

BAB VI

KESIMPULAN DAN SARAN

Pada bab VI ini berisikan kesimpulan dan saran dari penelitian tentang Analisis penilaian birokrasi di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bandung berdasarkan persepsi masyarakat.

6.1 Kesimpulan

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui bagaimana penilaian masyarakat terhadap birokrasi Disdukcapil Kota Bandung. Pada indikasi awal hasil penyebaran 100 kuesioner kepada masyarakat Kota Bandung yang telah mengakses layanan administratif di Disdukcapil Kota Bandung, menunjukkan bahwa masyarakat menilai birokrasi Disdukcapil Kota Bandung dinilai kurang baik. Berdasarkan hasil temuan peneliti, indikasi awal tersebut terbukti.

Hasil analisis dari ketiga dimensi penilaian terhadap birokrasi dikategorikan tinggi, maka hasil temuan sebagai berikut:

1. Kinerja buruk (*Poor performance*)

Berdasarkan temuan peneliti, sebagian besar masyarakat menilai bahwa birokrasi pemerintah di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bandung dinilai berkinerja kurang baik. Dilihat dari lima belas pernyataan dimensi kinerja buruk memperoleh hasil skor rata-rata jawaban responden sebesar 3,9 yang dikategorikan tinggi.

Berdasarkan hasil jawaban responden yang dikategorikan tinggi, terdapat birokrat melakukan perilaku menyimpang seperti, penerimaan suap untuk mempercepat pelayanan dan bersikap tidak sopan/ ramah dalam memberikan pelayanan. Proses pelayanan yang rumit dan pengambilan keputusan yang lambat juga menjadi masalah, terhambat oleh struktur birokrasi yang hierarkis.

2. Kekuasaan yang berlebihan (*Excessive power*)

Berdasarkan temuan peneliti, sebagian besar masyarakat menilai bahwa birokrasi pemerintah di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bandung dinilai menggunakan kekuasaan yang berlebihan. Dilihat dari empat pernyataan dimensi Kekuasaan yang berlebihan memperoleh hasil skor rata-rata jawaban responden sebesar 3,9 yang dikategorikan tinggi.

Berdasarkan hasil jawaban responden yang dikategorikan tinggi, terdapat aparat birokrasi Disdukcapil Kota Bandung cenderung mengutamakan kepentingan kelompok elit atau penguasa, menciptakan sistem yang tidak transparan dan rentan terhadap nepotisme. Selain itu, pelayanan yang diberikan dengan prioritas kepada golongan tertentu atau kepentingan pribadi, sehingga masyarakat merasa bahwa birokrasi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bandung tidak mewakili kebutuhan umum. Terakhir, aparat birokrasi menggunakan diskresi dalam pembuatan kebijakan atau aturan untuk kepentingan pribadi sering kali melalui praktik *lobbying* dengan kelompok-kelompok tertentu untuk mempengaruhi keputusan yang diambil.

3. Penindasan terhadap individu (*Oppression of the individual*)

Berdasarkan temuan peneliti, sebagian besar masyarakat menilai bahwa birokrasi pemerintah di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bandung dinilai melakukan penindasan terhadap individu. Dilihat dari enam pernyataan dimensi Penindasan terhadap individu memperoleh hasil skor rata-rata jawaban responden sebesar 3,9 yang dikategorikan tinggi.

Berdasarkan hasil jawaban responden yang dikategorikan tinggi, aparat birokrasi Disdukcapil Kota Bandung memperlakukan dingin dan kurang manusiawi, serta kecenderungan memberikan pelayanan hanya kepada individu yang memenuhi syarat tanpa memperhatikan kebutuhan dan perasaan individu. Selain itu, terdapat kecenderungan bagi birokrat yang merasa tertindas dalam hierarki untuk menggunakan kekuasaan secara berlebihan terhadap masyarakat sebagai bentuk pelampiasan, Praktik komunikasi yang sulit dimengerti, pengalihan masalah, dan perlakuan tidak adil terhadap kelompok minoritas juga ditemukan dalam pelayanan birokrasi tersebut. Mayoritas responden yang menanggapi penelitian ini adalah pelajar atau mahasiswa berusia 17-25 tahun, menunjukkan adanya ketidaksetaraan atau pelanggaran norma keadilan dalam perlakuan terhadap kelompok tersebut.

Kesimpulan secara keseluruhan, temuan hasil data yang diperoleh oleh peneliti mengenai ketiga dimensi selaras dengan teori penilaian terhadap birokrasi dari buku berjudul "*The Case For Bureaucracy*" yang ditulis oleh Charles T.Goodsell tahun 2004.

