**PATOLOGI BIROKRASI YANG DIMANIFESTASIKAN DALAM PERILAKU BIROKRAT YANG BERSIFAT DISFUNGSIONAL ATAU NEGATIF**

**Hamirul**

*hrul@ymail.com*

**Abstrak**

*Permasalahan pokok pada penelitian ini adalah untuk mengidentifikasi jenis patologi yang dialami kantor pertanahan kota Cimahi, serta strategi apa yang dapat diterapkan dalam rangka meminimalisir patologi yang dimanifestasikan dalam perilaku yang bersifat disfungsional atau negatif.*

*Hasil penelitian dikantor pertanahan kota Cimahi dalam melayani publik masih menderita jenis patologi birokrasi yang dimanifestasikan dalam perilaku birokrat yang bersifat disfungsional atau negatif, diantaranya:tidak disiplin, berpura-pura sibuk, bersekongkol dan bekerjasama dengan calo, arogansi.*

*Beberapa strategi yang dapat dilakukan dalam meminimalisir patologi jenis ini yakni dengan transparansi waktu serta biaya dalam mengurus sertifikat dengan penguatan administrasi, penguatan birokrasi itu sendiri baik individu dengan cara meningkatkan kualitas sumberdaya manusianya dan secara organisasi dengan pendekatan secara struktural, pendekatan teknologi, pendekatan yang berfokus pada kinerja serta pendekatan orang secara kagamaan secara psikologis dan secara kesisteman dengan menggunakan sistem pelayanan satu atap atau one stop service.*

*keyword: Patologi Birokrasi, pelayanan prima*

**Pendahuluan**

Pelayanan publik sebagai bentuk pelayanan, baik dalam bentuk barang publik maupun jasa publik pada prinsipnya merupakan tanggung jawab administrasi publik dalam hal ini pemerintah pusat, daerah sampai level pemerintahan desa. Aktivitas pelayanan publik dilaksanakan dalam rangka pemenuhan kebutuhan masyarakat maupun pelaksanaan ketentuan perundang-undangan dan masalah pertanahan merupakan masalah utama yang harus dihadapi karena manusia tidak dapat dipisahkan dengan tanah, disamping itu masalah pertanahan adalah masalah pertambahan penduduk dimana setiap tahun jumlah penduduk semakin bertambah. Setiap manusia yang hidup ingin mempunyai tanah sendiri, sedangkan jumlah tanah yang ada tetap dan tidak akan bertambah.

Kompleknya permasalahan pertanahan baik proses penyediaannya terlebih dalam hubungannya dengan status pengunaan tanah dengan berbagai perubahannya, maka akan berakibat pula pada semakin kompleknya permasalahan dalam proses pelayanan dibidang pertanahan. Disatu sisi disebabkan oleh semakin meningkatnya pelayanan dan dilain pihak yaitu aparat pertanahan juga dituntut untuk dapat memberikan pelayanan secara cepat, benar, murah tepat waktu memuaskan dan menjamin kepastian hukum.

Namun hal tersebut sangat bertolak belakang dengan pelayanan yang terjadi di kantor pertanahan kota Cimahi. Selain itu Masalah ketidak transparanan dalam hal memberikan kejelasan waktu serta biaya dalam hal pengurusan sertifikat maupun perizinan. Dan Berdasarkan survei, pelayanan pertanahan paling banyak mendapat keluhan dari masyarakat.Masih ada beberapa masalah konflik sengketa pertanahan.

* 1. Perumusan masalah
1. Bagaimana bentuk patologi birokrasi dalam pelayanan publik ( pelayanan administrasi pertanahan) di kota Cimahi?
2. Bagaimana bentuk terapi patologi birokrasi di kantor pertanahan kota Cimahi?
3. Bagaimana strategi pelayanan administrasi pertanahan yang dapat meminimalisir patologi tersebut?
	1. Tujuan Khusus Penelitian

Penelitian ini bertujuan untuk menjelaskan tentang terjadinya patologi birokrasi dalam pelayanan publik ( pelayanan administrasi pertanahan) di kota Cimahi. Berkaitan dengan permasalahan tersebut, maka tujuan yang ingin dicapai dalam penelitian ini adalah:

1. Untuk mengidentifikasi dan menjelaskan bentuk/ jenis patologi birokrasi dalam pelayanan publik ( pelayanan administrasi pertanahan) di kota Cimahi.
2. Untuk mengatasi serta memberikan terapi terhadap patologi yang diderita oleh kantor pertanahan kota Cimahi.
3. Untuk menjelaskan dan menganalisis sistem pelayanan administrasi pertanahan yang dapat meminimalisir patologi birokrasi.

