



Ketaatan beragama dan salahlaku pentadbiran dan birokrasi dalam kalangan kakitangan awam di Kota Pekanbaru, Provinsi Riau, Indonesia

Rodi Wahyudi¹, Jalaluddin Abdul Malek², Azmi Aziz²

¹Jurusan Administrasi Negara, Fakultas Ekonomi dan Ilmu Sosial, Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim, Riau, Indonesia,
²Pusat Pengajian Sosial, Pembangunan dan Persekitaran, Fakulti Sains Sosial dan Kemanusiaan, Universiti Kebangsaan Malaysia

Correspondence: Rodi Wahyudi (email: radhiallah1983@gmail.com)

Abstrak

Ajaran agama Islam merupakan sumber utama bagi meningkatkan integriti diri kakitangan awam. Ketaatan beragama mampu menghindarkan kakitangan awam daripada melakukan perkara-perkara dosa. Profesionalisme tanpa diiringi dengan ketaatan beragama tetap akan melahirkan perilaku buruk yang akan merugikan banyak pihak. Persoalannya adalah sejauhmana ketaatan beragama kakitangan awam di Kota Pekanbaru, Provinsi Riau mampu mencegah amalan maladministrasi (urus tadbir yang buruk) di pejabat ?. Kajian ini dijalankan untuk meneliti hubungan ketaatan beragama dengan amalan maladmistrasi birokrasi dalam kalangan kakitangan awam di Kota Pekanbaru, Riau. Borang soal selidik telah diisi seramai 250 kakitangan awam dari lima agensi yang menyediakan perkhidmatan secara langsung kepada masyarakat. Hasil kajian mendapati bahawa terdapat hubungan yang signifikan (negatif) antara ketaatan beragama dengan amalan maladministrasi birokrasi ($r=-.379^{**}$). Semakin tinggi tahap ketaatan beragama seorang kakitangan awam, maka akan semakin rendah tahap amalan buruk di pejabat. Sebaliknya, semakin rendah tahap ketaatan beragama seorang kakitangan awam, maka akan semakin tinggi tahap amalan buruk semasa bekerja di pejabat. Kajian ini mencadangkan mengenai pentingnya usaha meningkatkan tahap ketaatan beragama kakitangan awam melalui program-program kearah perbaikan akhlak kakitangan awam.

Katakunci: integriti, ketaatan beragama, maladministrasi birokrasi, pentadbiran, perkhidmatan awam, profesionalisme

Religious observance and bureaucratic misconduct of civil servants in Pekanbaru, Riau Province, Indonesia

Abstract

Islam is the main source of ethical values for Muslim public servants to improve their professional integrity. In theory then religiosity should discourage civil servants from committing sinful acts that will hurt many parties. The question is to what extent has the religiosity of civil servants in Pekanbaru, Riau Province been able to prevent administrative and bureaucratic misconduct. This study was conducted to examine this relationship between religiosity and bureaucratic misconduct among public servants in this part of Indonesia. To obtain primary data for the study questionnaires were administered to 250 civil servants of five agencies that provide services directly to the Pekanbaru public. The study found that there was a significant negative relationship between religiosity and bureaucratic misconduct ($r=-.379^{**}$). The higher the level of the administrators' religiosity, the lower the level of misconduct in the office. Conversely, the lower the level of the bureaucrats' religious observance, the higher the level of misconduct in the office. This points to the importance of enhancing religious consciousness among public employees through deliberate programmes for the staff.

Keywords: administration, bureaucratic misconduct, moral integrity, professionalism, public service, religiosity

Pengenalan

Di negara manapun birokrasi memiliki peran penting dalam menjalankan pelbagai tugas pemerintahan suatu negara. Birokrasi tidak hanya menjalankan perannya dalam memberikan perkhidmatan tetapi juga melaksanakan keputusan politik pemerintah dalam mewujudkan tujuan dan cita-cita negara. Birokrasi pemerintah memiliki beberapa fungsi utama iaitu menjamin keamanan, memelihara ketertiban, menjamin keadilan, menyediakan perkhidmatan awam, meningkatkan kesejahteraan rakyat dan memelihara sumber alam dan persekitaran. Rakyat Indonesia sentiasa berharap supaya birokrasi pemerintah berusaha untuk meningkatkan tahap kualiti hidup dari segi peluang meningkatkan tahap pendidikan, tahap ketaatan beragama, tahap pendapatan, menyediakan layanan kesihatan, kemudahan awam dan membuka peluang pekerjaan. Di Indonesia, bahkan di negara-negara lain yang sudah maju, birokrasi sering dianggap sebagai proses yang panjang, berbelit-belit, malas, tidak disiplin, rasuah, organisasinya besar, lambat dan persepsi negatif lainnya. Perilaku buruk kakitangan awam dalam melayani masyarakat disebut dengan istilah maladministrasi birokrasi.

