



ANALISIS PATOLOGI BIROKRASI DALAM PELAYANAN INFORMASI PUBLIK (STUDI KASUS BPJS KESEHATAN KOTA SEMARANG)

Alya Audhia Zahra, Anisa Rahmawati, Bintang Rafli Ananta

Universitas Negeri Semarang, Indonesia

Email: zahraalyaaudhia@gmail.com

Email: anisarahmawati2506@gmail.com

Email: bintangrafliananta@gmail.com

Abstrak

Salah satu yang menjadi permasalahan dalam pelayanan publik adalah adanya patologi birokrasi yang hingga saat ini masih marak terjadi dalam suatu instansi pemerintah. Patologi birokrasi menyebabkan kurangnya kepuasan masyarakat atas kinerja birokrasi publik dalam menyediakan layanan publik. Kurangnya tingkat kepuasan masyarakat tersebut dapat berakibat pada timbulnya kekecewaan atau bahkan pengurangan tingkat kepercayaan masyarakat kepada pemerintah. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis terkait adanya patologi birokrasi dalam pelayanan informasi publik pada BPJS Kesehatan Kota Semarang. Pendekatan yang penulis gunakan dalam menulis artikel ini ialah menggunakan pendekatan penelitian kualitatif dengan metode penelitian observasi naturalistik dengan menggunakan studi kasus. Data primer diperoleh melalui observasi partisipan dan data sekunder diperoleh melalui studi kepustakaan yang penulis peroleh dari buku dan artikel jurnal yang relevan dengan topik pembahasan artikel ini.

Kata kunci: patologi birokrasi; pelayanan publik; informasi publik.

Abstract

One of the problems in public services is the existence of bureaucratic pathology which is still widespread in government agencies. Bureaucratic pathology causes a lack of public satisfaction with the performance of the public bureaucracy in providing public services. This lack of level of public satisfaction can result in disappointment or even a reduction in the level of public trust in the government. This research aims to analyze the existence of bureaucratic pathology in public information services at BPJS Health Semarang City. The approach the author used in writing this article was to use a qualitative research approach with a naturalistic observational research method using case studies. Primary data was obtained through participant observation and secondary data was obtained through literature study which the author obtained from books and journal articles that were relevant to the topic of discussion in this article.

Keywords: *bureaucratic pathology, public services, public information*

PENDAHULUAN

Sistem pelayanan publik menjadi sering dibicarakan oleh masyarakat semenjak diberlakukannya otonomi daerah, hal itu disebabkan karena pelayanan publik adalah salah satu hal yang dapat menjadi ukuran keberhasilan pelaksanaan otonomi daerah. Otonomi daerah dapat dikatakan berhasil jika dalam pelaksanaan



pelayanan publik dilakukan dengan baik, namun sayangnya tak jarang isu yang muncul di tengah-tengah masyarakat mengenai kualitas pelayanan publik bukanlah merupakan sesuatu yang baik, hal ini dikarenakan tidak sedikit oknum birokrasi yang melakukan penyimpangan dalam pelayanan publik. Dasar hukum tentang Pelayanan Publik diatur dalam UU No. 25 Tahun 2009 yang kemudian telah didukung oleh Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi (PERMENPAN RB) No. 15 Tahun 2014 tentang Standar Pelayanan Publik. Berlandaskan pada Undang-Undang tersebut, telah ditetapkan juga peraturan PERMENPAN RB No. 5 tahun 2018 tentang Pedoman Evaluasi Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik guna menciptakan pelayanan publik secara baik, Oleh karena itu seharusnya penetapan peraturan tersebut dapat menjadi pondasi utama bagi setiap pejabat daerah untuk membuat suatu jembatan yang dapat menghubungkan antara masyarakat dengan pemerintah dalam memberikan pelayanan publik. Adanya pondasi berupa peraturan mengenai pelayanan publik tersebut sejatinya harus dipatuhi oleh para aparatur negara atau birokrasi agar tingkat kepercayaan masyarakat atas pelayanan publik yang mereka peroleh dapat meningkat. Hal tersebut tidak lain merupakan bentuk usaha pemerintah untuk melindungi hak dan kewajiban warga negaranya dan juga sebagai bentuk dalam mewujudkan penyelenggaraan pelayanan publik yang telah menjadi tanggung jawab negara.

