



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

Jurnal Tata Sejuta STIA MATARAM

<http://ejournalstiamataram.ac.id>

P-ISSN 2442-9023, E-ISSN 2615-0670

PATOLOGI PELAYANAN PUBLIK DI ERA REVOLUSI INDUSTRI 4.0

Hamirul¹✉

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@gmail.com

PENDAHULUAN

Revolusi industri 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 organisasi 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 perusahaan otomotif besar dunia mempekerjakan sepuluh kali lebih banyak untuk menghasilkan pendapatan yang sama.

Bercermin dari beberapa industri besar diatas sudah sepatutnyalah organisasi pemerintah peka dan melakukan introspeksi diri. Sehingga mampu mendeteksi posisinya ditengah perkembangan peradaban revolusi industri 4.0 guna tetap bertahan dalam menjalankan tugas pokok dan fungsinya dengan lebih efisien 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 menelusuri 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:

1. 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 & KETERAMPILAN PETUGAS	PELANGGARAN TERHADAP NORMA HUKUM	PERILAKU YANG BERSIFAT DISFUNGSIONAL	SITUASI INTERNAL DALAM BERBAGAI INSTANSI PEMERINTAHAN
Penyalahgunaan wewenang dan jabatan; Persepsi yang didasarkan pada prasangka; Pengaburan	Ketidakmampuan menjabarkan kebijakan pimpinan; Ketidaktelitian; Rasa puas diri; Bertindak tanpa	Penggemukan pembiayaan; Menerima sogok; Ketidakjujuran; Korupsi; Tindakan	Bertindak sewenang-wenang; Pura-pura sibuk; Paksaan; Konspirasi; Sikap takut;	Penempatan tujuan dan sasaran yang tidak tepat; Kewajiban sosial sebagai beban;

masalah; Menerima sogok; Pertentangan kepentingan; Kecenderungan mempertahankan status quo; <i>Empire Building</i>; Sikap bermewah-mewah; Pilih kasih; Ketakutan pada perubahan, inovasi dan resiko; Penipuan; Sikap sombong; Ketidakpedulian pada kritik dan saran; Jarak kekuasaan; Tidak mau bertindak; Takut mengambil keputusan Sikap menyalahkan orang lain; Tidak adil; Intimidasi; Kurangnya komitmen; Kurangnya koordinasi; Kurangnya kreativitas dan eksperimentasi; Kreativitas yang rendah; Kurangnya visi yang imajinatif; Kedengkian; Nepotisme; Tindakan yang	pikir; Kebingungan; Tindakan yang <i>counter productive</i>; Tidak adanya kemampuan berkembang; Mutu hasil pekerjaan yang rendah; Kedangkalan; Ketidakmampuan belajar; Ketidaktepatan tindakan; Inkompetensi; Ketidakcekatan; Ketidakteraturan; Melakukan kegiatan yang tidak relevan; Sikap ragu-ragu; Kurangnya imajinasi; Kurangnya prakarsa; Kemampuan rendah; Bekerja tidak produktif; Ketidakrapian; Stagnasi.	kriminal; Penipuan; Kleptokrasi; Kontrak fiktif; Sabotase; Tatabuku yang tidak benar; Pencurian.	Penurunan mutu; Tidak sopan; Diskriminasi; Cara kerja yang legalistik; Dramatisasi; Sulit dijangkau; Sikap tidak acuh; Tidak disiplin; Inersia; Sikap kaku (tidak fleksibel) Tidak berperikemanusiaan; Tidak peka; Sikap tidak sopan; Sikap lunak; Tidak peduli mutu kinerja; Salah tindak; Semangat yang salah tempat; Negativisme; Melalaikan tugas; Rasa tanggung jawab yang rendah; Lesu darah (anorexia) Paperasserie; Melaksanakan kegiatan yang tidak relevan; Cara kerja yang berbelit-belit (<i>red tape</i>) Kerahasiaan; Pengutamaan kepentingan sendiri; Suboptimasi Sycophancy; Tampering; Imperatif wilayah kekuasaan; Tokenisme; Tidak professional;	Eksplotasi; Ekstorsi; Tidak tanggap; Pengangguran terselubung; Motivasi yang tidak tepat; Imbalan yang tidak memadai; Kondisi kerja yang kurang memadai; Pekerjaan yang tidak kompatibel; <i>Inconvenience</i>; Tidak adanya indikator kinerja; Kekuasaan kepemimpinan; Miskomunikasi; Misinformasi; Beban kerja yang terlalu berat; Terlalu banyak pegawai; Sistem pilih kasih (<i>spoil system</i>); Sasaran yang tidak jelas; Kondisi kerja yang tidak aman; Sarana dan prasarana yang tidak tepat; Perubahan sikap yang mendadak.
---	---	---	--	--