6.2 Saran

Berdasarkan hasil analisis yang telah dilakukan oleh peneliti, maka saran yang dapat peneliti berikan antara lain sebagai berikut:

1. Berdasarkan temuan peneliti, masyarakat menilai bahwa birokrasi Disdukcapil Kota Bandung dinilai berkinerja kurang baik. Dilihat dari lima belas pernyataan dimensi kinerja buruk memperoleh hasil skor rata-rata jawaban responden sebesar 3,9 yang dikategorikan tinggi.

Oleh karena itu, peneliti menyarankan bahwa birokrat wajib mematuhi aturan, norma, dan SOP yang berlaku di Disdukcapil Kota Bandung untuk meminimalisir permasalahan mengenai penerimaan suap untuk mempercepat pelayanan, ketidakramahan birokrat dan pelayanan yang berbelit. Selain itu, melakukan evaluasi terhadap struktur birokrasi hierarkis guna mempercepat proses pengambilan keputusan dan meningkatkan responsivitas terhadap kebutuhan masyarakat. Dengan melakukan Langkah-langkah ini, diharapkan birokrasi di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bandung dapat meningkatkan kinerjanya dan memberikan pelayanan yang lebih baik kepada masyarakat.

2. Berdasarkan temuan peneliti, masyarakat menilai bahwa birokrasi Disdukcapil Kota Bandung dinilai menggunakan kekuasaan berlebihan. Dilihat dari empat pernyataan dimensi kekuasaan yang berlebihan memperoleh hasil skor rata-rata jawaban responden sebesar 3,9 yang dikategorikan tinggi.

Oleh karena itu, peneliti menyarankan bahwa perlu dilakukan reformasi dalam struktur dan proses birokrasi guna mengurangi kecenderungan

penyalahgunaan kekuasaan dan memberikan jaminan transparansi serta akuntabilitas dalam pengambilan keputusan. Selain itu, perlu adanya penegakan aturan pengawasan yang ketat untuk mencegah praktik nepotisme dan kepentingan golongan tertentu dalam pelayanan publik. Selanjutnya, penting untuk memperkuat partisipasi masyarakat dalam proses pengambilan kebijakan, sehingga kepentingan umum dapat lebih terwakil dan diperhatikan. Terakhir, diperlukan peningkatan integritas dan etika kerja di kalangan birokrasi, serta penerapan kode etik yang ketat untuk menghindari penggunaan diskresi dalam pembuatan kebijakan untuk kepentingan pribadi. Dengan menggunakan Langkah-langkah ini, diharapkan birokrasi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bandung dapat memperbaiki citra dan kinerjanya, serta lebih efektif dalam melayani kebutuhan masyarakat secara adil dan transparan.

3. Berdasarkan temuan peneliti, masyarakat menilai bahwa birokrasi Disdukcapil Kota Bandung dinilai melakukan penindasan terhadap individu. Dilihat dari enam pernyataan dimensi Penindasan terhadap individu memperoleh hasil skor rata-rata jawaban responden sebesar 3,9 yang dikategorikan tinggi.

Oleh karena itu, peneliti menyarankan bahwa perlu dilakukan pelatihan bagi birokrat untuk meningkatkan kesadaran akan pentingnya pelayanan yang ramah dan manusiawi kepada semua individu tanpa memandang latar belakang atau status. Perlunya pemantauan dan evaluasi terus menerus terhadap perilaku birokrat, serta pemberian sanksi tegas bagi mereka yang melakukan penyalahgunaan kekuasaan atau perilaku tidak adil terhadap individu. Terakhir, melibatkan lebih banyak elemen masyarakat dalam pemantauan dan pengawasan terhadap pelayanan

publik untuk menciptakan kontrol sosial yang lebih efektif dalam mencegah penindasan atau diskriminasi. Diharapkan dengan mengimplementasikan Langkah-langkah tersebut kualitas pelayanan birokrasi di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bandung dapat meningkatkan dan memastikan perlakuan yang adil bagi semua individu.

