

Patologi Birokrasi dalam Pelayanan Publik: Studi Literatur terhadap Dampak dan Upaya Penanggulangannya

Salma Afal Alshadiqa, Rista Ningsih, Rina Wahyuni, Intan Slipilia

Universitas Negeri Padang

ARTICLE INFO

Article history:

Received May 15, 2025

Revised May 23, 2025

Accepted May 28, 2025

Available online June 08, 2025

Keywords

Bureaucratic Pathology, Public Services, Bureaucratic Reform, Good Governance, Literature Study



This is an open access article under the [CC BY-SA](https://creativecommons.org/licenses/by-sa/4.0/) license.
Copyright © 2025 by Author. Published by Yayasan Daarul Huda

ABSTRACT

This study aims to examine the forms of bureaucratic pathology that occur in public services in Indonesia, as well as to analyze their impact on service quality and formulate strategies for overcoming them. This study uses a literature study method with a qualitative descriptive approach. Data were obtained from various relevant scientific articles, books, and research reports, especially those published between 2021 and 2024. The results of the study show that bureaucratic pathology in Indonesia is still systemic and complex, including corrupt practices, slow and discriminatory services, complicated procedures, and low transparency and accountability. Bureaucratic pathology has a significant impact on the declining quality of public services and public trust in the government. To overcome this, comprehensive bureaucratic reform is needed through simplifying procedures, increasing the capacity of the apparatus, transforming organizational culture, and consistently implementing the principles of good governance.

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengkaji bentuk-bentuk patologi birokrasi yang terjadi dalam pelayanan publik di Indonesia, serta menganalisis dampaknya terhadap kualitas layanan dan merumuskan strategi penanggulangannya. Penelitian ini menggunakan metode studi literatur dengan pendekatan deskriptif kualitatif. Data diperoleh dari berbagai artikel ilmiah, buku, dan laporan penelitian yang relevan, khususnya yang terbit antara tahun 2021 hingga 2024. Hasil penelitian menunjukkan bahwa patologi birokrasi di Indonesia masih bersifat sistemik dan kompleks, mencakup praktik korupsi, pelayanan yang lambat dan diskriminatif, prosedur yang berbelit-belit, serta rendahnya transparansi dan akuntabilitas. Patologi birokrasi berdampak signifikan terhadap menurunnya kualitas pelayanan publik dan kepercayaan masyarakat terhadap pemerintah. Untuk mengatasi hal tersebut, diperlukan reformasi birokrasi yang menyeluruh melalui penyederhanaan prosedur, peningkatan kapasitas aparatur, transformasi budaya organisasi, serta penerapan prinsip good governance secara konsisten.

PENDAHULUAN

Dalam dinamika pemerintahan modern, birokrasi merupakan kunci dalam menjalankan administrasi negara serta menjembatani hubungan antara pemerintah dengan masyarakat. Idealnya, birokrasi berfungsi sebagai pelayan masyarakat yang mampu memberikan layanan secara cepat, tepat, transparan, dan akuntabel. Namun, dalam praktiknya, birokrasi kerap menghadapi berbagai tantangan yang menghambat pencapaian tujuan tersebut. Salah satu tantangan paling krusial adalah munculnya patologi (penyakit) birokrasi, yakni penyimpangan atau disfungsi dalam sistem birokrasi yang mengakibatkan menurunnya kualitas pelayanan publik.

Patologi birokrasi dapat muncul dalam berbagai bentuk, seperti praktik korupsi, kolusi, nepotisme, prosedur yang berbelit-belit, penyalahgunaan wewenang, serta rendahnya transparansi dan akuntabilitas. Fenomena ini tidak hanya menurunkan kinerja aparatur negara, tetapi juga berdampak langsung terhadap kualitas layanan yang diterima masyarakat. Hasim (2023) menekankan bahwa patologi seperti korupsi dan ketidaktransparanan berpotensi merusak kepercayaan masyarakat dan melemahkan legitimasi institusi pemerintah.

