

PENCEGAHAN PATOLOGI BIROKRASI MELALUI REFORMASI ADMINISTRASI PELAYANAN PUBLIK

**Zia Ulhak, S.Pd,M.AP
Arif Satriadin,S.IP,M.H**

(Program Studi Ilmu Administrasi Negara STISIP Mbojo Bima)

ABSTRAK

Tujuan dari penelitian ini adalah Menganalisis Pencegahan patologi birokrasi melalui reformasi administrasi pelayanan publik Di Kabupaten Bima. Kajian pustaka yang dipakai secara umum membahas tentang teori-teori dalam Administrasi publik, Pelayanan Publik, Patologi Birokrasi serta reformasi administrasi pelayanan publik terhadap birokrasi di Kabupaten Bima. Penelitian ini merupakan penelitian deskriptif dengan menggunakan pendekatan analisis kualitatif. Teknik pengumpulan data melalui wawancara, observasi, dan dokumentasi. Analisis data kualitatif menggunakan model analisis interaksi yang terdiri atas pengumpulan data, reduksi data, penyajian data, penarikan kesimpulan, dan verifikasi. Hasil yang diharapkan dari penelitian diantaranya adalah: Pemerintah Daerah Kabupaten Bima diharapkan bisa menghasilkan sebuah kebijakan yang baik utamanya terkait bagaimana melakukan pencegahan terhadap patologi birokrasi pada dinas-dinas yang ada di daerah khususnya pada Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Bima yang menjadi obyek pada penelitian ini terkait dalam upaya perbaikan dan peningkatan pelayanan publik pada masyarakat di daerah Kabupaten Bima. Selain itu juga dari penelitian ini diharapkan juga dapat di Publikasikan secara ilmiah dalam jurnal lokal yang mempunyai ISSN atau jurnal nasional terakreditasi, Aprosiding pada seminar ilmiah baik yang berskala lokal, regional maupun nasional, dimana muara akhirnya dapat dipakai sebagai bahan pengkajian dalam menghasilkan sebuah kebijakan dalam yang kaitannya bagaimana mencegah patologi dalam birokrasi sebagai salah satu upaya peningkatan pelayanan publik secara daerah dan Nasional. Saran-saran Dalam usaha meningkatkan pelayanan terhadap masyarakatnya, Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Bima diharapkan dapat melengkapi sarana dan prasarana yang kurang dalam kegiatan pelayanannya..Dari segi sumber daya manusia sendiri perlu lebih ditingkatkan baik dari segi kualitas maupun kuantitasnya, dalam rangka membantu lebih mengefesienkan serta mengefektifkan kegiatan pada dinas tersebut. Serta Mengembangkan kembali partisipasi masyarakat melalui sosialisasi lebih efektif sehingga masyarakat lebih memahami tata cara, prosedur serta syarat-syarat pelayanan pada Dukcapil.

Keywords: Patologi Birokrasi, Reformasi Administrasi Pelayanan Publik

PENDAHULUAN

Selaras dengan semangat otonomi daerah Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 yang salah satu tujuannya adalah untuk lebih mendekatkan pemerintah sebagai penyedia layanan dengan masyarakat sebagai penerima layanan, maka sudah

sepatutnya pemerintah mengambil langkah-langkah perbaikan pelayanan publik terhadap masyarakat melalui peningkatan kualitas aparatur pemerintah secara profesional dan deragulasi kebijakan dibidang pelayanan publik. Pada umumnya pelayanan publik yang ada sekarang

hanya merupakan sebuah konsep tanpa adanya tindak lanjut yang jelas berupa peningkatan kinerja pelayanan publik yang sesuai dengan apa yang seharusnya ditampilkan.

Penyelenggaraan pelayanan publik sebagaimana diamanatkan dalam Kepmenpan No. 63/KEP/M.PAN/7/2003 Tentang Pedoman Penyelenggaraan Pelayanan Publik, dibarengi juga keluarnya aturan baru yaitu UU No.25 Tahun 2009 tentang pelayanan publik, dirasakan masih belum sepenuhnya dapat memenuhi berbagai tuntutan dan harapan masyarakat.

Salah satu wujud pelayanan dokumen yang diberikan adalah pelayanan yang dilakukan oleh Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Bima, di mana bentuk pelayanan yang diberikan biasanya terkait pelayanan pengurusan KTP, Kartu Keluarga, Akte Kelahiran dan lain-lain, sebagaimana yang telah ditetapkan dalam UU Nomor 24 Tahun 2013 Tentang Administrasi Kependudukan yang merupakan perubahan sebelumnya dari UU Nomor 23 Tahun 2006. Keberadaan lembaga pelayanan publik merupakan sebuah jawaban dalam rangka pemenuhan kebutuhan masyarakat, hal ini juga dilakukan dalam rangka untuk menjalankan ketentuan yang telah ditetapkan dalam UU Nomor 25 Tahun 2009 tentang pelayanan publik di mana disebutkan dalamnya bahwa ruang lingkup pelayanan publik meliputi pelayanan barang publik dan jasa publik serta pelayanan administratif yang diatur dalam peraturan perundang-undangan.