**Tinjauan Pustaka**

**Referensi [5]** Dengan judul “ Patologi birokrasi dalam pelayanan publik yang timbul karena aparat birokrasi yang melanggar norma hukum dan perundang-undangan yang berlaku ( Studi di kantor pertanahan kota Cimahi)”

Permasalahan pokok pada penelitian ini adalah untuk mengidentifikasi jenis patologi yang dialami kantor pertanahan kota Cimahi, serta strategi apa yang dapat diterapkan dalam rangka meminimalisir patologi yang timbul karena tindakan para anggota birokrasi yang melanggar norma-norma hukum dan perundang-undangan yang berlaku.

Metode penelitian digunakan *Mixed Method* Triangulasi Konkuren, yaitu penelitian mendalam dengan cara menganalisis kedua metode baik kuantitatif maupun kualitatif kemudian keduanya di bandingkan sehingga masing-masing jenis patologi terlihat jelas kemudian diberikan terapi yang sesuai jenis patologi ini serta diharapkan pelayanan prima dapat terwujud dilingkungan kantor pertanahan kota Cimahi, pada penelitian ini untuk responden pegawai kantor pertanahan berjumlah 42 orang dan 10 *ordinary informan* dan 1 orang *key informan*.

Hasil penelitian dikantor pertanahan kota Cimahi dalam melayani publik masih menderita jenis patologi yang timbul karena tindakan para anggota birokrasi yang melanggar norma-norma hukum dan perundang-undangan yang berlaku, diantaranya: penggemukan biaya, menerima sogok, penipuan serta kleptokrasi.

Beberapa strategi yang dapat dilakukan dalam meminimalisir patologi jenis ini yakni dengan transparansi waktu serta biaya dalam mengurus sertifikat dengan penguatan administrasi, penguatan birokrasi itu sendiri baik individu dengan cara meningkatkan kualitas sumberdaya manusianya dan secara organisasi dengan pendekatan secara struktural, pendekatan teknologi, pendekatan yang berfokus pada kinerja serta pendekatan orang secara kagamaan secara psikologis dan secara kesisteman dengan menggunakan sistem pelayanan satu atap atau *one stop service*

 Referensi [6] Dengan judul “ Patologi birokrasi dalam pelayanan publik studi perilaku birokrasi di pertanahan kabupaten Cianjur”Penelitian ini bermula dari kedatangan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Rudi Chrisnandi yang menyatakan bahawa pelayanan publik di kabupaten Cianjur masih jauh dari harapan, namun yang palin menjadi sorotan beliau adalah kantor Pertanahan Kabupaten Cianjur masih banyaknya keluhan masyarakat. berdasarkan masalah diatas, maka peneliti mencoba meneliti untuk mengetahui patologi birokrasi yang diperkirakan yang menjadi buruknya pelayanan yang disebabkan oleh Perilaku Birokrasi, sehingga dapat melakukan pengobatan atau terapi atas perilaku birokrasi yang menyebabkan terjadinya Patologi Birokrasi.

Pada penelitian ini menggunakan metode *Mix Method* Triangulasi konkuren dengan 28 responden pengguna jasa layanan dan dihasilkan beberapa patologi yang diderita antara lain; tidak memberikan pelayanan yang cepat, cermat sekaligus ramah, imbalan jasa yang diminta tidak sesuai dengan yang seharusnya, pelayanan standar minimum, ketidak adilan, masih ada jarak antara pegawai dan pengguna layanan, bertindak sewenang-wenang, mempersulit, tidak cermat, tidak memberikan informasi kepastian biaya serta waktu ( tidak transparansi) dalam penyelesaian dalam hal penyelesaian sertifikat yang diminta oleh pemohon. Dengan diketahuinya patologi, maka dapat dilakukan terapi serta berbagai strategi pelayanan yang dapat meminimalisir patologi birokrasi di kantor pertanahan kabupaten Cianjur**.**