DAFTAR PUSTAKA

Buku

- Barker, R. (2003). *The social work dictionary*. Washington DC: NASW Press.
- Conny, S. R. (2010). *Metode penelitian Kualitatif Jenis, Karakteristik dan Keunggulannya*. Jakarta: PT. Gramedia Widiasarana Indonesia.
- Fathorrozi, T. S. (2003). *Teori Ekonomi Mikro*. Jakarta: Salemba Empat.
- Goodsell, C. (2004). *The Case for Bureaucracy: A Public Administration Polemic. Fourth Edition*. Washington D.C: CQ. Press.
- Goodwin, B. (1992). *Using Political Ideas* John Wiley & Sons.
- Irfan, S. (2014). *Rekonstruksi Birokrasi Pemerintahan Daerah*. 8.
- Johnson, A. (2000). *Privilage, power and difference*. Boston: McGraw-Hill.
- Keraf, S. (2006). *Etika Bisnis Tuntutan dan Relevansinya*. Yogyakarta: Kanisius.
- Purwanza, S. W. (2022). *Metodologi Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan Kombinasi*. Bandung: CV. Media Sains Indonesia.
- Riani, A. L. (2013). *Manajemen Sumber Daya Manusia Masa Kini*. Jakarta: Graha Ilmu.
- Rozi, S. (2006). *Zaman bergerak, Birokrasi dirombak: Potret Birokrasi dan Politik di Indonesia*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Santoso, F. B. (2016). *Pengaruh Pemberian Insentif dan Kompetensi pegawai Terhadap Kinerja Pegawai*. Yogyakarta: PG. Madukismo.
- Sawir, M. (2020). *Birokrasi Pelayanan Publik Konsep, Teori, dan Aplikasi*. Yogyakarta: CV Budi Utama.
- Silalahi, U. (2015). *Metode Penelitian Kuantitatif*. Bandung: PT. Refika Aditama.
- Sondang, S. P. (1994). *Patologi Birokrasi Analisis, Identifikasi dan Terapinya*. Jakarta: Ghalia Indonesia.
- Sugiyono. (2013). *Metode Penelitian Pendidikan pendekatan kuantitatif, kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Weber, M. (1978). *Economy and Society: An Outine of Interpretive Sociology*.

Jurnal

- Desriadi. (2017). Pemerintahan dan Birokrasi . *Jurnal Trias Politika Vol. 1 No.1*, 65.
- Maani, K. D. (2013). Pergukatan antara ekonomi dan politik dalam perspektif Public Choice. *Jurnal Prodi Ilmu Administrasi Negara Vol. IX No. 2* , 157.
- Moeketsi, K. (2020). Characteristics of Bureaucracy: Examining the Relations between Bureaucrats and Politicians in Lesotho. *European Journal of Behavioral Sciences Vol. 3 No. 3* , 23.
- Muhammad, R. (2020). Pengaruh Struktur Kepemilikan terhadap Pengungkapan Corporate Social Responsibility Pada Perusahaan High Profile di BEI. *Jurnal Ilmu Akuntansi Vol. 13 No. 2*, 209.
- Nur Lazimatul Hilma S, d. (2021). Gejala Patologi Birokrasi Pemerintah desa dan pengaruhnya terhadap keberhasilan pengelolaan dan desa. *Gorontalo Accounting Journal Vol. 4 No. 2*.
- Uncles, M. (2000). Market Orientation. *Australian Journal Management Vol. 25 No. 2*.

Website

- Ardito Ramadhan, D. M. (2021, Juni 08). *KASN: 77 ASN Dilaporkan Langgar Kode Etik, 225 Dilaporkan Langgar Netralitas*. From Kompas.com: <https://nasional.kompas.com/read/2021/06/08/12211861/kasn-77-asn-dilaporkan-langgar-kode-etik-225-dilaporkan-langgar-netralitas>
- Banton, C. (2022, June 30). *What is a Bureacracy and How it Works with Examples*. From Investopedia: <https://www.investopedia.com/terms/b/bureaucracy.asp>
- Kompastv. (2023, Agustus 11). *Polisi dalami kasus dugaan aniaya junior IPDN oleh oknum ASN*. From Kompas.id: https://www-kompas-tv.cdn.ampproject.org/v/s/www.kompas.tv/amp/regional/433926/polisi-dalami-kasus-dugaan-aniaya-junior-ipdn-oleh-oknum-asn?amp_gsa=1&_js_v=a9&usqp=mq331AQIUAKwASCAAgM%3D#amp_tf=From%20%251%24s&aoh=16956504014902&referrer=https%3A%2F%2F

- Purnamasari, D. D. (2020, September 23). *Diskriminasi Pelayanan Publik sebagai bentuk Malaadministrasi*. From Kompas.id: <https://www.kompas.id/baca/polhuk/2020/09/23/diskriminasi-pelayanan-publik-adalah-maladministrasi>
- Wibowo, K. S. (2021, Desember Rabu). *Reformasi Birokrasi belum optimal, Mahfud: Birokrasi berpola pikir penguasa*. From Tempo.co: <https://nasional.tempo.co/read/1534751/reformasi-birokrasi-belum-optimal-mahfud-birokrat-masih-berpola-pikir-penguasa>

Dokumen dan Regulasi

- LAKIP Disdukcapil Kota Bandung Tahun 2020. Diakses melalui <https://ppid.bandung.go.id/knowledgebase/lakip-disdukcapil-tahun-2020/>
- LAKIP Disdukcapil Kota Bandung Tahun 2021. Diakses melalui <https://ppid.bandung.go.id/knowledgebase/lkip-disdukcapil-tahun-2021/>