Hartono (2003) mengatakan bahawa maladministrasi merupakan perilaku yang tidak wajar, tidak sopan dan salah guna kekuasaan, tidak adil, diskriminatif, rasuah dan perilaku yang bertentangan dengan undang-undang. Menurut pengkaji maladministrasi birokrasi adalah satu konsep yang menerangkan tindakan kakitangan awam dalam sebuah institusi kerajaan yang melakukan kesalahan dalam pentadbiran organisasi sehingga menyebabkan kekecewaan masyarakat. Maladministrasi birokrasi termasuk melambatkan suatu urusan, tindakan yang tidak betul atau tidak mengambil apa-apa tindakan, kegagalan mengikut prosedur atau undang-undang, kegagalan untuk memberikan maklumat, kekurangan penyimpanan rekod, kegagalan untuk menyiasat, kegagalan untuk membalas, kenyataan yang mengelirukan atau tidak tepat dan tidak menepati janji.

Selanjutnya, Ibnu Khaldun (1332-1406 M) menulis dalam kitab *Muqaddimah* bahawa apabila suatu kerajaan ingin mencapai kemajuan maka mereka harus memiliki kakitangan awam dengan dua syarat utama iaitu *pertama* sifat amanah dan *kedua* profesional. Kedua-dua syarat tersebut harus dipenuhi. Sekiranya ada yang kurang maka akan menghalang usaha birokrasi pemerintah dalam memajukan negara.

Sifat profesional memang diakui sangat penting, tetapi tidak mencukupi, kerana jika seorang yang bekerja dalam birokrasi pemerintah yang diberi fasiliti, kekuasaan dan kewenangan untuk membuat keputusan, tetapi tiada sifat amanah maka amalan maladministrasi birokrasi tetap akan wujud di agensi kerajaan. Sebaliknya jika seorang kakitangan awam memiliki sifat amanah, tidak rasuh, jujur, tidak menzolimi siapapun, tidak menipu, setiap perkara yang dilakukan dalam keadaan merasa diawasi oleh Allah SWT, tetapi tiada sifat profesional, maka polisi dan program pemerintah tidak akan dapat dilaksanakan dengan baik.

Permasalahan kajian

Kajian Komisi Pemberantasan Korupsi (KPK) telah mengenalpasti wujudnya amalan maladministrasi birokrasi di Indonesia. Kajian dijalankan terhadap 136 unit layanan di agensi pusat, 39 unit perkhidmatan di 10 Provinsi dan 196 unit perkhidmatan di pemerintah Kabupaten/Kota di Indonesia mendapati bahawa seramai 25.0 % dari 11.413 responden menyatakan bahawa mereka memberikan bayaran tambahan pada masa berurusan dengan kakitangan awam. Dari 25.0 % responden yang memberikan bayaran tambahan, 30.0 % memberikan wang tambahan lebih dari sekali. Seramai 96.0 % responden mengatakan bahawa bayaran tambahan diberikan dalam bentuk wang dan seramai 34.0 % masyarakat memberikan wang tambahan kerana diminta secara langsung oleh kakitangan kerajaan (KPK 2010). Begitu pula dengan

kajian Ombudsman Republik Indonesia (2013) di Kota Pekanbaru mendapati tahap kepatuhan agensi pemerintah terhadap Undang-Undang Perkhidmatan awam masih rendah.

Isu berkaitan hubungan ketaatan beragama dengan amalan maladministrasi birokrasi masih kurang menjadi perhatian di kalangan pakar dan ilmuan pentadbiran awam di Indonesia. Masalah yang berhubungan dengan buruknya perilaku kakitangan awam dalam memberikan perkhidmatan kepada masyarakat selalu dihubungkan dengan gaji yang mereka terima kecil, pengetahuan dan kesedaran diri yang rendah, kompetensi dan komitmen terhadap organisasi juga rendah. Pengkaji mencuba untuk membuktikan melalui kajian ini, sejauhmana ketaatan beragama mampu mencegah kakitangan awam dari melakukan maladministrasi birokrasi seperti kelalaian birokrasi, perilaku rasuah, salah guna kuasa dan ketidakadilan di agensi pemerintah Kota Pekanbaru, Provinsi Riau?.

Konsep maladministrasi birokrasi

Maladministrasi berasal dari bahasa latin, *mal* bererti buruk atau jahat, dan *administrare* ertinya melayani. Dengan demikian maladministrasi mengandung erti perkhidmatan yang buruk atau jahat. Ahmad Basuki (2011) menjelaskan maladministrasi sebagai perbuatan berat sebelah, pengabaian pelanggan, kelewatan waktu, tidak memberi tumpuan, ketidakcekapan, ketidakupayaan, kejahatan, keburukan dalam proses perkhidmatan. Secara sederhana maladministrasi dapat diertikan sebagai kegagalan untuk menyediakan perkhidmatan. Maladministrasi menurut Undang-Undang Ombudsman Republik Indonesia adalah: *perbuatan melawan hukum, melampaui wewenang, menggunakan wewenang untuk tujuan lain dari yang menjadi tujuan wewenang tersebut, termasuk kelalaian atau pengabaian kewajiban hukum dalam penyelenggaraan pelayanan publik yang dilakukan oleh penyelenggara negara dan pemerintahan yang menimbulkan kerugian materiil dan/atau immateriil bagi masyarakat dan orang perseorangan* (Pasal 1 angka 3).

