

**PATOLOGI BIROKRASI PADA PELAYANAN PUBLIK DI  
DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL KOTA  
PADANG**

**SKRIPSI**

*Diajukan Sebagai Syarat Untuk Mendapatkan Gelar Sarjana Ilmu Politik  
pada Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Andalas*

*Oleh:*



Pembimbing:  
Dr. Aidinil Zetra,  
M.A Drs. Syaiful,  
M.Si

**PROGRAM STUDI ILMU POLITIK**

**FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK**

**UNIVERSITAS ANDALAS**

**PADANG**

**2022**

## ABSTRAK

Birokrasi merupakan suatu organisasi yang melakukan kegiatan pelayanan terhadap masyarakat, tujuan dari birokrasi ini akan tercapai apabila pelayanan dilakukan telah sesuai dengan standar-standar pelayanan. Namun sayangnya hal itu tidak dapat sepenuhnya terlaksana akibat adanya penyakit-penyakit yang ada dalam birokrasi itu sendiri. Seperti kata Sondang P Siagian bahwa tidak ada birokrasi yang sepenuhnya terjangkit penyakit dan juga tidak ada birokrasi yang terlepas dari penyakit itu sendiri. Penyakit birokrasi biasa disebut dengan patologi. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui bentuk-bentuk patologi birokrasi dan kendala serta upaya penanggulangan patologi birokrasi di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Padang. Metode dalam penelitian ini menggunakan kualitatif dengan pendekatan studi kasus. Kemudian lokasi penelitian yaitu dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Padang dengan jenis dan sumber data yang digunakan adalah data primer dan data sekunder. Adapun cara dalam pengumpulan data ialah, wawancara, observasi, dan dokumentasi. Hasil yang dicapai penelitian ini antara lain, bentuk- bentuk patologi birokrasinya ialah persepsi dan gaya manajerial para pejabat di lingkungan birokrasi, kurangnya atau rendahnya pengetahuan dan terampilan para petugas dalam memberikan pelayanan, tindakan para aparat birokrasi yang melanggar norma hukum, perilaku para birokrat yang bersifat disfungsi, kemudian situasi internal dalam lingkungan pemerintahan yang bermasalah. Kendalanya antara lain : profesionalisme individu para pegawai Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Padang, mental dan moralitas para pegawai Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Padang, proses rekrutmen anggota, kontrol dan pengawasan yang dilakukan oleh Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Padang, serta sarana dan prasarana yang masih kurang memadai. Kemudian Solusi yang ditawarkan dalam penyelesaian patologi birokrasi di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Padang ialah : Mengatasi pelayanan yang Diskriminasi, mengatasi rendahnya daya tanggap petugas dalam melayani, kemudian penyederhanaan dalam prosedur pelayanan sehingga masyarakat dapat memahami prosedur pelayanan yang menjadikan pelayanan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Padang lebih efektif.

**Kata Kunci : Birokrasi, Patologi, Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil.**

## **ABSTRACT**

*Bureaucracy is an organization that carries out service activities to the community, the purpose of this bureaucracy will be achieved if the service is carried out in accordance with service standards. But unfortunately it can not be fully implemented due to the diseases that exist in the bureaucracy itself. As Sondang P Siagan said that there is no bureaucracy that is completely infected with the disease and also there is no bureaucracy that is free from the disease itself. Bureaucratic disease is commonly referred to as pathology. The purpose of this study was to determine the forms of bureaucratic pathology and obstacles as well as efforts to overcome bureaucratic pathology in the Department of Population and Civil Registration of Padang City. The method in this study uses a qualitative case study approach. Then the research location is the Department of Population and Civil Registration of the City of Padang with the types and sources of data used are primary data and secondary data. The methods of data collection are interviews, observation, and documentation. The results achieved by this research include, the forms of bureaucratic pathology are the perception and managerial style of officials in the bureaucracy, the lack or lack of knowledge and skills of the officers in providing services, the actions of bureaucratic officials who violate legal norms, the behavior of bureaucrats who are dysfunctional, then the internal situation in a problematic government environment. The obstacles include: the individual professionalism of the Padang City Population and Civil Registration Service employees, the mental and morale of the Padang City Population and Civil Registration Service employees, the member recruitment process, control and supervision carried out by the Padang City Population and Civil Registration Service Head, as well as facilities. and inadequate infrastructure. Then the solutions offered in solving bureaucratic pathology at the Population and Civil Registration Office of Padang City are: Overcoming discriminatory services, overcoming the low responsiveness of officers in serving, then simplifying service procedures so that people can understand service procedures that make services at the Population and Registration Service Padang City Civilians are more effective.*

**Keywords:** *Bureaucracy, Pathology, Department of Population and Civil Registration.*