Penyimpangan pelayanan publik dapat terjadi akibat dari adanya prosedur penyelenggaraan publik yang dirasa cukup berbelit-belit bagi masyarakat yang kemudian menimbulkan ketidakpastian mengenai jangka waktu penyelesaian dalam memberikan pelayanan publik dan pada akhirnya menimbulkan kekecewaan dari masyarakat. Pejabat birokrasi yang berperan dalam memberikan pelayanan publik sudah seharusnya berkewajiban untuk memberikan pelayanan publik kepada masyarakat secara efektif dan efisien. Namun, dalam pelaksanaannya masih saja dijumpai sejumlah kendala seperti pejabat birokrasi yang berbelit-belit dalam memberikan pelayanan publik atau dikenal dengan istilah *redtape*. Konsep *redtape* di dalam pelayanan publik yang terus-menerus berkembang ini dapat menjadi hambatan bagi efisiensi dan inovasi hal ini disebabkan oleh para perilaku oknum birokrat dalam memberikan pelayanan yang seharusnya pekerjaan itu dapat diselesaikan dengan cara cepat dan sederhana namun malah dibuat rumit sehingga pekerjaan tersebut tak kunjung selesai. *Redtape* merupakan salah satu bentuk patologi birokrasi. Patologi birokrasi ini merupakan perilaku para aparatur birokrasi yang menyebabkan terjadinya hambatan-hambatan dalam menjalankan peranannya. Patologi birokrasi ini pada dasarnya dapat diatasi dengan pemenuhan kewajiban bagi setiap aparatur negara yang diimplementasikan melalui pemberian pelayanan yang baik kepada masyarakat.

Sama halnya dengan etika keprofesian lainnya, birokrasi dalam pelayanan publik pun memiliki etika yang harus diperhatikan. Etika tersebut berupa penekanan tanggung jawab pelayanan yang harus dipenuhi berkaitan dengan bagaimana melayani masyarakat dan publik dengan baik. Patologi birokrasi terjadi disebabkan oleh adanya beberapa faktor baik secara internal maupun eksternal. Moral yang pada dasarnya telah melekat pada diri masing-masing para aparatur negara dapat



menjadi salah satu faktor internal yang sangat mempengaruhi kinerja aparatur negara dalam memberikan pelayanan publik. Lalu untuk faktor eksternal terdapat pada sesuatu hal di luar diri individu itu sendiri, seperti adanya unsur budaya organisasi, kepemimpinan, pelaksanaan hukum, dan berbagai prosedur yang harus dijalani.

Kurangnya pemberian layanan publik yang baik pada masyarakat dapat menandakan bahwa telah terjadi patologi birokrasi pada suatu instansi, misalnya yaitu adanya pemberian prosedur yang dinilai rumit dan lambat, kurangnya transparansi, dan ketidakmampuan dalam memberikan pelayanan yang berkualitas dan tepat waktu. Berbagai permasalahan tersebut tentunya dapat mempengaruhi tingkat kepercayaan masyarakat terhadap pemerintah dan tidak terpenuhinya tingkat kepuasan masyarakat terhadap layanan publik yang diberikan. Oleh sebab itu, penting untuk mengetahui mengenai patologi birokrasi dalam pelayanan publik dan bagaimana cara untuk mengatasi patologi birokrasi tersebut agar pelayanan yang diberikan oleh pemerintah dapat dirasa lebih efektif dan efisien oleh masyarakat. Dan disini penulis akan mengulas sekaligus memberi contoh mengenai salah satu instansi pelayanan publik yang dirasa menurut beberapa partisipan dan pengalaman pribadi penulis dalam merespon dan melayani masyarakat dirasa masih sangat kurang memuaskan, yakni pada Kantor BPJS Kota Semarang.