**Patologi Birokrasi**

Peristilahan konsep patologi berasal dari ilmu kedokteran yang mengkaji mengenai penyakit yang melekat pada organ manusia, sehingga menyebabkan tidak berfungsinya organ tersebut. Menjadikan istilah patologi sebagai metafora, patologi birokrasi dalam uraian ini tentunya dipahami sebagai kajian dalam konteks Administrasi publik yang diarahkan untuk menelurusi secara faktual dan teoritik berbagai penyakit yang melekat pada tubuh birokrasi pemerintah, sehingga birokrasi tersebut mengalami disfungsi.

Berdasarkan hal tersebut diatas, maka siagian [8] mengidentifikasi berbagai patologi birokrasi yang dikategorikan ke dalam lima kelompok, yaitu:

1. Patologi yang timbul karena persepsi dan gaya manajerial para pejabat di lingkungan birokrasi.
2. Patologi yang disebabkan karena kurangnya atau rendahnya pengetahuan dan terampilan para petugas pelaksana berbagai kegiatan operasional.
3. Patologi yang timbul karena tindakan para aparat birokrasi yang melanggar norma-norma hukum dan peraturan perundang-undangan yang berlaku.
4. Patologi yang dimanifestasikan dalam perilaku para birokrat yang bersifat disfungsional atau negatif.
5. Patologi yang merupakan akibat situasi internal dalam berbagai instansi dalam lingkungan pemerintahan.

**Metode Penelitian**

Berkaitandenganfenomena yang akanditeliti, yaitu“ Patologi yang dimanifestasikan dalam perilaku yang bersifat disfungsional atau negatif Di Kantor Pertanahan Kota Cimahi”, maka strategi penelitianTriangulasi konkuren dianggap cocok untuk digunakan.

**KUAL**

**KUAN**

Pengumpulan data

Pengumpulan data

 KUAL

 Analisis

 Data

 KUAN

 Analisis

 Data

Hasil-hasil data yang di

komparasikan

Analisis Data

Analisis data

Hasil yang di komparasikan

Gambar 1

Strategi metode campuran

“ Referensi [3]”.

Teknik Pengumpulan Data

Pengumpulan data dilakukan dengan menggunakan angket untuk metode kuantitatif sedangkan untuk metode kualitatif menggunakan interview serta dilengkapi dengan studi dokumentasi Dengan 42 responden pegawai pertanahan dan 10 *ordinary informan* dan 1 orang *key informan*.