Lebih jauh, patologi birokrasi tidak hanya menghambat efektivitas kerja pemerintahan, tetapi juga merusak citra birokrasi sebagai pelayan publik. Sebagaimana diungkapkan oleh Rinawati, dkk. (2020), masyarakat sering memandang birokrasi sebagai sistem yang tidak bersahabat, diskriminatif, tidak transparan, dan cenderung bertele-tele. Hal ini jelas bertentangan dengan amanat Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, yang menuntut penyelenggaraan pelayanan berdasarkan asas

kepentingan umum, kepastian hukum, kesamaan hak, keseimbangan hak dan kewajiban, keprofesionalan, partisipatif, persamaan perlakuan dalam kata lain tidak diskriminatif, keterbukaan, akuntabilitas, fasilitas dan perlakuan khusus bagi kelompok rentan, ketepatan waktu serta kecepatan, kemudahan, dan keterjangkauan.

Patologi birokrasi juga telah lama menggerogoti birokrasi pemerintahan di Indonesia dan menunjukkan relasi kuat dengan aspek struktural dan kultural organisasi. Kultur birokrasi yang tertutup, paternalistik, dan tidak profesional sebagaimana yang dijelaskan oleh Ida, dkk. (2020) hal-hal tersebut menjadi penyebab utama munculnya berbagai bentuk penyimpangan seperti ketidakjelasan waktu pelayanan, ketidakterbukaan biaya, pilih kasih, ketidaktelitian, dan perilaku pura-pura sibuk. Temuan ini memperkuat anggapan bahwa patologi birokrasi tidak hanya persoalan teknis, tetapi juga sistemik dan berkelanjutan jika tidak ditangani secara serius.

Dampak yang ditimbulkan oleh patologi birokrasi sangat besar dan memiliki banyak aspek. Hal ini tidak hanya mengakibatkan pemborosan dalam layanan publik, tetapi juga menciptakan biaya sosial dan ekonomi yang tinggi, meningkatkan ketimpangan sosial, dan menghambat upaya reformasi birokrasi yang sedang dilakukan oleh pemerintah. Oleh sebab itu, penting untuk memahami dengan baik berbagai bentuk patologi birokrasi, penyebabnya, serta pengaruhnya terhadap pelayanan publik sebagai dasar dalam merancang strategi penanggulangan yang sesuai.

Penelitian ini bertujuan untuk mengkaji secara mendalam berbagai bentuk patologi birokrasi dalam pelayanan publik di Indonesia, menganalisis dampaknya terhadap masyarakat, serta mengidentifikasi upaya-upaya yang telah dan dapat dilakukan untuk mengatasinya. Melalui studi literatur yang komprehensif, diharapkan penelitian ini dapat memberikan kontribusi nyata dalam upaya perbaikan birokrasi, sehingga pelayanan publik di Indonesia dapat berjalan lebih cepat, tepat sasaran, dan berorientasi pada kepuasan masyarakat.

TUNJAUAN TEORI

1. Pengertian Birokrasi

Birokrasi adalah sebuah sistem organisasi yang memiliki peranan penting dalam penyelenggaraan pemerintahan dan pelayanan publik. Secara etimologi, istilah birokrasi berasal dari kata "bureau" dalam bahasa Perancis yang berarti "meja tulis" dan "kratos" dari bahasa Yunani yang berarti "pemerintahan". Dengan demikian, secara sederhana birokrasi dapat diartikan sebagai pemerintahan yang dijalankan melalui meja-meja kantor atau administrasi formal. Dalam ranah politik, Sawir (2020) menjelaskan bahwa birokrasi dapat diartikan sebagai wujud dari aparat pemerintah yang melaksanakan kebijakan negara melalui serangkaian langkah atau biro, di mana masing-masing memiliki peran dalam menentukan suatu tahap kebijakan yang sesuai dengan kondisi dan situasi dari permasalahan yang dihadapi. Secara terminologi birokrasi dalam Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI) diartikan sebagai:

- 1) Sistem pemerintahan yang dijalankan oleh pegawai pemerintah karena telah berpegang pada hierarki dan jenjang jabatan.
- 2) Cara bekerja atau susunan pekerjaan yang serba lamban, serta menurut tata aturan (adat dan sebagainya) yang banyak liku-likunya dan sebagainya.

2. Patologi Birokrasi

Patologi birokrasi terjadi ketika sistem birokrasi menyimpang dari prinsip idealnya. Kata "patologi" di sini merujuk pada tanda-tanda disfungsional atau masalah dalam birokrasi yang menghalangi organisasi menjadi efektif. Budiardjo (2008) menyatakan bahwa patologi birokrasi dapat meliputi tindakan korupsi, layanan yang tidak efisien, birokrasi yang lamban, serta kurangnya akuntabilitas dan transparansi.