Konsep maladministrasi birokrasi muncul setelah berdirinya institusi ombudsman di Scandinavia pada tahun 1950. Ombudsman adalah satu institusi kerajaan yang berfungsi untuk menerima dan menyiasat aduan orang ramai atas dugaan salah guna kuasa, rasuah, kelalaian dalam menyelesaikan dokumen masyarakat di agensi kerajaan. Selepas tahun 1960, kerajaan Inggeris pula menubuhkan institusi ombudsman. Ketika Parlimen Inggeris membahaskan Rancangan Undang-undang untuk menubuhkan Ombudsman, maladministrasi birokrasi adalah masalah utama yang harus segera diselesaikan di Inggeris. Antara jenis maladministrasi birokrasi yang berleluasa pada masa itu ialah tindakan berat sebelah, kecuaiian terhadap tugas, pengabaian tanggungjawab, kelewatan waktu menyelesaikan dokumen, ketidakcekapan, kejahatan dan keburukan perilaku di pejabat.

Peters dan Savoie (1994) telah menyenaraikan jenis amalan maladministrasi birokrasi di kerajaan persekutuan Amerika Serikat. Ia telah menyenaraikan jenis amalan maladministrasi birokrasi iaitu mencuri barang pejabat, penyalahgunaan masa di tempat kerja, rasuah, penyalahgunaan pejabat, konflik kepentingan, ketidakcekapan dari aspek teknikal, kemampuan pengurusan yang lemah, pilih kasih dan tidak fleksibel. Cope (1997) menyatakan bahawa beberapa faktor sebagai punca maladministrasi birokrasi iaitu rasuah dan rendahnya integriti, konflik dalam internal masyarakat, ketidakcekapan, konflik antar kaum/etnik, tiada sifat disiplin dan buruknya hubungan antar pegawai.

Eklund & Wimelius (2008) menyatakan bahawa maladministrasi birokrasi tersebut berlaku akibat tidak jelas sasaran yang ingin dicapai dengan jelas, tidak ada indikator dalam mengukur prestasi perkhidmatan, melakukan beberapa perkara sekaligus tanpa berpegang kepada keutamaan, tidak cekap terhadap perkara yang sedang dilakukan, menjadi dogmatik dan tidak melakukan eksperimen sebagai usaha memperbaiki kualiti perkhidmatan dan tidak bersedia untuk meninggalkan program-program yang sia-sia dan tiada manfaat.

Cheung (2001) telah merincikan beberapa bentuk maladministrasi birokrasi yang biasa berlaku dalam kalangan kakitangan awam, iaitu:

1. Sikap tidak mahu berkhidmat merupakan perilaku jahat kakitangan awam sehingga dimusuhi oleh masyarakat

2. Mementingkan diri sendiri dan berusaha untuk menunjukkan kuasa, keistimewaan atau kepuasan dirinya sendiri
3. Tiada sistem piawai yang membolehkan mereka untuk dinilai
4. Penambahbaikan yang dicadangkan tidak diterima oleh kakitangan awam
5. Penyalahgunaan kuasa seperti sifat zalim atau kejam terhadap yang masyarakat
6. Terlalu mengutamakan keuntungan peribadi

Konsep ketaatan beragama

Agama merupakan jalan hidup untuk mengantarkan seseorang dapat selamat di dunia dan akhirat. Sejauhmana seseorang beramal mengikut ajaran agama, maka hidupnya akan terarah, tenang dan terhindar dari kegelisahan. Sebaliknya jika seseorang cuai dalam mengamalkan agama, apalagi jika menganggap agama adalah penghalang kemajuan maka ia akan mengalami kehidupan yang sempit, tidak tenang, gelisah dan jauh dari kebahagiaan.

Ketaatan beragama merupakan satu konsep yang menggambarkan keadaan seseorang yang mengamalkan keseluruhan perintah Allah SWT, menjauhi larangan Allah SWT dengan cara yang telah dicontohkan oleh Baginda Rasulullah SAW. Ketaatan beragama meliputi aspek imaniah, ibadah, mu'amalah, mu'asyarah dan akhlak.

Shuriye et al. (2010) menyatakan bahawa ajaran agama akan mempengaruhi tahap kualiti dalam melakukan pekerjaan. Oleh itu, ajaran agama adalah salah satu instrument yang membentuk dan membimbing manusia untuk mencapai dan melakukan pekerjaan dengan lebih baik, jika manusia mematuhi ajaran agama dan mentaati ajaran agama yang berhubungan dengan pekerjaannya. Abdun Noor (2007) pula menyatakan bahawa untuk menjaga tingkah laku kakitangan awam sesuai dengan kepentingan rakyat, maka kefahaman agama daripada kakitangan awam menjadi prinsip utama dalam perkhidmatan awam. Asas utama untuk mencapai keseragaman tingkah laku kakitangan awam mengenai nilai kebaikan dan keburukan hanya boleh dicapai dari ajaran agama.