Agar permasalahan ini tidak terus-menerus berlanjut, selain adanya perbaikan diperlukan pula peninjauan dan pemberian sanksi bagi pegawai pelayanan publik yang telah dengan sengaja melakukan penyelewengan. Dikarenakan menurut penulis penyelewengan yang terjadi disebabkan oleh rendahnya tingkat kedisiplinan dan rendahnya kesadaran tanggung jawab yang dimiliki, oleh karena itu sanksi diberikan sesuai dengan tingkat kesalahan yang dilakukan, terdapat 3 tingkatan sanksi yakni sanksi ringan, sedang, dan berat. Pertama sanksi ringan, diberikan kepada pegawai yang menyalahgunakan wewenang berupa teguran secara tertulis. Kedua sanksi sedang, diberikan pegawai yang sudah beberapa kali mendapat sanksi ringan namun masih tetap melakukan penyelewengan, berupa penundaan kenaikan jabatan atau penundaan kenaikan gaji selama 1 (satu) tahun. Terakhir sanksi berat, diberikan kepada pegawai yang telah melakukan kesalahan besar atau pegawai yang beberapa kali mendapat sanksi sedang namun tetap mengulangi kesalahan, sanksi berupa pemecatan pegawai secara tidak hormat. Dengan diberlakukannya sanksi diharapkan pegawai pelayanan publik dapat melakukan tugasnya dengan baik dan tidak merugikan orang lain, terkhususnya disini pada pegawai yang ada di Kantor Kesehatan Kota Semarang, menurut penulis harus diadakan tinjauan dan pembenahan kembali agar dapat lebih memperhatikan responnya kepada masyarakat yang membutuhkan pelayanan. Tak hanya pemberian sanksi, patologi birokrasi juga dapat dicegah melalui adanya Reformasi Administrasi Publik melalui penataan, penertiban, peninjauan, dan perbaikan agar kedepannya birokrasi pemerintah mampu menghasilkan dan memberikan pelayanan publik yang baik kepada masyarakat.



Penelitian ini dibuat guna mengungkap bentuk patologi birokrasi dan *radtape* dalam pelayanan administrasi di Kantor BPJS Kota Semarang, dan solusi yang dibutuhkan untuk mengatasi adanya patologi birokrasi. Penulisan ini diharapkan dapat bermanfaat sebagai bahan kajian penelitian yang berhubungan dengan birokrasi yang ada dalam pelayanan publik sebagai masukan kepada instansi BPJS Kesehatan Kota Semarang dalam rangka perbaikan dan peningkatan kinerja pelayanan publik pada masyarakat.

METODE PENELITIAN

Dalam melakukan penelitian kasus ini, penulis menggunakan pendekatan penelitian kualitatif dengan metode penelitian observasi naturalistik. Observasi naturalistik merupakan observasi yang dilakukan secara alamiah dengan melakukan pengamatan perilaku secara spontan tanpa adanya manipulasi kondisi dan keadaan.. Tipe penelitian yang penulis gunakan adalah tipe penelitian studi kasus, karena penulis ingin memahami lebih dalam mengenai patologi birokrasi yang terjadi pada pelayanan publik (studi kasus responsibilitas pelayanan informasi kantor BPJS Kota Semarang). Sumber data yang digunakan dalam penelitian ini yakni sumber data primer dan sekunder. Sumber data primer diperoleh dari hasil observasi peneliti sebagai partisipan, sedangkan sumber data sekunder diperoleh melalui studi kepustakaan.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Bentuk patologi birokrasi pada pemberian pelayanan publik bercirikan diantara lain perbedaan pelayanan, rendahnya daya tanggap pelayanan, pelayanan yang berbelit-belit, dan mal administrasi. Pelayanan publik pada instansi pemerintah seharusnya dilakukan dengan adil oleh pihak penyelenggara layanan tanpa adanya tindakan diskriminatif dan membedakan status sosial, sebagai contoh yang paling sederhana adalah dengan bersikap ramah kepada semua masyarakat yang membutuhkan bantuan dalam pelayanan. Kemudian masalah rendahnya daya tanggap atau responsivitas yang dilakukan oleh pihak pelayanan kepada masyarakat, respon yang cepat merupakan suatu hal yang diharapkan oleh masyarakat di saat mereka membutuhkan pelayanan publik, semakin cepatnya tanggapan yang diberikan oleh suatu instansi menunjukkan tingginya kualitas dari instansi tersebut. Selanjutnya pelayanan yang rumit dan berbelit-belit, pemberian pelayanan kepada publik hendaknya menggunakan prosedur dan tata cara yang sederhana dan tidak terlalu panjang sehingga dapat memudahkan masyarakat dengan waktu yang lebih singkat, masalah ini merupakan salah satu yang kerap dikeluhkan masyarakat dan membuat banyak dari masyarakat memilih menggunakan cara cepat (suap) daripada harus mengikuti prosedur pelayanan yang rumit. Yang terakhir yakni maladministrasi, pelayanan yang dilakukan harus sesuai dengan norma dan etika yang ada, semakin baik dalam pemberian pelayanan pada masyarakat maka semakin terhindar dari ciri-ciri instansi yang melakukan maladministrasi, hal ini juga bisa dilakukan dengan lebih transparansi kepada masyarakat yang ingin mencari tahu mengenai informasi yang dibutuhkan seputar pelayanan publik.