Siagian (dalam Ma'ruf, 2010) membagi patologi birokrasi ke dalam lima kategori utama.

- 1) Patologi yang disebabkan oleh gaya manajerial para pejabat birokrasi, yang meliputi penyalahgunaan kekuasaan, ketidakmauan menerima kritik, ketidakadilan, dan tingkat komitmen yang rendah.
- 2) Patologi yang berasal dari kemampuan pelaksana teknis yang kurang, seperti ketidakmampuan, kurangnya ketelitian, dan stagnasi dalam peningkatan kualitas kerja.
- 3) Patologi terkait pelanggaran hukum, contohnya korupsi, kontrak yang tidak nyata, dan tindakan kriminal lainnya.
- 4) Patologi yang disebabkan oleh perilaku negatif dari aparat itu sendiri seperti diskriminasi, tindakan sewenang-wenang, malas, dan mengutamakan kepentingan pribadi.
- 5) Patologi yang berasal dari kondisi di dalam organisasi, seperti komunikasi yang kurang baik, tujuan yang tidak jelas, serta beban kerja yang tidak seimbang.

3. Pelayanan Publik dan Kualitasnya

Istilah pelayanan berasal dari kata kata dasar layan. Dalam Kamus Besar Bahasa Indonesia, layan dapat diartikan sebagai proses, cara perbuatan melayani orang banyak (umum). Sedangkan kata publik berarti orang banyak (umum), semua orang yang datang (menonton, mengunjungi, dan sebagainya).

Dalam Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik dijelaskan bahwa pelayanan publik mencakup kegiatan yang dilakukan untuk memenuhi kebutuhan warga negara dan penduduk atas barang, jasa, atau pelayanan administratif sesuai peraturan yang berlaku, yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik

Riani (2021) memberi definisi bahwa pelayanan publik merupakan upaya yang dilakukan dengan sengaja oleh pihak pemerintah untuk memberikan barang dan/atau jasa kepada masyarakat. Hal ini bertujuan untuk memenuhi kebutuhan masyarakat, mengingat setiap warga negara berhak atasnya sesuai dengan jaminan dalam undang-undang. Oleh karena itu, pelayan publik memiliki kewajiban untuk melaksanakannya.

Pelayanan publik menurut Hardiansyah (2018) dapat diartikan sebagai tindakan memberikan layanan atau memenuhi kebutuhan individu, masyarakat, atau organisasi lain yang memiliki kepentingan terhadap organisasi tersebut. Ini harus sesuai dengan prinsip dasar dan prosedur yang telah ditetapkan, dengan tujuan agar penerima layanan merasa puas.

Kemudian dari beberapa pengertian tersebut dapat kita simpulkan bahwa pelayanan publik adalah kegiatan atau upaya yang dilakukan oleh pemerintah atau penyelenggara pelayanan publik untuk memberikan barang, jasa, atau pelayanan administratif kepada masyarakat guna memenuhi kebutuhan dan hak-hak dasar warga negara sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku, dengan tujuan memberikan kepuasan kepada penerima layanan.

Mengenai kualitas pelayanan publik menurut Zeithaml, dkk (1990) dalam Hardiyansyah (2018), kualitas pelayanan publik dapat diukur melalui lima dimensi utama, yaitu *tangibles*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, dan *empathy*.

- 1) *Tangibles* (Berwujud)
Aspek ini terkait dengan elemen fisik pelayanan yang bisa dilihat secara langsung. Ini meliputi penampilan petugas, kenyamanan fasilitas, kemudahan akses, disiplin petugas, serta penggunaan alat bantu dalam proses pelayanan.
- 2) *Reliability* (Keandalan)
Dimensi ini menekankan pada konsistensi dan akurasi dalam memberikan layanan. Hal ini terlihat dari ketelitian petugas, kejelasan dalam standar pelayanan, serta kompetensi petugas dalam menggunakan alat yang mendukung pelayanan.
- 3) *Responsiveness* (Ketanggapan)
Ini berkaitan dengan kecepatan petugas dalam menjawab permintaan dan keluhan pelanggan. Ciri-ciri dari dimensi ini termasuk waktu respons yang cepat, ketepatan waktu, serta perhatian dalam pelayanan, serta tanggapan terhadap keluhan masyarakat.
- 4) *Assurance* (Jaminan)
Aspek ini fokus pada jaminan hukum, waktu, dan biaya yang diberikan oleh petugas. Jaminan ini menciptakan perasaan aman dan tingkat kepercayaan bagi masyarakat terhadap pelayanan publik.
- 5) *Empathy* (Empati)
Empati berhubungan dengan kemampuan petugas untuk memahami dan menghargai pelanggan secara individu. Ini tercermin dari sikap yang ramah, sopan, tidak diskriminatif, serta mengutamakan kepentingan masyarakat dalam pelayanan.