Apakah hubungan ketaatan beragama dengan maladministrasi birokrasi? Apabila seorang kakitangan awam yakin bahawa Allah SWT maha melihat, maha mendengar, maha mengetahui, maha memberi rezki, maka dia tidak akan mencuri, menipu, menerima rasuah dan menzolimi rakyat serta tidak akan melakukan perilaku jahat lainnya.

Jika seorang kakitangan awam tidak ada rasa takut kepada azab Allah SWT, tidak yakin dengan janji-janji Allah SWT bahawa di akhirat nanti setiap amal akan dihisab, setiap orang akan ditanya untuk apa umur dihabiskan, kemana masa muda digunakan, dari mana harta diperoleh dan kemana dibelanjakan serta adakah ilmu sudah di amalkan atau belum. Jangan hairan apabila di pejabat ditemukan pelbagai jenis pelanggaran terhadap ajaran agama. Rasanya mustahil seorang kakitangan awam akan meminta wang lebih dalam proses pengurusan sijil kelahiran, lesen memandu, passport apabila dalam hatinya terdapat keyakinan bahawa Allah SWT sedang melihat, mendengar dan mengetahui semua perbuatannya.

Metod kajian

Kajian ini adalah kajian tinjauan yang menggunakan pendekatan kuantitatif. Pembolehubah amalan maladministrasi birokrasi yang terdiri dari 16 item diubahsuai dari 6 Jenis maladministrasi yang telah disusun oleh Masthuri (2005). Manakala pembolehubah ketaatan beragama yang terdiri dari 29 item diubahsuai dari mental-kognitif Islam yang dibina oleh Khairil & Khaidzir (2009). Borang soal selidik telah diisi seramai 250 kakitangan awam dari lima agensi yang menyediakan perkhidmatan secara langsung kepada masyarakat dan seluruh kakitangan awam adalah beragama Islam. Nilai kebolehpercayaan pembolehubah setelah dilakukan kajian rintis adalah amalan maladministrasi birokrasi (*Cronbach's Alpha*=0.898) dan ketaatan beragama (*Cronbach's Alpha*=0.866). Data dianalisis menggunakan statistik deskriptif dan inferensi. Statistik deskriptif untuk pemerihaln pemboleh ubah

sama ada dari segi min, mahupun peratusan. Analisis Statistik inferensi pula menggunakan korelasi *pearson* dalam paras $p < 0.05$ dengan software SPSS versi 20.

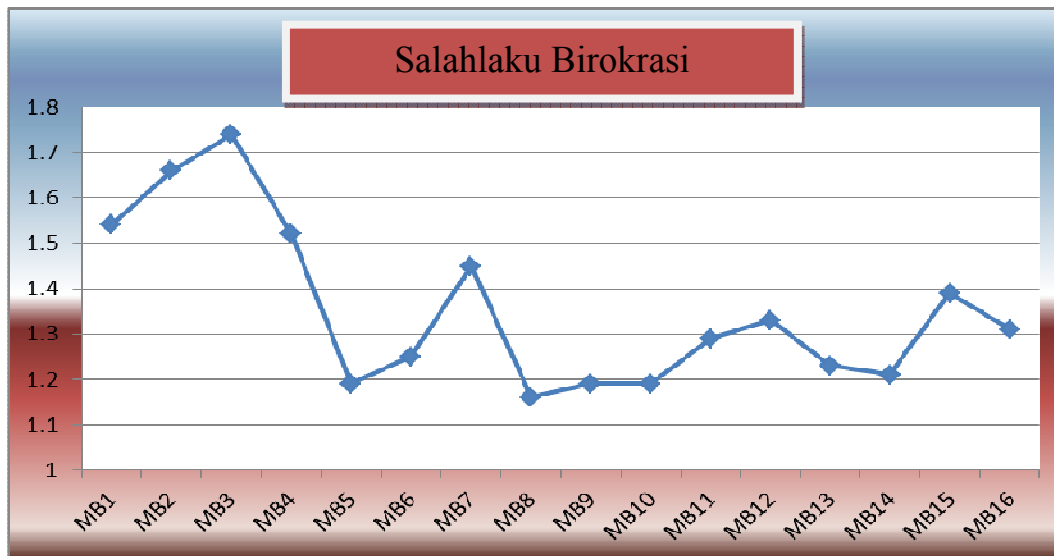
Dapatan kajian dan perbincangan

Dalam jadual 1 di bawah memperlihatkan kakitangan awam mengakui bahawa mereka melakukan amalan maladministrasi semasa bekerja di pejabat. Seramai 74.8 % kakitangan menjawab ya dari soalan *saya tidak boleh memberikan kepastian bila waktu selesainya suatu urusan/dokumen kerana setiap urusan berkaitan dengan unit lain di jabatan ini*, 45.6 % menjawab ya dari soalan *apabila keluarga pegawai atasan/VIP datang berurusan, maka wajar saya memberikan pelayanan khusus kepada mereka* dan 39.2 % menjawab ya dari soalan *jika saya mempercepat urusan masyarakat, maka wajar masyarakat memberi wang lebih kepada saya*.