Perkembangan zaman yang terus maju menyebabkan pelayanan publik dalam hal ini penyelenggaraan pelayanan publik yang dilaksanakan oleh Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Bima diuntut untuk lebih giat bekerja secara efektif dan efisien dalam memenuhi kebutuhan masyarakat.

Namun, terkadang hal ini cenderung berlawanan dengan apa yang diharapkan manakala pelayanan yang diberikan tidak sesuai dengan harapan masyarakat. Faktor kelambanan dalam memberikan pelayanan, acuh tak acuh dari para pelaksanaannya, biaya yang mahal, pelayanan yang kurang efektif, serta di tambah adanya kasus percaloan membuat penilaian masyarakat terhadap kinerja birokrasi ini perlu segera diperbaiki. Terkait dengan penelitian ini, maka gejala-gejala permasalahan yang dapat diidentifikasi di lapangan pada Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Bima, adalah sebagai berikut: **1) *Warta Post, Bima (26 November 2010)*** disebutkan bahwa pelayanan Dukcapil kabupaten bima beberapa hari terakhir dinilai masih kurang baik. Pasalnya sejumlah warga yang hendak membuat KTP, KK dan kartu pengenallainnya tidak mendapatkan pelayanan yang sesuai harapan. **2) *Kampung media.com, Bima (17 Juni 2014)*** disebutkan bahwa "Ada layanan spesial pada Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Bima. Layanan spesial tersebut yaitu ada uang langsung jadi. Ini terjadi ketika saya mengurus pembuatan Akta Kelahiran untuk anak ke-2". Berdasarkan latar belakang

masalah yang telah dikemukakan diatas, maka rumusan masalah penelitian ini adalah Bagaimanakah Pencegahan patologi birokrasi melalui reformasi administrasi pelayanan publik ?

TINJAUAN PUSTAKA

Patologi Birokrasi

Risman Umar (2008) mendefinisikan bahwa patologi birokrasi adalah penyakit atau bentuk perilaku birokrasi yang menyimpang dari nilai-nilai etis, aturan-aturan dan ketentuan-ketentuan perundang-undangan serta norma-norma yang berlaku dalam birokrasi. Selanjutnya Siagian (1994) menyatakan bahwa patologi birokrasi menyatakan bahwa pentingnya patologi ialah agar diketahui berbagai jenis penyakit yang mungkin diderita oleh manusia. Analogi itulah yang berlaku pula bagi suatu birokrasi. Artinya agar seluruh birokrasi pemerintahan negara mampu menghadapi berbagai tantangan yang mungkin timbul baik bersifat politik, ekonomi, sosio-kultural dan teknologikal. Siagian (1994) menyebut serangkaian contoh penyakit (patologi) birokrasi yang lazim dijumpai. Penyakit – penyakit tersebut dapat dikategorikan dalam lima macam:

1) Patologi yang timbul karena persepsi dan gaya menejerial para pejabat dilingkungan birokrasi (birokrat). Diantara patologi jenis ini antara lain, penyalahgunaan wewenang dan jabatan, menerima suap, arogansi dan intimidasi, kredibilitas rendah, dan nepotisme.2) Patologi yang timbul karena kurangnya atau rendahnya pengetahuan ketrampilan para petugas pelaksana berbagai kegiatan operasional. Diantara

patologi jenis ini antara lain, ketidak telitian dan ketidak cekatan, ketidak mampuan menjabarkan kebijakan pimpinan, rasa puas diri, bertindak tanpa pikir, kemampuan rendah, tidak produktif, dan kebingungan.3) Patologi yang timbul karena karena tindakan para anggota birokrasi melanggar norma hukum dan peraturan perundang – undangan yang berlaku. Diantara patologi jenis ini antara lain, menerima suap, korupsi, ketidak jujur, kleptokrasi, dan *mark up* anggaran.4) Patologi yang dimanifestasikan dalam perilaku para birokrasi yang bersifat disfungsional atau negatif. Diantara patologi jenis ini antara lain, bertindak sewenang-wenang, konspirasi, diskriminatif, dan tidak disiplin.5) Patologi yang merupakan akibat situasi internal dalam berbagai instansi di lingkungan pemerintah. Diantara patologi jenis ini antara lain, eksploitasi bawahan, motivasi tidak tepat, beban kerja berlebihan, dan kondisi kerja kurang kondusif.