Ketika patologi birokrasi mendominasi sistem pelayanan, maka indikator-indikator tersebut cenderung menunjukkan kinerja yang buruk.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini mengimplementasikan metode tinjauan literatur sebagai pendekatan utama. Proses ini dilakukan dengan memeriksa berbagai tulisan ilmiah, artikel jurnal, dan laporan penelitian yang relevan. Sumber data diambil dari berbagai literatur yang membahas tentang patologi dalam birokrasi pelayanan publik, termasuk masalah seperti korupsi, maladministrasi, lambatnya layanan, serta rendahnya tingkat transparansi dan akuntabilitas.

Menurut Rachman et al. (2024), tinjauan literatur adalah salah satu metode dalam penelitian kualitatif yang digunakan untuk mendapatkan pemahaman mendalam mengenai sebuah fenomena melalui studi sumber-sumber tertulis. Metode ini sangat bermanfaat dalam mengembangkan teori atau memahami kemajuan penelitian yang telah dilakukan sebelumnya secara menyeluruh. Tinjauan literatur juga dapat menemukan keterbatasan dalam penelitian dan menyediakan landasan yang solid untuk pengembangan argumen ilmiah.

Tujuan utama dari penelitian ini ialah untuk menemukan bentuk-bentuk patologi birokrasi dalam pelayanan publik, menilai dampaknya terhadap kualitas layanan, dan meringkas strategi yang telah direkomendasikan oleh peneliti sebelumnya untuk mengatasi masalah tersebut.

Untuk menganalisis data, temuan dari setiap sumber dikelompokkan berdasarkan fokus, hasil utama, dan rekomendasi yang disajikan. Data tersebut disusun dalam tabel agar perbandingan antar penelitian menjadi lebih mudah. Teknik analisis yang digunakan bersifat deskriptif kualitatif dan bertujuan untuk menggambarkan pola umum, akar masalah, serta solusi yang diusulkan secara sistematis dan interpretatif.

Tabel 1. Patologi Birokrasi dan Pelayanan Publik

No	Penulis (Tahun)	Fokus Penelitian	Temuan Utama	Rekomendasi
1.	Alya Audhia Zahra, Anisa Rahmawati, Bintang Raffi Ananta (2024)	Analisis patologi birokrasi dalam pelayanan informasi publik pada BPJS Kesehatan kota Semarang	Ditemukan bahwa patologi birokrasi masih sering terjadi dalam pelayanan publik. Beberapa indikator yang menunjukkan hal ini meliputi: 1) Kepuasan publik terhadap kinerja birokrasi yang masih rendah. 2) Kepercayaan masyarakat kepada pemerintah yang menurun. 3) Tingkat kepercayaan masyarakat terhadap pelayanan informasi publik pada BPJS Kesehatan Kota Semarang yang mengalami pengurangan.	Untuk mengatasi permasalahan patologi birokrasi dalam pelayanan publik di Kantor BPJS Kesehatan, sistem pelayanan perlu direformasi agar lebih transparan dan mudah diakses oleh masyarakat. Prosedur internal Kantor BPJS Kesehatan juga perlu diperbaiki untuk memastikan respons yang cepat dan efisien terhadap kebutuhan publik. Selain itu, komponen-komponen administrasi yang terkait dengan biaya pembelajaran, biaya kepatuhan, dan biaya psikologis perlu disesuaikan agar pelayanan publik menjadi lebih efektif dan berpusat pada kebutuhan Masyarakat.
2.	Bernika Bahrum, Evi Priyanti (2022)	Mengkaji pencegahan patologi birokrasi melalui reformasi administrasi pelayanan publik, dengan fokus pada kepuasan pasien di UPTD Puskesmas Curug, Kabupaten Karawang.	Patologi birokrasi masih menjadi masalah dalam pelayanan publik, yang ditandai oleh kurangnya kepuasan masyarakat dan kepercayaan terhadap pemerintah.	Melakukan reformasi administrasi pelayanan publik yang fokus pada transparansi, efisiensi, dan akuntabilitas. Perbaikan signifikan juga diperlukan dalam sistem dan prosedur BPJS Kesehatan untuk memastikan respons yang cepat dan tidak berbelit-belit terhadap informasi publik. Pemerintah perlu meninjau komponen administrasi yang terkait dengan biaya pembelajaran, biaya kepatuhan, dan biaya psikologis untuk memastikan sistem pelayanan yang lebih

