

Patologi Birokrasi di Kementerian Agama Kabupaten Gorontalo

Servila U Nuwa¹, Sri Lestari Hardjo Gintulangi², Franky Djafar³

¹Program Studi Administrasi Publik, Fakultas Ilmu Sosial, Universitas Muhammadiyah Gorontalo

Corresponding Author: Servila U Nuwa, Email: iservila@gmail.com

Published: May, 2025

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui dan menganalisis Patologi Birokrasi di Kementerian Agama Kabupaten Gorontalo. Penelitian ini menggunakan jenis penelitian kualitatif dengan pendekatan deskriptif. Pengumpulan data menggunakan metode observasi, wawancara dan dokumentasi. Hasil penelitian menunjukkan bahwa dari kelima indikator yang diukur ditemukan bahwa terdapat 2 (dua) indikator yang dianggap belum optimal yakni pertama indikator pembagian kerja dan spesialisasi, hal ini terlihat dari masih adanya tumpang tindih tugas sehingga mempengaruhi optimalisasi kinerja, kurangnya koordinasi antar bagian sehingga perlu ditingkatkan, selain itu peningkatan sumber daya manusia agar masyarakat terlayani dengan baik dan tidak mengantri lama. Kedua untuk indikator hirarki otoritas hal ini terlihat dari birokrasi yang panjang, prosedur yang rumit, dan kultur organisasi yang masih kaku, pegawai kementerian agama yang kurang kreatif, hirarki yang terlalu panjang sehingga menghambat proses pengambilan keputusan. Sementara untuk 3 (tiga) indikator lainnya yakni standarisasi dan formalisasi, profesionalisasi, dan dokumentertulis dianggap sudah optimal. Hal ini terlihat dari para pegawai di Kementerian Agama Kabupaten Gorontalo dan masyarakat umum sangat memahami pentingnya standarisasi dan formalisasi dalam mencegah terjadinya penyimpangan, profesionalisme pegawai di Kemenag Kabupaten Gorontalo telah menunjukkan perkembangan yang positif dan terdapatnya beberapa mekanisme untuk mengumpulkan pengaduan masyarakat. Baik itu buku aduan, sistem pengaduan online, maupun kotak saran.

Kata Kunci: Patologi Birokrasi, Birokrasi.

ABSTRACT

This research aims to determine and analyze bureaucratic pathology in the Ministry of Religion, Gorontalo Regency. This research uses qualitative research with a descriptive approach. Data collection uses observation, interviews and documentation methods. The results of the research show that of the five indicators measured, it was found that there were 2 (two) indicators that were considered not yet optimal, namely the first indicator of division of work and specialization. This can be seen from the existence of overlapping tasks which influence the optimization of performance, lack of coordination between departments so it needs to be improved, in addition to increasing human resources so that people are served well and do not queue for long. Second, for indicators of hierarchy of authority, this can be seen from long bureaucracy, complicated procedures, and an organizational culture that is still rigid, religious ministry employees who are less creative, and a hierarchy that is too long, thus hampering the decision-making process. Meanwhile, the other 3 (three) indicators, namely standardization and formalization, professionalization and written documentation, are considered optimal. This can be seen from the employees at the Gorontalo Regency Ministry of Religion and the general public really understanding the importance of standardization and formalization in preventing irregularities, the professionalism of employees at the Gorontalo Regency Ministry of Religion has shown positive developments and there are several mechanisms for collecting public complaints. Be it a complaint book, online complaint system, or suggestion box.

Keywords: Bureaucratic Pathology, Bureaucracy

© The Author(s). 2021 Open Access This article is licensed under a Creative Commons Attribution 4.0 International License, which permits use, sharing, adaptation, distribution and reproduction in any medium or format, as long as you give appropriate credit to the original author(s) and the source, provide a link to the Creative Commons licence, and indicate if changes were made. The images or other third party material in this article are included in the article's Creative Commons licence, unless indicated otherwise in a credit line to the material. To view a copy of this licence, visit <http://creativecommons.org/licenses/by/4.0>

PENDAHULUAN

Birokrasi di Indonesia memiliki sejarah panjang yang tidak hanya terkait dengan pelaksanaan kekuasaan, tetapi juga mengandung tujuan moral yaitu menghargai hak-hak masyarakat (Teruna, 2007). Dalam perkembangan sejarah umat manusia, kehadiran institusi yang disebut negara memiliki peran penting. Pembukaan Undang- Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945 mengamanatkan bahwa tujuan adanya Negara Republik Indonesia antara lain untuk memajukan kesejahteraan umum dan mencerdaskan kehidupan bangsa. Negara menjadi instansi yang memenuhi dan mengatur seluruh kebutuhan masyarakat, baik itu kebutuhan barang dan layanan publik, politik, keamanan, sosial, dan lain-lain.

Untuk mewujudkan pelayanan maksimal kepada rakyat, negara membangun sistem administrasi yang bertujuan mencapai tujuan- tujuan tersebut, yang disebut dengan birokrasi. Birokrasi bertugas menjalankan fungsi-fungsi pemerintah, yaitu melakukan proses regulasi, distribusi, dan alokasi pemberdayaan serta pelayanan agar dapat dinikmati seluruh masyarakat. Sebagai sebuah sistem administrasi, birokrasi dituntut untuk secara optimal menjalankan perannya dalam memenuhi kebutuhan publik dan mencapai tujuan negara. Namun, pada kenyataannya, birokrasi sering kali menghadapi berbagai permasalahan. Sejak zaman dulu, birokrasi belum mampu menjalankan perannya dengan baik.

Hal ini terlihat dari persepsi masyarakat yang menganggap birokrasi sebagai penyebab proses yang berbelit-belit, diskriminatif, dan tidak transparan. Beberapa hal tersebutlah digolongkan dalam penyakit birokrasi (patologi birokrasi) yang tentunya bertentangan dengan Undang-Undang No 25 Tahun 2009 tentang pelayanan publik. Maksud dari hal itu bahwa penting untuk mengusahakan agar para birokrat menghindari perilaku sikap yang tidak sesuai dengan peran tugas selaku abdi masyarakat dan abdi negara. Dimana dalam peraturan perundang-undangan tersebut dijelaskan bahwa dalam menjalankan pelayanan publik harus berdasarkan kepentingan umum, akuntabilitas, kesamaan hak, kemudahan, dan lainnya.