Administrasi Publik

Terkait dengan pengertian administrasi publik/Negara banyak ahli yang memberikan pendapatnya, diantaranya adalah: Henry (1995) menyatakan bahwa administrasi Negara dimaksudkan untuk lebih memahami hubungan antara pemerintah dengan masyarakatnya serta meningkatkan responabilitas kebijakan negara terhadap berbagai kebutuhan sosial dan juga melembagakan praktek-praktek manajerial agar terbiasa lebih efektif dan efesien. Ibrahim (2008) menyatakan bahwa bahwa administrasi Negara meliputi seluruh upaya

penyelenggaraan pemerintahan yang meliputi kegiatan manajemen pemerintahan (perencanaan, pengorganisasian, pelaksanaan, pengawasan pembangunan) dengan mekanisme kerja dan dukungan sumber daya manusia serta dukungan administrasi atau tata laksana. Pasolong (2008:8) mengartikan administrasi publik adalah kerjasama yang dilakukan oleh sekelompok orang atau lembaga dalam melaksanakan tugas-tugas pemerintahan dalam memenuhi kebutuhan publik secara efektif dan efisien.

Pelayanan Publik

Pelayanan publik atau pelayanan umum, Sinambela (2006) menyatakan bahwa pelayan publik adalah setiap kegiatan yang dilakukan oleh pemerintah terhadap sejumlah manusia yang memiliki setiap kegiatan yang meguntungkan dalam suatu kumpulan atau kesatuan, dan menawarkan kepuasan meskipun hasilnya tidak terikat pada suatu produk secara fisik. Kurniawan (dalam Pasolong, 2008) menyatakan bahwa pelayanan publik adalah pemberian pelayanan (melayani) keperluan orang lain atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan.

Pencegahan Patologi Birokrasi Melalui Reformasi Administrasi Publik Pelayanan Publik Reformasi Administrasi

Sumartono (2007:4) menyatakan bahwa reformasi administrasi merupakan suatu usaha yang dilakukan

secara sadar dan terencana untuk mengubah struktur dan prosedur birokrasi (aspek kelembagaan), serta sikap dan perilaku birokrat guna meningkatkan efisiensi dan efektifitas organisasi sehingga tercipta administrasi Negara/publik yang sehat.

Zauhar (2007:11) dalam bukunya menyatakan bahwa reformasi administrasi adalah suatu usaha sadar dan terencana untuk mengubah: a) struktur dan prosedur birokrasi (aspek reorganisasi atau institusional/kelembagaan), b) sikap dan perilaku birokrat (aspek perilaku), guna meningkatkan efektifitas organisasi atau terciptanya administrasi yang sehat dan menjamin tercapainya tujuan pembangunan nasional.

Aspek-Aspek Dalam Reformasi Administrasi

Aspek Kelembagaan

Galbraith (1977) dalam Thoha (2008) bahwa jika ingin merancang suatu kebijaksanaan pemberdayaan aparatur bentuk kelembagaannya ditata terlebih dahulu. Dalam suatu tata pemerintahan yang baik adalah tidak mungkin kita menata manajemen SDM aparatur tanpa dianalisis dan ditata bentuk kelembagaannya (lebih spesifik dirancang suatu bentuk organisasi tempat PNS bekerja terlebih dahulu).

Terkait dengan organisasi ini Thompson dalam Henry (1995) menyatakan bahwa sebuah organisasi adalah integrasi impersonal dan sangat rasional atas sejumlah spesialis yang bekerjasama untuk mencapai tujuan yang telah disepakati. Scoot (1981) dalam Thoha (2008) menyatakan bahwa secara teoritis, organisasi dapat

dipahami dari berbagai macam sudut pandang atau perspektif yaitu sebagai kesatuan rasional dalam upaya untuk mengejar tujuan, sebagai koalisi pendukung yang kuat dimana organisasi merupakan instrumen untuk mengejar kepentingan masing-masing sebagai suatu sistem terbuka dimana kelangsungan hidup organisasi sangat tergantung dari input dalam lingkungan, sebagai alat dominasi dan banyak lagi perspektif yang dipakai untuk memaknai organisasi.

Aspek Sumber Daya Manusia

Terkait hal ini Samsudin (2009) menyatakan bahwa manajemen sumber daya manusia adalah suatu kegiatan pengelolaan yang meliputi pendayagunaan, pengembangan, penilaian, pemberian balas jasa bagi manusia sebagai individu anggota perusahaan atau bisnis. Manajemen sumber daya manusia juga menyangkut cara-cara mendesain sistem perencanaan, penyusunan karyawan, pengelolaan karir, evaluasi kerja, kompensasi karyawan, dan hubungan ketenaga kerjaan. UU Nomor 43 Tahun 1999 Tentang Pokok-Pokok Kepegawaian dalam Pasal 1 juga menyebutkan bahwa manajemen Pegawai Negeri Sipil (PNS) adalah keseluruhan upaya untuk meningkatkan efektifitas, efisiensi, dan derajat profesionalisme penyelenggaraan tugas, fungsi, dan kewajiban kepegawaian yang meliputi perencanaan, pengadaan, pengembangan kualitas, penempatan, promosi, penggajian, kesejahteraan dan pemberhentian. Dari kedua pendapat ini dapat diketahui bahwa manajemen sumber daya manusia keseluruhan