Berdasarkan hasil observasi, penulis menemukan adanya indikator yang menyebabkan adanya indikasi patologi birokrasi pada BPJS Kesehatan Kota Semarang. Indikator tersebut yaitu *redtape* dan *administrative burden* atau beban administrasi dalam hal pelayanan perolehan informasi publik. *Redtape* merupakan salah satu bentuk patologi birokrasi yang menunjukkan adanya peraturan secara berlebihan atau berbelit-belit yang dapat mengakibatkan pengurangan produktifitas sehingga membuat suatu pekerjaan yang sederhana menjadi rumit. Bentuk *redtape* ini umumnya berupa kegiatan seperti pengisian suatu dokumen, memperoleh surat izin yang mana untuk memperoleh izin tersebut harus melewati beberapa orang atau tahapan agar persetujuan atas surat izin tersebut berhasil didapat. *Redtape* yang terjadi pada birokrasi pemerintah dalam hal pelayanan publik terjadi karena tidak hanya mengembangkan prosedur yang kompleks saja, akan tetapi birokrasi publik juga sangat menaati prosedur secara berlebihan, sehingga dalam birokrasi publik suatu prosedur tidak lagi dijadikan sebagai fasilitas guna membantu terselenggaranya pelayanan, akan tetapi segala prosedur tersebut sudah menjadi suatu hal yang senantiasa ditaati oleh para pejabat birokrasi tanpa mengenal kondisi tertentu. Tak hanya itu, bahkan prosedur telah menjadi tujuan dari birokrasi itu sendiri, sehingga mengesampingkan tujuan birokrasi yang sesungguhnya, yaitu memberikan pelayanan publik dengan profesional selalu dianggap sebagai sebuah penyimpangan karena adanya sanksi yang harus diberikan kepada para pelanggarnya. Oleh karena itu, birokrasi mengalami regulasi yang berlebih sebagai akibat dari adanya prosedur yang kemudian berkembang semakin banyak.

