

ABSTRACT

This study aims to analyze the forms of bureaucratism in public services and identify the factors that cause the emergence of bureaucratic pathology in the Population and Civil Registration Service (Dukcapil) of Jambi City. This study was motivated by the still low quality of population administration services, such as slow processes, unclear procedures, and indications of maladministration practices and procedural deviations. This study uses a qualitative approach with data collection techniques through interviews, observations, and documentation. Informants consist of Dukcapil officials, implementing staff, the Ombudsman, and the community receiving services. The results of the study indicate that bureaucratism in public services in Dukcapil of Jambi City is influenced by five main factors, namely: leadership style, low employee competence, violations of legal regulations by officers, dysfunctional behavior of bureaucrats, and weak internal control systems. Public services in the Population and Civil Registration Service (Dukcapil) of Jambi City still face various bureaucratic obstacles that have an impact on the low effectiveness and quality of population administration services. The forms of bureaucratism found include complicated service procedures, slow document completion processes. In addition, it was also found that rigid, unfriendly and procedural bureaucracy opens up opportunities for extortion practices, unfair services, and decreased public trust in the government. Therefore, it is necessary to carry out bureaucratic reform through improving HR competency, procedural transparency, and strengthening the monitoring system to realize effective, efficient, and accountable public services. This research is expected to contribute to the development of better public services and support the achievement of the principle of good governance at the local level.

Keywords: Bureaucracy, Public Services, Bureaucratic Pathology, Transformational leadership

INTISARI

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis bentuk-bentuk patologi dalam pelayanan publik serta mengidentifikasi faktor-faktor yang menyebabkan munculnya patologi birokrasi di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Dukcapil) Kota Jambi. Penelitian ini dilatarbelakangi oleh masih rendahnya kualitas pelayanan administrasi kependudukan, seperti proses yang lambat, prosedur yang tidak jelas, serta adanya indikasi praktik maladministrasi dan penyimpangan prosedur. Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan teknik pengumpulan data melalui wawancara, observasi, dan dokumentasi. Informan terdiri dari pejabat Dukcapil, staf pelaksana, Ombudsman, serta masyarakat penerima layanan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa patologi birokrasi dalam pelayanan publik di Dukcapil Kota Jambi dipengaruhi oleh lima faktor utama yaitu: gaya kepemimpinan, rendahnya kompetensi pegawai, pelanggaran aturan hukum oleh aparat, perilaku disfungsional birokrat, dan lemahnya sistem pengawasan internal. pelayanan publik di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Dukcapil) Kota Jambi masih menghadapi berbagai kendala patologi birokrasi yang berdampak pada rendahnya efektivitas dan kualitas layanan administrasi kependudukan. Bentuk-bentuk patologi birokrasi yang ditemukan meliputi prosedur pelayanan yang berbelit-belit, lambatnya proses penyelesaian dokumen, Selain itu, ditemukan pula bahwa birokrasi yang kaku tidak ramah dan prosedural membuka peluang terjadinya praktik pungli, ketidakadilan layanan, serta penurunan kepercayaan publik terhadap pemerintah. Oleh karena itu, perlu dilakukan reformasi birokrasi melalui peningkatan kompetensi SDM, transparansi prosedur, serta penguatan sistem pengawasan untuk mewujudkan pelayanan publik yang efektif, efisien, dan akuntabel. Penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi terhadap pengembangan pelayanan publik yang lebih baik serta mendukung tercapainya prinsip *good governance* di tingkat lokal.

Kata Kunci: Birokrasi, Pelayanan Publik, Patologi Birokrasi, Kepemimpinan Transformasional