

## **PATOLOGI BIROKRASI DALAM KUALITAS PELAYANAN UJI BERKALA KENDARAAN DI DINAS PERHUBUNGAN KABUPATEN TAKALAR**

**NURHIDAYAT<sup>1</sup>, MUHAMMADIAH<sup>2</sup>, JAELAN USMAN<sup>3</sup>**

- 1) Mahasiswa Jurusan Ilmu Administrasi Negara Unismuh Makassar
- 2) Dosen Jurusan Ilmu Administrasi Negara Unismuh Makassar
- 3) Dosen Jurusan Ilmu Administrasi Negara Unismuh Makassar

### **ABSTRACT**

*This study aimed to determine the pathology of bureaucracy in the quality of service of periodic testing of motor vehicles in the transportation department of Takalar Regency. In this study, the form of pathology was divided into three forms of nepotism, favoritism and unfairness, the type of research is qualitative research. Research basis is descriptive method. The result of this study showed that the pathological form of bureaucracy in the form of nepotism, favoritism and unfairness still occurred in the UPTD of Transportation Departement of Takalar Regency. Factors that cause the pathology of bureaucracy were the blurring of the problem and complicated working system.*

**Keywords :** *pathology bureaucracy, service quality*

### **ABSTRAK**

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui patologi birokrasi dalam kualitas pelayanan uji berkala kendaraan bermotor di Dinas Perhubungan Kabupaten Takalar. Dalam penelitian ini bentuk patologi terbagi atas tiga bentuk yaitu nepotisme, pilih kasih dan tidak adil. Tipe penelitian yang digunakan adalah tipe kualitatif. Dasar penelitian yang digunakan adalah metode deskriptif. Hasil yang diperoleh dari penelitian ini adalah tentang patologi birokrasi di Dinas Perhubungan Kabupaten Takalar dapat disimpulkan bahwa bentuk patologi birokrasi berupa nepotisme, pilih kasih dan tidak adil memang terjadi di UPTD Dinas Perhubungan Kabupaten Takalar. Faktor- faktor yang menyebabkan terjadinya patologi birokrasi yaitu adanya pengaburan masalah dan cara kerja yang berbelit-belit dari faktor-faktor tersebutlah yang menimbulkan patologi birokrasi dalam pelayanan uji berkala kendaraan bermotor di dinas perhubungan Kabupaten Takalar.

**Kata kunci:** patologi birokrasi, kualitas pelayanan

## PENDAHULUAN

Berbagai jenis atau bentuk penyakit birokrasi yang sudah sangat dikenal dan dirasakan masyarakat, di antaranya pilih kasih, tidak adil dan pelayanan yang membutuhkan biaya yang besar termasuk biaya-biaya tambahan dan lain-lain. Menghadapi berbagai penyakit birokrasi tersebut menyebabkan kinerja birokrasi sampai dewasa ini belum menunjukkan perubahan yang signifikan.

Hal demikian terjadi baik karena tidak adanya kriteria yang pasti tentang cara memperlakukan orang lain, atau dengan sengaja karena alasan-alasan tertentu mengabaikan kriteria yang sebenarnya telah ditetapkan sebelumnya. Sikap seperti itu bisa timbul karena pejabat pimpinan yang bersangkutan ingin memperoleh keuntungan bagi diri sendiri, akan tetapi mungkin juga tidak. Apapun alasannya, sikap demikian tidak boleh di biarkan berlanjut.

Telah di maklumi bahwa kultur organisasi suatu birokrasi tak bisa di lepaskan dari kultur sosial di masyarakat luas. Kultur organisasi

penting di pahami karena peran antara lain sebagai alat pengendali perilaku para anggota birokrasi pemerintahan.