Hasil Penelitian

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| PERNYATAAN | KD | Fi | Xi | Fi.xi | ∑fi.xi |
| SS | S | N | TS | STS |
| Saya sebagai pegawai pada unit kerja saya tidak bertindak sewenang-wenang | 49 | 10 | 30 | 2 | 0 | 0 | 5 | 4 | 3 | 2 | 1 | 50 | 120 | 6 | 0 | 0 | 176 |
| Saya sebagai pegawai unit kerja saya menerima kritik dari pengguna jasa sebagai instrumen instropeksi | 50 | 9 | 30 | 3 | 0 | 0 | 5 | 4 | 3 | 2 | 1 | 45 | 120 | 9 | 0 | 0 | 174 |
| Saya sebagai pegawai pada unit kerja saya memberikan pelayanan yang cepat, cermat sekaligus ramah | 51 | 14 | 24 | 4 | 0 | 0 | 5 | 4 | 3 | 2 | 1 | 70 | 96 | 12 | 0 | 0 | 178 |
| Saya sebagai pegawai pada unit kerja saya tidak pernah menekan pihak lain dalam memenuhi kebutuha | 52 | 12 | 21 | 9 | 0 | 0 | 5 | 4 | 3 | 2 | 1 | 60 | 84 | 27 | 0 | 0 | 171 |
| Saya sebagai pegawai pada unit kerja saya tidak melakukan persengkokolan dengan pihak manapun dalam melakukan tugas | 53 | 12 | 26 | 2 | 2 | 0 | 5 | 4 | 3 | 2 | 1 | 60 | 104 | 12 | 6 | 4 | 174 |
| Saya sebagai pegawai pada unit kerja saya bertindak secara ekstra hati-hati dalam melaksanakan tugas yang menjadi tanggung jawab saya | 54 | 13 | 22 | 7 | 0 | 0 | 5 | 4 | 3 | 2 | 1 | 65 | 88 | 21 | 10 | 0 | 174 |
| Saya sebagai pegawai pada unit kerja saya melakukan pekerjaan sekedar memenuhi persyaratan minimum | 55 | 1 | 7 | 8 | 19 | 7 | 5 | 4 | 3 | 2 | 1 | 5 | 28 | 24 | 38 | 7 | 102 |
| Saya sebagai pegawai pada unit kerja saya memelihara sikap sopan dalam berinteraksi dengan pengguna layanan | 56 | 13 | 24 | 5 | 0 | 0 | 5 | 4 | 3 | 2 | 1 | 65 | 96 | 15 | 0 | 0 | 176 |
| Saya sebagai pegawai pada unit kerja saya tidak bertindak diskriminasi terhadap pengguna layanan | 57 | 11 | 27 | 2 | 2 | 0 | 5 | 4 | 3 | 2 | 1 | 55 | 108 | 6 | 4 | 0 | 173 |
| Saya sebagai pegawai pada unit kerja saya sesuai dengan pedoman normatif | 58 | 9 | 23 | 6 | 4 | 0 | 5 | 4 | 3 | 2 | 1 | 45 | 92 | 18 | 8 | 0 | 163 |
| Saya sebagai pegawai pada unit kerja saya tidak proporsional dalam menerapkan hukuman | 59 | 1 | 5 | 13 | 17 | 6 | 5 | 4 | 3 | 2 | 1 | 5 | 20 | 39 | 34 | 6 | 104 |
| Saya sebagai pegawai pada unit kerja saya siap mengambil resiko | 60 | 7 | 16 | 16 | 3 | 0 | 5 | 4 | 3 | 2 | 1 | 35 | 64 | 48 | 6 | 0 | 153 |
| Saya sebagai pegawai pada unit kerja saya menjaga jarak terhadap pengguna jasa layanan | 61 | 1 | 6 | 18 | 15 | 2 | 5 | 4 | 3 | 2 | 1 | 5 | 24 | 54 | 30 | 2 | 115 |
| Saya sebagai pegawai pada unit kerja saya membiarkan menunggu dan menyuruh kembali pada lain waktu | 62 | 0 | 0 | 11 | 22 | 9 | 5 | 4 | 3 | 2 | 1 | 0 | 0 | 33 | 44 | 9 | 86 |
| Saya sebagai pegawai pada unit kerja saya hadir selalu tetap waktu | 63 | 5 | 17 | 19 | 1 | 0 | 5 | 4 | 3 | 2 | 1 | 25 | 68 | 57 | 2 | 0 | 152 |
| Saya sebagai pegawai pada unit kerja saya cepat beradaptasi dengan situasi yang baru | 64 | 6 | 22 | 13 | 1 | 0 | 5 | 4 | 3 | 2 | 1 | 30 | 88 | 39 | 2 | 0 | 159 |
| Saya sebagai pegawai pada unit kerja saya berprikemanusiaan | 65 | 10 | 28 | 4 | 0 | 0 | 5 | 4 | 3 | 2 | 1 | 50 | 112 | 12 | 0 | 0 | 174 |
| Saya sebagai pegawai pada unit kerja saya sangat peka terhadap tuntutan pengguna jasa layanan | 66 | 5 | 25 | 12 | 0 | 0 | 5 | 4 | 3 | 2 | 1 | 25 | 100 | 36 | 0 | 0 | 161 |
| Saya sebagai pegawai pada unit kerja sayamenjaga hubungan baik dengan pengguna jasa layanan | 67 | 7 | 30 | 5 | 0 | 0 | 5 | 4 | 3 | 2 | 1 | 35 | 120 | 15 | 0 | 0 | 170 |
| Saya sebagai pegawai pada unit kerja saya tidak bertindak melampaui wewenang saya | 68 | 13 | 29 | 0 | 0 | 0 | 5 | 4 | 3 | 2 | 1 | 65 | 116 | 24 | 0 | 0 | 181 |
| Saya sebagai pegawai pada unit kerja saya menjaga keseimbangan antara hak dan kewajiban | 69 | 14 | 20 | 7 | 0 | 1 | 5 | 4 | 3 | 2 | 1 | 70 | 80 | 21 | 0 | 1 | 172 |
| Saya sebagai pegawai pada unit kerja saya mengabdi dan bertanggung jawab dengan pekerjaan | 70 | 12 | 27 | 3 | 0 | 0 | 5 | 4 | 3 | 2 | 1 | 60 | 108 | 9 | 0 | 0 | 177 |
| Saya sebagai pegawai pada unit kerja saya selalu bersemangat | 71 | 8 | 29 | 5 | 0 | 0 | 5 | 4 | 3 | 2 | 1 | 40 | 116 | 15 | 0 | 0 | 171 |
|  JUMLAH | 3636 |

Sumber: Diolah Peneliti (2017)

patologi yang dimanifestasikan dalam perilaku yang bersifat disfungsional atau negatif ditemukan antara lain: tidak disiplin, berpura-pura sibuk, bersekongkol bekerjasama dengan calo, Arogansi

sehingga terapi untuk jenis ini yang diderita oleh kantor pertanahan kota Cimahi ini perlu adanya peraturan yang jelas serta diterapkan adanya *Reward* dan *Funisment* agar ada efek jerah.

Dilingkungan kantor pertanahan kota Cimahi, para birokrasi sebagai abdi negara dan abdi masyarakat. Dengan predikat demikian mereka diharapkan akan dituntut menampilkan perilaku yang sesuai dengan peranannya selaku abdi tersebut. Keseluruhan perilaku para anggota birokrasi tercermin pada pelayanan yang diberikan kepada masyarakat. Karena penerapan fungsi prinsip fungsionalisasi, spesialisasi dan pembagian tugas, sudah barang tentu terdapat bagian dari masyarakat yang menjadi klien suatu instansi tetentu. Sebagai prinsip dapat dikatakan bahwa pelayanan yang diberikan birokrasi kepada para klien harus bersifat adil, cepat ramah dan tanpa diskriminasi dan tanpa pilih kasih.

Pemahaman perilaku dalam kaitannya dengan patologi birokrasi, mutlak perlu disorot dari sudut pandang etos kerja dan kultur organisasi yang berlaku dalam kantor pertanahan kota Cimahi telah dimaklumi bahwa kultur organisasi suatu birokrasi tak bisa dilepaskan dari kultur sosial dimasyarakat luas.

Kultur organisasi penting dipahami karena berperan atara lain sebagai alat pengendali perilaku para anggota birokrasi pemerintahan. Dikatakan demikian karena organisasi turut menentukan apa yang baik dan tidak baik, yang boleh dan dilarang, hal-hal yang dipandang wajar dan tidak wajar. Agar diakui dan diterima sebagai anggota birokrasi yang baik, perilaku yang dituntut dari padanya adalah sesuai dengan kultur yang dianut oleh kantor pertanahan kotaCimahi.

Berikut ini identifikasi jenis patologi untuk karakteristik jenis ini adalah sebagai berikut:

**Tidak disiplin**

Mematuhi disiplin organisasi merupakan salah satu persyaratan yang mutlak ditaati oleh semua aparatur pemerintah, kepatuhan pada disiplin organisasi menyangkut berbagai sisi seperti ketaatan pada peraturan perundang-undangan yang berlaku, kehadiran tepat waktu ditempat tugas, kepatuhan kepada atasan, bekerja berdasarkan kultur organisasi yang disepakati bersama, menjunjung tinggi etos kerja dan tidak berperilaku negatif.

Setiap bentuk tindakan dari perilaku yang menyimpang dari hal-hal yang negatif dapat digolongkan dalam pelanggaran disiplin.

Temuan dilapangan:

Pada saat peneliti hadir dikantor sampai jam 8:40 masih banyak pegawai dilingkungan kantor pertanahan kota Cimah yang belum datang ke kantor padahal pada surat 901 12.32.100/VI/2014 perihal penetapan jam bekerja PNS pada bulan ramadhan adalah sebagai berikut:

hari senin sampai dengan kamis pukul 08:00-15:00 wib

waktu istirahat pukul 12:00-12:30 wib

hari jum’at pukul 08:00-15:30 wib

waktu istirahat pukul 11:30-12:30 wib

dari jadwal penetapan diatas, bahkan masih ada pegawai yang di kantor pertanahan yang datang diatas jam 9:00 wib setelah datang itu juga kerjaannya hanya ngobrol serta terkadang pulang kantor masih jam 14:00 wib.