Disertai dengan Tindakan adil tidak diskriminatif, santun ramah, tegas dalam penyelenggaraan dan tidak mempersulit pelayanan tersebut. Prof. Dr. Sondang P. (2008) memaparkan ada 133 bentuk patologi birokrasi yang dikategorikan dalam 5 (lima) kelompok berdasarkan penyebabnya yakni : 1) Patologi yang muncul karena persepsi dan gaya managerial para pejabat, 2) Patologi karena kurang dan rendahnya pengetahuan dan keterampilan. 3) Patologi karena Tindakan melanggar norma norma hukum dan peraturan perundangan. 4) Perilaku yang bersifat disfungsi atau negatif, 5) Patologi karena akibat situasi internal dalam berbagai instansi pemerintahan. Beliau mengungkapkan bahwa pentingnya patologi ialah agar mengetahui berbagai jenis penyakit yang mungkin diderita dan dialami oleh manusia. Dalam era sekarang ini masyarakat menuntut terhadap peningkatan pelayanan publik sesuatu yang sangat beralasan dan tidak berlebihan mengingat bahwa pelayanan publik masih rendah

serta kinerjanya masih jauh dari yang diharapkan khususnya pemerintahan daerah (Dwiyanto, 2006). Seperti yang dijelaskan kehadiran birokrasi sebagai sistem administrasi bertujuan melakukan penyelenggaraan yang baik dalam public service maupun public affairs untuk tujuan meningkatkan kesejahteraan kehidupan masyarakat. Oleh sebab itu birokrasi dalam penyelenggaraan negara untuk saat ini masih dibutuhkan, namun reformasi birokrasi menjadi tuntutan mutlak demi menciptakan birokrasi yang efektif dan efisien. Itulah yang menjadi sebuah tantangan birokrasi bagaimana mereka mampu menjalankan dan mewujudkan tujuan tersebut, karna selama ini masyarakat merasa birokrasi masih identik dengan kinerja berbelit belit, struktur terlalu besar, penuh dengan kolusi, korupsi dan nepotisme, serta tidak ada standar yang pasti, sejumlah patologi tersebut menjadi hambatan dalam menjalankan pelayanan publik yang memuaskan masyarakat, atas dasar itu birokrasi Indonesia bisa dikatakan masih jauh dari kata good governance. Patologi-patologi tersebut menghambat efektivitas dan efisiensi birokrasi serta merugikan masyarakat yang seharusnya dilayani dengan baik. Untuk mengatasi masalah ini, diperlukan langkah-langkah strategis agar birokrasi di Kementerian Agama Kabupaten Gorontalo dapat berkembang menjadi lebih sehat, efektif, dan efisien dalam melayani masyarakat serta mencapai good governance. Penelitian ini terinspirasi oleh beberapa penelitian terdahulu, yang mana kajian penelitiannya membahas tentang Patologi Birokrasi dalam Pelayanan Publik Seperti penelitian yang dilakukan oleh Djamil Hasim (2023) yang berjudul Patologi Birokrasi Dalam Pelayanan Publik.

Dimana hasil penelitiannya menjelaskan bahwa patologi birokrasi dalam pelayanan publik adalah masalah yang kompleks dan memerlukan upaya bersama dari pemerintah, masyarakat, dan para peneliti untuk mengatasi masalah tersebut. Birokrasi yang lambat, korupsi, dan ketidaktransparan dapat menghambat pertumbuhan ekonomi, meningkatkan kemiskinan, serta mempengaruhi kepercayaan masyarakat terhadap pemerintah dan merusak legitimasi institusi pemerintah. Kemudian penelitian yang dilakukan oleh Sitti Ammas dkk (2023) yang berjudul Patologi Birokrasi Dalam Penyelenggaraan Pelayanan Publik Tingkat Kecamatan di Takalar, dimana hasil penelitiannya menjelaskan bahwa pada umumnya kinerja birokrasi dalam menjalankan pelayanan publik pada tingkat kecamatan di Kabupaten Takalar dinilai belum maksimal. Bahkan terdapat kesenjangan informasi berupa masyarakat tidak mengetahui prosedur dan tata cara pelayanan, serta responsivitas aparat terhadap berbagai keluhan yang dialami oleh pengguna layanan. Sementara itu penulis akan melakukan penelitian yang berbeda dengan penelitian sebelumnya yang hanya membahas Patologi Birokrasi. Dalam hal ini penulis akan melakukan penelitian yang mengkaji tentang “Patologi Birokrasi di Kementerian Agama Kabupaten Gorontalo”

METODOLOGI

Penelitian ini termasuk dalam jenis penelitian kualitatif yakni suatu penelitian kontekstual yang menjadikan manusia sebagai instrument, dan disesuaikan dengan situasi yang wajar dalam kaitannya dengan pengumpulan data pada umumnya bersifat kualitatif. Penelitian ini dilaksanakan dengan mengambil lokasi di Kementerian Agama Kabupaten Gorontalo. data primer yang diperoleh peneliti ini melalui cara mewawancarai informan yang berasal dari Kementerian Agama Kabupaten Gorontalo sebanyak 10 orang. Data sekunder adalah data yang diperoleh tidak secara langsung dari objek penelitian, namun sudah dikumpulkan oleh pihak lain. Peneliti mengumpulkan data pendukung atau data yang diperlukan dilapangan berupa rekaman, asrip dan data pendukung lainnya.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Hasil penelitian yang diperoleh melalui observasi, wawancara mendalam dan dokumentasi, dapat dideskripsikan sebagai berikut;

1. Standarisasi dan Formalisasi

Seberapa pentingkah standarisasi dan formalisasi dalam mencegah terjadinya penyimpangan di Kementerian Agama Kabupaten Gorontalo? Hasil wawancara dengan informan (YT) selaku Plt. Kasubag TU di Kementerian Agama yang menyatakan bahwa; "Standarisasi dan formalisasi sangat penting dalam mencegah penyimpangan. Dengan adanya SOP yang jelas, setiap pegawai tahu apa yang harus dilakukan dan apa yang tidak boleh dilakukan. Ini mengurangi ruang untuk tindakan yang tidak sesuai aturan." (Wawancara, 16 Desember 2024)

2. Pembagian Kerja dan Spesialisasi Apakah menurut Anda struktur organisasi

Kementerian Agama Kabupaten Gorontalo sudah mencerminkan hierarki yang jelas dan pembagian tugas yang spesifik? Jika belum bisa dijelaskan? Hasil wawancara dengan informan (YT) selaku Plt. Kasubag TU di Kementerian Agama yang menyatakan bahwa; "Secara umum, struktur organisasi di Kemenag Kab. Gorontalo sudah cukup jelas. Ada pembagian tugas yang spesifik antara bagian Tata Usaha, Pendidikan Madrasah, Pendidikan Diniyah dan Pondok Pesantren, Pendidikan Agama Islam, dan Bimbingan Masyarakat Islam. Namun, ada beberapa titik yang mungkin perlu sedikit penyesuaian untuk optimalisasi kinerja, terutama dalam hal koordinasi antar bagian." (Wawancara, 16 Desember 2024)