Menurut Thoha(2005:19). Konsep birokrasi weberian berasumsi bahwa birokrasi dibentuk independen dari kekuatan politik. Ia berada di luar atau di atas aktor-aktor politik yang saling berkompetisi satu sama lain. Dikatakan demikian karena organisasi turut menentukan apa yang baik dan tidak baik, yang boleh dan yang di larang, hal-hal yang di pandang wajar dan yang tidak wajar. Agar di akui dan di terimah sebagai anggota birokrasi yang baik, perilaku yang di tuntutan dari padanya adalah yang sesuai dengan kultur yang di anut oleh organisasi yang bersangkutan.

Patologi birokrasi di kaitkan dengan situasi internal telah umum di ketahui bahwa pengelolaan sumber daya manusia dalam birokrasi modern di upayakan menerapkan prinsip meritokrasi. Artinya dalam penyelenggaraan administrasi pemerintahan, para pegawai, ditempatkan, di mutasi dan dibina kariernya berdasarkan kriteria

yang rasional dan objektif seperti latar belakang pendidikan dan pelatihan, pengalaman, kesetiaan, perilaku, kemampuan kerja dan kinerja. Dengan demikian, para pegawai yang berprestasi tinggi di hargai, sebaliknya yang prestasinya rendah, misalnya melanggar ketentuan yang berlaku, di kenakan sanksi disiplin yang setimpal, jika dalam instansi terjadi dan sebaliknya. Jelas patologi birokrasi dalam hal ini tidak boleh memperoleh peluang untuk di terapkan.

Berdasarkan penjelasan di atas maka patologi birokrasi tidak boleh diterapkan dalam hal pemberian pelayanan agar pelayanan yang diberikan oleh UPTD di Dinas Perhubungan Kabupaten Takalar selaku pemberi jasa kepada masyarakat/pelanggan harus benar-benar memperhatikan pelayanan yang dibutuhkan oleh masyarakat/pelanggan agar terhindar dari penyakit patologi birokrasi. Seperti pelayanan yang pilih kasih yang membeda-bedakan pemberian pelayanan dari satu pelanggan ke pelanggan lain dengan alasan yang tidak rasional dan pertimbangan

senang dan tidak senang seperti melihat status sosial, kekayaan seseorang dan sebagainya. Serta tindakan nepotisme yang menerapkan sistem kekeluargaan dalam pemberian pelayanan selain itu menggunakan jasa calo dalam mempermudah pelayanan merupakan tindakan yang menyimpang dari aturan-aturan, nilai-nilai serta undang-undang yang berlaku dalam birokrasi.

Melihat fenomena yang terjadi ini menjadi tolak ukur untuk mengetahui sejauh mana penyakit patologi birokrasi menjangkit pemerintah sebagai pelaku birokrasi yang memberikan pelayanan kepada para pengguna jasa dalam hal ini masyarakat yang datang langsung ke UPTD Dinas Perhubungan Kabupaten Takalar yang melakukan uji berkala kendaraan bermotor.

Peran birokrat yaitu untuk melayani setiap kebutuhan pelanggan/masyarakat yang membutuhkan pelayanan jasa mereka. Maka untuk meningkatkan kualitas pelayanan dan menghindari penyakit patologi birokrasi di UPTD dinas Perhubungan Kabupaten

Takalar perlu adanya penetapan aturan dalam penyelenggaraan pelayanan uji berkala kendaraan sehingga terwujud pelayanan berkualitas efisien dan efektif.

Menurut Makmur (2007 : 85-109) jenis-jenis patologi birokrasi dapat dibagi menjadi enam yaitu : persekongkolan jabatan, pekerjaan, status, kolega, keluarga, dan persekongkolan pertemanan.

Menurut Siagian (1994:36), patologi birokrasi dapat muncul karena beberapa hal yaitu ; persepsi dan gaya manajerial pejabat, kurangnya pengetahuan dan keterampilan, tindakan birokrat yang melanggar norma hukum, manifestasi perilaku birokrasi yang bersifat disfungsional, akibat situasi internal dalam berbagai instansi dalam lingkungan pemerintahan.