Jadual 1. Uji frekuensi dan deskriptif salahlaku birokrasi

No.	Maladministrasi Birokrasi	Ya		Tidak		Min	SP
		N	%	N	%		
1.	Apabila pekerjaan di pejabat saya menumpuk, maka saya menunda waktu penyelesaian urusan/dokumen masyarakat	137	54.8	113	45.2	1.54	.49
2.	Jika saya mengulur waktu dalam menyelesaikan urusan masyarakat, maka saya selesaikan dengan kadar segera	166	66.4	84	33.6	1.66	.47
3.	Saya tidak boleh memberikan kepastian bila waktu selesainya suatu urusan/dokumen kerana setiap urusan berkaitan dengan unit lain di jabatan ini	187	74.8	63	25.2	1.74	.43
4.	Apabila saya lalai menyelesaikan urusan masyarakat di jabatan ini, maka masyarakat sudah memakluminya	130	52.0	120	48.0	1.52	.50
5.	Apabila saya melayani urusan masyarakat, maka saya duhulukan sesuai dengan status sosial mereka	49	19.6	201	80.4	1.19	.39
6.	Jika yang datang berurusan adalah keluarga/teman saya sendiri, maka tidak mesti memenuhi semua syarat dan prosedur	64	25.6	186	74.4	1.25	.43
7.	Apabila keluarga pegawai atasan/VIP datang berurusan, maka wajar saya memberikan pelayanan khusus kepada mereka	114	45.6	136	54.4	1.45	.49
8.	Jika orang kaya datang berurusan, maka saya memberikan pelayanan khusus kepada mereka	41	16.4	209	83.6	1.16	.37
9.	Apabila masyarakat datang berurusan ke kantor ini, maka saya tetapkan bayaran yang fleksibel kepada mereka	49	19.6	201	80.4	1.19	.39
10.	Apabila saya menyalahgunakan wewenang yang ada, maka saya tetap tidak merugikan masyarakat	49	19.6	201	80.4	1.19	.39
11.	Apabila saya mengizinkan pihak ketiga (calo) beraktiviti di kantor ini, maka urusan masyarakat menjadi lebih mudah	73	29.2	177	70.8	1.29	.45
12.	Saya menggunakan wewenang yang ada untuk mempercepat/memperlambat urusan masyarakat	83	33.2	167	66.8	1.33	.47
13.	Apabila saya meminta bayaran lebih dari masyarakat, maka saya selesaikan urusan lebih cepat	59	23.6	191	76.4	1.23	.42
14.	Perlu memanfaatkan peluang yang ada di Jabatan ini untuk saya mengumpulkan kekayaan, asalkan tidak melanggar peraturan	53	21.2	197	78.8	1.21	.40
15.	Jika saya mempercepat urusan masyarakat, maka wajar masyarakat memberi wang lebih kepada saya	98	39.2	152	60.8	1.39	.48
16.	Apabila melakukan tugas diluar kerja saya, maka saya berhak menerima bayaran dari masyarakat	78	31.2	172	68.8	1.31	.46

Mengikuti uji deskriptif pembolehubah salah laku birokrasi dengan nilai min yang paling tinggi adalah *saya tidak boleh memberikan kepastian bila waktu selesainya suatu urusan/dokumen kerana setiap urusan berkaitan dengan unit lain di jabatan ini* (Min=1.74).



Rajah 1. Uji Deskriptif Amalan Salah Laku Pentadbiran dan Birokrasi

Menerusi Jadual 2 di bawah pula memperlihatkan uji deskriptif pembolehubah kehidupan beragama dengan nilai min yang paling tinggi adalah *'Saya makan dan minum dengan tangan kanan'* (Min=4.57), *'Saya makan dan minum dengan cara duduk'* (Min=4.50) dan *'Saya membaca innalillahi wainnailahiraji'un mendengar kemalangan'* (Min=4.50). Manakala nilai min yang paling rendah adalah item *'Saya puasa sunat senin kamis setiap minggu'* (Min=2.81), *'Saya melaksanakan shalat dhuha setiap hari'* (Min=3.99), *'Saya sholat tahajjud tiap malam'* (Min=3.79).

Secara keseluruhan, mengikut peratusan jawaban responden dari item soalan yang mengukur ketaatan beragama menunjukkan bahawa kakitangan awam di Kota Pekanbaru sudah cukup bagus dalam melaksanakan amalan agama khususnya berhubung aspek ibadah.

