

PATOLOGI MANAJEMEN PELAYANAN SEKTOR PUBLIK DALAM PROGRAM ADMINISTRASI PENGGUNAAN TEKNOLOGI INFORMASI (Studi Pada Kantor Desa Nyambu)

Oleh:
I Made Yuda Prasetya
STISIP Margarana Tabanan

ABSTRAK

Keterlibatan pemerintah desa dalam memberi pelayanan harus dilakukan dengan cepat dan akurat. Dalam kesuksesan pembangunan harus mampu bersinergi dengan baik dengan pemerintah pusat, Penyakit administrasi atau yang dalam hal ini disebut sebagai patologi menjadi suatu variable yang melekat pada buruknya tatanan pengelolaan system administrasi, buruknya manajemen pelayanan kepada masyarakat, tentu hal tersebut sangat menyimpang dari nilai-nilai dan kaidah dasar dari suatu proses implementasi kebijakan dalam mengoptimalkan manajemen pelayanan publik, dimana dalam hal ini kebijakan yang telah dibuat demikian rupa harus disukseskan dengan tahapan implementasi yang baik, oleh karena itu pemahaman terhadap masalah patologi administrasi dapat menjadi suatu landasan perbaikan administrasi.

Penelitian ini adalah menganalisis data-data skunder yang telah didapatkan serta membandingkan dengan teori dan sistem administrasi yang baik. Hasil analisis dan pembahasan memunculkan beberapa poin evaluasi penting dalam menyelesaikan patologi administrasi pelayanan ADMINISTRASI diantaranya adalah Meningkatkan system pelayanan terpadu, Memaksimalkan fungsi Transparan dan Kecepatan Pelayanan ASN dengan pelaporan data secara online, melakukan pelayanan aduan langsung dari masyarakat.

Kata kunci :

The involvement of local governments in the success of development must be able to synergize well with the government, administrative disease or what in this case is referred to as pathology becomes a variable that is inherent in poor management arrangements, poor management of services to the community, of course this is very deviating from the values and norms the basis of a policy implementation process in optimizing public services, where in this case the policies made must be successful with good implementation stages, because an understanding of administrative problems can be the foundation of administration.

This study is to analyze the secondary data that has been obtained and compare it with the theory and a good administrative system. The results of the analysis and discussion raise several important evaluation points in completing administrative services, including improving the quality of integrated services, maximizing the supervisory function and ASN commitment by reporting data online, providing direct complaints from the public, and establishing a service supervision task force.

Keywords:

ABSTRACT

A. PENDAHULUAN

Pembangunan nasional merupakan salah satu upaya pemerintah dalam mewujudkan kesejahteraan masyarakat, pembangunan nasional pada suatu negara dimulai dari meningkatkan taraf hidup masyarakat dengan memaksimalkan sumber daya manusia (SDM) untuk dapat mampu berdaya guna, hingga perbaikan sistem penyelenggaraan kegiatan negara dapat berjalan dengan baik. Pembangunan adalah salah satu cara untuk melakukan perubahan negara kearah yang lebih baik dari keadaan sebelumnya, upaya pembangunan nasional merupakan proses yang direncanakan secara sadar agar tercapai sesuai dengan tujuan berdasarkan norma norma dan aturan tertentu menuju perubahan kearah yang lebih baik. “pembangunan dapat diartikan sebagai upaya pencapaian aspirasi yang dilakukan negara sesuai dengan hukum yang berlaku atau dalam tatanan kelembagaan atau budaya yang guna perbaikan menyeluruh” (Mahadiansar, 2020).

Partisipasi dalam mendukung pembangunan nasional tidak hanya terpaku pada pemerintah namun keberadaan stakeholder dalam setiap lapisan, sangat menentukan kesuksesan pembangunan nasional, dalam hal ini keterlibatan pemerintah daerah harus mampu bersinergi dengan baik dengan pemerintah pusat dalam skala pembangunan nasional, oleh sebab itu dalam pelaksanaan percepatan pembangunan nasional maka harus didukung dengan perekonomian dari pendapatan nasional. Kinerja perekonomian dalam suatu negara pada periode tertentu dapat diukur melalui indikator penting yaitu adalah faktor pendapatan nasional. “Pendapatan nasional mencerminkan terjadinya alokasi yang efisien secara makro yang merupakan nilai output nasional yang dihasilkan oleh sebuah perekonomian pada suatu periode tertentu”(Hamza & Agustien, 2019).