Patologi birokrasi atau penyakit birokrasi adalah “hasil interaksi antara struktur birokrasi yang salah dan variabel-variabel lingkungan yang salah” Dwiyanto, (2011: 63). Patologi birokrasi muncul dikarenakan hubungan antar variabel pada struktur birokrasi yang terlalu berlebihan, seperti rantai

hierarki panjang, spesialisasi, formalisasi dan kinerja birokrasi yang tidak linear.

Menurut Risman K. Umar (2002) mendefinisikan bahwa patologi birokrasi adalah penyakit atau bentuk perilaku birokrasi yang menyimpang dari nilai-nilai aturan-aturan dan ketentuan-ketentuan perundang-undangan serta norma-norma yang berlaku dalam birokrasi.

Menurut Siagian (1994:35), agar seluruh birokrasi pemerintahan negara mampu menghadapi berbagai tantangan yang mungkin timbul, baik yang sifatnya politis, ekonomi, sosial-kultural, dan teknologikal, berbagai penyakit yang mungkin sudah dideritanya atau mengancam akan menyerangnya, perlu diidentifikasi untuk kemudian dicarikan terapi pengobatannya yang paling efektif. Harus diakui bahwa tidak ada birokrasi yang sama sekali bebas dari berbagai patologi birokrasi. Sebaliknya tidak ada birokrasi yang menderita semua penyakit birokrasi sekaligus.

Menurut Tamaruddin (2000: 1) dalam pengembangan pelaksanaan pelayanan prima menyebutkan tujuan

dari pelayanan prima adalah memuaskan atau sesuai dengan keinginan pelanggan.

Menurut Robert (1996 : 30 ) dalam pelayanan publik menyebutkan pelayanan publik adalah segala bentuk kegiatan pelayanan umum yang di laksanakan oleh instansi pemerintahan pusat, di daerah dan lingkungan badan usaha milik negara atau daerah dalam barang atau jasa baik dalam rangka upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat maupun dalam rangka pelaksanaan ketertiban-ketertiban.

Menurut Joko, Widodo (2001 : 131) dalam etika birokrasi pelayanan publik menyebutkan bahwa pelayanan publik adalah pemberian layanan (melayani) keperluan orang atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi tersebut sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah di tetapkan.

#### **METODE PENELITIAN**

Waktu penelitian berlangsung selama 2 bulan yakni. Jenis penelitian ini adalah metode penelitian kualitatif. Tehnik pengumpul data di lakukan secara tringulasi (gabungan), analisis data bersifat induktif .Tipe penelitian

ini adalah penelitian deskriptif kualitatif. Sumber data dalam penelitian ini data primer didapat melalui observasi dan wawancara. Data sekunder diperoleh dari jurnal penelitian. Teknik pengumpulan data menggunakan teknik Observasi, wawancara dan dokumentasi. Teknik Analisis Data Pengumpulan data merupakan hal yang utama dalam penelitian. Reduksi data merupakan komponen pertama analisis data yang mempertegas, memperpendek, membuat fokus dan mengatur data. Sajian data merupakan suatu rangkaian informasi yang memungkinkan kesimpulan secara singkat. Penarikan simpulan dalam awal pengumpulan data, peneliti sudah harus mengerti apa arti dari hal-hal yang ditemui sehingga penarikan kesimpulan dapat dipertanggung jawabkan. Triangulasi Sumber dilakukan dengan cara mengecek data yang diperoleh melalui beberapa sumber. Triangulasi teknik dilakukan dengan cara mengecek data kepada sumber yang sama dengan teknik yang berbeda. Triangulasi waktu

yaitu dengan melihat atau mengukur tingkat kevalidan data. Untuk itu dalam rangka pengujian kredibilitas data dapat dilakukan dengan cara melakukan pengecekan dengan wawancara, observasi atau teknik lain.

