

PENGARUH PATOLOGI BIROKRASI TERHADAP KUALITAS PELAYANAN PUBLIK DI DESA BINA BARU, KECAMATAN KULO, KABUPATEN SIDENRENG RAPPANG

¹⁾Kasma Asri, ²⁾Lukman, ³⁾Andi Astinah Adnan

Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Sidenreng Rappang

¹⁾cemma888111@gmail.com, ²⁾lukmansirap75@gmail.com,

³⁾andi.astinah.adnan@gmail.com

^{*)}cemma888111@gmail.com

Abstrak

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui bagaimana kualitas pelayanan publik yang dipengaruhi oleh patologi birokrasi di Kantor Desa Bina Baru Kecamatan Kulo Kabupaten Sidenreng Rappang. Populasi penelitian ini adalah 38 orang yang pernah mendapatkan pelayanan dari Kantor Desa Bina Baru pada bulan November dan Desember 2022. Studi asosiatif kuantitatif adalah jenis penelitian ini. Dalam penelitian ini, kuesioner, studi literatur, dan observasi adalah metode yang digunakan untuk mengumpulkan data. Dengan menggunakan alat bantu IBM SPSS Statistic 29.0, teknik analisis data yang dilakukan adalah uji validitas, reliabilitas, dan regresi linier sederhana.

Berdasarkan temuan penelitian, patologi birokrasi Kantor Desa Bina Baru masuk dalam kategori "Kurang Baik" dengan hasil % 57,7%. Dengan nilai % 60%, kualitas pelayanan publik di Kantor Desa Bina Baru masuk dalam kategori "Kurang Baik". Kategori "Signifikan/Berpengaruh" meliputi dampak patologi birokrasi terhadap kualitas pelayanan publik di Kantor Desa Bina Baru Kecamatan Kulo Kabupaten Sidenreng Rappang. Dengan koefisien regresi sebesar 0,547, variabel patologi birokrasi berpengaruh positif terhadap variabel kualitas pelayanan publik. Dari uji ANOVA diperoleh Fhitung sebesar 20,067 dengan tingkat signifikansi/probabilitas sebesar 0,000 (sig 0,000 0,05) menunjukkan adanya pengaruh.

Kata Kunci : Patologi Birokrasi, Kualitas Pelayanan Publik

Abstract

The purpose of this study is to ascertain how the quality of public services is affected by bureaucratic pathology at the Bina Baru Village Office in the Kulo District of the Sidenreng Rappang Regency. 38 individuals who had gotten services from the Bina Baru Village Office in November and December 2022 made up the study's population. Quantitative associative study is what this type entails. In this study,

questionnaires, literature review, and observation were the methods used to collect data. With the use of the IBM SPSS Statistic 29.0 tool, the data analysis techniques performed are validity, reliability, and simple linear regression tests.

According to the study's findings, the Bina Baru Village Office's pathology of bureaucracy falls into the "Less Good" category with a percentage result of 57.7%. With a 60% percentage score, the quality of public services at the Bina Baru Village Office falls into the "Less Good" category. The "Significant / Affected" category includes the impact of bureaucratic pathology on the caliber of public services at the Bina Baru Village Office in the Kulo District of the Sidenreng Rappang Regency. With a regression coefficient of 0.547, the bureaucratic pathology variable positively influences the public service quality variable. From the ANOVA test, an Fcount of 20, 067 was obtained with a significance/probability level of 0.000 (sig 0.000 0.05), demonstrating the influence.

Keywords: Bureaucratic Pathology, Quality of Public Services

PENDAHULUAN

Lewis dan Booms (1983) mengemukakan definisi kualitas pelayanan dalam Tjiptono (2005:121) yang menyatakan bahwa kualitas pelayanan adalah ukuran seberapa bagus tingkat layanan yang ditawarkan mampu sesuai dengan ekspektasi konsumen. Ketika sebuah layanan dapat memuaskan kebutuhan dan harapan masyarakat, maka layanan tersebut dikatakan berkualitas atau memuaskan. Sebuah layanan tidak dapat dikatakan berkualitas atau memuaskan jika masyarakat tidak merasa puas. Mengacu pada definisi tersebut, Tjiptono menambahkan pula bahwa kualitas pelayanan dapat diwujudkan melalui pemenuhan kebutuhan dan keinginan pelanggan serta ketepatan penyampaianya untuk mengimbangi harapan pelanggan. Dengan demikian kualitas pelayanan dipengaruhi oleh dua faktor yaitu *customer expectation* (harapan pelanggan) dan *customer perceived* (yang dirasakan pelanggan) atas suatu pelayanan.

Dalam rangka menyediakan layanan yang cepat, akurat, terjangkau, dan transparan, berbagai upaya telah dilakukan untuk menetapkan standar pelayanan publik. Namun, masyarakat belum banyak merasakan manfaat dari inisiatif-inisiatif ini. Hal ini berkaitan dengan penerapan sistem dan prosedur layanan pelanggan yang kurang, rumit, lambat, tidak efektif, dan memiliki kelemahan lain yang dibebankan pada birokrasi. (Miliah & Kusuma, 2021). Organisasi pelayanan publik, menurut Hardiyansyah (2011:42), menunjukkan ciri-ciri akuntabilitas publik, di mana setiap warga negara memiliki hak untuk menilai kualitas pelayanan yang diterimanya. Jika peran masyarakat sebagai penerima layanan dan sistem yang digunakan untuk menyelenggarakan layanan tidak diperhitungkan, maka akan sulit untuk mengevaluasi kualitas suatu layanan. Kriteria yang digunakan untuk mengevaluasi kualitas layanan, bagaimanapun, selalu berkembang. Definisi tentang apa yang dimaksud dengan layanan selalu berkembang. Sangatlah menantang untuk mencapai konsensus tentang kualitas

karena apa yang sekarang dipandang sebagai layanan yang hebat mungkin suatu hari nanti dipandang tidak berkualitas.

Di era reformasi dewasa ini peranan aparaturnya, sangatlah menentukan keberhasilan pembangunan diberbagai bidang, dan keberhasilan dalam mencapai tujuan organisasi, serta pemberian kepuasan pelayanan kepada masyarakat. (Andi Astinah Adnan, 2012). Dalam tataran praktik berbagai penyimpangan acap kali terjadi yang disebabkan oleh beragam alasan. (Lukman & Erfina, 2021)

Harbani Pasolong (2013: 199) mengemukakan bahwa pelayanan publik adalah "Setiap kegiatan yang dilakukan oleh pemerintah terhadap setotal manusia yang memiliki setiap kegiatan dan menawarkan kepuasan meskipun hasilnya tidak terikat pada suatu produk secara fisik". (Saefullah, 2022).

Organisasi pelayanan publik, menurut Hardiyansyah (2011:42), menunjukkan ciri-ciri akuntabilitas publik, di mana setiap warga negara memiliki hak untuk menilai kualitas pelayanan yang diterimanya. Jika peran masyarakat sebagai penerima layanan dan sistem yang digunakan untuk menyelenggarakan layanan tidak diperhitungkan, maka akan sulit untuk mengevaluasi kualitas suatu layanan. Kriteria yang digunakan untuk mengevaluasi kualitas layanan, bagaimanapun, selalu berkembang. Definisi tentang apa yang dimaksud dengan layanan selalu berkembang. Sangatlah menantang untuk mencapai konsensus tentang kualitas karena apa yang sekarang dipandang sebagai layanan yang hebat mungkin suatu hari nanti dipandang tidak berkualitas.

Di era bangsa Indonesia, sistem administrasi dan birokrasi merupakan dua hal yang tak terpisahkan. Ada diskusi yang terus berlangsung tentang keberadaan birokrasi. Meskipun perubahannya tidak terlalu signifikan, namun seruan untuk melakukan reformasi setidaknya telah mengubah penampilan birokrasi. Ketika kita membahas birokrasi, kita juga membahas penyakit birokrasi, yang juga disebut sebagai patologi birokrasi di Indonesia. Dalam rangka memperlancar pelaksanaan kegiatan pemerintahan, perangkat desa semakin dituntut untuk bekerja keras dan berkinerja sebaik mungkin dalam melaksanakan tugas sehari-hari, terutama yang terkait dengan penyajian data dan informasi yang dibutuhkan. (Bron, 2021)

Sebagai tingkat pemerintahan terkecil, desa berada di garis terdepan dalam memberikan pelayanan yang bersentuhan langsung dengan masyarakat. Oleh karena itu, kompetensi dan kemampuan pegawai pemerintah desa menjadi sangat penting. (Hasanah & Sururi, 2018). Definisi desa dalam UU No 6/2015 tentang desa menyatakan bahwa desa adalah kesatuan masyarakat hukum yang memiliki batas wilayah yang berwenang untuk mengatur dan mengurus urusan pemerintahan, kepentingan masyarakat setempat berdasarkan prakarsa masyarakat, hak asal usul, dan hak tradisional yang diakui dan dihormati dalam sistem pemerintahan Negara Kesatuan Republik Indonesia.

Dalam rangka mengurus urusan pemerintahan dan kepentingan masyarakatnya sendiri, termasuk dalam proses penyelenggaraan pelayanan publik di wilayah administratif desa, desa dengan hak otonomi khusus dapat melakukannya. Namun demikian, desa tidak selalu terbebas dari pengaturan dan arahan pemerintah kabupaten/provinsi atau lembaga pengawas pemerintahan

lainnya. Pemerintah desa, seperti halnya badan-badan pemerintahan lainnya, adalah penyedia layanan..

Meskipun memiliki otonomi desa, pemerintah desa juga menyediakan layanan administratif serta barang dan jasa publik lainnya sebagai bagian dari tugasnya. Pasal 5 Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik menyebutkan hal ini.. Pelayanan barang publik meliputi pembelian atau pendistribusian barang publik, termasuk infrastruktur atau sarana prasarana di desa yang sebagian atau seluruh anggarannya bersumber dari APBN, APBD, atau APBDes. Pembangunan jalan desa, jembatan, fasilitas poskamling, dan fasilitas lainnya adalah contoh barang publik di desa. Layanan yang disediakan oleh pemerintah desa dengan menggunakan seluruh atau sebagian dari APBN dan/atau APBD atau APBDes dianggap sebagai layanan publik. Contohnya adalah pembentukan UMKM dan penyediaan.

Layanan pemerintah desa yang diamanatkan oleh negara dan diatur oleh peraturan perundang-undangan dikenal sebagai layanan administratif. Misalnya, surat keterangan desa yang berfungsi sebagai dasar untuk keperluan pengurusan administrasi kependudukan, surat penguasaan fisik tanah yang ditujukan kepada camat setempat dan ditandatangani serta didaftarkan oleh kepala desa, surat keterangan tidak mampu, dan sebagainya. Pemerintah desa memainkan peran penting dalam hampir semua industri, terutama dalam pelayanan administrasi. Selain membutuhkan surat pengantar atau surat keterangan dari Kantor Desa Bina Baru untuk administrasi adminduk, tidak jarang juga ditemukan bahwa persyaratan ini diperlukan untuk perizinan, dokumentasi perizinan, administrasi pertanahan, administrasi kesehatan, dan administrasi pendidikan.

Pemerintah desa harus bersiap-siap sebagai penyedia layanan. Oleh karena itu, pemerintah desa harus membuat dan menegakkan standar pelayanan, menerbitkan petunjuk pelaksanaan pelayanan, menunjuk petugas pelayanan yang kompeten, menyediakan sarana dan prasarana pelayanan publik, membantu masyarakat memahami hak dan kewajibannya sebagai penerima pelayanan, dan yang terpenting, memberikan pelayanan yang berkualitas tinggi sesuai dengan prinsip-prinsip pelayanan publik. Tentu saja, sulit untuk memenuhi komitmen-komitmen ini dengan segera. Dengan segala keterbatasan yang ada, tidak diragukan lagi ada beberapa tantangan. Dimulai dari perspektif mereka yang cenderung konservatif, akses informasi yang masih terbatas, dan pelatihan petugas baru yang terkadang menjadi tantangan tersendiri.

PERMENDAGRI No2 tahun 2017 adalah aturan yang lebih rinci yang membahas "Standar Pelayanan Minimal Desa". Menurut definisinya, "Standar Pelayanan Minimal Desa" adalah pedoman tentang jenis dan mutu pelayanan minimal yang berhak diperoleh setiap warga desa. Yang mana aturan tersebut harus dijalankan, karena apabila tidak dijalankan maka kualitas pelayanan menjadi kurang maksimal. Berdasarkan SPM Desa tersebut pemerintah desa harus memberikan pelayanan dengan baik dan jelas, sejalan dengan teori yang dikemukakan oleh Parasuraman mengenai indikator kualitas pelayanan publik, dalam hal ini pemerintah desa dapat diandalkan dan memberikan jaminan bahwa pelayanan publik diselenggarakan dengan baik dan jelas, dan memiliki daya

tanggap yang baik dan cepat, serta memiliki empati yang besar kepada semua masyarakat, tanpa pilih kasih.

Apabila indikator-indikator tersebut tidak terpenuhi atau masih terbilang rendah, maka dicurigai adanya gejala patologi, yang mana hampir setiap desa mengalami permasalahan yang serupa, kemudian berdasarkan penelitian yang telah dilakukan oleh "Hanafi" tentang "Patologi Birokrasi Dalam Pelayanan Administrasi Kependudukan Di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Majene" ditemukan bahwa patologi birokrasi memiliki dampak yang cukup besar terhadap efektivitas pelayanan publik, maka dengan demikian adanya implikasi kualitas pelayanan yang kurang maksimal dicurigai oleh calon peneliti disebabkan oleh gejala patologi birokrasi itu sendiri.

Berdasarkan observasi calon peneliti di Kantor Desa Bina Baru, dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat, aparat desa masih belum optimal dalam memberikan pelayanan. Masalah muncul ketika seseorang ingin membuat surat keterangan disabilitas namun tidak ada perangkat desa yang berada di kantor. Untuk meminta layanan tersebut, warga harus mendatangi rumah perangkat desa terlebih dahulu. Adapula masyarakat yang mengeluhkan pelayanan yang berbelit-belit, namun disisi lain adapula masyarakat yang merasa pelayanannya baik karena ia memiliki keluarga yang bekerja di Kantor Desa Bina Baru tersebut. Di Kantor Desa Bina Baru tersebut juga kurang fasilitas papan informasi mengenai keterangan-keterangan yang diperlukan dalam pelayanan, sesuatu seperti ini memang dianggap sepele, tapi sangat fungsional dan membantu dalam proses pelayanan.

Menurut Sondang P. Siagian (1994) Patologi adalah ilmu yang mempelajari tentang penyakit dalam konteks kedokteran. Mengetahui berbagai penyakit yang mungkin diderita manusia merupakan hal yang penting dalam ilmu patologi, namun perlu dicatat bahwa tidak ada satu orang pun yang akan terjangkit semua penyakit yang ada, setidaknya tidak secara bersamaan. Patologi birokrasi adalah suatu kondisi, perilaku buruk, atau penyimpangan yang dilakukan oleh lembaga atau pejabat birokrasi dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat, melaksanakan tanggung jawabnya, dan menjalankan inisiatif pembangunan. Menurut Sondang P. Siagian (1994 : 35-81). Singkatnya, patologi birokrasi adalah penyakit birokrasi negara yang diakibatkan oleh tindakan para birokrat dan situasi-baik politik, ekonomi, sosial-budaya, maupun teknologi-yang menciptakan peluang untuk itu. Disfungsi birokrasi dan Mal-administrasi merupakan dua pengertian yang muncul dalam spektrum patologi birokrasi, menurut Smith (1998) dalam (H. M. Ma'ruf, 2010).

Pernyataan Mifta Thoha yang dikutip dalam buku Birokrasi Pemerintahan, bahwa "Birokrasi adalah suatu sistem untuk mengelola organisasi yang besar agar diperoleh pengelolaan yang efisien, rasional, dan efektif" bertolak belakang dengan keadaan yang ada. Menurut klasifikasi Siagian (1994:40-117), beberapa contoh penyakit (patologi) birokrasi yang sering dijumpai dan dikeluhkan oleh masyarakat dalam pelayanan publik antara lain:

- a. Tidak disiplin.
- b. Cara kerja yang berbelit-belit.
- c. Pilih kasih (*spoil system*).

d. Bekerja tidak produktif.

Mengingat patologi yang dimiliki oleh birokrasi secara inheren, tindakan pencegahan ini diperlukan untuk memperbaiki birokrasi ke arah yang positif dan menangani semua kepentingan yang mewakili harapan terbaik rakyat. (S & Ishak, 2021). Layanan adalah komponen kunci dalam upaya meningkatkan kepuasan pelanggan dan harus dioptimalkan baik oleh individu maupun bisnis karena ini merupakan cerminan dari kualitas mereka yang memberikan layanan publik berkualitas tinggi. (Erviana & Muhammadiyah Sidenreng Rappang, n.d.)

Masyarakat di negara kita kini berharap pemerintah mampu menjalankan tata kelola pemerintahan yang baik, yang meliputi tata kelola pemerintahan yang efisien, efektif, transparan, akuntabel., dan bertanggung jawab. Efektif berarti pelaksanaannya sesuai dengan perencanaan strategis yang telah ditetapkan; efisien berarti pelaksanaannya dilakukan secara hemat dan efisien; transparan berarti semua kebijakan yang dilaksanakan oleh penyelenggara negara bersifat terbuka, sehingga setiap orang dapat mengawasinya secara langsung dan memberikan umpan balik terhadap kinerjanya terkait dengan hasil yang diperolehnya; dan akuntabel. berarti penyelenggara pemerintahan bertanggung jawab. (Siti et al., 2016)

Mengatakan bahwa tidak ada birokrasi yang sepenuhnya kebal dari berbagai "penyakit birokrasi" dan, sebaliknya, tidak ada birokrasi yang "menderita" dari semua penyakit yang dapat mempengaruhinya, tidaklah jauh dari kenyataan empiris. Setiap orang dalam birokrasi rentan terhadap penyakit birokrasi, yang tentu saja sangat bervariasi dan sangat sulit untuk diobati. Hal ini menjadi masalah dan pada saat yang sama akan meningkatkan kebutuhan akan birokrasi pemerintah. (Munardin Ahmad & Za'ban, 2020)

Kriteria keberhasilan pelaksanaan tugas dan mengukur kinerja pemerintah melalui birokrasi adalah pelayanan publik. Semua aktor yang terlibat dalam komponen tata kelola pemerintahan yang baik memandang sektor publik sebagai komponen kunci. Peningkatan kinerja pelayanan publik merupakan tujuan yang dimiliki bersama oleh pejabat pemerintah, anggota masyarakat sipil, dan pemimpin perusahaan. Setiap pegawai memiliki kewajiban untuk memberikan layanan pelanggan yang sangat baik. (Jamal et al., 2020)

Definisi dasar dari pelayanan adalah tindakan yang dilakukan oleh individu, kelompok, atau organisasi untuk memenuhi kebutuhan, baik secara langsung maupun tidak langsung. Monir (2013:16) mendefinisikan pelayanan sebagai tindakan memenuhi kebutuhan secara langsung melalui tindakan orang lain. Sementara itu, Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara (1993) mengemukakan bahwa menyediakan komoditas atau jasa dalam rangka memenuhi kebutuhan masyarakat merupakan salah satu bentuk kegiatan pelayanan. Peningkatan pelayanan publik kini telah menjadi perhatian utama, sehingga memaksa masyarakat dan institusi negara untuk melakukan yang terbaik. (Muazansyah, 2018)

Sesuai dengan Undang-Undang No 25 Tahun 2009, terkait dengan Pelayanan Publik, khususnya: "Segala bentuk kegiatan dalam rangka pengaturan,

pembinaan, bimbingan, penyediaan fasilitas, jasa dan lainnya yang dilaksanakan oleh aparat pemerintah sebagai upaya pemenuhan kebutuhan kepada masyarakat sesuai ketentuan perundang-undangan yang berlaku". Menurut Goetsch dan Davis dalam Hardiyansyah (2011:36), kualitas jasa berkaitan dengan pemenuhan harapan dan tuntutan pelanggan. Suatu pelayanan dikatakan berkualitas apabila dapat memenuhi kebutuhan dan harapan pelanggannya dengan menawarkan produk dan jasa (pelayanan).