3. Hirarki Otoritas

Apakah hirarki yang ada di Kementerian Agama Kabupaten Gorontalo menghambat kreativitas dan inovasi para bawahan? Hasil wawancara dengan informan (YT) selaku Plt. Kasubag TU di Kementerian Agama yang menyatakan bahwa; "Secara teori, hirarki organisasi memang diperlukan untuk menjaga ketertiban dan efektivitas kerja. Namun, jika hirarki terlalu kaku, bisa menghambat kreativitas dan inovasi. Kami berupaya menciptakan suasana kerja

yang kondusif untuk bertukar pikiran. Namun, terkadang birokrasi yang panjang dan prosedur yang rumit membuat proses pengambilan keputusan menjadi lambat dan menghambat inovasi." (Wawancara, 16 Desember 2024)

4. Profesionalisasi

Bagaimana profesionalisasi para pegawai atau petugas di Kementerian Agama Kabupaten Gorontalo dalam melaksanakan tugas dan fungsinya? Hasil wawancara dengan informan (YT) selaku Plt. Kasubag TU di Kementerian Agama yang menyatakan bahwa; "Profesionalisme pegawai di sini sudah cukup baik. Kami memiliki program pelatihan rutin untuk meningkatkan kapasitas pegawai, baik itu pelatihan teknis maupun non-teknis. Namun, masih ada beberapa pegawai yang perlu ditingkatkan lagi kemampuannya dalam mengoperasikan sistem informasi." (Wawancara, 16 Desember 2024)

5. Dokumen Tertulis

Apakah ada dokumen yang menunjukkan adanya keluhan atau pengaduan dari masyarakat terkait pelayanan public? Hasil wawancara dengan informan (YT) selaku Plt. Kasubag TU di Kementerian Agama yang menyatakan bahwa; "Secara resmi, kami memiliki buku aduan dan juga sistem pengaduan online. Semua pengaduan yang masuk akan didokumentasikan dan ditindaklanjuti. Namun, tidak semua pengaduan disampaikan secara tertulis. Kadang ada masyarakat yang menyampaikan keluhan secara lisan." (Wawancara, 16 Desember 2024)

Adapun Patologi Birokrasi di Kementerian Agama Kabupaten Gorontalo, peneliti menggunakan 5 (lima) indikator untuk mengukur patologi birokrasi menurut teori Weber (1947) yang terdiri dari (1) standarisasi dan formalisasi, (2) pembagian kerja dan spesialisasi, (3) hirarki otoritas, (4) profesionalisasi dan (5) dokumen tertulis.

1. Standarisasi dan Formalisasi

Berdasarkan keseluruhan wawancara di atas, serta hasil analisis peneliti maka dapat disimpulkan bahwa, standarisasi dan formalisasi pada Kementerian Agama Kabupaten Gorontalo cukup optimal. Hal ini terlihat dari para pegawai Kementerian Agama Kabupaten Gorontalo dan masyarakat umum sangat memahami pentingnya standarisasi dan formalisasi dalam mencegah terjadinya penyimpangan. Standarisasi dan formalisasi dianggap sebagai alat yang efektif untuk meningkatkan transparansi dan akuntabilitas, dikarenakan standarisasi dan formalisasi merupakan investasi jangka panjang yang akan memberikan manfaat yang signifikan bagi Kementerian Agama. Dengan penerapan yang konsisten dan didukung oleh komitmen dari seluruh pihak, maka tujuan untuk mewujudkan tata kelola pemerintahan yang baik di Kementerian Agama Kabupaten Gorontalo dapat tercapai. Berdasarkan kajian teori Weber (1947) Max Weber memfokuskan perhatian pada standarisasi proses kerja dan standarisasi keterampilan pekerja sebagai metode yang

rasional untuk mengkoordinasikan dan mengontrol aktivitas kerja. Formalisasi dalam organisasi merujuk pada tingkat sejauh mana pekerjaan di dalam organisasi tersebut distandardisasikan. Sedangkan yang peneliti temui dilapangan berdasarkan wawancara menunjukkan bahwa Kementerian Agama Kabupaten Gorontalo telah berupaya menerapkan standarisasi dan formalisasi dalam melaksanakan pelayanan publik kepada masyarakat. Namun masih perlu ditingkatkan, hal ini dapat dilakukan melalui sosialisasi, pelatihan, dan pengawasan yang ketat. Karena standarisasi dan formalisasi memiliki peran yang sangat krusial dalam mencegah terjadinya penyimpangan di lingkungan Kementerian Agama. Standarisasi dan formalisasi dianggap sebagai alat yang efektif untuk meningkatkan transparansi dan akuntabilitas. Dengan adanya standar operasional prosedur (SOP) yang jelas, maka setiap tindakan dapat dipertanggungjawabkan, hal ini mengurangi peluang terjadinya penyelewengan. Selain itu standarisasi dan formalisasi merupakan elemen penting dalam upaya pencegahan penyimpangan, namun yang lebih penting adalah implementasi yang konsisten dan evaluasi berkala terhadap standar dan formalitas yang ada. Kementerian Agama Kabupaten Gorontalo juga perlu menjaga keseimbangan antara standarisasi, formalisasi, dan fleksibilitas agar tidak menghambat inovasi dan efisiensi.

2. Pembagian Kerja dan Spesialisasi

Ciri-ciri Pembagian Kerja dan Spesialisasi Menurut Weber (1947) yakni sebagai berikut :

- a. Fungsional: Pembagian kerja didasarkan pada fungsi-fungsi organisasi yang berbeda. Misalnya, dalam sebuah perusahaan, terdapat bagian produksi, bagian pemasaran, bagian keuangan, dan lain-lain.
- b. Hierarkis: Pembagian kerja juga mencerminkan hierarki kekuasaan dalam organisasi. Semakin tinggi posisi seseorang dalam hierarki, semakin luas dan kompleks tugas yang menjadi tanggung jawabnya.
- c. Formal: Pembagian kerja dan spesialisasi diatur secara formal dalam struktur organisasi. Setiap pegawai memiliki deskripsi tugas yang jelas dan terperinci.
- d. Rasional: Pembagian kerja dan spesialisasi didasarkan pada pertimbangan rasional, yaitu untuk mencapai efisiensi dan efektivitas yang maksimal.