### **HASIL DAN PEMBAHASAN**

Bentuk - Bentuk Patologi Birokrasi Dalam Kualitas Pelayanan Uji Berkala Kendaraan Bermotor. Demi mewujudkan pelayanan yang berkualitas di perlukan adanya peningkatan manajemen pelayanan yang memadai. Dinas Perhubungan Kabupaten Takalar merupakan salah satu instansi yang di tuntut untuk menyediakan pelayanan yang berkualitas untuk kebutuhan masyarakat melalui pelayanan pengujian kendaraan bermotor di mana pada dasarnya tiap penyelenggaraan lalu lintas dan angkutan jalan yang mempergunakan kendaraan bermotor harus mampu menjamin daya jangkau dan pelayanan dengan memperhatikan keselamatan umum, kelesarian lingkungan serta terciptanya organisasi tersebut sesuai dengan

aturan pokok dan tata cara yang telah di tetapkan keamanan dan ketertiban keamadalam penyelenggaraan lalu lintas dan angkutan jalan. Kendaraan bermotor yang akan di gunakan di jalan di upayakan akan selalu memenuhi persyaratan teknis dan kelayakan jalan.

Untuk mengetahui bentuk patologi birokrasi dalam kualitas pelayanan pengujian kendaraan bermotor pada Dinas Perhubungan Kabupaten Takalar, maka akan di bahas berbagai patologi birokrasi yang terdapat pada UPTD dinas Perhubungan Kabupaten Takalar dan indikator di tetapkan dalam bentuk wawancara dan observasi.

Nepotisme terjadi karena pengaruh kultur suatu masyarakat misalnya seperti diketahui dalam masyarakat tradisional berlaku apa yang di sebut sebagai extended family system. Dalam masyarakat yang menganut paham tersebut yang menjadi keluarga seseorang tidak terbatas misalnya pada istri dan anak-anaknya saja tapi termasuk orang tua, mertua, ipar, keponaksan dan anggota keluarga dekat lainnya seperti paman dan bibi. Hal ini yang

mempengaruhi nepotisme terjadi di dalam suatu pelayanan publik dikarenakan para birokrat dalam pemberian pelayanan kepada pelanggan/ masyarakat masih menganut system nepotisme yang lebih mengutamakan keluarganya terlebih dahulu di bandingkan masyarakat biasa pada umumnya.

Dimensi Nepotisme dalam upaya untuk mengetahui bentuk patologi birokrasi dalam pelayanan uji berkala kendaraan bermotor pada Dinas Perhubungan Kabupaten Takalar dapat di ketahui berdasarkan pelayanan yang di berikan dalam mengurus administrasi Kir uji berkala kendaraan, apa pelayanan yang di berikan tidak membedakan status sosial, kultur dan ras.

Setiap pelanggan/ masyarakat semua menggunakan pelayanan lebih diprioritaskan terlebih dahulu sedangkan masyarakat/ pelanggan biasa harus mengantri terlebih dahulu. Dari sudut pandang inilah yang menyebabkan patologi birokrasi muncul karna adanya bentuk patologi yang menyimpan dari aturan-aturan yang berlaku

dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat.

Dapat diketahui bahwa penyebab terjadinya patologi birokrasi dalam kualitas pelayanan PKB di UPTD Dinas Perhubungan Kabupaten Takalar di lihat antara lain disebabkan oleh masih adanya pemberlakuan khusus kepada keluarga mereka yang datang mengurus buku kir dan menyebabkan terjadinya nepotisme dalam pelayanan publik.

Dalam pelayanan publik yang terpenting adalah bagaimana seorang petugas bersungguh-sungguh dalam menghadapi pelanggannya. Mereka harus antusias sehingga pelanggan akan merasa aman dan nyaman karena masalah mereka dapat diselesaikan dengan baik. Pemberian pelayanan yang baik atau penjelasan mengenai apa yang dibutuhkan para pelanggan/masyarakat akan memberikan kesan yang baik akan pelayanan yang diterima oleh pelanggan karna masyarakat merasa diperlakukan sama dengan pelanggan/ masyarakat yang lain.

