dari masyarakat dari masyarakat dan beliau tak mau bersusah payah ternyata melakukan penggelapan akhirnya dibentuk satgas khusus untuk menanggani atas tindakannya." (YS, kepala seksi survey, pengukuran dan pemetaan).

Kemudian disambung dengan petikan wawancara berikut,

"....... dari kemarin itu setiap hari ada aja yang mencari dia ternyata belum didaftar akhirnya kita yang secara disiplin menjadi tanggung jawab yang bersangkutan sangat kita sayangkan kepada masyarakat pengguna, kenapa tidak melakukannya melalui loket." (IL, kepala urusan umum dan kepegawaian).

Dari beberapa petikan wawancara diatas jelaslah sudah bahwa masih ada pegawai dilingkungan Kantor Pertanahan Kota cimahi yang melakukan penipuan demi mendapatkan uang lebih sehingga merugikan masyarakat pengguna jasa, yang mana ini salah satu bentuk patologi yang timbul karena persepsi dan gaya manajerial para pejabat dilingkungan birokrasi.

Untuk mengatasi beberapa masalah patologi yang disebabkan oleh persepsi dan gaya manajerial diatas kepala kantor pertanahan Kota Cimahi melakukan *reward* and *punishment*, berikut petikan wawancaranya,

"..... dalam melaksanakan tugas di kami juga diterapkan *Reward and Punishment.*," (YS, Kepala Kantor pertanahan Kota Cimahi).

Pada penelitian menggunakan metode kuantitatif untuk karakteristik patologi birokrasi yang timbul karena persepsi dan gaya manajerial para pejabat dilingkungan birokrasi menghasilkan rentang nilai yang sangat rendah dan pada tabel frekuensi masingmasing indikator terlihat dengan jelas walaupun konsentrasinya kecil dalam hal ini peneliti masukan indikator yang frekuensinya diatas 10 % diantaranya: pertentangan kepentingan, *Empire building*, pilih kasih, bersikap sombong, ketidak pedulian terhadap kritik dan saran, kredibilitas yang rendah, ketakutan pada perubahan, inovasi dan resiko, sedangkan pada analisa deskriptif kualitatif menghasilkan indikator penggaburan masalah dan menerima sogok serta penipuan ternyata lebih dominan yang didapatkan dari proses wawancara.

Patologi Di Era Revolusi Industri 4.0

Penggunaan teknologi yang tinggi dan proses transparansi dalam pelayanan publik beberapa patologi yang diderita oleh institusi pemerintah dalam melayani masyarakat publik akan dapat diminimalisir. Hal ini harus sejalan dengan berkembangnya pengetahuan masyarakat dalam menggunakan dan mengakses informasi yang semakin cepat melalui teknologi yang digunakan dan hampir semua pelayanan yang diberikan oleh pemerintah sekarang sudah sangat mudah diakses oleh seluruh masyarakat pengguna jasa yang dibutuhkan. Hal ini dapat meminimalisir patologi yang disebabkan persepsi dan gaya manajerial dikarenakan sudah sedikit kontak dengan aparat birokrasi pelayanan karena semua akses dilakukan menggunakan teknologi. Sehingga satu dengan yang lain tidak saling kenal dan sesuai dengan prosedur dan data yang harus dilengkapi sesuai dengan persyaratan dan biaya yang sudah ada plafonnya. Sehingga kemungkinan untuk adanya patologi jenis dalam pelayanan publik untuk jenis Patologi yang timbul karena persepsi dan gaya manajerial para pejabat di lingkungan birokrasi akan sangat minimal sekali. Sehingga sebetulnya dalam revolusi industri 4.0 ini masyarakat akan sangat diuntungkan bila dapat mengikuti perkembangan dalam hal mengakses teknologi yang sedang berkembang dan berkurangnya biaya-biaya yang tidak perlu dan hal ini membantu masyarakat dalam mempercepat proses dalam rangka membutuhkan pelayanan yang masyarakat inginkan.

a. Pengaburan Masalah

Dalam kehidupan berorganisasi setiap organisasi termasuk kantor pertanahan Kota Cimahi pasti akan timbul berbagai permasalahan yang faktor-faktornya bisa disebabkan oleh berbagai macam permasalahanyang bersifat politis, ekonomi, hukum, budaya, administratif, atau teknikal.