				efektif dan berpusat pada masyarakat.
3.	Dedeng Yoesoef Maolani, Amalia Purnama Sari, Arindhini Amalia, Cyntia Octavelia Sholeha (2023)	Diagnosis patologi birokrasi dan strategi pencegahan dengan penerapan prinsip good governance di birokrasi Indonesia	Menunjukkan bahwa birokrasi di Indonesia masih banyak diwarnai oleh berbagai bentuk patologi. Patologi ini terwujud dalam mentalitas dan perilaku aparat birokrasi yang cenderung negatif, seperti praktik penyuapan, kelambatan dalam pelayanan, prosedur yang rumit, serta adanya korupsi, kolusi, dan nepotisme yang telah menjadi kebiasaan endemik.	Untuk mengatasi patologi birokrasi, pemerintah perlu fokus pada penegakan hukum yang transparan, membangun sistem akuntabilitas dan transparansi yang kuat, serta menerapkan prinsip good governance secara menyeluruh, meliputi partisipasi, aturan hukum, responsivitas, dan efisiensi. Tujuan utamanya adalah mewujudkan pelayanan publik yang optimal dan efektif.
4.	Djamil Hasim (2023)	Patologi birokrasi dalam pelayanan publik	Patologi birokrasi berupa korupsi, birokrasi yang lambat, dan ketidaktransparanan telah ditemukan dapat merusak legitimasi dan menurunkan kepercayaan masyarakat.	Reformasi birokrasi, peningkatan partisipasi masyarakat, serta pelatihan dan pengembangan staf birokrasi dianggap perlu untuk mengatasi masalah tersebut.
5.	Mohammad Borut (2021)	Patologi birokrasi dalam pelayanan publik di RSUD dr. M. Haulussy, Ambon	Telah ditemukan: 1) praktik birokrasi yang bersifat diskriminatif, 2) prosedur pelayanan yang berbelit-belit, 3) lambatnya respons petugas, 4) praktik mal-administrasi yang dipengaruhi oleh rendahnya moral pegawai.	Ditekankan pentingnya penghapusan diskriminasi pelayanan, peningkatan empati dalam respons, penyederhanaan prosedur, transparansi, dan pencegahan mal-administrasi.
6.	Kasma Asri, Lukman, Andi Astinah Andnan (2023)	Pengaruh patologi birokrasi terhadap kualitas pelayanan publik di Kantor Desa Bina Baru, Kecamatan Kulo, Kabupaten Sidenreng Rappang	Patologi birokrasi dan kualitas pelayanan publik dikategorikan kurang baik; patologi birokrasi terbukti berpengaruh signifikan terhadap kualitas pelayanan dengan koefisien regresi 0,547	Sebaiknya Kantor Desa Bina Baru melaksanakan perbaikan praktik birokrasi melalui peningkatan kapasitas aparatur, penyederhanaan prosedur pelayanan, serta penguatan pengawasan dan evaluasi kinerja secara berkala.
7.	Syawaluddin, Zainul Abidin, La Ode Syaiful Islamy (2024)	Patologi birokrasi dalam pelayanan administrasi kependudukan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Baubau	Tiga bentuk patologi ditemukan yaitu: 1) kurangnya pengetahuan dan keterampilan staf, 2) praktik suap dan gratifikasi, serta 3) masalah kedisiplinan yang dipengaruhi sikap	Peningkatan disiplin dan penyesuaian kerja sesuai keahlian staf, penggunaan teknologi informasi, penerapan peraturan secara konsisten, dan peningkatan implementasi kebijakan

			apatis masyarakat dan penyalahgunaan wewenang.	dianjurkan untuk meningkatkan kualitas pelayanan dan mengurangi patologi birokrasi.
--	--	--	--	---

HASIL DAN PEMBAHASAN

Bentuk-Bentuk Patologi Birokrasi dalam Pelayanan Publik

Patologi birokrasi mengacu pada berbagai penyimpangan, disfungsi, atau kerusakan yang terjadi dalam praktik birokrasi, yang mengakibatkan penurunan efektivitas, efisiensi, dan kualitas pelayanan publik. Melalui analisis tujuh artikel ilmiah, teridentifikasi bahwa patologi birokrasi di Indonesia bersifat sistemik, multidimensional, dan telah mengakar di berbagai tingkat institusi pelayanan publik.