kegiatan dalam rangka untuk meningkatkan efektifitas, efisiensi, dan derajat profesionalisme penyelenggaraan tugas, fungsi, dan kewajiban kepegawaian yang meliputi perencanaan, pengadaan, pengembangan kualitas, penempatan, promosi, penggajian, kesejahteraan dan pemberhentian dimana jika dikaitkan dengan pelayanan maka usahanya sekaligus ditujukan untuk meningkatkan kualitas pelayanan kepada masyarakat.

Pencegahan Patologi Birokrasi Melalui Reformasi Administrasi Publik Pelayanan Publik

Tujuan reformasi birokrasi adalah membangun aparatur negara yang efektif dan efisien serta membebaskan aparatur negara dari praktik korupsi, kolusi dan nepotisme (KKN) dan perbuatan tercela lainnya agar birokrasi pemerintah mampu menghasilkan dan memberikan pelayanan publik yang prima. Tujuan ini diwujudkan dalam perubahan secara signifikan melalui tindakan atau rangkaian kegiatan pembaharuan secara konseptual, sistematis dan berkelanjutan dengan melakukan penataan, peninjauan, penertiban, perbaikan, penyempurnaan dan pembaharuan sistem, kebijakan dan peraturan perundangan bidang aparatur negara termasuk moral aparatur negara serta memantapkan komitmen melaksanakan ketentuan peraturan perundang-undangan.

Sementara itu Pusat Kajian Kinerja Sumber Daya Aparatur Negara (2005) menyatakan pokok-pokok pembenahan dan penataan yang harus

dilakukan dalam kerangka reformasi birokrasi ini adalah: Menata ulang kewenangan dan tugas pokok/fungsi organisasi atau instansi, baik di tingkat pusat maupun daerah untuk menghilangkan tumpang tindih kewenangan dan memperjelas garis koordinasi vertikal dan horizontal. Menciptakan efisiensi penggunaan anggaran operasional pemerintahan secara ketat dan terukur terutama pengeluaran pegawai, perjalanan dinas, berbagai fasilitas, seperti kendaraan dan perumahan serta sarana dan prasarana pemerintahan melalui reformasi sistem penganggaran. Menyederhanakan sistem dan prosedur kerja internal birokrasi sehingga memungkinkan proses perumusan kebijakan, koordinasi dan pengambilan keputusan dapat dilakukan dengan lebih cepat dan kongkrit.

METODE PENELITIAN

Jenis dan Pendekatan Penelitian

Penelitian ini menggunakan pendekatan deskriptif-kualitatif dengan sifat penelitiannya studi kasus. Terkait penelitian studi kasus ini, penelitian yang dilakukan secara intensif, terinci, dan mendalam terhadap kegiatan pencegahan patologi birokrasi melalui reformasi administrasi pelayanan publik pada Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Bima.

Lokasi Penelitian

Penelitian ini berlokasi pada Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Bima yang beralamat di Jalan Ksatria Nomor 5 Raba Bima-NTB.

Sumber Data Penelitian

Terkait dengan sumber data ini Arikunto (2008) menjelaskan bahwa

sumber data adalah subyek dari mana data diperoleh, yaitu semua orang yang telah menjadi informan dalam penelitian, disamping ada data yang berasal dari dokumen. Sumber data merupakan hal penting, karena ketepatan memilih dan menentukan jenis sumber data, menentukan ketepatan dan kelayakan data yang diperoleh.

Teknik Pengumpulan Data Penelitian **Observasi**

Kegiatan Observasi sebenarnya telah dimulai sejak peneliti pertama kali memasuki lokasi penelitian, selanjutnya setelah segala bentuk persyaratan telah cukup memadai, observasi secara mendalam pun mulai dilakukan. Dalam observasi yang dilakukan, data yang diperoleh adalah proses perilaku dan prosedur dalam memberikan pelayanan yang diberikan oleh Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Bima kepada masyarakatnya.

Wawancara

Terkait dengan wawancara ini Esteberg (Sugiono, 2009) mendefinisikan wawancara adalah merupakan pertemuan dua orang untuk bertukar informasi dan ide melalui tanya jawab, sehingga dapat dikonstruksikan makna dalam suatu topik tertentu. Dalam proses wawancara ini yang ingin dilihat dan digali oleh peneliti adalah jenis patologi-patologi birokrasi seperti apakah yang dapat muncul dalam kegiatan pelayanan pada Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Bima sekaligus juga mencoba menggali informasi terkait faktor pendukung dan penghambat dari

berbagai kegiatan yang dilaksanakan tersebut.