Berikut dibawah ini merupakan manfaat Pembagian Kerja dan Spesialisasi yakni sebagai berikut :

- a. Peningkatan Efisiensi: Dengan adanya pembagian kerja, setiap individu dapat fokus pada tugas- tugas yang sesuai dengan keahliannya, sehingga mereka dapat bekerja lebih cepat dan lebih baik.
- b. Peningkatan Kualitas: Spesialisasi memungkinkan organisasi untuk memanfaatkan sumber daya manusia secara optimal. Setiap individu dapat memberikan kontribusi terbaiknya

sesuai dengan keahlian yang dimilikinya.

- c. Peningkatan Produktivitas: Kombinasi antara efisiensi dan kualitas kerja akan menghasilkan peningkatan produktivitas organisasi secara keseluruhan.

Pembagian kerja dan spesialisasi merupakan salah satu konsep penting dalam studi tentang organisasi dan manajemen. Konsep ini telah banyak diterapkan dalam berbagai jenis organisasi, baik organisasi bisnis, organisasi pemerintah, maupun organisasi sosial. Meskipun demikian, konsep ini juga memiliki beberapa kelemahan yang perlu diatasi agar dapat memberikan manfaat yang optimal bagi organisasi.

Berdasarkan keseluruhan wawancara di atas, serta hasil analisis peneliti maka dapat disimpulkan bahwa, Pembagian Kerja dan Spesialisasi pada Kementerian Agama Kabupaten Gorontalo belum optimal. Hal ini terlihat dari masih adanya tumpang tindih tugas sehingga mempengaruhi optimalisasi kinerja, kurangnya koordinasi antar bagian sehingga perlu ditingkatkan, selain itu peningkatan sumber daya manusia agar masyarakat terlayani dengan baik dan tidak mengantri lama. Dengan demikian struktur organisasi di Kementerian Agama Kabupaten Gorontalo memiliki potensi yang baik untuk terus ditingkatkan. Dengan upaya bersama, struktur organisasi yang lebih efektif dapat terwujud dan memberikan pelayanan yang lebih optimal kepada masyarakat. Berdasarkan kajian teori yang dikemukakan oleh Weber (1947) yang menjelaskan bahwa pembagian kerja adalah proses memecah tugas-tugas kompleks menjadi bagian-bagian yang lebih kecil dan sederhana. Sedangkan spesialisasi adalah pengelompokan dan penugasan individu pada tugas-tugas tertentu sesuai dengan keahlian dan keterampilan mereka.

Tujuan utama dari pembagian kerja dan spesialisasi adalah untuk meningkatkan efisiensi dan produktivitas organisasi. Dengan adanya pembagian kerja, setiap individu dapat fokus pada tugas-tugas yang sesuai dengan keahliannya, sehingga mereka dapat bekerja lebih cepat dan lebih baik. Selain itu, spesialisasi juga memungkinkan organisasi untuk memanfaatkan sumber daya manusia secara optimal. Sedangkan yang terjadi di lapangan berdasarkan hasil survey dan wawancara mendalam yang dilakukan peneliti bahwa pembagian kerja dan spesialisasi di Kementerian Agama Kabupaten Gorontalo memiliki potensi untuk meningkatkan efisiensi, kualitas, dan produktivitas kerja. Namun, perlu juga diperhatikan tantangan dan kendala yang mungkin timbul agar dapat memberikan manfaat optimal bagi organisasi. Selain itu, struktur organisasi di Kementerian Agama Kabupaten Gorontalo sudah cukup jelas dan mencerminkan pembagian tugas yang spesifik. Namun, ada beberapa poin yang perlu diperhatikan, antara lain: Koordinasi antar bagian, dimana perlu ditingkatkan koordinasi antar bagian untuk menghindari tumpang tindih tugas dan optimalisasi kinerja. Penyesuaian dengan perkembangan zaman yakni, Struktur organisasi perlu disesuaikan dengan perkembangan zaman dan munculnya tugas-tugas baru. Peningkatan sumber daya manusia, yaitu perlu penambahan sumber daya manusia untuk mengatasi peningkatan beban kerja. Sosialisasi

program yakni perlu dilakukan sosialisasi yang lebih intensif tentang program-program yang ada di Kementerian Agama Kabupaten Gorontalo.

3. Hirarki Otoritas

Max Weber (1947) seorang sosiolog klasik terkemuka, mengidentifikasi hierarki sebagai salah satu karakteristik utama birokrasi idealnya. Hierarki, dalam konteks ini, mengacu pada struktur kekuasaan vertikal yang terorganisir dalam tingkatan-tingkatan. Setiap tingkatan memiliki otoritas dan tanggung jawab yang berbeda, dengan tingkatan yang lebih tinggi memiliki kekuasaan yang lebih besar daripada tingkatan di bawahnya. Hierarki menciptakan rantai komando yang jelas, di mana setiap anggota organisasi bertanggung jawab kepada atasan yang berada di tingkatan yang lebih tinggi. Kekuasaan dan tanggung jawab didelegasikan dari tingkatan atas ke tingkatan bawah. Namun, tingkatan atas tetap memiliki kendali dan pengawasan terhadap tingkatan bawah. Setiap tingkatan dalam hierarki memiliki fungsi dan tugas yang spesifik. Hal ini memungkinkan organisasi untuk memanfaatkan keahlian dan keterampilan anggotanya secara efisien. Otoritas adalah kekuasaan yang sah dan diakui oleh anggota organisasi. Weber membedakan tiga jenis otoritas yakni :

- a. Otoritas Tradisional: Otoritas yang didasarkan pada tradisi dan kebiasaan yang telah berlangsung lama. Contohnya adalah kekuasaan raja atau kepala suku.
- b. Otoritas Karismatik: Otoritas yang didasarkan pada karisma atau kepribadian luar biasa seorang pemimpin. Contohnya adalah kekuasaan nabi atau pemimpin revolusioner.
- c. Otoritas Rasional-Legal: Otoritas yang didasarkan pada hukum dan peraturan yang berlaku. Jenis otoritas ini yang paling relevan dalam konteks birokrasi modern.

Hierarki dan otoritas adalah dua konsep yang saling berkaitan. Hierarki menciptakan struktur kekuasaan, sedangkan otoritas memberikan legitimasi pada kekuasaan tersebut. Dalam birokrasi Weberian, otoritas rasional-legal melekat pada posisi atau jabatan dalam hierarki, bukan pada individu yang menduduki jabatan tersebut. Artinya, setiap orang yang menduduki jabatan tertentu memiliki otoritas yang sesuai dengan jabatan tersebut, dilihat dari latar belakang atau kepribadiannya. Pemikiran Weber tentang hierarki dan otoritas memiliki implikasi penting bagi manajemen modern. Dimana organisasi yang efektif membutuhkan struktur hierarki yang jelas dengan garis komando dan tanggung jawab yang tegas. Pimpinan perlu mendelegasikan wewenang dan tanggung jawab secara efektif kepada bawahan agar pekerjaan dapat diselesaikan secara efisien. Selain itu, anggota organisasi diharapkan untuk mematuhi aturan dan prosedur yang telah ditetapkan. Hal ini penting untuk menjaga ketertiban dan efisiensi organisasi. Pemikiran Weber tentang hierarki dan otoritas memberikan landasan penting bagi pemahaman kita tentang birokrasi dan manajemen.