Di antara berbagai bentuk patologi, yang paling mencolok adalah korupsi, yang mencakup suap, gratifikasi, dan penyalahgunaan kekuasaan yang dilakukan oleh pejabat negara. Hal ini ditunjukkan dalam kajian yang dilakukan oleh Syawauddin (2024) yang mengungkapkan adanya praktik suap dalam administrasi kependudukan di Kota Baubau. Di sisi lain, Dedeng Yoesoef Maolani dan Amalia Purnama Sari (2023) menekankan bahwa korupsi, kolusi, dan nepotisme (KKN) telah menjadi bagian dari budaya birokrasi di Indonesia. Patologi seperti ini umumnya dipertahankan oleh lemahnya sistem kontrol, pengawasan, serta kurangnya akuntabilitas dalam lembaga-lembaga birokrasi.

Patologi lain yang juga mencolok adalah prosedur pelayanan yang rumit, lambat, dan tidak efisien. Mohammad Borut (2021) mencatat bahwa pelayanan publik di RSUD dr. M. Haulussy Ambon sangat membingungkan dan tidak responsif terhadap kebutuhan masyarakat. Ini diperburuk oleh kurangnya empati dari pegawai serta rendahnya pengetahuan dan keterampilan teknis sebagaimana ditemukan oleh Syawauddin (2024). Keadaan ini menunjukkan lemahnya profesionalisme dan komitmen terhadap pelayanan yang unggul yang seharusnya menjadi prinsip dasar dalam birokrasi.

Di samping itu, patologi birokrasi juga terlihat dalam diskriminasi layanan, di mana sebagian kelompok masyarakat merasa tidak mendapat pelayanan yang setara. Situasi ini bukan hanya melanggar prinsip keadilan sosial, tetapi juga menunjukkan bahwa nilai-nilai pelayanan publik belum sepenuhnya dihayati oleh para pegawai. Penelitian Borut menyoroti bahwa sikap diskriminatif ini sangat berkaitan dengan moral dan integritas yang rendah di dalam birokrasi. Secara keseluruhan, hasil temuan ini menunjukkan bahwa patologi birokrasi tidak hanya bersifat struktural dan prosedural, tetapi juga sangat terikat dengan aspek budaya organisasi, nilai-nilai, dan perilaku para aparatur birokrasi.

Dampak Patologi Birokrasi terhadap Pelayanan Publik

Patologi birokrasi yang dibiarkan berlangsung jika terus-menerus dapat menyebabkan dampak serius pada kualitas pelayanan publik dan kepercayaan masyarakat terhadap lembaga pemerintah. Dampak langsung yang paling sering dijumpai dalam literatur adalah penurunan kepuasan warga, rendahnya efisiensi pelayanan, dan menurunnya legitimasi pemerintah sebagai penyelenggara negara.

Penelitian dari Zahra, Rahmawati, dan Ananta (2024) menunjukkan bahwa pelayanan informasi publik di BPJS Kesehatan Kota Semarang mengalami penurunan kepercayaan masyarakat akibat respon yang lambat, minimnya transparansi, serta tidak adanya akuntabilitas dalam sistem birokrasi. Bernika Bahrum dan Evi Priyanti (2022) juga mencatat bahwa beban psikologis, biaya untuk mematuhi regulasi, dan waktu tunggu yang lama menjadi keluhan utama warga dalam mengakses layanan kesehatan. Hal ini menunjukkan bahwa patologi birokrasi menimbulkan beban administratif dan emosional yang signifikan bagi masyarakat.

Secara statistik, penelitian Kasma Asri dan rekan-rekan (2023) menunjukkan hubungan yang kuat antara kualitas layanan dan patologi dalam birokrasi. Dengan koefisien regresi mencapai 0,547, penelitian ini membuktikan secara empiris bahwa saat tingkat patologi dalam birokrasi meningkat, kualitas layanan publik yang diperoleh masyarakat juga semakin menurun. Ini menjadi bukti nyata bahwa reformasi dalam birokrasi bukan hanya bersifat administratif, tetapi juga menjadi suatu yang penting untuk memastikan hak-hak dasar warga dalam mendapatkan layanan publik yang layak.