Dokumentasi

Adalah Merupakan catatan peristiwa yang sudah berlalu. Dokumentasi bisa berbentuk tulisan, gambar, atau karya-karya monumental dari seseorang. Bahan informasi yang diperlukan melalui dokumen ini adalah berupa Undang-Undang, Keputusan Menteri, Perda, Tugas Pokok dan Fungsi (TUPOKSI), susunan organisasi, dan catatan-catatan atau laporan tentang penyelenggaraan berbagai kegiatan pelayanan yang diberikan oleh kantor Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Bima.

Teknik Pemeriksaan Keabsahan Data

Teknik pemeriksaan keabsahan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah teknik perpanjangan keikutsertaan, teknik triangulasi dan teknik diskusi dengan teman sejawat. Perpanjangan keikutsertaan digunakan dengan cara menambah waktu studi. Perpanjangan keikutsertaan peneliti akan memungkinkan adanya peningkatan derajat kepercayaan data yang dikumpulkan. Teknik triangulasi dilakukan dengan memanfaatkan dua cara yaitu triangulasi dengan sumber dan triangulasi dengan teori. Triangulasi dengan sumber yaitu membandingkan dan mengecek balik derajat kepercayaan suatu informasi yang diperoleh melalui kunci informan. Sedangkan triangulasi dengan teori yaitu mengkonfirmasikan data dan teori. Dengan demikian data yang telah ditemukan dapat terjamin derajat kepercayaannya. Adapun teknik diskusi

dengan teman sejawat adalah dilakukan dengan cara mendiskusikan hasil sementara atau hasil akhir yang diperoleh dari penelitian secara analitik. Terkait Diskusi ini peneliti melakukan pengecekan kembali terhadap data yang kurang cocok atau kurang sesuai dengan fokus penelitian.

Teknik Analisa Data

Penelitian ini pada dasarnya menggunakan analisis data kualitatif menurut Miles dan Huberman (2009) dilakukan secara interaktif melalui proses *data reduction*, *data display*, dan *verivication*. Prosedur: reduksi data (*reduction data*), penyajian data (*diplay data*), menarik kesimpulan atau verifikasi (*concluncing drawing*)
Reduksi Data

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Profil Kabupaten Bima

Kabupaten Bima merupakan salah satu kabupaten di Provinsi NTB dengan luas wilayah mencapai 22% dari total luas provinsi atau seluas 4 374 km². Secara geografis, Kabupaten Bima berbatasan dengan Laut Flores di sebelah utara, Selat Sape di sebelah timur, Samudera Indonesia di sebelah selatan, dan Kabupaten Dompu di sebelah barat, atau tepatnya terletak pada garis 08°08. Lintang Utara - 08°57. Lintang Selatan, serta 117°40. - 119°24. Bujur Timur. Sejak tahun 2006, Kabupaten Bima telah mengalami pemekaran wilayah, dimana sebelumnya terdapat 14 wilayah kecamatan yang kemudian dimekarkan menjadi 18 kecamatan dengan jumlah desa sebanyak 168 desa. Selain 168 desa tersebut, terdapat 9 wilayah

setingkat desa yang merupakan unit pemukiman transmigrasi yang berlokasi di Kecamatan Madapangga, Langgudu, Lambu, dan Tambora.

Kependudukan Jumlah Penduduk

Terkait dengan jumlah penduduk, pada tahun 2016 jumlah penduduk Kabupaten Bima adalah sebanyak 521.546 jiwa dan luas wilayah 4.389,40 Km² berarti tingkat kepadatan penduduk Kabupaten Bima rata-rata sebesar 100 jiwa per Km² meningkat dari 97.12 jiwa per Km² tahun 2007. Selain itu penyebaran penduduk juga belum merata di seluruh wilayah Kabupaten Bima, dengan luas wilayah Kecamatan antara 66,93 Km² s/d 627,82 Km² per Kecamatan, menyebabkan kepadatan penduduk di Kecamatan cukup bervariasi yaitu antara 10 jiwa/km² s/d 704 jiwa per Km². Tingkat kepadatan wilayah Kabupaten Bima cukup bervariasi dari keseluruhan kecamatan (18 kecamatan), konsentrasi kepadatan lebih terarah pada wilayah pusat ibukota kecamatan, selengkapnya sebagaimana tertera dalam data kepadatan di bawah ini:

Sejarah Singkat Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Bima

Selanjutnya dengan diberlakukannya Undang-Undang Nomor 32 Tahun 2004 Tentang Pemerintahan Daerah dan Peraturan Pemerintah Nomor 41 Tahun 2007 Tentang Organisasi Perangkat Daerah serta berdasarkan Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 Tentang Administrasi Kependudukan, maka tahun 2008 dibentuk Dinas

Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Bima sesuai dengan Peraturan Daerah Kabupaten Bima Nomor 3 Tahun 2008 Tentang Pembentukan, Kedudukan, Tugas Pokok dan Fungsi Dinas Daerah. Berikutnya terjadi revisi pada fungsi dan kewenangan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bima yang menjadi Peraturan Daerah Nomor 7 Tahun 2010 tentang Perubahan atas Peraturan Daerah Nomor 3 tahun 2008 tentang Pembentukan, susunan, Kedudukan, Tugas Pokok dan Fungsi Organisasi Perangkat Daerah Kabupaten Bima (Lembaran Daerah Tahun 2008 Nomor 3, Tambahan Lembaran Daerah Tahun 2008 Nomor 03); memiliki tugas pokok membantu sebagian tugas Bupati dalam Penyelenggaraan sebagian urusan Pemerintah Daerah dalam bidang Kependudukan dan Pencatatan Sipil berdasarkan asas otonomi daerah. Dalam hal ini tugas pokok tersebut diterjemahkan sebagai urusan Pemerintahan Kabupaten Bima dalam bidang Kependudukan dan Pencatatan Sipil. Selanjutnya berdasarkan Peraturan Bupati Kabupaten Bima Nomor 4 tahun 2010 tentang Rincian Tugas, Fungsi dan tata kerja Dinas Daerah Kabupaten Bima. Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil berkedudukan sebagai unsur pelaksana Pemerintah dibidang Pemerintahan, Pembangunan dan Sosial Kemasyarakatan serta pada umumnya dalam bidang Kependudukan dan Pencatatan Sipil yang dipimpin oleh seorang Kepala Dinas , serta berada di bawah dan bertanggungjawab kepada Bupati melalui sekretaris Daerah dengan tugas

membantu Bupati dalam menyelenggarakan sebagian tugas Penyelenggaraan sebagian urusan Pemerintah Daerah dalam bidang Kependudukan dan Pencatatan Sipil berdasarkan asas otonomi daerah. Terbaru adalah pada terjadinya revisi atau perubahan pada Undang-Undang Tentang Administrasi Kependudukan menjadi Undang-Undang 24 tahun 2013 serta dibarengi juga Revisi pada Undang-Undang tentang Pemerintahan Daerah menjadi Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014, maka pelaksanaan kegiatan Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil kabupaten Bima Berdasarkan Peraturan Daerah Nomor 4 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah Kabupaten Bima, dimana memiliki tugas pokok membantu sebagian tugas Bupati dalam Penyelenggaraan sebagian urusan Pemerintah Daerah dalam bidang Kependudukan dan Pencatatan Sipil berdasarkan asas otonomi daerah. Selanjutnya juga berdasarkan Peraturan Bupati Kabupaten Bima Nomor 30 tahun 2016 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi, Serta Tata Kerja Perangkat Daerah Kabupaten Bima. Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil.

Kondisi Struktur Organisasi Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Bima

Terkait dengan susunan organisasi Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Bima, maka susunan Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Bima didasarkan pada Peraturan Daerah Kabupaten Tugas, Fungsi, dan Struktur Organisasi Disduk

Capil. Berdasarkan Peraturan Daerah Nomor 4 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah Kabupaten Bima; memiliki tugas pokok membantu sebagian tugas Bupati dalam Penyelenggaraan sebagian urusan Pemerintah Daerah dalam bidang Kependudukan dan Pencatatan Sipil berdasarkan asas otonomi daerah. Selanjutnya berdasarkan Peraturan Bupati Kabupaten Bima Nomor 30 tahun 2016 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi, Serta Tata Kerja Perangkat Daerah Kabupaten Bima.

Selanjutnya dijelaskan bahwa Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil membawahi 1 (satu) Sekretaris dan 4 (empat) Kepala Bidang. Adapun uraian ringkas mengenai tugas masing-masing unit eselon dimaksud adalah sebagai berikut: Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bima dipimpin oleh Kepala yang berada di bawah dan bertanggung jawab kepada Bupati melalui sekretaris Daerah dengan tugas dalam Penyelenggaraan sebagian urusan Pemerintah Daerah dalam bidang Kependudukan dan Pencatatan Sipil berdasarkan asas otonomi daerah dan melaksanakan koordinasi pelaksanaan tugas serta pembinaan dan pemberian dukungan administrasi. Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bima terdiri dari sekretaris, Kepala Bidang dan Kasubag/Kasi yaitu:

- 1) Sekretaris terdiri dari:
 - a) Sub Bagian Umum dan Kepegawaian;