Pada indikator ini sangat minimalis sekali terjadi pada revolusi industi 4.0 hal ini dikarenakan semua pelayanan publik sudah menggunakan IT yang secara otomatis menggunakan sistem, jadi semua berkas harus dipenuhi dulu per item baru bisa masuk ke tahapan selanjutnya, sehingga kemungkinan untuk pengaburan masalah ini sudah sangat tidak mungkin terjadi karena sudah tidak menggunakan tatap muka dalam memproses sertifikat tanah yang diinginkan.

b. Menerima Sogok

Menerima uang sogok atau suap merupakan bentuk dari perilaku disfungsional seorang pejabat dilingkungan kantor pertanahan Kota Cimahi. Terbukanya kesempatan menerima sogok antara lain terjadi karena pejabat dilingkungan kantor pertanahan Kota Cimahi memiliki kekuasaan dalam hal ini wewenang memberikan izin dalam proses berkas selanjutnya.

karena proses pembayaran dalam setiap proses melalui bank pemerintah yang sudah ditunjuk, maka di era revolusi indutri 4.0 ini akan sangat minim sekali peyogokan karena sudah tidak lagi menggunakan pembayaran dengan sistem konvensional.

c. Penipuan

Penipuan adalah tindakan yang merugikan penggunan jasa yang terjadi oleh birokrasi yang biasanya dilakukan jarang dengan terbuka tetapi bersifat terselubung dan ditinjau dari sudut manapun seperti hukum, administrasi, etika moral dan agama tidak dibenarkan dan dalam Peraturan Kepala BPN RI No 8 tahun 2011 tentang kode etik pelayanan publik bab III, pasal 4 huruf a tentang: jujur dinyatakan jujur, yaitu senantiasa dapat dipercaya dalam perkataan dan tindakan kemudian pasal 7 huruf d: melakukan tindakan yang dapat mengakibatkan kerugian masyarakat, kemudian pernyataan tersebut diperkuta oleh PP RI No53 tahun 2010 tentang disiplin Pegawai Negeri Sipil Bab II, pasal 4 angka 10 yang berbunyi: melakukan suatu tindakan atau tidak melakukan tindakan yang dapat menghalangi atau mempersulit salah satu pihak sehingga mengakibatkan kerugian bagi yang dilayani.

Di era Revolusi industri 4.0 patologi dengan indikator penipuan ini sudah tidak harus terjadi lagi bila masyarakat sudah paham mengenai IT dalam setiap pengajuan atau aplikasi yang masyarakat inginkan sudah transparansi yang sudah ada di website serta pendaftaran dapat diakses dimanapun baik melalui HP atau Laptop untuk melakukan pendaftaran atau pembayaran melalui mobile banking, jadi penipuan jenis konvensional ini akan relative akan berkurang kecuali pada penipuan yang sudah canggih tentunya masyarakat juga harus berhati-hati serta cross check setiap situs atau dokumen yang akan di upload sehingga tidak terjadi penipuan yang lebih canggih lagi dengan penggunaan media IT dibanding dengan konvensional.

KESIMPULAN

Di era Revolusi Industri 4.0 berbagai macam patologi yang ada di persepsi dan gaya manajerial akan dapat diminimalisir seperti halnya dengan pengaburan masalah hal ini dapat di antisipasi dengan system transparansi yang ada pada penggunaan IT dan semakin mudahnya semua masyarakat meng akses situs pelayanan yang diberikan oleh pemerintah. Sedangkan untuk sogok sangat mungkin tidak terjadi hal ini disebabkan oleh transparansi yang ada dan untukproses pembayaran yang ada melalui bank yang dengan system online dan sudah tidak bersifat konvensional ataupun manual.

DAFTAR PUSTAKA

Creswell, J. (2009). *Qualitative, Quantitave, And Mixed Method Approaches*: SAGE Publications Thousand Oaks. California 91320

Hamirul. (2017). Patologi Yang diManifestasikan Dalam Perilaku Birokrat Yang Bersifat Disfungsional. *Otoritas*, 14-18.

Hamirul. (2016). Patologi Dalam Pelayanan Publik Karena Persepsi dan Gaya Manajerial Di kantor Pertanahan Kota Cimahi. *Seminar Nasional II Universitas Andalas* (pp. 90-98). Padang: Unand.

Makmur. (2007). *Patologi dan Terapinya: Dalam Ilmu Administrasi dan Organisasi.*: Refika Aditama. Makasar

Pasolong, H. (2007). Teori Administrasi Publik. Alfa Beta. Bandung

Siagian, S. P. (1994). *Patologi Birokrasi:Analisis, Identifikasi, dan Terapinya*: Ghalia Indonesia. Jakarta

Undang-Undang No. 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik.