

PATOLOGI ADMINISTRASI DALAM PELAYANAN SIM A DAN C DI SAMSAT CIMAHI

Ariyanto M
STIA Setih Setio Muara Bungo
ayanto825@yahoo.com

Abstrak

Permasalahan pada penelitian ini adalah adanya ditemukan perbedaan warna map dalam proses kepengurusan dalam pembuatan SIM walaupun dalam jenis yang sama, yang umumnya adalah warna abu-abu. Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif deskriptif dengan ordinary informan sebanyak 10 orang dan 1 orang key informan. Dari hasil penelitian ditemukan adanya perlakuan diskriminasi dan persekongkolan yang terjadi antara petugas dengan calo dalam hal ini biro jasa atau tempat kursus menyetir, sedangkan terapi yang dapat diberikan dengan cara: menciptakan kondisi sosial yang baik, menciptakan emosional yang cerdas, menciptakan intelektualitas yang baik. Sedangkan penyembuhannya antara lain adalah dengan membangun transparansi. Melalui prinsip transparansi, maka segala hal yang dilakukan pelaku administrasi dapat dikontrol oleh masyarakat melalui informasi yang terbuka dan bebas di akses, serta pembentukan tim Saber Pungli yang akan menghasilkan efek jera bagi si pelaku patologi administrasi.

Kata kunci: Patologi Administrasi, One-stop single system, Cimahi

PENDAHULUAN

Beberapa minggu yang lalu saya pergi ke SAMSAT dan mengamati dalam proses pembuatan SIM baik Sim A maupun SIM C, banyak sekali hal yang terjadi diantaranya adalah:

1. Adanya ditemukan map yang berbeda dalam proses kepengurusan dalam membuat SIM walaupun dalam jenis yang sama, yang umumnya adalah warna abu-abu.
2. Adanya ujian komputerisasi yang terkesan hanya formalitas saja untuk warna map khusus yang berwarna merah, hijau dan kuning sedangkan untuk yang warna abu-abu benar-benar testnya diberlakukan dengan pertanyaan 30 item pertanyaan yang harus lulus minimal 21 item pertanyaan sedangkan untuk yang map warna merah, hijau dan kuning pasti lulus walaupun tidak ada yang benar satupun.
3. Adanya ujian praktek untuk map abu-abu yang sudah lulus ujian computer yang dilakukan tidak hanya satu kali bahkan sampai tiga kali baru lulus, kemudian baru bisa melakukan ujian praktek mengemudi untuk jenis map warna abu-abu sedangkan untuk map jenis merah, hijau dan kuning tidak perlu melakukan ujian praktek dan langsung dinyatakan lulus.

Rumusan Masalah

1. Mengapa ada perbedaan warna map dalam proses pengajuan SIM pada masing-masing masyarakat yang menggunakan jasa pelayanan SAMSAT walaupun SIM yang dibuat dengan jenis yang sama?
2. Bagaimana terapi yang bisa dilakukan untuk mengatasi masalah patologi tersebut?

LANDASAN TEORI

Penelitian Terdahulu

Novan Wahyu Parimadi (2015) dengan Judul "Analisis Praktek Pungli kajian peraturan kepala kepolisian Republik Indonesia Nomor 9 tahun 2012 perspektif Teori Efektivitas Hukum". Dengan menggunakan metode penelitian yang sama bahwa Perkapolri No.9 Tahun 2012 tentang Surat Ijin Mengemudi sudah mencakup berbagai prosedur dalam pembuatan pembuatan SIM. Berbagai aspek telah diatur sedemikian rupa sehingga tidak ada lagi untuk membuat tindakan curang, akan tetapi secara jelas faktor manusia yang membuat hukum itu menjadi samar dan terlanggar. Meskipun pengakuan narasumber dari kepolisian bahwa praktek percaloan sudah diminimalisir sedemikian rupa, akan tetapi itu berbeda dengan fakta yang terjadi di lapangan. Masih banyak