tidak rasional; Bertindak di luar wewenangnya; Paranoia; Sikap Opresif; Patronase; Penyeliaan dengan pendekatan punitive; Keengganan mendelegesain; Keengganan memikul tanggung jawab; Ritualisme; Astigmatisme; Xenophobia;			Sikap tidak wajar; Melampaui wewenang; <i>Vasted interest</i> ; 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 semata-mata 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 pelayanan 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 pemerintah dalam pelayanan umum(*public service*) sangat strategis karena akan sangat menentukan sejauh mana pemerintah mampu memberikan pelayanan yang sebaik-baiknya bagi masyarakat. menentukan sejauh mana negara telah menjalankan perannya dengan baik sesuai dengan tujuan pendiriannya. Itulah sebabnya menurut Siagian (2001:131), aparatur pemerintah menyelenggarakan “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 melayani 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 dalam administrasi 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	<i>Old Public administration</i>	<i>New Public Management</i>	<i>New Public Service</i>
Dasar teoritis dan Fondasi epistemologi	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	<i>Client</i> dan <i>Constituent</i>	<i>Customer</i>	<i>Citizens</i>
Peran Pemerintah	<i>Rowing</i>	<i>Steering</i>	<i>Serving</i>
Akuntabilitas	Hierarki Administratif dengan jenjang yang tegas	Bekerja sesuai dengan kehendak pasar (keinginan 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 <i>entrepreneur</i>	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 tugas-tugasnya 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 permasalahan itu dapat bersifat politis, ekonomi, hukum, budaya, administratif, atau teknikal.

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

“ ada oknum yang menggabungkan masalah (FG, kepala sub Bagian Tata Usaha)”

Dari wawancara diatas terdapat pejabat dilingkungan kantor pertanahan Kota Cimahi yang menyebutkan menggabungkan permasalahan. Karena dengan penggaburan masalah tersebut penyelesaiannya dapat direkayasa sedemikian rupa. Sehingga menguntungkan salah satu pejabat dilingkungan kantor pertanahan Kota Cimahi dalam arti kedudukannya, karirnya, statusnya, maupun penghasilannya. Segi negatif lainnya dari pengaburan masalah adalah membuat interpretasi 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 berbelit-belit dan memakan waktu serta biaya yang tidak sedikit. Sehingga calo keberadaannya disatu sisi menguntungkan 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 kekurangan, 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 “aparatus 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 penyelenggara 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 walaupun 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 mengurangnya 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 pernyataan 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, walaupun 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 menanggapi 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 masing-masing 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 permasalahan yang bersifat politis, ekonomi, hukum, budaya, administratif, atau teknikal.

Pada indikator ini sangat minimalis sekali terjadi pada revolusi industri 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 industri 4.0 ini akan sangat minim sekali peyogokan karena sudah tidak lagi menggunakan pembayaran dengan sistem konvensional.

c. Penipuan

Penipuan adalah tindakan yang merugikan penggunaan 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 diantisipasi 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 untuk proses pembayaran yang ada melalui bank yang dengan system online dan sudah tidak bersifat konvensional ataupun manual.

DAFTAR PUSTAKA

- Creswell, J. (2009). *Qualitative, Quantitative, 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.