Pelayanan publik mencakup berbagai macam kegiatan dan kategori yang sangat luas, seperti yang dapat dilihat dari banyaknya sudut pandang dalam membagi jenis-jenis pelayanan yang ditawarkan pemerintah kepada masyarakat. Dengan kata lain, masalah pelayanan publik dalam suatu pemerintahan sangatlah rumit dan perlu ditangani oleh semua pihak yang terlibat, baik pemerintah sebagai pihak yang memberikan pelayanan maupun masyarakat sebagai pihak yang menerima pelayanan.

METODE

Jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah jenis penelitian asosiatif kuantitatif. Populasi dalam penelitian ini ialah 38 orang yang telah menerima masyarakat, pada bulan November dan Desember 2022 di Kantor Desa Bina Baru. Teknik pengumpulan data yang digunakan ialah observasi, studi pustaka, dan kuisioner. Teknik analisis data yang digunakan adalah uji validitas, reliabilitas, dan regresi linear sederhana dengan menggunakan aplikasi IBM SPSS statistic 29.

TEMUAN DAN PEMBAHASAN

Temuan penelitian tentang Dampak Patologi Birokrasi terhadap Kualitas Pelayanan Publik di Kantor Desa Bina Baru Kecamatan Kulo Kabupaten Sidenreng Rappang akan dibahas pada bagian ini. Permasalahan penelitian berikut ini akan mendapatkan solusi sebagai hasil dari pembahasan :

1. Patologi Birokrasi

Patologi birokrasi adalah penyakit birokrasi negara yang berkembang sebagai akibat dari tindakan para birokrat dan situasi - baik politik, ekonomi, sosial, budaya, maupun teknologi - yang memberikan peluang untuk berkembangnya penyakit tersebut. Penulis mengacu pada apa yang dikatakan Sondang P. Siagian tentang patologi birokrasi yang biasa diamati dan dikeluhkan masyarakat dalam pelayanan publik, yaitu cara kerja yang tidak disiplin, berbelit-belit, diskriminatif, dan tidak efisien, untuk mempelajarinya di Desa Bina Baru, Kecamatan Kulo, Kabupaten Sidenreng Rappang.

Berdasarkan hasil pengukuran %, indikator tidak disiplin berada pada tingkat % 57%, tidak disiplin mendapat nilai kurang baik disebabkan aparat desa kurang mengindahkan peraturan jam kerja kantor, yang mana pada jam 08.00 WITA aparat desa belum berada di kantor, begitupun ketika pulang kerja aparat desa sering meninggalkan kantor sebelum jam 16.00 WITA. Cara kerja yang berbelit-belit 57%, cara kerja yang berbelit-belit mendapat nilai kurang baik disebabkan oleh kurang jelasnya arah pelayanan, dan kurang lancarnya proses pelayanan. Membeda-bedakan 62%, membeda-bedakan mendapat nilai baik, disebabkan menurut

pendapat responden tidak ada perbedaan perlakuan aparat desa terhadap masyarakat yang dikenali dan masyarakat biasa. Bekerja tidak produktif 57% mendapat nilai kurang baik.

Secara keseluruhan, 57,7% nilai dari hasil rekapitulasi variabel patologi birokrasi di Kantor Desa Bina Baru Kecamatan Kulo Kabupaten Sidenreng Rappang bernilai negatif..

2. Kualitas Pelayanan Publik

Kualitas pelayanan berkaitan dengan pemenuhan permintaan dan harapan klien; sebuah pelayanan dianggap berkualitas jika dapat memberikan barang dan jasa (layanan) yang memenuhi permintaan dan harapan tersebut. Penulis menggunakan teori Parasuraman yang mengemukakan bukti fisik (tangibles), keandalan (dependability), dan indikator kualitas pelayanan lainnya untuk menilai kualitas pelayanan publik di Desa Bina Baru, Kecamatan Kulo, dan Kabupaten Sidenreng Rappang. Ketersediaan, kepastian, dan empati.

Berdasarkan hasil pengukuran %, indikator bukti fisik berada pada tingkat % 59%, bukti fisik mendapatkan nilai kurang baik berdasarkan penilaian penyediaan fasilitas ruang tunggu yang terbilang baik dengan % 62%, namun pada penilaian penyediaan fasilitas papan informasi mendapat nilai kurang baik dengan % 56%, sehingga mendapatkan rata-rata tingkat % 59% atau kurang baik. Indikator keandalan mendapat nilai 62% dengan kategori baik. Indikator daya tanggap berada pada tingkat % 54 % dengan kategori kurang baik berdasarkan tanggapan dari responden hal ini disebabkan kurang cepatnya aparat desa dalam merespon kebutuhan masyarakat. Indikator jaminan dengan % 62% dan empati 64 % dengan kategori baik. Secara keseluruhan dari hasil rekapitulasi nilai yang diperoleh dari variabel kualitas pelayanan publik di Kantor Desa Bina Baru, Kecamatan Kulo, Kabupaten Sidenreng Rappang adalah 60% berada pada kategori kurang baik.

3. Pengaruh Patologi Birokrasi terhadap Kualitas Pelayanan Publik

Tidak mungkin memisahkan birokrasi dari sistem administrasi; ketika kita membahas birokrasi, kita juga membahas patologi birokrasi dan sistem administrasi, dan ketika kita membahas sistem administrasi, kita juga membahas pelayanan publik. Patologi birokrasi dan kualitas pelayanan dalam sebuah organisasi memiliki kaitan yang erat. Kualitas pelayanan publik menurun berbanding lurus dengan tingkat keparahan penyakit birokrasi di dalam sebuah instansi.

Temuan ini menunjukkan adanya hubungan yang kuat antara disfungsi birokrasi dan kualitas pelayanan publik. Temuan pengolahan data pada TABEL ANOVA menunjukkan hal ini, dengan Fhitung yang dihasilkan sebesar 20,067 dan tingkat signifikansi 0,000 0,05, yang mengindikasikan adanya hubungan yang substansial antara variabel patologi birokrasi (X) dan kualitas pelayanan publik (Y). Berdasarkan informasi dari tabel model summary dan nilai koefisien determinasi Rsquare, patologi birokrasi berpengaruh sebesar 35,8% terhadap standar pelayanan publik di Desa Bina Baru Kecamatan Kulo Kabupaten Sidenreng Rappang.

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian yang telah diuraikan, maka dapat disimpulkan bahwa :

1. Hasil persentase untuk kategori tidak baik untuk indikator patologi birokrasi pada Kantor Desa Bina Baru Kecamatan Kulo Kabupaten Sidenreng Rappang sebesar 57,7%..
2. Hasil persentase untuk indikator kualitas pelayanan publik di Kantor Desa Bina Baru Kecamatan Kulo Kabupaten Sidenreng Rappang adalah 60% yang masuk dalam kategori buruk..
3. Dampak patologi birokrasi terhadap kualitas pelayanan publik digambarkan sebagai "Berpengaruh/Signifikan" di Kantor Desa Bina Baru, Kecamatan Kulo, Kabupaten Sidenreng Rappang, yaitu sebesar 35,8%.

PENGAKUAN

1. Kepada Prof. Dr. H. Jamaluddin, S.Sos., M.Si. selaku Rektor dari Universitas Muhammadiyah Sidenreng Rappang.
2. Kepada Dr. Erfina, S. Sos., M. Si., selaku dekan dari Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik pada Universitas Muhammadiyah Sidenreng Rappang.
3. Kepada Hardianti, S.A.P., M.A.P., selaku ketua Program Studi Ilmu Administrasi Publik pada FISIP Universitas Muhammadiyah Sidenreng Rappang.
4. Kepada Lukman, S.I.P., M.A.P. sebagai Dosen Pembimbing pertama yang sudah banyak memberikan bimbingan dan juga arahan yang baik kepada penulis dalam penyelesaian skripsi penulis.
5. Kepada Dr. Hj. A. Astinah Adnan, S. Sos., M. Si., sebagai Dosen Pembimbing kedua yang telah banyak memberikan bimbingan dan arahan kepada penulis dalam penyelesaian skripsi penulis.
6. Kepada Ayahanda/Ibunda Dosen Universitas Muhammadiyah Sidenreng Rappang, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik yang telah memberikan banyak ilmu dan pengetahuan pada proses perkuliahan, serta diluar perkuliahan.
7. Kepada Untuk Kepala Desa Bina Baru (Dayadi / Eman Rosi) beserta para staf kantor desa dan masyarakat Desa Bina Baru yang sudah membantu penulis dalam penyelesaian skripsi ini.