Hierarki menciptakan struktur kekuasaan yang terorganisir, sedangkan otoritas memberikan legitimasi pada kekuasaan tersebut. Namun, penting juga untuk menyadari potensi kelemahan dan

kritik terhadap pemikiran Weber agar dapat mengelola organisasi secara efektif. Berdasarkan keseluruhan wawancara di atas, serta hasil analisis peneliti maka dapat disimpulkan bahwa Hirarki Otoritas pada Kementerian Agama Kabupaten Gorontalo belum optimal. Hal ini terlihat dari birokrasi yang panjang, prosedur yang rumit, dan kultur organisasi yang masih kaku, pegawai kementerian agama yang kurang kreatif, hirarki yang terlalu panjang sehingga menghambat proses pengambilan keputusan.

Dengan demikian perlu ada keseimbangan antara hierarki dan fleksibilitas. Perlu dilakukan penyederhanaan prosedur dan birokrasi yang tidak perlu, serta memberikan keleluasaan yang lebih besar kepada para pegawai dalam mengambil keputusan dan melaksanakan tugas. Meningkatkan partisipasi pegawai dalam pengambilan keputusan dan memberikan kesempatan yang lebih luas bagi mereka untuk mengembangkan ide-ide kreatif. Melaksanakan pelatihan secara berkala untuk meningkatkan kompetensi dan keterampilan para pegawai, khususnya dalam bidang inovasi dan kreativitas. Membangun komunikasi yang terbuka dan dua arah antara pimpinan dan bawahan, serta menciptakan lingkungan kerja yang saling mendukung dan menghargai.

Melakukan evaluasi secara berkala terhadap sistem dan kebijakan yang ada, serta melakukan penyesuaian jika diperlukan untuk meningkatkan efektivitas dan efisiensi kerja. Dengan demikian kajian teori yang dikemukakan oleh Weber (1947) yang menjelaskan bahwa anggota organisasi mentaati otoritas pejabat hanyalah dalam kapasitasnya sebagai anggota organisasi dan yang dipatuhinya semata mata adalah hukum. Secara pribadi pegawai adalah person yang bebas, ia tunduk pada otoritas hanya berkenaan dengan kewajiban-kewajiban impersonal dari jabatannya. Sedangkan yang terjadi di lapangan berdasarkan hasil survey dan wawancara mendalam yang dilakukan peneliti bahwa hirarki yang ada di Kementerian Agama Kabupaten Gorontalo memang memiliki peran penting dalam menjaga ketertiban dan efektivitas organisasi.

Namun, jika hirarki tersebut terlalu kaku dan tidak fleksibel, maka akan menjadi hambatan bagi munculnya kreativitas dan inovasi. Oleh karena itu, perlu dilakukan upaya-upaya untuk menyeimbangkan antara kepentingan organisasi dengan kebutuhan untuk mendorong kreativitas dan inovasi. Hierarki dan otoritas adalah dua konsep yang saling berkaitan. Hierarki menciptakan struktur kekuasaan, sedangkan otoritas memberikan legitimasi pada kekuasaan tersebut. Dalam konteks Kementerian Agama Kabupaten Gorontalo, hierarki memastikan adanya garis komando yang jelas, sedangkan otoritas memastikan bahwa setiap pegawai memiliki wewenang yang sesuai dengan jabatannya. Hierarki dan otoritas adalah dua elemen penting dalam organisasi birokrasi seperti Kementerian Agama Kabupaten Gorontalo. Struktur hierarki yang jelas dan otoritas yang didefinisikan dengan baik dapat meningkatkan efektivitas organisasi. Namun, penting juga untuk memperhatikan tantangan dan peluang terkait dengan hierarki dan otoritas agar organisasi dapat berfungsi secara optimal

4. Profesionalisasi

Profesionalisasi adalah kualitas sikap seseorang pada suatu profesi terhadap profesinya serta derajat pengetahuan dan keahlian yang mereka miliki untuk melakukan tugas-tugasnya. Profesionalisme adalah mutu, kualitas, dan tindak-tanduk yang merupakan ciri suatu profesi atau orang yang ahli di bidangnya, atau bisa disebut dengan profesional. Profesionalisasi dalam menjalankan tugas pegawai mampu mengesampingkan urusan personal dan menyamaratakan segala lapisan masyarakat yang dilayani dan menjadi salah factor penunjang rasionalitas birokrasi dalam pelayanan publik.

Profesionalisasi dalam konteks birokrasi Weberian dicirikan oleh beberapa elemen, termasuk:

- a. Pembagian kerja dan spesialisasi: Tugas-tugas dipecah menjadi bagian-bagian yang lebih kecil dan diberikan kepada individu yang memiliki keahlian yang sesuai.
- b. Hierarki: Terdapat struktur kekuasaan yang jelas dengan garis komando yang tegas.
- c. Aturan dan prosedur formal: Kegiatan birokrasi diatur oleh aturan dan prosedur yang tertulis dan formal.
- d. Impersonalitas: Hubungan antar individu didasarkan pada posisi dan tugas, bukan pada hubungan pribadi.
- e. Karir: Promosi dan kenaikan jabatan didasarkan pada prestasi dan kualifikasi.

Dalam konteks ini, profesionalisasi dapat dilihat sebagai proses dimana individu mengembangkan keahlian dan keterampilan khusus yang diperlukan untuk menjalankan tugas-tugas dalam birokrasi. Profesionalisme juga mencakup kepatuhan terhadap aturan dan prosedur formal, serta komitmen terhadap nilai-nilai birokrasi seperti efisiensi, objektivitas, dan netralitas. Profesionalisasi, dalam hal ini, adalah bagian dari proses rasionalisasi yang lebih luas. Dengan memiliki tenaga ahli yang kompeten dan terampil, birokrasi dapat berfungsi secara lebih efisien dan efektif.