Selain itu, efek lanjutan dari adanya patologi birokrasi adalah munculnya sikap apatis dan sinis dari masyarakat terhadap pemerintah. Ketika pelayanan publik tidak berjalan dengan baik, masyarakat mulai merasa enggan untuk berpartisipasi dalam pemerintahan dan cenderung tidak mematuhi peraturan yang ada. Hal ini menciptakan sebuah siklus negatif, di mana kualitas birokrasi yang rendah berakibat pada menurunnya keterlibatan masyarakat dalam pembangunan. Dalam jangka panjang, situasi ini bisa mengguncang stabilitas sosial dan memperlebar kesenjangan antara pemerintah dan masyarakat.

Upaya Mengatasi Patologi Birokrasi

Untuk menangani patologi birokrasi, pendekatan yang menyeluruh, terintegrasi, dan berorientasi jangka panjang diperlukan. Berdasarkan rekomendasi dari banyak literatur, terdapat tiga pendekatan utama yang bisa dilakukan: (1) reformasi struktural dan prosedural dalam birokrasi; (2) peningkatan kemampuan sumber daya manusia; dan (3) pembentukan budaya organisasi yang memiliki integritas dan partisipatif.

Reformasi prosedural berfokus pada penyederhanaan layanan, pengurangan birokrasi yang tidak perlu, dan penggunaan teknologi informasi untuk mempercepat layanan serta meningkatkan transparansi. Beberapa penelitian oleh Djamil Hasim (2023) dan Zahra dkk. (2024) merekomendasikan digitalisasi layanan publik sebagai solusi untuk mempercepat pelayanan dan masalah mal-administrasi. Dengan menggunakan sistem elektronik, proses pelayanan dapat berjalan dengan cepat, terukur, dan mengurangi risiko interaksi langsung yang meningkatkan kemungkinan korupsi.

Peningkatan kapasitas sumber daya manusia sangat penting dalam reforma birokrasi. Pegawai negeri sipil perlu mendapatkan pelatihan teknis, memperbaiki etika profesi, serta memegang komitmen pada nilai-nilai pelayanan publik. Syawaudhin (2024) dan Kasma Asri dkk. (2023) menekankan pentingnya penempatan pegawai berdasarkan keahlian, serta penguatan disiplin dan tanggung jawab individu dalam menjalankan tugas. Dalam konteks ini, sistem meritokrasi dan evaluasi kinerja yang objektif harus diterapkan dengan konsisten untuk mengatasi budaya birokrasi yang sering terpengaruh oleh nepotisme dan senioritas.

Yang juga tidak kalah penting, penanganan patologi birokrasi harus meliputi transformasi nilai dan budaya dalam organisasi itu sendiri. Prinsip good governance seperti partisipasi, transparansi, akuntabilitas, efektivitas, dan supremasi hukum harus menjadi pedoman dalam pengelolaan pemerintahan. Dedeng Yoesoef Maolani dan Amalia Purnama Sari (2023) mendorong penerapan prinsip-prinsip ini di setiap proses layanan publik, baik dalam perencanaan, pelaksanaan, maupun evaluasi. Penegakan hukum yang adil dan konsisten terhadap pelanggaran birokrasi menjadi kunci utama untuk membangun kepercayaan publik serta menumbuhkan budaya pelayanan yang profesional.

Selain itu, penglibatan masyarakat dalam pengawasan layanan publik menjadi mekanisme penting untuk mencegah patologi dalam birokrasi. Melalui saluran aduan warga, forum masyarakat, atau lembaga pengawas independen, masyarakat bisa aktif terlibat dalam mengawasi dan menilai kinerja birokrasi. Dengan cara ini, akan terbentuk mekanisme check and balance antara pemerintah dan masyarakat yang mendorong terciptanya birokrasi yang transparan dan bertanggung jawab.

KESIMPULAN

Hasil analisis literatur menunjukkan bahwa patologi birokrasi dalam layanan publik di Indonesia masih menjadi isu yang serius dan mendalam. Bentuk-bentuk patologi yang paling terlihat adalah korupsi, prosedur layanan yang rumit, kurangnya empati dan profesionalisme dari petugas, serta rendahnya transparansi dan akuntabilitas. Masalah ini berdampak tidak hanya pada menurunnya kualitas layanan publik, tetapi juga pada legitimasi pemerintah serta kepercayaan masyarakat.