REFERENSI

Book:

Thoha, Mifta, *Birokrasi dan Politik Indonesia*, Rajawali Press, 2020.

Siagian, Sondang P, *Patologi Birokrasi*, Jakarta : Ghalia Indonesia, 1994.

Jamaluddin A. (2015), *Metode Penelitian Administrasi : Teori dan Aplikasi*, Gava Media.

Jurnal:

Andi Astinah Adnan. (2012). *Pengaruh Konvensasi Terhadap Motivasi Kerja Pegawai Di Kantor Kecamatan Kulo Kabupaten Sidenreng Rappang*. Jurnal Ilmiah Administrasi, 1(1), 115-135.

- Bron. (2021). *Kinerja Aparatur Pemerintah Desa Dalam Pengelolaan Administrasi Desa*.
- Erviana, E. N., & Muhammadiyah Sidenreng Rappang, U. (N.D.). *Pengaruh Kepemimpinan Dan Disiplin Kerja Terhadap Kinerja Birokrasi Pelayanan Publik Di Kantor Desa Bulu*.
- Jamal, Y., Mustanir, A., & Latif, A. (2020). *Penerapan Prinsip Good Governance Terhadap Aparatur Desa Dalam Pelayanan Publik Di Desa Ciro-Ciroe Kecamatan Watang Pulu Kabupaten Sidenreng Rappang* (Vol. 8).
- Hasanah, B., & Sururi, A. (2018). Peningkatan Kapasitas Aparatur Pemerintahan Desa Dan Masyarakat Melalui Pelatihan Administrasi Pemerintahan Di Desa Sukamenak Kecamatan Cikeusal Kabupaten Serang. *Jurnal Pengabdian Masyarakat*.
- Lukman, & Erfina. (2021). *Pembinaan Organisasi Dan Pembentukan Struktur Bumdesarawalikecamatan Watang Pulu Kabupaten Sidrap* (Vol. 1, Issue 2). <https://Jurnal.Umsrappang.Ac.Id/Mallomo/Index>
- Miliah, R., & Kusuma, Y. (2021). Reformasi Kualitas Pelayanan Publik Di Indonesia. In *Jurnal Birokrasi & Pemerintahan Daerah* (Vol. 3, Issue 2).
- Muazansyah, I. (2018). Pengaruh Kemampuan Kerja Dan Kualitas Kerja Terhadap Kualitas Pelayanan Publik Di Dinas Sosial Kabupaten Bangkalan. *Jurnal Aplikasi Administrasi*, 21(1).
- Munardin Ahmad, & Za'ban, A. (2020). Upaya Pemerintah Daerah Dalam Mengurangi Patologibirokrasi (Studi Pada Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Buton). *Jurnal Studi Ilmu Pemerintahan*, 1(1), 26-32.
- S, N. L. H., & Ishak, P. (2021). Gejala Patologi Birokrasi Pemerintah Desa Dan Pengaruhnya Terhadap Keberhasilan Pengelolaan Dana Desa. *Gorontalo Accounting Journal*, 4(2), 133. <https://doi.org/10.32662/Gaj.V4i2.1593>
- Saefullah, A. (2022). Pengaruh Disiplin Kerja Pegawai Dan Kualitas Pelayanan Publik Terhadap Kepuasan Masyarakat Di Kantor Desa Kadugede Kecamatan Kadugede Kabupaten Kuningan. *Jurnal Ilmiah Manajemen, Bisnis Dan Kewirausahaan*, 2(2), 1-20.
- Siti, N., Program, M., Bisnis, S. A., & Kridatama Bandung, P. (2016). Mewujudkan Good Governance Melalui Pelayanan Publik. In *Jurnal Ilmu Politik Dan Komunikasi: Vol. Vi* (Issue 1).