Profesionalisasi menekankan pentingnya keahlian dan keterampilan khusus dalam menjalankan tugas-tugas birokrasi. Profesionalisasi seringkali melibatkan formalisasi standar dan kualifikasi yang harus dipenuhi oleh para profesional. Profesional diharapkan untuk bertindak secara netral dan objektif, tanpa dipengaruhi oleh kepentingan pribadi atau kelompok. Profesionalisasi seringkali dikaitkan dengan jalur karir yang jelas dan peluang untuk pengembangan diri. Profesionalisasi dapat dilihat sebagai bagian dari proses rasionalisasi yang lebih luas, di mana keahlian dan keterampilan khusus menjadi semakin penting dalam menjalankan tugas-tugas birokrasi.

Berdasarkan keseluruhan hasil wawancara diatas, serta hasil analisis peneliti maka dapat disimpulkan bahwa Profesionalisasi pada Kementerian Agama Kabupaten Gorontalo sudah optimal. Hal ini terlihat dari Profesionalisme pegawai di Kemenag Kabupaten Gorontalo telah menunjukkan

perkembangan yang positif. Namun, masih terdapat beberapa area yang perlu ditingkatkan, seperti peningkatan kapasitas, kesejahteraan pegawai, dan kualitas pelayanan. Untuk mencapai tingkat profesionalisme yang lebih tinggi, diperlukan upaya yang berkelanjutan dari semua pihak, baik pemerintah, pegawai, maupun masyarakat.

Dengan demikian hal ini sesuai dengan kajian teori yang dikemukakan oleh Weber (1947) yang menjelaskan bahwa profesionalisme adalah suatu sikap, kemampuan, dan karakteristik yang mencerminkan standar kompetensi dan etika yang tinggi dalam suatu bidang pekerjaan atau jabatan. Seorang profesional diharapkan memiliki pengetahuan, keterampilan, dan sikap yang sesuai dengan tuntutan pekerjaannya, serta mampu memberikan pelayanan yang berkualitas dan bertanggung jawab. Sumber primer dari superioritas administrasi birokratik terletak dalam peran pengetahuan teknis yang, lewat perkembangan teknologi modern dan metode bisnis dalam produksi barang, menjadi sangat dibutuhkan. Administrasi birokratik, menurut Max Weber (1947:339), mempunyai makna mendasar sebagai pelaksanaan control berbasis pengetahuan. Sedangkan yang terjadi di lapangan berdasarkan hasil survey dan wawancara mendalam yang dilakukan peneliti bahwa tingkat profesionalisme pegawai di Kementerian Agama Kabupaten Gorontalo masih beragam. Ada yang sudah sangat profesional, namun ada juga yang masih perlu ditingkatkan. Kementerian Agama Kabupaten Gorontalo telah melakukan upaya peningkatan kapasitas pegawai melalui pelatihan, namun masih perlu ditingkatkan secara berkelanjutan. Kesejahteraan pegawai, terutama guru dan tenaga kependidikan, masih menjadi tantangan yang perlu diatasi. Masyarakat mengharapkan peningkatan kualitas pelayanan, terutama dalam hal kecepatan dan keakuratan informasi. Kementerian Agama Kabupaten Gorontalo telah melakukan berbagai upaya untuk meningkatkan profesionalisme pegawainya, antara lain: a) Pelatihan dan Pengembangan, dimana Kementerian Agama menyelenggarakan berbagai pelatihan dan program pengembangan kompetensi untuk meningkatkan pengetahuan dan keterampilan pegawai, b) Evaluasi kinerja secara berkala untuk mengukur tingkat profesionalisme pegawai, memberikan penghargaan kepada pegawai yang berprestasi sebagai bentuk motivasi.

Beberapa tantangan dan kendala yang dihadapi dalam upaya meningkatkan profesionalisme pegawai di Kemenag Kabupaten Gorontalo antara lain: a) Keterbatasan Sumber Daya yakni, keterbatasan anggaran dan sumber daya manusia dapat menghambat upaya peningkatan profesionalisme. b) Perubahan sosial dan teknologi yang cepat menuntut pegawai untuk terus beradaptasi dan meningkatkan kompetensi. Tingkat motivasi kerja pegawai yang berbeda-beda dapat mempengaruhi tingkat profesionalisme. Profesionalisme pegawai merupakan faktor penting dalam keberhasilan Kemenag Kabupaten Gorontalo dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. Kemenag telah melakukan berbagai upaya untuk meningkatkan profesionalisme pegawainya, namun masih terdapat tantangan dan kendala yang perlu diatasi. Dengan upaya yang terus menerus,

diharapkan tingkat profesionalisme pegawai di Kemenag Kabupaten Gorontalo dapat terus meningkat dan memberikan pelayanan yang terbaik kepada Masyarakat

5. Dokumen Tertulis

Menurut Max Weber (1947), seorang sosiolog klasik terkemuka, mengidentifikasi dokumen tertulis sebagai salah satu elemen penting dalam birokrasi idealnya. Dokumen tertulis, dalam pandangan Weber, bukan hanya sekadar catatan administratif, tetapi juga memiliki peran sentral dalam menciptakan birokrasi yang rasional, efisien, dan akuntabel. Dokumen tertulis berfungsi untuk memformalkan dan menstandarisasi prosedur dan aturan dalam birokrasi. Dengan adanya dokumen tertulis, setiap tindakan dan keputusan birokrasi memiliki dasar hukum yang jelas dan dapat dipertanggungjawabkan. Keputusan dan tindakan birokrasi didasarkan pada informasi yang terdokumentasi, bukan pada preferensi pribadi atau hubungan personal. Dokumen tertulis memungkinkan adanya akuntabilitas dan transparansi dalam birokrasi. Setiap tindakan dan keputusan dapat ditelusuri kembali melalui dokumen tertulis, sehingga memudahkan pengawasan dan evaluasi kinerja birokrasi. Weber tidak secara rinci mengklasifikasikan jenis-jenis dokumen tertulis. Namun, berdasarkan pemikirannya, kita dapat mengidentifikasi beberapa jenis dokumen yang umum ditemukan dalam birokrasi, antara lain:

- a. Peraturan dan kebijakan: Dokumen yang berisi aturan-aturan yang mengatur perilaku birokrasi dan hubungan antara birokrasi dengan masyarakat.
- b. Prosedur dan instruksi kerja: Dokumen yang berisi langkah- langkah yang harus diikuti dalam melaksanakan tugas-tugas birokrasi.
- c. Laporan dan catatan: Dokumen yang berisi informasi tentang kinerja birokrasi, baik dalam bentuk laporan keuangan, laporan kegiatan, maupun catatan-catatan lainnya.
- d. Surat-menyurat: Dokumen yang digunakan untuk berkomunikasi antara birokrasi dengan pihak internal maupun eksternal.