Jadual 2. Uji frekuensi dan deskriptif ketaatan beragama

No.	Ketaatan Beragama	TP		JRG		KDG		SRG		SLL		Min	SP
		N	%	N	%	N	%	N	%	N	%		
1.	Saya membaca al-qur'an setiap hari	4	1.6	36	14.4	110	44.0	87	34.8	13	5.2	3.27	.83
2.	Saya melaksanakan semua shalat fardhu secara berjama'ah	3	1.2	37	14.8	112	44.8	80	32.0	17	6.8	3.40	2.00
3.	Saya puasa sunat senin kamis setiap minggu	18	7.2	75	30.0	98	39.2	53	21.2	6	2.4	2.81	.93
4.	Saya melaksanakan shalat dhuha setiap hari	21	8.4	61	24.4	85	34.0	64	25.6	19	7.6	2.99	1.06
5.	Saya sholat tahajjud tiap malam	21	8.4	88	35.2	81	32.4	42	16.8	18	7.2	2.79	1.05
6.	Saya shalat dua raka'at (tahyatul masjid) ketika masuk ke masjid	5	2.0	58	23.2	71	28.4	82	32.8	34	13.6	3.32	1.03
7.	Saya melaksanakan shalat tarawih dan witr di bulan ramadhan	1	0.4	12	4.8	50	20.0	100	40.0	86	34.4	4.11	1.48
8.	Saya pergi ke mesjid mendengarkan ceramah agama	5	2.0	22	8.8	120	48.0	79	31.6	24	9.6	3.38	.85

No.	Ketaatan Beragama	TP		JRG		KDG		SRG		SLL		Min	SP
		N	%	N	%	N	%	N	%	N	%		
9.	Saya menunggu masuknya waktu shalat fardhu	3	1.2	17	6.8	84	33.6	97	38.8	49	19.6	3.68	.90
10.	Saya melaksanakan shalat sunat rawatib sebelum atau selepas shalat fardhu	8	3.2	53	21.2	92	36.8	71	28.4	26	10.4	3.21	.99
11.	Saya mengucapkan <i>alhamdulillah</i> habis bersin	4	1.6	2	0.8	33	13.2	69	27.6	142	56.8	4.37	.86
12.	Saya membaca <i>bismillah</i> setiap memulai pekerjaan	1	0.4	6	2.4	32	12.8	60	24.0	151	60.4	4.41	.83
13.	Saya mengucapkan <i>asslamualaikum</i> di saat pergi dan masuk rumah	2	0.8	3	1.2	28	11.2	63	25.2	154	61.6	4.45	.80
14.	Saya mengambil air wudhu' setelah saya buang air kecil dan besar	24	9.6	32	12.8	88	35.2	58	23.2	48	19.2	3.29	1.19
15.	Saya menjawab bacaan azan yang dikumandangkan	3	1.2	12	4.8	66	26.4	97	38.8	72	28.8	3.89	.91
16.	Saya mendoakan ibu bapa selesai sholat	1	0.4	1	.4	22	8.8	87	34.8	139	55.6	4.44	.70
17.	Saya membaca <i>subhanallah, alhamdulillah</i> dan <i>allahu akbar</i> 33 kali selesai shalat fardhu	1	0.4	2	.8	57	22.8	101	40.4	89	35.6	4.10	.80
18.	Saya membaca <i>innalillahi wainnailahiraji'un</i> mendengar kemalangan	2	0.8	3	1.2	21	8.4	65	26.0	159	63.6	4.50	.76
19.	Saya bersedekah	0	0.0	3	1.2	50	20.0	120	48.0	77	30.8	4.08	.74
20.	Saya tersenyum berjumpa dengan setiap orang, kerana tersenyum adalah sedekah	0	0.0	3	1.2	29	11.6	112	44.8	106	42.4	4.28	.71
21.	Saya membaca doa ketika akan tidur	1	0.4	13	5.2	33	13.2	83	33.2	120	48.0	4.23	.89
22.	Saya makan dan minum dengan tangan kanan	0	0.0	4	1.6	20	8.0	54	21.6	172	68.8	4.57	.70
23.	Saya makan dan minum dengan cara duduk	1	0.4	1	0.4	18	7.2	82	32.8	148	59.2	4.50	.68
24.	Saya masuk masjid dengan kaki kanan dan keluar kaki kiri	1	0.4	3	1.2	34	13.6	90	36.0	122	48.8	4.31	.78
25.	Saya memakai baju dan sepatu dimulai dari sebelah kanan	1	0.4	4	1.6	49	19.6	91	36.4	105	42.0	4.18	.82
26.	Saya masuk tandas dengan kaki kiri dan keluar dengan kaki kanan	9	3.6	9	3.6	57	22.8	94	37.6	81	32.4	3.91	1.00
27.	Saya tidak buang air kecil sambil berdiri	43	17.2	25	10.0	58	23.2	57	22.8	67	26.8	3.32	1.41
28.	Saya makan ketika lapar dan berhenti sebelum kekenyangan	3	1.2	12	4.8	63	25.2	100	40.0	72	28.8	3.90	.91
29.	Saya bangun dan makan sahur ketika berpuasa	2	0.8	4	1.6	34	13.6	74	29.6	136	54.4	4.35	.83

Dapatan kajian ini telah membuktikan bahawa terdapat hubungan yang signifikan (negatif) antara ketaatan beragama dengan amalan maladministrasi birokrasi ($r=-.379^{**}$). Hasil uji *korelasi product moment* dalam Jadual 3 di bawah menunjukkan nilai negatif. Apa maksud dari nilai negatif tersebut? Maksudnya adalah bahawa semakin tinggi tahap ketaatan beragama seorang kakitangan awam, maka

akan semakin rendah tahap amalan maladministrasi birokrasi. Sebaliknya, semakin rendah tahap ketaatan beragama seorang kakitangan awam, maka akan semakin tinggi tahap amalan maladministrasi birokrasi.