- b) Sub Bagian Program dan Pelaporan;
- c) Sub Bagian Keuangan.
- 2) Kepala Bidang Pelayanan Pendaftaran Penduduk terdiri dari :
 - a) Seksi Identitas Penduduk;
 - b) Seksi Pelayanan Pendaftaran Penduduk;
 - c) Seksi Mutasi dan Pendataan Penduduk Rentan Administrasi Kependudukan.
- 3) Kepala Bidang Pelayanan Pencatatan Sipil terdiri dari:
 - a) Seksi Perkawinan dan Perceraian;
 - b) Seksi Kelahiran;
 - c) Seksi Perubahan Status Anak, Pewarganegaraan dan Kematian.
- 4) Kepala Bidang Pengelolaan Informasi Administrasi Kependudukan terdiri dari:
 - a) Seksi Sistem Informasi Administrasi Kependudukan;
 - b) Seksi Pengolahan dan Penyajian Data Kependudukan;
 - c) Seksi Tata Kelola dan Sumberdaya Manusia, Teknologi Informasi dan Komunikasi.
- 5) Kepala Bidang Pemanfaatan Data dan Inovasi Pelayanan terdiri dari:
 - a) Seksi Kerjasama;
 - b) Seksi Pemanfaatan Data dan Dokumen Kependudukan;
 - c) Seksi Inovasi Pelayanan.

Kondisi Pegawai Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Bima

Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bima dalam pelaksanaan tugas pokok dan fungsi didukung oleh sumber daya manusia aparatur sebanyak 79 orang pegawai yang terdiri dari 43 orang Pegawai Negeri Sipil (PNS), 15 orang Tenaga Honorer Daerah (Honda) dan 21 orang Tenaga Sukarela dari jumlah ini, jumlah lulusan Pasca Sarjana (S-2) sebanyak 4 orang, Sarjana (S-1) sebanyak 39 orang, Sarjana Muda (D-III) sebanyak 4 orang dan Lulusan SLTA sebanyak 32 orang.

PENCEGAHAN PATOLOGI BIROKRASI MELALUI REFORMASI ADMINISTRASI PELAYANAN PUBLIK

Pelaksanaan reformasi administrasi pada Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Bima, pada dasarnya telah dilaksanakan oleh Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Bima, hanya saja belum menghasilkan pelayanan yang maksimal bagi masyarakat. Adapun proses reformasi administrasi yang telah dilaksanakan oleh Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Bima berdasarkan fokus penelitian dari peneliti, adalah sebagai berikut:

1. Reformasi kelembagaan
 - a. Perubahan struktur kewenangan

Bahwa pada Dinas Kependudukan Catatan Sipil Kabupaten Bima telah mengalami perubahan pada struktur kewenangannya, hal ini dikarenakan perubahan tersebut mengikuti perubahan pada aturan yang ditetapkan oleh pemerintah, yaitu terdapat

Tugas Pokok dan Fungsi Kantor Kependudukan dan Catatan Sipil diatur dalam Peraturan Daerah Perda No. 7 Tahun 2010 berubah menjadi Perda Nomor 30 Tahun 2016. Hal ini semata-mata dilakukan dalam usaha perbaikan serta peningkatan kualitas pelayanan publik terhadap masyarakat.

b. Reformasi sistem dan prosedur layanan

Pada Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Bima telah menempuh beberapa cara dalam rangka untuk melakukan perubahan serta perbaikan dalam sistem dan prosedur layanannya, dimana sistem dan prosedur layanannya yang lama dilakukan melalui: Desa, Kecamatan, Kantor Dukcapil. Namun setelah reformasi Sistem dan Prosedur layanan lebih dipersingkat dengan masyarakat datang langsung ke Dukcapil dengan membawa persyaratan yang telah ditetapkan. Selain hal ini, upaya perbaikan juga salah satunya dengan melakukan perbaikan dalam pembuatan SOP serta RENSTRA. Ditambah lagi beberapa inovasi pelayanan seperti jemput Bola, Pelayanan MESSRA, Pelayanan Terintegrasi serta pemanfaat teknologi WA (whatsapp) sebagai alat informasi dan komunikasi.

2. Reformasi Sumber daya Manusia

a. Kemampuan dalam memahami tugas

Sebelum proses reformasi keadaan kemampuan memahami tugas dari para pegawai Belum maksimal baik dari segi kualitas maupun kuantitas para pegawainya, terutama dalam penguasaan TIK (Teknologi, Informasi dan Komunikasi). Sedangkan setelah proses reformasi terjadi perubahan dengan Meningkatkan kualitas maupun kuantitas dari para pegawai dengan mengikut sertakan pegawainya pada berbagai pelatihan-pelatihan/training-training, terutama untuk peningkatan kemampuan penguasaan TIK, peningkatan rasa komunikasi, koordinasi diantara para pegawai dalam rangka meningkatkan rasa kekeluargaan serta efektifitas dari para pegawai.

b. Perubahan sikap dan perilaku

Terkait dengan sikap dan perilaku para pegawai sebelum terjadinya reformasi pada dasarnya sudah baik, baik itu terjadi antar pegawai maupun pegawai dengan masyarakat. Namun setelah reformasi perbaikan diusahakan dilakukan dengan Berusaha meningkatkan perbaikan sikap dan perilaku dari para pegawai misalnya senyum, sapa yang baik terhadap masyarakat, serta berusaha menerima dengan baik segala bentuk masukan, kritik maupun saran

dari masyarakat. serta meningkatkan hubungan kekeluargaan dan komunikasi yang baik diantara para pegawai.