Pilih kasih proses pemberian pelayan publik pada dasarnya harus dilakukan sesuai dengan prinsip-prinsip atau ketentuan-ketentuan administrasi organisasi yang benar dan telah ditetapkan. Semua masyarakat harus mendapat perlakuan yang sama tanpa deskriminasi, sepanjang masyarakat tersebut sama-sama memenuhi persyaratan yang telah di tetukan untuk menerima pelayanan yang di inginkannya.

Dalam hal pelayanan pengujian berkala kendaraan di UPTD sikap pilih kasih identik dengan pelayanan yang diberikan bersifat tidak netral. Adanya perlakuan yang berbeda dimana dalam memberikan pelayanan ada beberapa perbedaan yang punya jabatan atau status sosial diterapkan.

Bahwa adanya keluhan pelanggan berarti bahwa pelayanan yang diberikan belum maksimal. Itu disebabkan karna adanya tindakan pilih kasih yang cenderung melayani atau memberikan pelayanan kepada masyarakat dengan melihat status sosial dan jabatan masyarakat/pelanggan hal ini dinilai

masih kurang, ini terlihat dari pernyataan yang dikemukakan oleh pelanggan di kantor tersebut, ini terlihat dari pernyataan yang dikemukakan oleh pelanggan di kantor tersebut yang tidak relevan dengan kenyataan yang ada.

Kesimpulan yang dapat diambil dari beberapa pendapat diatas bahwa solusi dalam hal memberikan pelayanan yang pilih kasih yaitu timbul dari kesadaran diri individu para pelaku birokrat itu sendiri. Tanpa adanya kesadaran untuk memberikan pelayanan yang terbaik maka akan susah untuk menghindari perilaku yang menyimpang dari aturan yang sudah ditetapkan sebelumnya. Tidak Adil, rasa keadilan dapat dilihat melalui kegiatan operasional pelayanan seperti siapa yang datang lebih dahulu akan dilayani lebih dahulu juga, dan tegaknya budaya antri di loket pembayaran tanpa ada perantara, semua dilayani dengan prosedur yang sama tanpa terkecuali. Dalam kondisi demikian, berarti prinsip keadilan dan persamaan hak bagi semua orang dalam masyarakat untuk mendapat pelayanan sudah

terpenuhi dengan baik. Kemudian dalam penelitian ini sikap tidak adil dalam upaya untuk mengetahui bentuk patologi birokrasi dalam PKB di Kantor Dinas Perhubungan Kabupaten Takalar di turunkan dalam dua indikator yaitu :a)Pemberlakuan prosedur sesuai dengan ketentuan terhadap semua pelanggan. b) Kesamaan biaya pelayananPemberlakuan prosedur sesuai ketentuan terhadap semua pelanggan harus dilakukan oleh para pelayanan masyarakat. Kegagalan memberikan pelayanan secara adil dengan memberikan perlakuan istimewa kepada orang-orang tertentu dapat dianggap sebagai diskriminatif dan dalam jangka panjang berakibat pada kecemburuan sosial dan terganggunya integritas sosial.

Selain sikap yang tidak adil dalam proses pelayanan, keadilan dalam hal biaya juga merupakan suatu hal yang penting. Biaya pelayanan yang harus dikeluarkan oleh setiap pelanggan harus sama dan sesuai dengan ketentuan yang berlaku. Namun pada kenyataannya masih terdapat pungutan liar atau

pungunaan jasa calo dalam proses pelayanan tentunya menimbulkan suatu ketidakadilan dalam hal biaya.