Pemanfaatan teknologi informasi adalah perilaku untuk menggunakan teknologi informasi untuk menyelesaikan tugas dan meningkatkan kinerjanya. Pemanfaatan teknologi informasi menurut Thomson et.al. dalam Wijana (2007) merupakan manfaat yang diharapkan oleh pengguna sistem informasi dalam melaksanakan tugasnya atau perilaku dalam menggunakan teknologi pada saat melakukan pekerjaan. Pengukurannya berdasarkan intensitas pemanfaatan, frekuensi pemanfaatan dan jumlah aplikasi atau perangkat lunak yang digunakan. Dampak strategis pemanfaatan teknologi informasi bagi organisasi dapat dilihat dari dapat tidaknya teknologi informasi menunjang dan membantu organisasi dalam melaksanakan dan mencapai strategi organisasi secara keseluruhan. Hal tersebut sesuai dengan apa yang dikemukakan oleh Romney dalam Rahmawati dkk (2010) bahwa pemanfaatan teknologi informasi di dalam organisasi bukan merupakan strategi dasar dari organisasi tersebut, implementasi teknologi informasi digunakan untuk membantu dalam pencapaian strategi organisasi. Dengan memanfaatkan teknologi informasi, akses terhadap proses bisnis perusahaan dapat dilakukan dengan cepat sehingga pengambilan keputusan dapat dilakukan secara lebih cepat dan akurat dan pada akhirnya tujuan organisasi dapat

tercapai.

Admintrasi dalam kehidupan sehari-sehari ataupun dalam dunia kerja ,anda pasti sudah tidak asing dengan istilah admintrasi .Kata ini sering dijumpai dan digunakan dalam kehidupan sehari-sehari . Namun tidak semua mengetahui apa sebenarnya yang dimaksud dengan admintrasi itu sendiri.

Pelayanan merupakan bagian dari administrasi oleh karena itu, untuk lebih jelasnya akan diuraikan dalam sebuah teori-teori, dan salah satu aspek penting dalam melaksanakan fungsi pemerintahan adalah melayani masyarakat dari berbagai aktivitasnya yang bersangkutan dengan pemerintah, untuk itulah pemerintah membentuk sistem administrasi dan birokrasi mulai dari pemerintahan yang paling tinggi sampai ke tingkat pemerintahan yang terendah. Hal tersebut dimaksudkan agar dapat memberikan pelayanan yang lebih optimal bagi seluruh masyarakat dan fungsinya sebagai pelayanan masyarakat (Undang-undang No.32 Tahun 2004).

Kondisi tersebut mendorong Pemerintah untuk melakukan penerapan Administrasi dilakukan dengan cepat dan Transparan dan Bersih, penerapan program Administrasi Online salah satunya adalah dengan melaksanakan sosialisasi kepada masyarakat akan pentingnya program teknologi yang sedang berkembang untuk memudahkan dalam pengurusan administrasi. Kebijakan Penggunaan administrasi online merupakan salah satu syarat untuk mempermudah pelayanan terpadu dan tanpa harus dilakukan dengan dating langsung ke kantor sehingga memudahkan pelayanan. Maka dari itu, dengan adanya program administrasi online dapat memajukan perekonomian dan wawasan masyarakat terhadap pelayanan desa.

B. METODE

Metode penelitian yang peneliti gunakan dalam penelitian ini adalah metode analisis deskriptif kualitatif. Pendekatan kualitatif difokuskan kepada teori-teori substantif dan formal serta kejadian-kejadian yang ada dan diakui kebenarannya. Penulisan dengan menggunakan metode ini bertujuan untuk dapat mendeskripsikan masalah yang dikaji dengan akurat mengenai fakta dan sebab dari fenomena yang diamati. Teknik pengumpulan data dalam penelitian ini adalah data sekunder yang dilakukan dengan mengambil data dari berbagai jurnal penelitian dan data sekunder dari pemerintah serta berita-berita yang dipublish. Data yang terkumpul tersebut akan dianalisis dan dideskripsikan secara rinci di setiap bagian artikel ini. Data yang sudah dianalisis akan dikomparatifkan atau dibandingkan antara kajian satu dengan kajian lainnya. Metode yang dilakukan dikonfirmasi dengan tujuan penguatan data, dengan melakukan pengamatan atau observasi langsung pada lingkungan kerja DESA NYAMBU.