Jadual 3. Hubungan ketaatan beragama dengan amalan aalahlaku birokrasi

Pembolehubah	Amalan Salah laku Birokrasi
	<i>R</i>
Ketaatan Beragama <i>p</i> <0.05*	-.379**

Soalan yang penting yang harus dijawab adalah mengapa ketaatan beragama kakitangan awam khususnya dalam aspek ibadah masih belum mampu mencegah mereka dari melakukan amalan maladministrasi birokrasi ?. Sebaliknya ada pula kakitangan awam yang jarang sholat, jarang ke masjid, jarang membaca Al-qur'an dan tidak mentaati ajaran agama tetapi kurang melakukan perilaku buruk di pejabat.

Pengkaji berpendapat bahawa kekeliruan memahami definisi ibadah adalah punca keadaan tersebut berlaku. Ibadah difahami dalam erti yang sempit iaitu amalan yang sifatnya hubungan langsung kepada Allah SWT (*hablum minalloh*). Datang ke masjid, membaca yasin malam jum'at, sedekah kepada anak yatim dan fakir miskin, puasa pada bulan ramadhan, membayar zakat dan haji adalah ibadah. Ini memang benar, semua amalan tersebut adalah ibadah. Tetapi perkara yang berhubungan dengan urusan di pejabat, membantu urusan masyarakat, jujur dalam bekerja, tidak melakukan rasuah, disiplin, bekerja dengan dedikasi yang tinggi, menepati waktu di pejabat dianggap sebagai bukan ibadah.

Seolah-olah kakitangan awam telah membuat satu pemisahan antara ibadah yang sifatnya hubungan langsung dengan Allah SWT dengan ibadah yang bersifat hubungan dengan sesama manusia. Padahal menepati janji adalah ibadah, membantu memudahkan urusan masyarakat adalah ibadah, menolak rasuah adalah ibadah, bekerja menepati waktu pejabat adalah ibadah, tidak mengambil/mencuri barang di pejabat adalah ibadah, adil dalam memberikan layanan tanpa membezakan status sosial masyarakat adalah ibadah. Kakitangan awam menganggap kerja di pejabat adalah kerja dunia yang tidak ada hubungannya dengan ibadah.

Akibat dari pemahaman yang keliru ini, maka pelbagai perilaku jahat berlaku di pejabat. Malahan, kementerian yang paling rasuah di Indonesia adalah kementerian agama. Kefahaman yang benar adalah bahawa walaupun kakitangan awam bekerja di pejabat (seolah-olah itu adalah kerja dunia) tetapi jika dalam pekerjaan tersebut mengamalkan perintah Allah SWT dan mencontoh Sunnah Rasulullah SAW maka akan bernilai ibadah.

Selain itu, Indonesia adalah bangsa yang telah dijajah oleh Portugis, Inggeris, Belanda dan Jepun selama lebih dari 350 tahun. Ibnu Khaldun (1332-1406 M) menulis dalam kitab *Muqaddimah* bahawa bangsa terjajah selalu mengikuti ideologi, cara hidup dan perilaku penjajah. Semua ini terjadi kerana jiwa manusia selalu meyakini kesempurnaan orang yang menguasainya. Pandangan seperti ini dipengaruhi oleh keyakinan pada kesempurnaan jiwa dari orang yang menundukkannya tersebut. Jika suatu jiwa telah memiliki asumsi yang keliru dan kemudian asumsi ini berlanjutan menjadi keyakinan, maka ia akan mengadopsi gaya dan pandangan hidup orang yang menaklukkannya dan berupaya meniru mereka semaksimal mungkin. Oleh itu, orang yang terjajah selalu meniru model penjajah sama ada dalam gaya berpakaian, kenderaan bahkan semua aktiviti dan kebiasaan kaum penjajah. Dapatan kajian membuktikan tesis Ibnu Khaldun di atas bahawa pola perilaku kakitangan pemerintah Kota Pekanbaru yang suka menekan rakyat dan menyalahgunakan kekuasaan merupakan bentuk pola perilaku kakitangan penjajah terhadap rakyat jajahan. Tidak jauh berbeza dengan pandangan Farazmand (2002) dan Caiden (1973) yang menyatakan bahawa perilaku maladministrasi birokrasi berkembang di negara bekas jajahan. Birokrasi pemerintah terlalu berlebihan untuk memenuhi kepentingan diri mereka dan melupakan penderitaan yang sedang menimpa rakyat, tidak berfikir bagaimana kesusahan yang dialami oleh rakyat akibat dari keburukan perilaku mereka.

Walaupun jawaban kakitangan awam menunjukkan mereka melaksanakan ibadah, tetapi masih belum mampu melahirkan akhlak yang baik dalam memberi perkhidmatan kepada masyarakat. Keadaan tersebut diperparah oleh pola hidup mewah yang telah menjadi simbol kejayaan dalam kehidupan kakitangan awam, padahal pendapatan mereka tidak mencukupi untuk hidup mewah.