Dapat di simpulkan bahwa ada ketidak samaan biaya yang dikeluarkan oleh pelanggan. Sikap tidak adil dari segi kesamaan biaya pelayanan PKB di Dinas Perhubungan Kabupaten Takalar masih kurang dan penyebabnya adalah hal sama yang menjadi penyebab timbulnya patologi birokrasi dalam bentuk tidak adil. masalah hubungan kekerabatan dan adanya calo. Hal ini menimbulkan patologi birokrasi dalam pelayanan uji berkala kendaraan karna sikap tidak adil dalam memberikan pelayanan yang pilih kasih dan membeda-bedakan status seseorang.Menerima Sogok, menerima uang sogok atau suap merupakan bentuk terburuk dari perilaku disfungsional seorang pelaku birokrat. Terbukanya kesempatan menerima sogok antara lain terjadi karena seorang pejabat birokrat memiliki kekuasaan tertentu yang tidak dimiliki oleh orang lain. Bentuk paling nyata dari kekuasaan dimaksud adalah

wewenang memberi izin. Pengetahuan mengenai biaya pelayanan menjadi unsur yang sangat penting dalam mengetahui indikasi menerima uang sogok. Pengetahuan mengenai biaya pelayanan akan berdampak pada efektifitas dan efisiensi pelayan itu sendiri. Apabila pegawai atau masyarakat tidak mengetahui biaya pelayanan yang sesuai dengan ketentuan biasa mengakibatkan adanya pemugutan liar dengan menentukan sendiri biaya pelayanan dan penetapan tarif pelayanan diluar ketentuan. Dapat di disimpulkan pengetahuan akan biaya pelayanan harus diketahui baik oleh pegawai maupun pelanggan agar tidak terjadi penyelewengan. Dalam pelaksanaan pelayanan PKB di Dinas Perhubungan Kabupaten Takalar baik pegawai maupun pelanggan mengetahui biaya pelayanan. Hal ini menunjukkan bahwa tanggung jawab keuangan dari segi pengetahuan biaya pelayanan PKB pada Dinas Perhubungan Kabupaten Takalar sudah baik.

Selain dari segi pengetahuan biaya pelayanan yang perlu diketahui kesesuaian biaya sesuai prosedur

juga menjadi salah satu penunjang pada faktor ini. Kepercayaan publik tumbuh dari pelayanan yang berkualitas. Selama ini penyebab dari salah satu penyebab buruknya pendapat masyarakat mengenai pelayanan publik dikarenakan adanya biaya ekstra yang harus dikeluarkan pelanggan dalam proses pelayanan

Dapat disimpulkan bahwa pelanggan yang mengeluarkan biaya mahal demi untuk memudahkan urusan pengujian kendarannya seharusnya tidak terjadi karena ada prosedur dan ketetapan biaya yang sudah ditetapkan yang harus dipatuhi.

Dapat di simpulkan tidak bisa di pungkiri keberadaan calo atau para pemberi pelayanan yang menerima sogok dalam pelayanan uji berkala lebih banyak pronya dikarenakan pelanggan/masyarakat merasa terbantu oleh keberadaan mereka walaupun harus mengeluarkan biaya yang sedikit lebih mahal di dibandingkan dengan pelanggan/masyarakat yang mengikuti prosedur yang berlaku.

Kesimpulan yang di ambil penulis menunjukkan bahwa bentuk patologi birokrasi dalam pelayanan yang bisa menimbulkan patologi birokrasi dalam pelayanan PKB di ukur dalam dimensi para pemberi pelayanan yang menerima uang sogok yang bertindak sebagai calo ketidak sesuaian pembayaran dan dari segi prosedur pelayanan PKB pada Dinas Perhubungan Kabupaten Takalar disebabkan oleh banyaknya calo yang menerima uang sogok yang menawarkan jasa dan bayaran yang sedikit lebih mahal namun bisa menyelesaikan proses pelayan PKB dengan waktu yang lebih cepat dari ketentuan yang berlaku.