C. HASIL DAN PEMBAHASAN

1. Patologi Administrasi Manajemen Pelayanan

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 (Zia Ulhak & Arif, 2017):

a. 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. Dalam praktiknya proses penerapan pelayanan pajak masih sangat rentan terjadi penerimaan suap mengingat proses pelayanan pajak masih belum terkoordinir secara ketat, banyaknya jumlah masyarakat yang ingin melakukan pembayaran terkadang tidak dilengkapi oleh kelengkapan dokumen perpajakan hal tersebut menyebabkan masyarakat mengambil jalan pintas dengan mencari calok dalam pelayanan administrasi.

b. 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. Dalam indikator kedua ini menggambarkan bagaimana proses pelayanan administrasi harus diimbangi dengan kemampuan petugas dalam melayani masyarakat

c. 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 jujuran, kleptokrasi, dan mark up anggaran. Konsep ini menjadi salah satu aspek penting yang perlu di lakukan dan di awasi secara ketat oleh kantor pelayanan Desa, karena dalam peraktiknya tindakan penyelewengan petugas administrasi dalam pelayanan pajak harus di awasi dengan tidak menimbulkan celah dalam melakukan tindakan penyelewengan tugas dan wewenang.

d. Patologi yang dimanifestasikan dalam perilaku para birokrasi yang bersifat disfungsi atau negatif. Diantara patologi jenis ini antara lain, bertindak sewenang-wenang, konspirasi, diskriminatif, dan tidak disiplin. Kedisiplinan pegawai terkait pelayanan administrasi pajak pemutihan kendaraan bermotor dapat ditinjau dari seberapa cepat proses pelayanan yang diberikan, dalam hal ini tindakan para pemimpin menjadi faktor pendukung dalam melakukan fungsi pengawasan pelayanan administrasi.

e. 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. Kondisi patologi administrasi yang terakhir menggambarkan bagaimana administrasi pelayanan pajak harus dilakukan dengan kondisi internal organisasi yang sehat, jangan sampai budaya organisasi yang buruk dalam melakukan pelayanan melekat pada pelayanan administrasi DESA NYAMBU dalam melakukan pelayanan pajak. (Zia Ulhak & Arif, 2017).

2. Implementasi Manajemen Pelayanan Administrasi online

Pemerintah desa merupakan penyelenggara pelayanan publik terkecil yang berhubungan langsung dengan masyarakat selaku penerima layanan. Dikarenakan peran strategis pemerintah desa tersebut sehingga pemerintah mengeluarkan kebijakan melalui UU Nomor 6 Tahun 2014 tentang Desa. Peraturan tersebut memberikan keleluasaan bagi desa untuk menjalankan *local self government* atau kewenangan penuh dalam mengatur rumah tangganya sendiri yang biasa disebut otonomi desa. Dengan begitu, segala kewenangan dan tanggung jawab wajib dilakukan pemerintah desa meliputi kegiatan atau penyelenggaraan pemerintahan desa, pelaksanaan pembangunan desa pembinaan sampai dengan pemberdayaan masyarakat desa. Itu artinya, peran pemerintah desa sangat penting bagi masyarakat. Sehingga apabila pelaksanaan pemerintahan desa berjalan dengan baik, maka pembangunan dan kesejahteraan masyarakatnya pun dapat terwujud.

Penulis juga memaparkan bahwa proses implementasi mengacu pada tindakan untuk mencapai tujuan-tujuan yang telah ditetapkan dalam suatu keputusan. Tindakan ini berusaha untuk mengubah keputusan-keputusan tersebut menjadi pola-pola operasional serta berusaha mencapai perubahan-perubahan besar atau kecil sebagaimana yang telah diputuskan sebelumnya. (Makawata 2013.), definisi tersebut menekankan bagaimana suatu tindakan dapat mengubah suatu keputusan sehingga dalam hal ini tindakan implementasi kebijakan harus sesuai dengan tujuan dari kebijakan yang telah ditetapkan, oleh karenanya komitmen implementator harus mendukung bagaimana proses implementasi tersebut berjalan dengan efektif dan efisien. Untuk lebih mudah dalam memahami patologi administrasi dalam implementasi pelayanan pajak penulis mencoba melakukan perbandingan model implementasi yang dikemukakan oleh Meter dan Horn Model yang diperkenalkan

kan oleh Donald Van Meter dengan Carl Van Horn, menegaskan bahwa “Implementasi kebijakan berjalan secara linier dari kebijakan publik, implementor, dan kinerja kebijakan publik”. Beberapa variabel yang dimasukkan sebagai variabel yang mempengaruhi dan yang menyangkut dalam proses kebijakan publik adalah:

a. Aktivitas implementasi dan komunikasi antar organisasi dalam hal ini aktivitas komunikasi dalam implementasi kebijakan tersebut harus dilakukan mengingat pentingnya suatu hubungan dan kordinasi antar organisasi dimana didalamnya struktur dan prosedur harus dijalankan sesuai aturan yang berlaku.