masyarakat yang menggunakan praktek calo ini sebagai jalan pintas untuk membuat SIM. Perbedaan informasi yang peneliti dapat dari kepolisian dan masyarakat membuat permasalahan ini semakin kontras, akan tetapi peneliti cenderung kepada keterangan yang didapat dari masyarakat karena masyarakat merupakan pelaku langsung dilapangan. Sehingga informasi yang diberikan oleh masyarakat adalah informasi yang bersifat empiris. Kepatuhan hukum yang berada dimasyarakat masih sangat minim. Masyarakat masih bersifat apatis terhadap hukum yang dibuat oleh pemerintah, sehingga pelanggaran-pelanggaran hukum yang terjadi sebagian besar merupakan merupakan hasil dari sikap masyarakat yang apatis terhadap hukum. Jika hal ini dibiarkan tanpa adanya perbaikan baik dalam tubuh masyarakat itu sendiri ataupun dari faktor luar, maka situasi yang sama akan menjadi peristiwa akan menjadi peristiwa yang sama setiap hari.

Kebudayaan instan yang terjadi dimasyarakat sudah sangat mendarah daging, sehingga kepekaan sosial menjadi tergeser kearah yang mengkhawatirkan. Masyarakat sudah menganggap biasa budaya yang negatif itu. Kebudayaan semacam ini tidak hanya berlaku dalam praktik pembuatan SIM, akan tetapi dalam seluruh kegiatan yang melibatkan peraturan yang banyak menguras waktu dan tenaga.

Hamirul (2016) dengan judul "Patologi yang dimanifestasikan dalam perilaku para birokrat yang bersifat disfungsional atau negatif" dimana permasalahan pokok yang diteliti adalah untuk mengidentifikasi jenis patologi yang dialami kantor pertanahan kota Cimahi, serta strategi apa yang didapat diterapkan dalam meminimalisir patologi yang dimanifestasikan dalam perilaku yang bersifat disfungsional atau negatif.

Hasil penelitian di kantor pertanahan kota Cimahi dalam melayani publik masih menderita jenis patologi yang dimanifestasikan dalam perilaku yang bersifat disfungsional atau negative diantaranya: tidak disiplin, berpura-pura sibuk, bersekongkol dan bekerjasama dengan calo, arogansi.

Beberapa strategi yang dapat dilakukan dalam meminimalisir patologi jenis ini yakni dengan transparansi waktu serta biaya dalam mengurus sertifikat dengan penguatan administrasi, penguatan birokrasi itu sendiri baik individu dengan cara meningkatkan kualitas Sumber daya Manusia dan secara organisasi dengan pendekatan secara struktural, pendekatan teknologi, pendekatan yang berfokus pada kinerja serta pendekatan orang secara keagamaan secara keagamaan secara psikologis dan secara kesisteman dengan menggunakan system pelayanan satu atap atau *one stop service*.

Pelayanan Publik

Jasa sering dipandang sebagai suatu fenomena yang rumit. Kata jasa itu sendiri mempunyai banyak arti, dimulai dari pelayanan personal (*personal service*) sampai jasa sebagai produk. Berbagai konsep mengenai pelayanan banyak dikemukakan oleh para ahli seperti Haksever et al (2000) menyatakan bahwa jasa atau pelayanan (*services*) didefinisikan sebagai kegiatan ekonomi yang menghasilkan waktu, tempat, bentuk dan kegunaan psikologis. Menurut Edvardsson et al (2005) jasa atau pelayanan juga merupakan kegiatan, proses dan interaksi serta merupakan perubahan dalam kondisi orang atau sesuatu dalam kepemilikan pelanggan.

Sinambela (2006:3), pada dasarnya setiap manusia dibutuhkan pelayanan, bahkan secara ekstrim dapat dikatakan bahwa pelayanan tidak dapat dipisahkan dengan kehidupan manusia. Menurut Kotlern dalam sampara Lukman, pelayanan adalah setiap kegiatan yang menguntungkan dalam suatu kumpulan atau kesatuan, dan menawarkan kepuasan meskipun hasilnya tidak terikat pada suatu produk secara fisik. Selanjutnya Sampara berpendapat, pelayanan adalah suatu kegiatan yang terjadi dalam interaksi langsung antar seseorang dengan orang lain atau mesin secara fisik, dan menyediakan kepuasan pelanggan.

Sementara itu, istilah publik berasal dari bahasa Inggris public yang berarti umum, masyarakat, Negara. Kata *public* sudah diterima menjadi bahasa Indonesia

baku menjadi publik yang berarti umum, orang banyak, ramai. Inu dan kawan-kawan mendefinisikan publik adalah sejumlah manusia yang memiliki kebersamaan berpikir, perasaan, harapan, sikap atau tindakan yang benar dan baik berdasarkan nilai-nilai norma yang dimiliki. Oleh karena itu pelayanan publik diartikan sebagai setiap kegiatan yang menguntungkan dalam suatu kumpulan atau kesatuan, dan menawarkan kepuasan meskipun hasilnya tidak terikat pada suatu produk secara fisik.

Lebih lanjut dikatakan pelayanan publik dapat diartikan, pemberi layanan (melayani) keperluan orang atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan.

Patologi Birokrasi

Istilah patologi berasal dari ilmu kedokteran yang mengkaji mengenai penyakit yang melekat pada organ manusia, sehingga menyebabkan tidak berfungsinya organ tersebut sehingga menjadikan istilah patologi sebagai metafora, patologi birokrasi dalam uraian ini tentunya difahami sebagai kajian dalam konteks administrasi publik yang diarahkan untuk menelusuri secara faktual dan teoritik berbagai penyakit yang melekat dalam tubuh birokrasi pemerintah terutama di SAMSAT, sehingga birokrasi tersebut mengalami disfungsi.

Berdasarkan hal tersebut diatas, maka siagian (1994: 36-145) mengidentifikasi berbagai patologi birokrasi yang dikategorikan ke dalam lima kelompok, yaitu:

- a. Patologi yang timbul karena persepsi dan gaya manajerial para pejabat dilingkungan birokrasi.
- b. Patologi yang disebabkan karena kurangnya atau rendahnya pengetahuan dan keterampilan para petugas pelaksana berbagai kegiatan operasional.
- c. Patologi yang timbul karena tindakan para aparat birokrasi yang melanggar norma-norma hukum dan peraturan perundang-undangan yang berlaku.
- d. Patologi yang dimanifestasikan dalam perilaku birokrat yang bersifat disfungsional atau negatif.

- e. Patologi yang merupakan akibat situasi internal dalam berbagai instansi dalam lingkungan pemerintahan.

Sedangkan Matshuri (2005) mengklasifikasikan bentuk dan jenis mal administrasi menjadi enam kelompok berdasarkan kedekatan karakteristik, yaitu sebagai berikut:

- a. Bentuk-bentuk mal administrasi yang terkait dengan ketepatan waktu dalam proses pemberian pelayanan publik, dapat berupa tindakan-tindakan sebagai berikut:
 - 1) Penundaan berlarut
 - 2) Tidak menanggapi
 - 3) Melalaikan kewajiban
- b. Bentuk-bentuk mal administrasi yang mencerminkan keberpihakan sehingga menimbulkan rasa ketidakadilan dan diskriminasi. Kelompok ini terdiri dari tindakan-tindakan:
 - 1) Persekongkolan
 - 2) Kolusi dan nepotisme
 - 3) Bertindak tidak adil
 - 4) Nyata-nyata berpihak
- c. Bentuk-bentuk mal administrasi yang lebih mencerminkan sebagai bentuk pelanggaran terhadap hukum dan perundang-undangan, kelompok ini terdiri dari tindakan-tindakan sebagai berikut:
 - 1) Pemalsuan
 - 2) Pelanggaran undang-undang
 - 3) Perbuatan melawan hukum
- d. Bentuk-bentuk mal administrasi yang terkait dengan kewenangan atau ketentuan yang berdampak pada kualitas pelayanan yang diberikan pejabat publik kepada masyarakat. Kelompok ini terdiri dari tindakan-tindakan sebagai berikut:
 - 1) Diluar kompetensi
 - 2) Tidak kompeten
 - 3) Intervensi
 - 4) Penyimpangan prosedur
- e. Bentuk-bentuk mal administrasi yang mencerminkan sikap arogansi seorang pejabat publik dalam proses pelayanan publik kepada masyarakat, kelompok ini terdiri dari beberapa tindakan sebagai berikut:
 - 1) Bertindak sewenang-wenang
 - 2) Penyalahgunaan wewenang
 - 3) Bertindak tidak layak/ tidak patut.

f. Bentuk-bentuk mal administrasi yang mencerminkan sebagai bentuk-bentuk korupsi secara aktif. Kelompok ini terdiri dari tindakan-tindakan sebagai berikut:

- 1) Permintaan imbalan uang/ korupsi
- 2) Penguasaan tanpa hak
- 3) Penggelapan barang bukti.

METODE PENELITIAN

Dalam rangka meneliti permasalahan ini, peneliti menggunakan metode penelitian deskriptif dengan pendekatan kualitatif. Penelitian deskriptif adalah penelitian yang berusaha mendeskripsikan suatu gejala, peristiwa, kejadian yang terjadi sekarang. Penelitian deskriptif memusatkan perhatian pada masalah aktual sebagaimana adanya pada saat penelitian berlangsung. Melalui penelitian deskriptif, peneliti berusaha mendeskripsikan peristiwa dan kejadian yang menjadi pusat perhatian tanpa memberikan perlakuan khusus terhadap peristiwa tersebut.

Pendekatan yang digunakan dalam penelitian ini adalah pendekatan kualitatif. Penelitian kualitatif merupakan riset yang bersifat deskriptif dan cenderung menggunakan analisis dengan pendekatan induktif.

Metode pengumpulan data yang digunakan adalah dengan Mewawancarai 10 ordinary informan dan 1 orang key informan dan peneliti Sebagai instrumen yang mengamati proses terjadinya patologi di SAMSAT Cimahi.

PEMBAHASAN

1. Persekongkolan

Adalah sebuah perjanjian antara dua orang atau lebih untuk melakukan kejahatan pada beberapa waktu di masa depan, persekongkolan yang terjadi di SAMSAT kota Cimahi terlihat melalui simbol map yang dibawah oleh pemohon dalam mengajukan permohonan SIM A maupun SIM C, hal ini terlihat secara empiris dilapangan seperti petikan wawancara berikut:

Purwanto

“...Bapak daftar kesehatan aja dulu, nanti mapnya ada disaya”.

“... Pokoknya testnya formalitas saja nanti pasti lulus”.

“.... Nanti saya cek dulu pak kepalanya, semoga nanti kalau beliau ada hari ini bisa selesai SIMnya”.

“.... Pokoknya kalau ada apa-apa tinggal hubungi saya aja”.

(Wawancara di ambil, 23 januari 2017 pkul 10:00 wib)

Dari wawancara diatas terlihat bahwa adanya persekongkolan yang terjadi antara pihak Aparatur yang dalam hal ini pihak kepolisian dan ini terlihat dari warna map yang mereka gunakan dan testnya pun hanya sebagai formalitas saja sebab sudah ada persekongkolan antara calo dengan pimpinan kepolisian sehingga walaupun tidak lulus testnya dan tetap akan diluluskan walaupun tidak memenuhi persyaratan seumpamanya persyaratan lulus minimal soal yang terjawab adalah 21 butir soal dengan benar dan bila tidak mencapai itupun, maka akan tetap lulus dengan kondisi yang sesuai dari persyaratan.

Pernah seorang teman mencoba untuk membuktikan adanya perbedaan warna map dari tes ini, beliau mencoba menjawab hanya 1 soal dari 30 soal yang tersedia dan benar hanya 1 dan yang lainnya salah karena hanya dijawab 1 dari 30 soal yang tersedia, namun dalam kenyataannya dia diluluskan dan di laporan hasil tes tetap saja lulus dengan jawaban benar 21 butir soal, hal ini karena map yang beliau gunakan berwarna kuning dan berbeda dengan map pada umumnya yakni abu-abu, sehingga dilakukan proses selanjutnya tanpa dilakukan tes langsung ke bagian pemotretan dan tinggal menunggu dan seterusnya SIM dapat di cetak, namun berbeda halnya dengan map yang berwarna abu- abu harus melakukan tes dengan betul-betul sampai beberapa kali baru diluluskan, seperti kutipan wawancara berikut ini:

Bagus Wibisono

“..... katanya kalau sudah sampai 5 x pasti lulus”

Elly Yulianti

“ kalau udah 5 x gitu dikerjain polisi tuh, masa ga lulus-lulus pasti ujung-ujungnya duit mesti bayar biar lulus”.

Herlinda Lindasari

“... Temanku ada yang 10 x!”

(Wawancara di lakukan tanggal 23 januari 2017 pukul 11:00 wib)

Dari hasil wawancara tersebut diatas dapat ditarik kesimpulan bahwa proses pembuatan SIM baik SIM A, maupun SIM C untuk yang melalui jalur konvensional akan dilakukan tes yang benar-benar dilakukan, dan bahkan sampai 10x dan ini sepertinya adalah akal-akalan dari aparatur agar supaya masyarakat tidak lulus dan menempuh jalur belakang dengan biaya yang tentunya membengkak seperti yang dilakukan oleh map warna kuning, merah maupun hijau.

Penggunaan map yang diisyaratkan ini adalah pengakuan bahwa map yang digunakan adalah simbol dari proses persekongkolan antara calo dengan aparatur yang tentunya mendapatkan uang lebih dari proses yang terjadi baik calo maupun aparatur dan hal ini termasuk juga masyarakat yang diuntungkan dengan proses yang cepat dalam pembuatan SIM dengan membayar uang lebih, namun lain halnya dengan masyarakat yang mempunyai kantong pas-pas an tentunya akan dirugikan dengan adanya proses persekongkolan seperti ini.

Namun dalam upaya pengobatan atau terapi dari penyakit atau patologi administrasi ini antara lain:

- a. Sumber daya pengetahuan (*Knowledge resources*). Dalam penanganan penyakit atau patologi persekongkolan administrasi, konsultan yang bertindak sebagai dokter harus memiliki pengetahuan terutama yang berkaitan dengan kemampuan kognitif. Yaitu kemampuan untuk berpikir dan menalar atau kemampuan menjelaskan sesuatu yang berkaitan sebab dan akibat terhadap penyakit atau patologi persekongkolan dalam administrasi.
- b. Sumberdaya ilmu (*science resources*). Ilmu merupakan suatu hal yang sangat dahsyat untuk memastikan kebenaran suatu jenis penyakit atau patologi dalam persekongkolan yang dilakukan oleh seseorang atau sekelompok orang dalam suatu ikatan bentuk kerjasama, sehingga tujuan yang ditetapkan sebelumnya itu

tidak dapat dicapai sebagaimana yang diharapkan sebelumnya. Konsultan yang memiliki ilmu akan lebih mudah memastikan jenis penyakit atau patologi persekongkolan administrasi dan menentukan cara atau teknik untuk menghilangkan virus-virus dari penyakit atau patologi persekongkolan administrasi.

- c. Sumberdaya Fisik (*physical resources*). Yang dimaksud sumber daya fisik disini adalah bukan saja manusia sebagai anggota dalam ikatan kerjasama, tetapi seluruh aspek peralatan dan kekayaan lainnya dalam ikatan kerjasama itu, yang dapat digunakan untuk pencegahan atau terapi terhadap penyakit atau patologi persekongkolan administrasi, sehingga dapat menciptakan pengaturan dan keteraturan dalam melaksanakan berbagai aktivitas administrasi .
- d. Sumber daya informasi (*informational resources*). Kelengkapan data atau informasi yang benar menjadi bahan untuk mendiagnosis penyakit persekongkolan administrasi.
- e. Sumberdaya analisis (*analysis resources*). Adalah suatu kegiatan yang dilakukan untuk mengurai menjadi bagian-bagian sehingga dapat menentukan penyebab utamanya terhadap jenis dan virus penyakit atau patologi persekongkolan administrasi yang dialami oleh suatu ikatan kerjasama.
- f. Sumber daya finansial (*financial resources*). Dalam usaha proses pengobatan penyakit atau patologi persekongkolan sangat dibutuhkan pembiayaan yang relatif besar, karena menghadapi virus penyakit atau patologi itu adalah manusia-manusia yang memiliki kekuatan yang sangat besar. Yang dimaksud finansial disini adalah berupa uang atau modal yang dapat dipergunakan sesuai dengan prosedur dan mekanisme yang tepat dan benar dengan disinari kejujuran.
- g. Sumber daya komitmen (*comitmen resources*). Kesepakatan merupakan suatu hal yang sangat penting dalam kehidupan suatu ikatan bentuk kerjasama, karena tindakan yang

dilakukan keluar dari kesepakatan sudah bagian dari penyakit atau patologi administrasi.

- h. Sumber daya manusia (human resources). Manusia adalah unsur utama dan terutama dalam ikatan kerjasama.
- i. Sumber daya kekuasaan (*power resources*). Pemanfaatan kekuasaan dalam suatu ikatan bentuk kerjasama yang bersifat positif dengan dilandasi kejujuran, kebenaran, kebaikan akan dapat menciptakan kekuatan dan kesehatan administrasi.
- j. Sumber daya organisasi (*organization resources*). Organisasi sebagai wadah untuk menghimpun orang-orang yang dapat melakukan kerjasama, maka diharapkan dapat menciptakan suatu kekuatan untuk mendinamisasi seluruh dan dan upaya yang dimilikinya.

2. Bertindak Tidak adil (Deskriminasi)

Diskriminasi adalah perlakuan yang sifatnya membedakan antara sesama warga masyarakat karena pengaruh keturunan suku, warna kulit, golongan, suku, etnis, agama, jenis kelamin (gender) dan sebagainya.

Diskriminasi dalam praktek dapat terjadi secara eksplisit ataupun secara terselubung, peraturan perundang-undangan yang membedakan warga Negara yang merupakan bentuk diskriminasi yang terbuka. Namun yang terbanyak adalah diskriminasi terselubung dalam bentuk perlakuan pelaksanaan peraturan perundang-undangan yang berbeda-beda terhadap warga Negara yang pada akhirnya melahirkan ketidakadilan.

Perlakuan diskriminasi sangat bertentangan dengan undang-undang dasar 1945 serta amandemennya UUD 1945 yang secara tegas mengutamakan kesetaraan dan keadilan dalam kehidupan bermasyarakat baik dibidang politik, sosial budaya, hukum dan bidang kemasyarakatan lainnya. Untuk itu UUD 1945 beserta amandemennya sangat penting untuk menjadi acuan universal para penyelenggara Negara dalam melaksanakan tugas dan fungsinya.

Begitupula di SAMSAT Cimahi terjadi perlakuan diskriminasi ini terjadi dan

ini terlihat dari petikan wawancara berikut ini:

Syarifudin Untung

“..... yang resmi emang dibuat sulit, tapi biasa diberi kemudahan dengan berabagai strategi”

(wawancara dilakukan tanggal, 30 januari 2017 pukul 09:00 wib)

Ali Gugun

“... Pake Calo aja mas, gak ada itu semua, Ujung-ujungnya Duit itu saya sudah pernah seperti itu, dikasih duit langsung lulus. Sok suci itu orang-orang petugasnya”

(wawancara dilakukan tanggal, 30 januari pukul 10:00 wib)

Dewi

“ Ngak apa-apa kok bu saya kemarin aja pake KK buat SIM nya”.

(wawancara dilakukan tanggal 16 Januari 2017 pukul 09:00 wib)

Dessy Cibra

“.... Ah saya ma mendingan pake jalur biasa aja soalnya selisihnya kan jauh tuh lumayan buat resiko dapur, tapi kasihan juga buat yang ngk punya bisa-bisa ngak punya SIM deh”

(wawancara dilakukan tanggal, 16 januari 2017 pukul 10:00 wib)

Budiman

“..... saya kan hanya untuk mengantar cucu saya saja soalnya anak saya sediakan kendaraan ya jadi saya bikin SIM eh ngk tahunya susah juga habis sirkuitnya kayak gitu, mana ngk boleh turun kakinya jadi susah untuk lulusnya”.

(Wawancara di lakukan tanggal, 23 januari 2017 pukul 14:00 wib)

Dari hasil wawancara diatas terlihat adanya perlakuan diskriminasi yang diterima oleh warga masyarakat dalam mengurus SIM dan hal ini tentunya sangat merugikan dan melanggar UU No 25 tahun 2009 tentang pelayanan publik pada Bab II, bagian kedua, pasal 4 butir h tentang persamaan perlakuan/ tidak deskriminasi dan Bagian ke Tujuh Perilaku pelaksana dalam pelayanan pasal 34 point a adil dan tidak diskriminatif, dapat dikenai sanksi teguran lisan dan apabila dalam waktu 3 (tiga) bulan atau dalam masa pelaksanaan pekerjaan tidak melaksanakan ketentuan dimaksud dikenai sanksi pembebasan dari jabatan.

Adapun terapi yang dapat dilakukan pada para petugas yang melakukan tindakan diskriminasi terhadap masyarakat adalah dengan tim Saber Pungli dan dengan peran serta masyarakat dalam melaporkan adanya tindakan diskriminasi yang diterima oleh masyarakat yang melakukan proses pembuatan SIM dan diberikan penyadaran kepada masyarakat bahwa tindakan yang dilakukan dengan menggunakan jalur khusus atau jalan tol adalah merugikan sebagian masyarakat yang lain. Dan diharapkan dari kedua belah pihak baik masyarakat maupun petugas sadar akan hal tersebut sehingga tidak merugikan sebagian masyarakat yang lain dalam hal kepengurusan pembuatan SIM di SAMSAT kota Cimahi.

KESIMPULAN

Dari uraian diatas dapat ditarik kesimpulan bahwa:

1. Penggunaan map dalam kepengurusan SIM yang berbeda warna dari yang pada umumnya berwarna abu-abu yakni berwarna merah, kuning dan hijau adalah symbol dari persekongkolan yang terjadi antara pihak petugas dengan pihak ketiga yakni calo baik dari biro jasa maupun dari tempat kursus menyetir dan sebagainya yang mana ini terjadi karena belum adanya kesadaran dari masyarakat yang mempunyai uang terhadap masyarakat yang ekonominya pas-pasan sehingga terjadi diskriminasi terhadap sebagian masyarakat yang lain.
2. Terapi yang dapat dilakukan pada patologi administrasi yang terjadi di SAMSAT Kota Cimahi adalah dengan:
 - a. Menciptakan kondisi sosial yang baik.
 - b. Menciptakan emosional yang cerdas
 - c. Menciptakan intelektualitas yang baik
 - d. Menciptakan karakter yang baik
 - e. Menciptakan spiritualitas yang baik

Sedangkan penyembuhannya antara lain adalah dengan membangun transparansi. Melalui prinsip transparansi maka segala hal yang dilakukan pelaku administrasi dapat dikontrol oleh masyarakat melalui informasi yang terbuka dan bebas di

akses. Transparansi ini mendorong pelaku administrasi untuk senantiasa menjalankan aturan sesuai ketentuan perundangan. Transparansi dibangun atas dasar kebebasan arus informasi. Informasi mengenai proses pengambilan keputusan dan pelaksanaan kerja lembaga-lembaga dapat diterima oleh mereka yang membutuhkan informasi tersebut harus dapat dipahami dan dipantau.

DAFTAR PUSTAKA

- Hamirul, 2016. Patologi Yang dimanifestasikan dalam Perilaku Birokrat yang bersifat Disfungsional atau Negatif. Prosiding Seminar Nasional Multi Disiplin Ilmu Universitas Budi Luhur. Jakarta 30 Juli 2016, ISSN: 2087-0930.
- Makmur, 2007. Patologi serta terapinya: dalam ilmu administrasi dan organisasi, Makassar: Refika Aditama.
- Siagian, Sondang P. 1994. Patologi Birokrasi: Analisis, Identifikasi, dan Terapinya. Jakarta: Ghalia Indonesia.
- Sinambela, Lijan Poltak, 2006. Reformasi Pelayanan Publik. Jakarta: Bumi Aksara.
- Undang-Undang No 25 Republik Indonesia Tahun 2009, tentang Pelayanan Publik.

Sumber Internet:

<http://definisimu.blogspot.co.id/2012/11/definisi-disiplin.html> diakses, 18 maret 2017 pukul 10:58)