Dampak dari patologi birokrasi sangat luas, termasuk penurunan kepuasan masyarakat, meningkatnya beban administratif dan psikologis, serta melemahnya partisipasi masyarakat dalam pemerintahan. Dalam jangka panjang, hal ini berpotensi menghambat reformasi birokrasi dan menciptakan jarak antara pemerintah dan warganya.

Untuk mengatasi tantangan ini, dibutuhkan pendekatan yang strategis, komprehensif, dan berkelanjutan. Langkah-langkah utama yang dapat diambil meliputi pembaruan struktural dan prosedural dalam birokrasi, peningkatan kapasitas dan integritas sumber daya manusia, serta pengembangan budaya birokrasi yang lebih terbuka, profesional, dan fokus terhadap kepentingan masyarakat. Implementasi prinsip-prinsip good governance seperti partisipasi, transparansi, akuntabilitas, dan supremasi hukum adalah sangat penting untuk secara efektif mencegah dan mengatasi patologi birokrasi.

REFERENSI

- Alya Audhia Zahra, Anisa Rahmawati, & Bintang Rafli Ananta. (2024). ANALISIS PATOLOGI BIROKRASI DALAM PELAYANAN INFORMASI PUBLIK (STUDI KASUS BPJS KESEHATAN KOTA SEMARANG). YUSTISI, 11(1), 94-101. <https://doi.org/10.32832/yustisi.v11i1.16194>
- Asri, K., Lukman, L., & Adnan, A. A. (2023). Pengaruh Patologi Birokrasi terhadap Kualitas Pelayanan Publik di Desa Bina Baru, Kecamatan Kulo, Kabupaten Sidenreng Rappang. JIA: Jurnal Ilmiah Administrasi, 11(3), 81-90.
- Bahrum, B., & Priyanti, E. (2022). Pencegahan Patologi Birokrasi Melalui Reformasi Adminitrasi Pelayanan Publik. Jurnal Ilmiah Wahana Pendidikan, 8(19), 437-442. <https://doi.org/10.5281/zenodo.7222770>

- Borut, M. . (2021). Patologi Birokrasi Dalam Pelayanan Publik Di Rumah Sakit Umum Daerah dr. M. Haulussy Kota Ambon. HIPOTESA – Jurnal Ilmu-Ilmu Sosial, 15(2), 14–30. Diambil dari <https://ejurnal.stiaalazka.ac.id/index.php/ojs-hipotesa/article/view/44>
- Hardiyansyah, H. (2018). Kualitas pelayanan publik: Konsep, dimensi, indikator dan implementasinya. Gava Media.
- Hasim, D. (2023). Patologi Birokrasi dalam Pelayanan Publik. Journal Governance and Politics (JGP), 3(1), 10-13.
- Ida, Y. W., Raga, Y., Wadu, J., & Ratoebandjoe, P. (2020). Identifikasi Patologi Birokrasi Dalam Pelayanan Publik Di Kantor Pertanahan Kabupaten Belu. Jurnal Administrasi Publik, 16(1), 15-31.
- Kuantitatif, P. P. (2016). Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D. Alfabeta, Bandung.
- Ma'ruf, M. M. (2010). Patologi Birokrasi. Jurnal Visioner, 4(3).
- Maolani, D. Y., Sari, A. P., Amalia, A., & Sholeha, C. O. (2021). Patologi Birokrasi Dan Upaya Pencegahannya Untuk Menciptakan Birokrasi Yang Efisien. Jurnal Dialektika: Jurnal Ilmu Sosial, 19(1), 47-56.
- Riani, N. K. (2021). Strategi peningkatan pelayanan publik. Jurnal Inovasi Penelitian, 1(11), 2443-2452.
- Rinawati, R., Syaeba, M., & Saleh, A. (2020, November). Patologi Birokrasi dalam Pelayanan Administrasi di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Mamasa. In Journal Peqguruang: Conference Series (Vol. 2, No. 2, pp. 108-112).
- Sawir, M. (2020). Birokrasi Pelayanan Publik Konsep, Teori dan Aplikasi.
- Syawaluddin, S., & Abidin, Z. (2024). Patologi Birokrasi dalam Pelayanan Administrasi Kependudukan di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Baubau. Strukturasi: Jurnal Ilmiah Magister Administrasi Publik, 6(2), 195-208.