Pemikiran Weber memberikan beberapa implikasi penting bagi pengelolaan dokumen tertulis dalam organisasi :

- a. Pentingnya Sistem Pengarsipan: Organisasi perlu memiliki sistem pengarsipan yang baik untuk memastikan bahwa dokumen tertulis tersimpan dengan rapi, mudah ditemukan kembali, dan aman dari kerusakan atau kehilangan.
- b. Penggunaan Teknologi Informasi: Teknologi informasi dapat dimanfaatkan untuk meningkatkan efisiensi pengelolaan dokumen tertulis, seperti penyimpanan digital, pencarian cepat, dan aksesibilitas yang mudah.
- c. Pelatihan dan Pengembangan SDM: Pegawai birokrasi perlu dilatih dan dikembangkan kemampuannya dalam mengelola dokumen tertulis, termasuk dalam hal pembuatan,

penyimpanan, penggunaan, dan pemusnahan dokumen.

Berdasarkan hasil wawancara di atas dan analisis peneliti, maka dapat disimpulkan bahwa indikator Dokumen Tertulis pada Kementerian Agama Kabupaten Gorontalo sudah optimal. Hal ini terlihat dari terdapatnya beberapa mekanisme untuk mengumpulkan pengaduan masyarakat. Baik itu buku aduan, sistem pengaduan online, maupun kotak saran. Tidak semua pengaduan didokumentasikan dengan baik. Banyak pengaduan yang disampaikan secara lisan atau melalui media informal. Tingkat pemanfaatan sistem pengaduan yang ada masih belum optimal. Masyarakat lebih memilih untuk menyampaikan keluhan secara langsung.

Dengan demikian hal ini sesuai dengan kajian teori yang dikemukakan oleh Weber (1947) yang menjelaskan bahwa di dalam organisasi birokratik, seluruh tindakan, keputusan, dan peraturan administratif dirumuskan dan dicatat dalam tulisan. Hal ini dilakukan baik untuk diskusi-diskusi dan proposal pendahuluan, keputusan-keputusan final, dan terhadap segala macam perintah dan peraturan. Sedangkan yang terjadi di lapangan berdasarkan hasil survey dan wawancara mendalam yang dilakukan peneliti bahwa keberadaan dokumen tertulis dalam hal ini dokumen keluhan atau pengaduan masyarakat mengenai pelayanan publik di Kementerian Agama Kabupaten Gorontalo, mayoritas responden, terutama dari kalangan internal Kemenag, mengonfirmasi bahwa terdapat dokumen yang mencatat keluhan atau pengaduan masyarakat terkait pelayanan publik. Dokumen ini umumnya berupa surat, formulir pengaduan, atau catatan elektronik. Jenis keluhan yang paling sering muncul antara lain terkait dengan pelayanan administrasi, informasi yang tidak jelas, petugas yang kurang ramah, tidak responsif, atau tidak profesional dalam melayani masyarakat. Responden dari internal Kementerian Agama menjelaskan bahwa keluhan atau pengaduan yang masuk akan ditindaklanjuti oleh unit terkait.

Namun, efektivitas penanganan keluhan ini bervariasi. Beberapa responden merasa bahwa keluhan mereka ditanggapi dengan baik dan ada perbaikan, sementara yang lain merasa keluhan mereka tidak mendapat perhatian yang memadai. Beberapa responden dari kalangan masyarakat merasa kesulitan untuk mengakses informasi terkait dengan mekanisme pengaduan atau menyampaikan keluhan mereka secara langsung. Mereka berharap ada saluran komunikasi yang lebih mudah diakses dan responsif. Dengan demikian, ketersediaan dokumen keluhan atau pengaduan masyarakat merupakan indikator penting dari akuntabilitas dan kualitas pelayanan publik. Kementerian Agama Kabupaten Gorontalo perlu terus berupaya meningkatkan mekanisme penanganan keluhan, meningkatkan kualitas pelayanan, dan memastikan transparansi informasi agar dapat memberikan pelayanan yang terbaik bagi masyarakat.

Berdasarkan uraian penjelasan diatas dan hasil analisis deskriptif penelitian ini bertujuan untuk menganalisis patologi birokrasi di Kementerian Agama Kabupaten Gorontalo berdasarkan perspektif pegawai dan masyarakat. Analisis mendalam terhadap lima indikator patologi birokrasi

menurut Weber (1947), yaitu standarisasi dan formalisasi, pembagian tugas dan spesialisasi, Hirarki otoritas, profesionalisasi dan dokumen tertulis, mengungkapkan temuan sebagai berikut:

a. Standarisasi dan Formalisasi

Para pegawai di Kementerian Agama Kabupaten Gorontalo dan masyarakat umum sangat memahami pentingnya standarisasi dan formalisasi dalam mencegah terjadinya penyimpangan. Standarisasi dan formalisasi dianggap sebagai alat yang efektif untuk meningkatkan transparansi dan akuntabilitas, dikarenakan standarisasi dan formalisasi merupakan investasi jangka panjang yang akan memberikan manfaat yang signifikan bagi Kementerian Agama.

b. Pembagian kerja dan Spesialisasi

Masih adanya tumpang tindih tugas sehingga mempengaruhi optimalisasi kinerja, kurangnya koordinasi antar bagian sehingga perlu ditingkatkan, selain itu peningkatan sumber daya manusia agar masyarakat terlayani dengan baik dan tidak mengantri lama.

c. Hirarki Otoritas

Birokrasi yang panjang, prosedur yang rumit, dan kultur organisasi yang masih kaku, pegawai kementerian agama yang kurang kreatif, hirarki yang terlalu panjang sehingga menghambat proses pengambilan keputusan. Profesionalisasi: Profesionalisme pegawai di Kemenag Kabupaten Gorontalo telah menunjukkan perkembangan yang positif. Namun, masih terdapat beberapa area yang perlu ditingkatkan, seperti peningkatan kapasitas, kesejahteraan pegawai, dan kualitas pelayanan. Untuk mencapai tingkat profesionalisme yang lebih tinggi, diperlukan upaya yang berkelanjutan dari semua pihak, baik pemerintah, pegawai, maupun Masyarakat

d. Dokumen Tertulis

Terdapatnya beberapa mekanisme untuk mengumpulkan pengaduan masyarakat. Baik itu buku aduan, sistem pengaduan online, maupun kotak saran. Tidak semua pengaduan didokumentasikan dengan baik. Banyak pengaduan yang disampaikan secara lisan atau melalui media informal. Tingkat pemanfaatan sistem pengaduan yang ada masih belum optimal. Masyarakat lebih memilih untuk menyampaikan keluhan secara langsung.

