

BAB IV

PENUTUP

4.1. Kesimpulan

Pelayanan publik merupakan bagian penting dari tugas pemerintah yang langsung dirasakan oleh masyarakat. Salah satu instansi yang memiliki peran strategis dalam memberikan pelayanan ini adalah Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Dukcapil) Kota Jambi. Sebagai lembaga yang mengurus dokumen penting seperti KTP, KK, dan akta kelahiran, Dukcapil seharusnya dapat memberikan layanan yang cepat, mudah, dan ramah. Namun, hasil penelitian menunjukkan bahwa dalam praktiknya masih ditemui masalah yang menunjukkan gejala patologi birokrasi.

Berdasarkan indikator teori patologi birokrasi dari Siagian (1994), bentuk patologi birokrasi yang tampak di Dukcapil Kota Jambi mencakup rendahnya kompetensi pegawai, perilaku disfungsional birokrat, serta kondisi internal instansi yang kurang mendukung. Beberapa pegawai masih kurang memahami prosedur kerja dan tidak mampu menangani pengaduan masyarakat secara profesional. Beberapa pegawai menunjukkan sikap kurang ramah dan cenderung cuek ketika masyarakat mengalami kesulitan, terutama saat melakukan input data dalam aplikasi pelayanan. Kurangnya empati dan pendampingan dari pegawai ini menyebabkan masyarakat merasa tidak dipedulikan dan kebingungan dalam mengikuti proses pelayanan digital. Selain itu, sejumlah petugas juga tidak berada di ruang pelayanan, seperti ruang pengaduan dan percetakan, meskipun masih dalam jam kerja, sehingga memperlambat pelayanan.

Permasalahan ini semakin diperparah oleh faktor internal, seperti kepemimpinan yang belum maksimal dalam menerapkan pengawasan dan keteladanan. Meskipun kepala dinas dan kepala bidang terlihat aktif dan komunikatif dalam memantau pelayanan, namun arahan tersebut belum mampu menyentuh langsung perubahan perilaku dan kinerja pegawai di lapangan. Akibatnya, terjadi ketidaksesuaian antara semangat reformasi di tingkat pimpinan dengan praktik pelayanan yang masih lambat dan kurang profesional.

Selain kepemimpinan, kompetensi pegawai menjadi kendala utama. Banyak petugas pelayanan yang tidak memahami secara menyeluruh prosedur kerja, bahkan tidak tahu cara menangani keluhan masyarakat. Ini dibuktikan dengan penilaian dari Ombudsman yang memberikan nilai nol pada aspek pengelolaan pengaduan. Tanpa pelatihan yang memadai, pegawai akan terus kesulitan dalam memberikan layanan yang cepat, tepat, dan manusiawi. Kondisi ini memperkuat bahwa kapasitas sumber daya manusia menjadi elemen penting yang harus dibenahi dalam pelayanan publik.

Faktor terakhir adalah lemahnya sistem pengawasan. Pengawasan internal masih bersifat formalitas dan tidak berdampak nyata terhadap perubahan. Beberapa laporan masyarakat tidak ditindaklanjuti dengan baik, dan pelanggaran disiplin pegawai sering kali tidak mendapatkan sanksi yang tegas. Ini menunjukkan bahwa tanpa sistem kontrol yang ketat dan transparan, reformasi birokrasi hanya akan menjadi wacana. Maka dari itu, dibutuhkan penguatan pengawasan baik dari pimpinan internal maupun melalui pelibatan masyarakat dan lembaga independen

seperti Ombudsman untuk menciptakan layanan yang benar-benar bersih dan profesional.

Berdasarkan hasil temuan di lapangan dan analisis yang dilakukan, dapat disimpulkan bahwa patologi birokrasi dalam pelayanan publik di Dukcapil Kota Jambi masih menjadi hambatan utama dalam mewujudkan pelayanan yang ideal bagi masyarakat. Meski pimpinan instansi telah menerapkan gaya kepemimpinan transformasional yang cukup progresif dengan menunjukkan keterlibatan aktif dalam pengawasan, pemberian motivasi, dan upaya perbaikan tata kelola layanan namun realisasi di tingkat pelaksana masih belum maksimal. Hal ini menunjukkan bahwa transformasi birokrasi memerlukan lebih dari sekadar kepemimpinan yang baik; perlu adanya komitmen kolektif dari seluruh aparatur serta sistem pengawasan yang lebih tegas dan akuntabel.

Padahal, pelayanan administrasi kependudukan merupakan kebutuhan dasar yang seharusnya mudah diakses dan cepat diselesaikan. Untuk itu, perbaikan birokrasi tidak hanya cukup dilakukan dari segi kebijakan atau teknologi, melainkan harus disertai dengan perubahan sikap dan kompetensi para aparatur yang terlibat langsung dalam pelayanan. Penguatan kepemimpinan, peningkatan kapasitas pegawai, serta penerapan sistem pengawasan yang tegas dan transparan harus menjadi prioritas. Dengan komitmen yang kuat dari seluruh elemen, baik internal pemerintah maupun partisipasi masyarakat, maka pelayanan publik yang efektif, efisien, dan berkeadilan bukanlah hal yang mustahil untuk diwujudkan.

4.2. Saran

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan yang telah diuraikan, penulis memberikan beberapa saran sebagai berikut:

1. Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Jambi diharapkan meningkatkan kapasitas dan profesionalisme pegawai melalui pelatihan rutin tentang pelayanan publik, etika birokrasi, serta pemanfaatan teknologi informasi untuk pelayanan yang efisien.
2. Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Jambi diharapkan dapat meningkatkan Pengawasan internal harus diperkuat agar tidak terjadi penyimpangan prosedur atau praktik yang merugikan masyarakat. Evaluasi kinerja pegawai juga perlu dilakukan secara berkala dan transparan untuk menjaga akuntabilitas birokrasi.
3. Penelitian selanjutnya dapat menggunakan pendekatan kuantitatif atau gabungan (*mixed methods*) agar hasilnya lebih kuat secara empiris dan dapat diukur secara statistik, misalnya dengan menggunakan survei kepuasan masyarakat.

Dengan menerapkan saran-saran tersebut, diharapkan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Dukcapil) Kota Jambi dapat semakin efektif dalam memberikan pelayanan administrasi kependudukan yang prima, meningkatkan kepuasan masyarakat, serta memperkuat kepercayaan publik terhadap kinerja birokrasi di lingkungan Pemerintah Kota Jambi.