Banyak masyarakat yang merasa harus mengalah ketika dihadapkan dengan pelayanan publik yang diberikan oleh birokrasi publik, karena masyarakat beranggapan bahwasanya mereka hanyalah masyarakat biasa yang tidak memiliki daya sehingga merekalah yang harus mengalah karena sejatinya yang membutuhkan pelayanan publik tersebut ialah masyarakat. Hal tersebut didukung oleh pendapat Kumorotomo (2014) yang mengatakan bahwa masyarakat seringkali mengeluhkan administrasi pemerintahan dimana masyarakat menjadi korban arahan petugas dari tempat yang satu ke tempat yang lain untuk mengurus urusan administrasi. Selain itu, masyarakat juga seringkali menunggu selama berhari-hari bahkan berbulan-bulan untuk menyelesaikan urusan tersebut yang menyebabkan mereka harus sering mengunjungi kantor pelayanan yang dituju. Alur pelayanan yang begitu memusingkan membuat masyarakat merasa tidak nyaman apabila ingin mengurus keperluan mereka dengan pemerintah. Sama halnya dengan prosedur yang harus dipenuhi oleh para masyarakat yang ingin mendapatkan informasi publik untuk memenuhi keperluan mereka, dalam hal ini yaitu melakukan penelitian pada kantor BPJS Kesehatan Kota Semarang. Para pemohon nantinya akan dimintai untuk memenuhi sejumlah persyaratan berupa formulir permohonan informasi publik, pakta integritas penelitian, surat izin observasi, proposal penelitian, draft pertanyaan wawancara, dan fotocopy identitas seperti KTP. Banyaknya persyaratan berupa dokumen-dokumen yang perlu dilengkapi tersebut membuat para pemohon merasa terbebani, padahal mereka hanya ingin mendapatkan izin untuk melakukan penelitian atau observasi di tempat tersebut.



Hal tersebut juga telah menunjukkan adanya administrative burden atau beban administrasi yang harus ditanggung oleh masyarakat jika mereka ingin melakukan sesuatu yang membutuhkan informasi publik dari instansi tersebut. Seperti yang kita ketahui bahwasanya terdapat beberapa komponen dalam beban administrasi. Komponen tersebut yaitu *learning costs* (biaya pembelajaran), *compliance costs* (biaya kepatuhan), *psychological costs* (biaya psikologi). *Learning costs* menekankan pada waktu dan upaya yang dikeluarkan untuk mempelajari suatu program atau layanan, memastikan status kelayakan, sifat manfaat, kondisi yang harus dipenuhi, dan bagaimana cara mendapatkan akses. Melihat dari bagaimana sulitnya masyarakat untuk mendapatkan akses dalam pelayanan informasi publik di BPJS Kesehatan Kota Semarang, telah menunjukkan bahwa terdapat beban administrasi dalam hal *learning costs*. Selanjutnya, *compliance costs* menekankan pada penyediaan informasi dan dokumentasi untuk menunjukkan kedudukan, biaya finansial untuk mengakses layanan (misalnya seperti biaya perjalanan), dan menghindari atau menanggapi tuntutan diskresi yang dibuat oleh administrator. Adanya sejumlah prosedur yang harus dipatuhi oleh masyarakat, serta kurangnya respon yang diberikan oleh petugas administrasi membuat masyarakat mau tidak mau senantiasa sering mengunjungi kantor BPJS Kesehatan Kota Semarang untuk menanyakan sejauh mana pelayanan publik yang mereka dapatkan. Tentunya hal tersebut telah memakan sejumlah biaya perjalanan yang harus dikeluarkan oleh masing-masing individu. Terakhir, yaitu *psychological costs*, komponen ini menekankan pada stigma yang timbul karena melamar dan berpartisipasi dalam program yang tidak populer, hilangnya otonomi akibat pengawasan administratif yang mengganggu, frustrasi dalam menangani *learning costs* dan *compliance costs*, prosedur yang tidak adil atau tidak perlu, dan tekanan yang timbul dari ketidakpastian mengenai apakah masyarakat dapat menegosiasikan prosesnya dan juga *compliance costs*. Mengingat bahwasanya terdapat permasalahan dalam *learning costs* dan *compliance costs* yang dialami oleh masyarakat, maka sudah jelas bahwa telah terjadi *psychological costs* yang telah menjadi komponen dalam beban administrasi.