Faktor-Faktor Penyebab Patologi Birokrasi Seperti yang telah diketahui pentingnya patologi ialah agar diketahui berbagai jenis penyakit dan faktor-faktor yang menyebabkan timbulnya patologi birokrasi. meskipun diketahui bahwa tidak ada manusia yang menderita semua jenis penyakit. Paling sedikit tidak ada manusia yang menderita semua jenis penyakit pada waktu yang bersamaan. Analogika itulah yang berlaku pula bagi suatu

birokrat, Artinya , agar seluruh birokrasi pemerintah negara mampu menghadapi berbagai tantangan yang mungkin timbul, baik yang sifatnya politis, ekonomi, sosial kultur dan teknologikal.

Adapun beberapa faktot-faktor yang menyebabkan timbulnya patologi birokrasi antara lain :. Pengaburan Masalah Merupakan kenyataan bahwa dalam kehidupan setiap organisasi pasti akan selalu timbul berbagai permasalahan faktor-faktor penyebabnya dapat beraneka ragam, dan karena itu sifat dan bentuknya pun berbeda-beda. Berbagai permasalahan itu dapat bersifat politis, ekonomi hukum, budaya, administrasi. Di UPTD pengujian berkala kendaraan bermotor bentuk pengaburan masalahnya yakni adanya pelayanan yang tidak berpatokan pada SOP (*Standar Operasional Pelayanan*) yang menyebabkan sistem pelayanan yang mereka terapkan adalah sesuai kemauan mereka saja tanpa adanya aturan yang mengatur sistem kerja mereka, hal inilah yang menimbulkan patologi birokrasi dalam pemberian pelayanan

Berdasarkan teori diatas dapat disimpulkan bahwa di UPTD dinas perhubungan kabupaten Takalar di dalam memberikan pelayanan kepada pelanggan / masyarakat tidak berpatokan kepada prosedur yang berlaku dalam pemberian pelayanan hal ini dapat dengan mudah menimbulkan patologi birokrasi karna tidak adanya kriteria khusus dalam memperlakukan pelanggan/masyarakat.

Berdasarkan hasil penelitian tersebut penulis dapat menyimpulkan bahwa pentingnya SOP dalam pelayanan publik karena dengan adanya SOP para pelanggan/masyarakat bisa menilai langsung standar operasional yang diberikan oleh birokrat apa sudah sesuai dengan prosedur atau tidak. Hal demikian yang dapat menimbulkan patologi birokrasi yang menimbulkan pengaburan masalah karna pengaburan masalah adalah membuat interpretasi sedemikian rupa sehingga permasalahan yang sebenarnya sederhana dibuat menjadi rumit. Cara kerja yang berbelit-belit. Birokrasi pemerintah sering

dilempari tuduhan yang seolah-olah salah satu birokrasi adalah membuat pekerjaan yang sesungguhnya sederhana menjadi rumit. Pekerjaan yang semestinya dapat terealisasi dalam waktu singkat, baru dapat tuntas setelah makan waktu yang relatif lama. Hal inilah yang kemudian memunculkan wacana mengenai kinerja birokrasi yang lamban dalam penyelesaian tugas-tugasnya dalam hal ini adalah pelayanan terhadap kelambanan atau inefisiensi yang timbul di kantor UPTD dinas Perhubungan Kabupaten Takalar.

Berdasarkan hasil penelitian dapat disimpulkan bahwa pelayanan yang diberikan oleh staf di UPTD dinas perhubungan Kabupaten Takalar sudah sesuai dengan aturan yaitu dengan cara mengefektifkan waktu yang ada untuk menghindari prosedur yang berlebihan. Selain itu salah satu pelanggan/masyarakat berpendapat bahwa :kedua informan tersebut dapat disimpulkan oleh penulis bahwa adanya perbedaan sistem kerja pelayanan yang diberikan oleh pegawai kepada masyarakat terdapat ketidaksaman

sikap atau perilaku dalam memberikan pelayanan, di sebabkan oleh sikap pegawai yang di kantor tersebut yang berbeda jadi setiap individu mempunyai cara kerja yang berbeda-beda dalam memperlakukan semua pelanggan/masyarakat ada yang mempermudah ada yang mempersulit masyarakat.

