

BAB VI

PENUTUP

6.1 Kesimpulan

Sebagai kesimpulan berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Padang tentang “Patologi birokrasi pada pelayanan publik di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Padang”, maka di temukan beberapa bentuk patologi birokrasi yang masih umum di jumpai di dalam pemerintahan . Adapun bentuk-bentuk patologi yang terjadi di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Padang sebagai berikut :

1. Presepsi gaya manajerial para pejabat di lingkungan birokrasi yang menyimpang dari prinsip-prinsip demokrasi, seperti penyalagunaan wewenang dan jabatan, menerima sogok dan nepotisme Daya tanggap (*responsivitas*) aparat terhadap berbagai keluhan yang dialami oleh pengguna layanan, bahkan terkesan segala kritik dan saran yang diarahkan kepada para aparat hanya direspon dengan bahasa-bahasa diplomatis.
2. Rendahnya pengetahuan dan keterampilan para petugas dalam pembuatan E-KTP seperti Produktivitas yang rendah, Waktu yang cukup lama, Kualitas pelayanan yang belum baik
3. Tindakan pejabat yang melanggar hukum yakni korupsi dalam bentuk gratifikasi.

4. Manifestasi perilaku birokrasi yang bersifat disfungsional yakni rendahnya daya tanggap petugas.
5. Akibat situasi internal berbagai instansi pemerintahan yang berakibat negatif terhadap birokrasi, yakni kondisi kerja yang kurang memadai, dan pelaksanaan kerja yang tidak sesuai dengan standar operasional prosedur.

Berbagai bentuk patologi tersebut tentu menjadi sebuah masalah yang sangat krusial untuk di lakukan pencarian solusi terhadapnya. Hal yang lebih penting untuk di kaji bersama bahwa beberapa dari patologi tersebut khususnya yang terlihat jelas dan berdampak besar terhadap kepuasan masyarakat justru tidak dipahami oleh masyarakat dan aparatur pemerintah dan menganggap bahwa patologi tersebut bukanlah sebuah bentuk patologi. Hal ini bisa dilihat contohnya pada kasus “Uang Terima kasih” yang secara teori ialah bagian dari gratifikasi, namun dianggap hal yang sah-sah saja. Oleh karena pengedukasian penting dilakukan baik untuk masyarakat maupun aparatur itu sendiri. Dari beberapa bentuk patologi di atas juga tentu tidak lepas dari kendala-kendala dalam penyelesaiannya 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 pelayanan yang kurang memadai.

Beberapa deskripsi di atas kemudian sudah cukup untuk menjelaskan bahwa birokrasi kita yang semakin modern sesuai dengan perkembangan zaman nyatanya masih saja terjangkit berbagai penyakit dan tentunya harus segera ditemukan solusi dan terapinya. Untuk mengatasi masalah patologi dalam birokrasi tentunya memerlukan keterlibatan semua lapisan masyarakat, baik aparatur negara maupun masyarakat untuk saling mengawasi dan mendukung segala bentuk kebijakan dan pelayanan publik demi tercapainya tujuan negara yang tepat sasaran dan sebesar-besarnya untuk kemakmuran dan kesejahteraan masyarakat. Adapun upaya yang dilakukan aparat Pemerintah Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Padang yaitu : 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

6.2 Saran

Berdasarkan analisis dari hasil temuan di lapangan dan kesimpulan yang peneliti sampaikan diatas maka terdapat beberapa saran dari peneliti sebagai antara lain saran teoritik dan praktis.

6.2.1 Saran Teoritik

1. Pemahaman konsep pelayanan publik dalam tubuh birokrasi merupakan sebuah agenda yang penting agar para birokrat dapat menjalankan fungsinya sebagai aparatur sipil negara dengan baik

2. Secara umum, penyebab munculnya patologi birokrasi dalam pelayanan publik adalah berasal dari dalam tubuh aparat itu sendiri yang tidak memahami fungsi aparatur sipil negara sebagaimana mestinya.
3. Untuk peneliti lanjutan, permasalahan pelayanan publik dalam disdukcapil kota padang dapat dikaitkan dengan teori patologi birokrasi lainnya, apakah masih terjadi patologi di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Padang atau tidak.

6.2.2 Saran Praktis

1. Perlunya perbaikan pelayanan administrasi kependudukan khususnya pelayanan pembuatan E-KTP dengan cara melakukan open rekrutmen petugas yang memiliki kemampuan yang baik, professional, jujur dan transparan.
2. Sebaiknya pihak Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Padang menyebarluaskan SOP agar masyarakat secara umum mengetahui prosedur pengurusan sehingga tidak menimbulkan kesan yang berbelit-belit dan waktu yang lama yang menyebabkan kualitas pelayanan tidak maksimal
3. Dinas kependudukan dan pencatatan sipil kota Padang menghimbau kepada masyarakat supaya menyampaikan segala bentuk keluhan di loket atau kotak saran yang disediakan. Hal ini dimaksudkan agar para pegawai dapat mengevaluasi kekurangan sehingga meminimalisir atau mencegah terjadinya praktik pelanggaran hukum seperti korupsi dalam bentuk gratifikasi yang dilakukan oleh petugas di lapangan.

4. Memberikan sanksi yang tegas kepada setiap petugas yang melakukan tindakan yang sifatnya disfungsional.
5. Sebaiknya Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Padang memperbaiki dan meningkatkan kondisi kerja yang kurang memadai dalam hal ini petugas diharapkan sigap dalam mengatasi permasalahan internal seperti masalah sarana dan prasarana untuk meningkatkan kemampuan setiap petugas supaya berkerja sesuai dengan Standar Operasional Prosedur.