Kualitas pelayanan publik yang diberikan pun dirasa kurang memuaskan, hal tersebut diakibatkan oleh adanya beberapa faktor. Faktor pertama ialah kurangnya kesadaran akan tanggung jawab para pegawai di dalam instansi tersebut dalam menjalankan tugas yang menjadi kewajibannya. Hal tersebut dapat terlihat dari kurangnya respon yang petugas berikan ketika ia dihadapkan untuk melayani para pemohon informasi publik. Kurangnya respon yang diberikan tersebut berupa lambatnya balasan yang diberikan oleh petugas kepada pemohon, padahal pemohon tersebut sangat menantikan balasan dari petugas tersebut untuk mendapatkan suatu kepastian terkait bagaimana kelanjutan akan prosedur yang harus dijalani untuk mendapatkan informasi publik yang dibutuhkan. Kedua, sarana pelayanan yang diberikan kurang memadai. Hal tersebut dapat terlihat dari bentuk pemberian sarana yang hanya berupa nomor WhatsApp petugas untuk selanjutnya dapat menghubungi petugas via chat WhatsApp. Penulis beranggapan bahwasanya pemberian pelayanan lewat kolom chat itu tidaklah efektif. Meskipun kini teknologi



telah berkembang, namun untuk penyedia layanan publik alangkah baiknya masyarakat dapat dipertemukan dengan petugas tersebut secara langsung dibandingkan hanya lewat chat saja,

Melalui birokrasi yang ada, keberadaan pemerintah gunanya untuk melayani rakyat bukan melayani diri sendiri ataupun melayani atasan, serta diharapkan mampu menciptakan keadaan yang memberikan peluang bagi masyarakat untuk mengembangkan kemampuan dan kreatifitas demi kebaikan bersama, oleh sebab itu disaat masyarakat membutuhkan pelayanan publik seharusnya dipermudah jalannya dan dibantu agar tujuannya cepat tercapai bukannya malah dipersulit dan seakan-akan menutupi informasi yang ada, hal ini dinamakan dengan patologi birokrasi. Patologi birokrasi atau penyimpangan yang terjadi dalam birokrasi dapat dicegah salah satunya melalui Reformasi Administrasi Pelayanan Publik, tujuannya adalah agar di masa depan birokrasi pemerintah mampu menghasilkan dan memberikan kepada masyarakat pelayanan publik yang baik. Hal ini dapat diwujudkan melalui beberapa cara antara lain dengan melakukan penataan, penertiban, peninjauan, dan perbaikan. Begitu pula dengan pelayanan di Kantor BPJS Kota Semarang yang menurut penulis masih banyak kekurangan dan harus segera diperbaiki demi kebaikan dan kenyamanan bersama. Perlunya ada pembenahan dalam memberikan respon atau tanggapan yang cepat serta tidak berbelit-belit terhadap masyarakat yang membutuhkan informasi seputar sistem BPJS Kesehatan yang ada di Kota Semarang, serta menyederhanakan persyaratan yang diperlukan untuk masyarakat dapat menemukan informasi yang dibutuhkan.

KESIMPULAN

Seperti yang telah penulis jelaskan diatas, perlu diketahui bahwasanya suatu otonomi daerah dapat dikatakan berhasil jika dalam pelaksanaan pelayanan publik dilakukan dengan baik, namun dalam pelaksanaannya masih saja dijumpai sejumlah kendala seperti pejabat birokrasi yang berbelit-belit dalam memberikan pelayanan publik atau dikenal dengan istilah *redtape*. Banyak masyarakat yang kecewa akan bentuk pelayanan publik yang diberikan oleh Kantor BPJS Kota Semarang dikarenakan responnya yang lama dan prosedurnya yang berbelit-belit, padahal tujuan utama pemerintah mengadakan pelayanan untuk publik adalah sebagai perbantuan dan diharapkan dapat meringankan masalah masyarakat bukan malah mempersulitnya dalam mencari solusi pemecahan masalah tersebut. Melihat dari bagaimana sulitnya masyarakat untuk mendapatkan akses dalam pelayanan informasi publik di BPJS Kesehatan Kota Semarang, telah menunjukkan bahwa terdapat beban administrasi sesuai dengan komponen-komponen yang terdapat beban administrasi, komponen tersebut yakni *learning costs*, *compliance costs*, dan *psychological costs*.