e. Dokumen Tertulis

Terdapatnya beberapa mekanisme untuk mengumpulkan pengaduan masyarakat. Baik itu buku aduan, sistem pengaduan online, maupun kotak saran. Tidak semua pengaduan didokumentasikan dengan baik. Banyak pengaduan yang disampaikan secara lisan atau melalui media informal. Tingkat pemanfaatan sistem pengaduan yang ada masih belum optimal. Masyarakat lebih memilih untuk menyampaikan keluhan secara langsung

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan sebelumnya, maka selanjutnya dilakukan penarikan kesimpulan bahwa dalam mengukur Patologi Birokrasi di Kementerian Agama Kabupaten

Gorontalo digunakanlah konsep Weber (1947) terkait dengan tipe idela birokrasi dengan indicator : (1) standarisasi dan formalisasi, (2) pembagian kerja dan spesialisasi, (3) hirarki otoritas, (4) profesionalisasi dan (5) dokumen tertulis. Dari kelima indikator yang diukur ditemukan bahwa terdapat 2 (dua) indikator yang dianggap belum optimal yakni pertama indikator pembagian kerja dan spesialisasi, hal ini terlihat dari masih adanya tumpang tindih tugas sehingga mempengaruhi optimalisasi kinerja, kurangnya koordinasi antar bagian sehingga perlu ditingkatkan, selain itu peningkatan sumber daya manusia agar masyarakat terlayani dengan baik dan tidak mengantri lama. Kedua untuk indikator hirarki otoritas hal ini terlihat dari birokrasi yang panjang, prosedur yang rumit, dan kultur organisasi yang masih kaku, pegawai kementerian agama yang kurang kreatif, hirarki yang terlalu panjang sehingga menghambat proses pengambilan keputusan. Sementara untuk 3 (tiga) indikator lainnya yakni standarisasi dan formalisasi, profesionalisasi, dan dokumentertulis dianggap sudah optimal. Hal ini terlihat dari para pegawai di Kementerian Agama Kabupaten Gorontalo dan masyarakat umum sangat memahami pentingnya standarisasi dan formalisasi dalam mencegah terjadinya penyimpangan, profesionalisme pegawai di Kemenag Kabupaten Gorontalo telah menunjukkan perkembangan yang positif dan terdapatnya beberapa mekanisme untuk mengumpulkan pengaduan masyarakat. Baik itu buku aduan, sistem pengaduan online, maupun kotak saran. Adapun saran yang penulis sajikan terkait Patologi Birokrasi di Kementerian Agama Kabupaten Gorontalo, adalah sebagai berikut :

1. Perlunya Kementerian Agama Kabupaten Gorontalo untuk melakukan evaluasi dan restrukturisasi organisasi untuk memperjelas tugas, tanggungjawab, dan wewenang masing-masing pegawai, serta meningkatkan koordinasi antar bagian melalui pertemuan rutin, forum diskusi atau penggunaan teknologi informasi.
2. Perlunya Kementerian Agama Kabupaten Gorontalo untuk menyusun job description yang rinci dan jelas untuk setiap jabatan, sehingga setiap pegawai memahami tugas dan tanggungjawabnya.
3. Perlunya Kementerian Agama Kabupaten Gorontalo untuk melakukan evaluasi dan penyederhanaan terhadap prosedur birokrasi, dengan menghapus langkah- langkah yang tidak perlu dan mempersingkat alur pelayanan serta memanfaatkan teknologi informasi untuk mengotomatiskan proses birokrasi, seperti penggunaan sistem informasi.

DAFTAR PUSTAKA

- Dwiyanto Agus, dkk, 2006, Manajemen Pelayanan Publik :Peduli, Inklusif dan Kolaboratif, Yogyakarta : Gadjah Mada University Press
- Dwiyanto Agus, dkk, 2003, Reformasi Birokrasi Publik di Indonesia, Yogyakarta, GadjahMada University Press
- Eny Kusdarini, 2011, Dasar-Dasar Hukum Administrasi Negara danAsas asas Umum Pemerintahan Yang Baik, Yogyakarta : UNY Press
- Faridah Umi, 2015. Manajemen Sumber Daya Manusia 1, Ponorogo :UNMUH
- H.A.S Moenir, 2002, Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia, Jakarta :BumiAksara
- Ismail, H.M, 2009, Politisasi Birokrasi, Malang : Ash-Shiddiqy Press
- Litjan Poltak Sinambela, dkk, 2011, Reformasi Pelayanan Publik Teori, Kebijakan, Implementasi, Jakarta :Bumi Aksara
- Moeleong, Leksyje, 2015. Metode Penelitian Kualitatif. Bandung : PT Remaja Rosdakarya, h. 31-171
- Siagian, Sondang P, 1994, Patologi Birokrasi danTerapinya , Jakarta : Ghalia Indonesia
- Sondang P, 2008, Patologi Birokrasi :Analisis, Identifikasi, danTerapinya, Jakarta : Ghalia Indonesia
- Suhendra K, 2006, Peranan Birokrasi Dalam Pemberdayaan Masyarakat, Bandung :Alfabeta
- Sugiyono. 2014 Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D. Bandung: Alfabeta.
- Suprpto, 2017, Metode Ramalan Kuantitatif, Jakarta : PT Asdi Mahasatya, h. 92
- Teruna, Made, 2007, Patologi Birokrasi Dalam Penyelenggaraan Pemerintahan di Daerah, Malang : Fakultas Ilmu Administrasi Brawijaya
- Djamil Hasan, 2023, Patologi Birokrasi Dalam Pelayanan Publik, Program Studi Administrasi Publik, IISIP Yapis Biak, Indonesia
- Rusli A.M, 2014, Patologi Birokrasi Dalam Pelayanan Pertanahan di Kota Makassar Program Pascasarjana Administrasi Publik, Universitas Hasanudin
- Sitti Ammas, Hasran, Bachtiar, A. Fitriani, 2023, Patologi Birokrasi Dalam Penyelenggaraan Pelayanan Publik Tingkat Kecamatan di Takalar, Universitas Pejuang Indonesia, Makassar Indonesia, Universitas Muhammadiyah Sinjai, Indonesia
- Undang-Undang dan Peraturan-Peraturan : Undang – Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik
- Keputusan MENPAN No.63/KEP/MENPAN/7/2003 Tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik
- Rinawati, Muhammad Syaeba, Ahmad Saleh, 2020, Patologi Birokrasi Dalam Pelayanan Administrasi Di Dinas Kependudukan Dan Catatan Sipil Kabupaten Mamasa, Fakultas Ilmu- Ilmu Sosial dan Pemerintahan, Universitas Al Asyariah Mandar