Pihak pemerintah perlu menyusun program dan pelatihan kearah perbaikan akhlak kakitangan awam dengan tujuan untuk:

- a. Mengubah sifat kakitangan yang jahat (menipu, rasuah) berubah menjadi kakitangan yang baik (jujur dan dermawan)
- b. Mengubah sifat kakitangan yang berperilaku kasar dalam memberikan layanan berubah menjadi mesra, senyum dan penyayang
- c. Mengubah sifat kakitangan yang suka mementingkan diri sendiri berubah menjadi lebih suka mendahulukan orang lain/masyarakat
- d. Mengubah sifat kakitangan yang suka hidup bermewah-mewah berubah menjadi memilih hidup sederhana
- e. Mengubah sifat kakitangan yang suka membodek atasan berubah menjadi seorang yang ikhlas dalam setiap amal dilakukan semata-mata untuk mendapatkan keredhoan Allah SWT.

Kesimpulan

Sejak era reformasi pada tahun 1998 sampai saat ini, birokrasi pemerintahan di Indonesia dan khususnya di Kota Pekanbaru belum banyak mengalami kemajuan yang signifikan. Fenomena perilaku maladministrasi birokrasi dalam perkhidmatan awam masih menjadi keluhan masyarakat.

Kajian ini telah membuktikan bahawa terdapat hubungan yang signifikan (negatif) antara ketaatan beragama dengan amalan maladministrasi birokrasi. Semakin tinggi tahap ketaatan seorang kakitangan awam dalam beragama maka akan semakin rendah tahap perilaku buruk dalam perkhidmatan awam. Konsep ketaatan beragama dalam kajian ini telah membantah falsafah sekulerisme bangsa Eropah yang berasumsi bahawa agama harus dipisahkan dari kehidupan bernegara. Mereka menyadari adanya hukum hanya sekedar yang ditetapkan oleh pengalaman, percobaan dan perbandingan tetapi tidak dapat sampai kepada keyakinan adanya Maha Pencipta dan Maha Pengatur. Sebagaimana besar sumber rujukan yang ada dalam sains sosial yang berasal dari Barat dan Eropah belum tentu sesuai sistem pentadbiran, agama dan budaya masyarakat di Indonesia.

Rujukan

- Abdun Noor (2007) Ethics, religion and good governance. *Journal of Administration & Governance* **2**, 62-77.
- Ahmad Basuki (2011) Pertanggungjawaban Pidana Pejabat Atas Tindakan Mal-Administrasi Dalam Penerbitan Izin Di Bidang Lingkungan. *Jurnal Perspektif* **16** (4), 252-258.
- Caiden GE (1973) Development, Administrative Capacity and Administrative Reform. *International Review of Administrative Sciences* **38** (4), 327-344.
- Cheung ABL (2001) Civil Service Reform in Post-1997 Hong Kong: Political Challenges, Managerial Responses? *International Journal of Public Administration* **24** (4), 929-940.
- Cope GH (1997) Bureaucratic Reform and Issues of Political Responsiveness. *Journal of Public Administration Research and Theory* **4** (1), 461-471.
- Eklund N, Wimelius ME (2008) *Globalization, Europeanization and Administrative Reform*. In: Killian J, Eklund N (eds) *Handbook of administrative reform*. Auerbach Publication, Boca Raton.
- Farazmand A (2002) *Administrative reform in Developing Nations*. Praeger, Westport.
- Hartono (2003) *Panduan investigasi untuk Ombudsman Indonesia*. The Asia Foundation, Jakarta.

- Ibnu Khaldun (2008) *Muqaddimah* (Terjemahan Masturi Irham, Malik Supar dan Abidun Zuhri). Pustaka Al-Kautsar, Jakarta.
- Khairil Anwar , Khaidzir Hj. Ismail (2009) Tahap Mental-Kognitif Islam dan Pengaruhnya ke atas Identiti Keagamaan Remaja Beresiko. *Prosiding Persidangan Psikologi Malaysia 2009*. Universiti Kebangsaan Malaysia, Bangi.
- Komisi Pemberantasan Korupsi (2010) *Integritas sektor publik Indonesia, Fakta korupsi dalam pelayanan publik*. Direktorat Penelitian dan Pengembangan Kedeputian Bidang Pencegahan Komisi Pemberantasan Korupsi, Jakarta.
- Masthuri (2005) *Mengenal Ombudsman Indonesia*. Penerbit Pradnya Paramita, Jakarta.
- Ombudsman Republik Indonesia (2013) *Kepatuhan Pemerintah Daerah Kota Pekanbaru dalam Pelaksanaan UU 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik*. Penerbit Ombudsman Republik Indonesia, Kantor Perwakilan Provinsi Riau.
- Peters BG, Savoie DJ (1994) Civil Service Reform: Misdiagnosing the Patient. *Public Administration Review* 54(3), 418-425.
- Shuriye AO, Jamal Ibrahim D (2010) Islamic perspective of quality administration. *Australian Journal of Islamic Studies* 02 (01), 49-57.
- Undang-Undang Nombor 37 Tahun 2008 tentang Ombudsman Republik Indonesia.