b. Karakteristik dan agen pelaksana/ implementor. kesiapan dari pelayanan ADMINISTRASI DESA NYAMBU untuk melakukan pelayanan harus berorientasi kepada kesuksesan agenda kebijakan sehingga dalam implementasinya tujuan dari penerapan program tersebut dapat mencapai tujuan dengan baik.

c. Kondisi ekonomi, sosial dan politik, dalam indikator berikut kondisi ekonomi politik dan sosial akan berpengaruh dalam setiap agenda implementasi kebijakan, namun dalam segi pelayanan penerapan pemutihan pajak tidak terlalu dipengaruhi namun komitmen untuk melakukan pelayanan kepada masyarakat harus diutamakan.

d. Kecenderungan (disposition) dari pelaksana/implementor. disposition agen pelaksana dalam sebuah kebijakan sngat berpengaruh dalam mensukseskan kebijakan pemutihan pajak kendaraan bermotor di provinsi lampung.

e. Pengawasan, minimnya pengawasan yang dilakukan akan berpengaruh terhadap pola pelaksanaan pelayanan birokrasi publik, minimnya pengawasan akan memberikan ruang yang terbuka bagi para oknum petugas administrasi dalam melakukan penyimpangan.

f. Kualitas SDM, saat ini kualitas ASN dalam organisasi publik, masih menjadi suatu hal yang serius, hal ini tentu menjadi pekerjaan rumah bagi pemerintah dalam pengelolaan dan peningkatan kualitas SDMASN.

g. Komitmen peralihan fungsi pelayanan konvensional, dimana dalam hal ini pelayanan konvensional memberikan celah dalam praktik pelayanan sedangkan komitmen peralihan sistem online masih menjadi variabel yang belum siap untuk di optimalisasi dari berbagai aspek termasuk pada kondisi masyarakat yang belum mampu menerima perubahan sekema pelayanan online, walaupun beberapa daerah sudah mampu memaksimalkan hal tersebut, namun sistem pelayanan online juga harus melihat kondisi geografis, sosial dan budaya pada masyarakat penerima pelayanan.

Model Implementasi Kebijakan yang telah digambarkan diatas menjelaskan bahwa implementasi kebijakan dapat dilakukan dengan beberapa syarat indikator yang harus dipenuhi guna kesuksesan suatu implementasi, Terdapat banyak model dalam implementasi kebijakan, beberapa teori di atas menggambarkan bagaimana suatu proses implementasi menjadi faktor yang harus dipenuhi dalam setiap agenda kebijakan, dimana setiap elemen pendukung kebijakan harus mampu memaksimalkan potensi dalam mendukung kebijakan.

D. SIMPULAN

Patologi yang terjadi pada administrasi implementasi pelayanan, menggambarkan bagaimana proses implementasi pelayanan pada suatu kebijakan harus dijalankan secara maksimal dengan meninjau segala aspek administrasi, dimana didalamnya memuat tentang keutamaan fungsi pelayanan kepada masyarakat. Oleh karena itu konsep dan ilmu administrasi memaparkan secara terperinci bagaimana kemungkinan yang akan terjadi dalam suatu tindakan administrasi termasuk dalam hal ini digambarkan bagaimana patologi administrasi tersebut menjadi faktor buruknya suatu pelayanan kepada masyarakat, tentu hal tersebut sangat menyimpang dari nilai-nilai dan kaidah dasar dari suatu proses implementasi kebijakan, dimana dalam hal ini kebijakan yang telah dibuat demikian rupa harus disukseskan dengan tahapan implementasi yang baik, oleh karena itu pemahaman terhadap masalah patologi administrasi dapat menjadi landasan utama bagi pelayanan ADMINISTRASI ONLINE dalam melakukan penerapan pelayanan administrasi dalam lingkungan organisasinya dengan efektif dan efisien. Dari temuan dan analisis dilapangan didapatkan beberapa indikator patologi administrasi diantaranya adalah komunikasi antar organisasi, Karakteristik dan agen pelaksana, Kondisi ekonomi, sosial dan politik, Kecenderungan, Pengawasan, Kualitas SDM, Komitmen peralihan fungsi pelayanan. Beberapa poin tersebut merupakan temuan patologi yang terjadi, dengan adanya pemetaan penyakit administrasi yang ditemukan akan menjadi acuan evaluasi kusus bagi organisasi publik, untuk menentukan penyakit dan administrasi sebagai landasan perbaikan.