### **KESIMPULAN**

Berdasarkan hasil penelitian di Kantor Dinas Perhubungan Kabupaten Takalar mengenai patologi birokrasi terhadap kualitas pelayanan uji berkala kendaraan bermotor dapat ditarik kesimpulan bahwa patologi birokrasi terhadap kualitas pelayanan uji berkala kendaraan bermotor meliputi : a. Bentuk-bentuk patologi yang terjadi di UPTD dinas perhubungan Kabupaten Takalar dapat dilihat sebagai berikut : 1. Bentuk patologi yang terjadi di UPTD dinas perhubungan Kabupaten Takalar pelayanan yang berbentuk nepotisme dari hasil penelitian terlihat bahwa pelanggan/masyarakat yang menerima pelayanan mengatakan bahwa masih adanya pelayanan yang bersifat nepotisme. Hal itu dapat

dilihat dimana sistem kekeluargaan masih di pakai dalam hal memberikan pelayanan. Pilih kasih dalam memberikan pelayanan adanya perlakuan khusus kepada pelanggan/masyarakat tertentu terdapat perbedaan pelayanan dari setiap pelanggan yang menimbulkan kecemburuan sosial. Hal ini pula yang terjadi di UPTD dinas perhubungan Kabupaten Takalar dimana pada pemberian pelayanan masih menerapkan pelayanan yang pilih kasih yang menimbulkan deskriminasi pelayanan. Menerima Sogok menggunakan salah satu tindakan yang paling mencolok yang dapat dilakukan oleh para anggota suatu birokrat adalah menerima uang sogok untuk memperlancar pelayanan khususnya dalam pengujian berkala kendaraan di UPTD. Praktik ini merupakan suatu tindakan yang jelas-jelas melanggar hukum. Faktor-faktor penyebab patologi birokrasi yang terjadi di UPTD dinas perhubungan Kabupaten sebagai berikut : 1). Pengaburan Masalah Adalah tindakan yang dilakukan oleh aparatur birokrasi seperti pembuatan interpretasi

sedemikian rupa oleh aparat sehingga permasalahan yang sebenarnya sederhana dibuat menjadi sangat rumit. 2). Cara Kerja Berbelit-Belit Adalah tindakan disfungsional yang dilakukan oleh pegawai yang mengakibatkan kinerja mereka lambang/tidak efisien.

Jakarta : Lembaga Administrasi Negara.

#### DAFTAR PUSTAKA

- Joko, Widodo. 2011. *Etika Birokrasi Pelayanan Publik*. Jakarta : PT. Gramedia Pustaka Utama
- Kartono, Kartini. 2007. *Patologi Serta Terapinya Dalam Ilmu Administrasi dan Organisasi*. Jakarta : PT. Refika Aditama
- Makmur, 2007. *Patologi Serta Terapinya Dalam Ilmu Administrasi Dan Organisasi*. Jakarta : PT. Refika Aditama
- Robert. 1996. *Pelayanan Publik*. Jakarta : PT. Gramedia Pustaka Utama
- Siagian, Sondang. 1994. *Patologi Birokrasi*. Jakarta : Ghalia Indonesia
- Sugiyono. 2012. *Memahami Penelitian Kualitatif*. Bandung : Alfabert.
- Sianipar, JPG. 2000. *Manajemen Pelayanan Masyarakat*. Jakarta : Lembaga Administrasi Negara.
- Tamaruddin. 2000. *Pengembangan Pelaksanaan Pelayanan Prima*. Bandung Badan Pendidikan dan Latihan Propinsi Sumatra Barat, Padang abert
- Thoha, Mifta. 2003. *Birokrasi Dan Politik Di Indonesia*. Jakarta : PT. Rajag Rafindo Persada
- Utomo, Warsito. 2003. *Dinamika Administrasi Publik*. Yogyakarta : Pustaka Pelajar Celeban Timur.