KESIMPULAN DAN SARAN

Saran-Saran

Berdasarkan kesimpulan hasil penelitian terkait, reformasi administrasi pelayanan publik, pada Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Bima, maka dapat disarankan sebagai berikut:

- 1) Dalam usaha meningkatkan pelayanan terhadap masyarakatnya, Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Bima diharapkan dapat melengkapi sarana dan prasarana yang kurang dalam kegiatan pelayanannya. Misalnya, penambahan loket pelayanan, mobil operasional, komputer, printer, gedung berkas, dan lain-lain.
- 2) Dari segi sumber daya manusia sendiri perlu lebih ditingkatkan baik dari segi kualitas maupun kuantitasnya, dalam rangka membantu lebih mengefisienkan serta mengefektifkan kegiatan pada dinas tersebut. hal-hal yang bisa dilakukan adalah melakukan pengembangan SDM melalui pendidikan dan pelatihan yang menunjang pekerjaan publik, baik melalui pendidikan formal, pelatihan pelayanan publik yang berkualitas, studi banding dan sebagainya.
- 3) Mengembangkan kembali partisipasi masyarakat melalui sosialisasi lebih efektif sehingga masyarakat lebih memahami tata cara, prosedur serta

syarat-syarat pelayanan pada Dukcapil.

DAFTAR PUSTAKA

- Arikunto, Suharsimi. 2008. *Prosedur Penelitian Suatu pendekatan Praktik*, Rineka Cipta. Jakarta.
- Dwiyanto, Agus. 2011. *Mengembalikan Kepercayaan Publik Melalui Reformasi Birokrasi*. Jakarta: PT Gramedia
- Ibrahim, Amin. 2008. *Teori dan Konsep Pelayanan Publik Serta Implementasinya*, Mandar Maju. Bandung.
- Henry, Nicholas. 1995. *Administrasi Negara dan Masalah-Masalah Publik*. Lontoh, De Lusiana (Penerjemah), Raja Grafindo. Jakarta.
- Miles dan Huberman. 2009. *Analisis Data Kualitatif*. Rohidi R Tjetjep (Penerjemah), Universitas Indonesia. Jakarta.
- Pasolong, Harbani. 2008. *Teori Administrasi Publik*, Alfabeta. Bandung
- Santosa, Pandji. 2008. *Administrasi Publik : Teori dan Aplikasi Good Governance*. Penerbit Refika Aditama : Bandung.
- Sedarmayanti. 2009. *Reformasi Administrasi Publik, Reformasi Birokrasi dan Kepemimpinan Masa Depan*, Rafika Aditama. Bandung
- Siagian Sondang P. 1994. *Patologi Birokrasi. Analisis, Identifikasinya dan terapinya*. Penerbit Ghalia Indonesia. Jakarta
- Sinambela, Poltak. 2006. *Reformasi Pelayanan Publik*, Bumi Aksara. Jakarta.

- Sjamsuddin, Sjamsiar. 2007. *Etika Birokrasi dan Akuntabilitas Sektor Publik*, Sofa Mandiri. Malang
- Suaedi, Wardiyanto (ed). 2010. *Revitalisasi Administrasi Negara, Reformasi Birokrasi dan E. Governance*, Graraha Ilmu. Yogyakarta.
- Sugiyono. 2009. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan P&D*, Alfabeta. Bandung.
- Sumartono, 2007. *Reformasi Administrasi Dalam Pelayanan Publik*. Pidato Pengukuhan Guru Besar dalam Ilmu Reformasi Administrasi Negara Pada Fakultas Ilmu Administrasi Universitas Brawijaya Malang.
- Zauhar, Soesilo. 2007. *Reformasi Administrasi*, Bumi Aksara. Jakarta.

Peraturan Perundangan

- UU Nomor 23 Tahun 2014 Tentang Pemerintahan Daerah
- UU Nomor 24 Tahun 2013 Tentang Administrasi Kependudukan
- UU Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik
- Peraturan Daerah Nomor 4 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah Kabupaten Bima
- Perda Nomor 23 Tahun 2017 Tentang Percepatan Penerbitan Akta Kelahiran
- Peraturan Bupati Kabupaten Bima Nomor 30 tahun 2016 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi, Serta Tata Kerja Perangkat Daerah Kabupaten Bima. Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil
- Peraturan Daerah Kabupaten Bima Nomor 1 Tahun 2011 Tentang Penyelenggaraan Administrasi Kependudukan dan Catatan Sipil