Banyaknya persyaratan berupa dokumen-dokumen yang perlu dilengkapi tersebut membuat para pemohon merasa terbebani, padahal mereka hanya ingin mendapatkan izin untuk melakukan penelitian atau observasi di tempat tersebut. Patologi birokrasi atau penyimpangan yang terjadi dalam birokrasi dapat dicegah salah satunya melalui Reformasi Administrasi Pelayanan Publik, tujuannya adalah



agar di masa depan birokrasi pemerintah mampu menghasilkan dan memberikan kepada masyarakat pelayanan publik yang baik. Hal ini dapat diwujudkan melalui beberapa cara antara lain dengan melakukan penataan, penertiban, peninjauan, dan perbaikan. Selain adanya perbaikan diperlukan pula peninjauan dan pemberian sanksi bagi pegawai pelayanan publik yang telah dengan sengaja melakukan penyelewengan.

DAFTAR PUSTAKA

- Anggraeni, T. D. (2014). MENCIPTAKAN SISTEM PELAYANAN PUBLIK YANG BAIK: STRATEGI REFORMASI BIROKRASI DALAM PEMBERANTASAN KORUPSI. *Jurnal Rechtsvinding*, Vol. 3, No. 3, 418-430.
- Dr. Khoirul Huda, S. (2014). PERTANGGUNGJAWABAN HUKUM TINDAKAN MAL-ADMINISTRASI DALAM PELAYANAN PUBLIK. *Jurnal Heritage*, Vol. 2, No. 2, 31.
- Dwiyanto, A. (2011). *Mengembalikan Kepercayaan Publik Melalui REFORMASI BIROKRASI*. Jakarta: PT. Gramedia Pustaka Utama.
- Hasanah, H. (2016). TEKNIK-TEKNIK OBSERVASI. *Jurnal at-Taqaddum*, Vol. 8, No. 1, 26-37.
- Hasim, D. (2023). Patologi Birokrasi dalam Pelayanan Publik. *Jurnal Governance and Politics (JGP)*, Vol. 3, No. 1, 9-12.
- Herd, P., & Moynihan, D. P. (2018). *ADMINISTRATIVE BURDEN POLICYMAKING BY OTHER MEANS*. New York: Russell Sage Foundation.
- Karia, F. A., B. S., & Kasmad, R. (2021). REDTAPE PELAYANAN PUBLIK (STUDI KASUS PELAYANAN SERTIFIKAT TANAH DI KANTOR BADAN PERTANAHAN NASIONAL) DI KABUPATEN ENREKANG. *KIMAP Kajian Ilmiah Mahasiswa Administrasi Publik*, Vol. 2, No. 1, 157-169.
- Maolani, D. Y., Sari, A. P., Amalia, A., & Sholeha, C. O. (2022). PATOLOGI BIROKRASI DAN UPAYA PENCEGAHANNYA UNTUK MENCIPTAKAN BIROKRASI YANG EFISIEN. *Jurnal DIALEKTIKA: Jurnal Ilmu Sosial*, Vol. 19, No. 1, 49-54.
- Scott, I. (2015). Public Service Ethics: Individual and Institutional Responsibilities. *International Review of Public Administration*, Vol. 20, No. 2, 224-226.
- Setyawan, D. (2012). SIKAP APATISME MASYARAKAT DALAM PEMBERANTASAN KORUPSI DAN PATOLOGI BIROKRASI MENUJU PELAYANAN PUBLIK PRIMA (Studi di Kab. Malang, Kota Malang, Kota Batu). *Jurnal Reformasi*, Vol. 2, No. 2, 83-84.
- Ulum, M. C. (2018). *PUBLIC SERVICE (Tinjauan Teoretis dan Isu-Isu Strategis Pelayanan Publik)*. Malang : UB Press.
- Zia Ulhak, S., & Arif Satriadin, S. (2017). PENCEGAHAN PATOLOGI BIROKRASI MELALUI REFORMASI ADMINISTRASI PELAYANAN PUBLIK. *Jurnal Administrasi Negara*, Vol. 14, No. 3, 159-162.