Saran Pada pembahasan tulisan ini, penulis memberikan saran sebagai berikut :

- Meningkatkan komitmen dan sangksi tegas kepada SDMASN,
- Memaksimalkan fungsi pengawasan dalam setiap alur kordinasi pelayanan,
- Meminimalisir patologi administrasi dengan melakukan pelayanan secara online untuk mempermudah tracking pelayanan pajak.

E. DAFTAR PUSTAKA

2009, U.-U. R. I. N. 28 T. (2009). Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 28 Tahun 2009. 2021, P. G. N. T. (n.d.). *Pemberian Keringanan Atau Pembebasan Terhadap Pokok Tunggakan Dan Denda Pajak Kendaraan Bermotor Dan Bea Balik Nama Kendaraan Bermotor Di*

- Aneta, A. (2012). *Implementasi Kebijakan Program Penanggulangan Kemiskinan Perkotaan (P2KP) Di Kota Gorontalo*. Jurnal Ilmiah Ilmu Administrasi Publik, 1(1), 54.
<https://doi.org/10.26858/jiap.v1i1.132>
- BANGUN, P. A. B. (2018). *Implementasi Program Electronic Filing (E-Filing) Dalam Upaya Peningkatan Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi Di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Medan Barat Skripsi*. Analisis Kesadahan Total Dan Alkalinitas Pada Air Bersih Sumur Bor Dengan Metode Titrimetri Di PT Sucofindo Daerah Provinsi Sumatera Utara, 44–48.
- Dwidjowijoto, R. N. (2006). *Kebijakan publik : Formula, implementasi, dan evaluasi*.
- Hamza, L. M., & Agustien, D. (2019). *Pengaruh Perkembangan Usaha Mikro, Kecil, dan Menengah Terhadap Pendapatan Nasional Pada Sektor UMKM di Indonesia*. Jurnal Ekonomi Pembangunan, 8(2), 127–135. <https://doi.org/10.23960/jep.v8i2.45>
- Ketut Evi Susilawati, K. B. (2018). *Jurnal_inter_1_V. Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak, Pengetahuan Pajak, Sanksi Perpajakan Dan Akuntabilitas Pelayanan Publik Pada Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor*.
- Mahadiansar, M., Ikhsan, K., Sentanu, I. G. E. P. S., & Aspariyana, A. (2020). *Paradigma Pengembangan Model Pembangunan Nasional Di Indonesia*. Jurnal Ilmu Administrasi: Media Pengembangan Ilmu Dan Praktek Administrasi, 17(1), 77–92.
<https://doi.org/10.31113/jia.v17i1.550>
- Makawata, R. V., Perizinan, P., Kabupaten, T., Sangihe, K., Pelayanan, B., Terpadu, P., & Sangihe, K. K. (n.d.). *DI DINAS PELAYANAN TERPADU SATU PINTU DAN PENANAMAN MODAL*.
- Ni Wayan Supriliyani, I. P. D. Y. (2018). *Dinamika Implementasi Kebijakan Pajak Progresif Kendaraan Bermotor Provinsi Bali Berdasarkan Peraturan Daerah No 8 Tahun 2016 (Studi Kasus : Kota Denpasar)*. Computers and Industrial Engineering, 2(January), 6.
<http://ieeauthorcenter.ieee.org/wp-content/uploads/IEEE-ReferenceGuide.pdf>
<http://www.lib.murdoch.edu.au/find/citation/ieee.html>
<https://doi.org/10.1016/j.cie.2019.07.022>
<https://github.com/ethereum/wiki/wiki/WhitePaper>
<https://tore.tuhh.de/hand>
- Zia Ulhak, & Arif, S. (2017). *Pencegahan Patologi Birokrasi Melalui Reformasi Administrasi Pelayanan Publik*. Jurnal Administrasi Negara, 14(3), 134–146.