Dan menurut Peraturan Pemerintah RI No.53 tahun 2010 tentang disiplin Pegawai Negeri Sipi pada pasal 3 angka 11 berbunyi: masuk kerja dan mentaati ketentuan jam kerja, kemudian untuk pelanggaran disiplin ini dipertegas dengan PP No.53 tahun 2010 tentang disiplin bagian ketiga, paragraf 1 pasal 8 angka 9 menyakan bahwa: masuk kerja dan mentaati ketentuan jam kerja sebagaimana yang dimaksud dalam pasal 3 angka 11 berupa:

1. Teguran lisan bagi PNS yang tidak masuk kerja tanpa alasan yang sah selama 5 (lima) hari kerja.
2. Teguran tertulis bagi PNS yang tidak masuk kerja tanpa alasan yang selama 6 (enam) sampai dengan 10 (sepuluh) hari kerja,dan
3. Pernyataan tidak puas secara tertulis bagi PNS yang tidak masuk kerja tanpa alasan yang sah selama 11 (sebelas) sampai dengan 15 ( lima belas) hari kerja;

Dalam peraturan ini tidak tertulis tentang pelanggaran disiplin pegawai yang datang terlambat sehingga pejabat maupun pegawai datang semaunya saja karena memang dalam PP No.53 tahun 2010 tentang disiplin Pegawai Negeri ini hanya mendapat teguran lisan itupun bila tidak masuk bukan terlambat ke kantor yang berakibat pelayanan kepada masyarakat akan menjadi terhambat karena pejabat atau pegawainya yang datangnya terlambat.

Berikut pernyataan dari kepala kantor pertanahan kota Cimahi melakukan berapa tindakan kepada pegawai di lingkungannya dam hal mengatasi patologi jenis ini, berikut petikan wawancaranya,

“......... penundaan naik gaji atau naik pangkat serta di lakukan pembinaan ke Kanwil.”

( YS, Kepala Kantor BPN kota Cimahi)

Berikut beberapa terapi yang bisa diberikan di kantor pertanahan kota Cimahi antara lain:

1. Untuk meminimalisir patologi birokrasi yang ada di kantor Pertanahan kota Cimahi perlu dilakukan langkah-langkah yang konkret bukan hanya sebagai retorika semata dan masalah transparansi baik waktu serta biaya dalam pelayanan seharusnya dijelaskan pada saat masyarakat mendaftarkan sertifikat yang diinginkan dengan adanya akses teknologi informasi dapat terwujudnya transparansi serta lebih mempercepat proses pelayanan.
2. Untuk pegawai yang inkompetensi seharusnya dalam penempatan sesuai dengan pedoman *right man on the right place* sehingga tidak banyak terjadi kesalahan dalam hal pelayanan terhadap masyarakat serta pengisian atau rekruitmen jabatan, batasan serta wewenang dan tanggung jawab dalam hal jabatan, persyaratan jabatan, penghasilan jabatan, menciptakan kondisi sosial yang baik, menciptakan emosional yang cerdas, mencerdaskan intelektualitas yang baik, menciptakan karakter yang baik serta menciptakan spiritualitas yang baik.
3. Para pejabat di lingkungan kantor pertanahan kota Cimahi hendaknya melaporkan kekayaan yang dimiliki dimulai dari pertama menjabat, serta diberikan Penyadaran etika, penyadaran moralitas, peningkatan keimanan, kelayakan hidup, melalui interaksi sosial, melalui keterbukaan, melalui pendidikan dan latihan, melalui kelompok informal dan formal.
4. Strategi pelayanan administrasi yang dapat meminimalisir patologi birokrasi baik yang bersifat *mal administrasi* maupun *disfunction of Beureucracy* antara lain dengan cara:
5. Strategi penguatan peran birokrasi secara individu terkait dengan kualitas SDM dalam hal ini birokrasi dalam meminimalisir patologi birokrasi.
6. Strategi penguatan peran birokrasi secara organisasi dilakukan dengan cara melalui empat pendekatan antara lain: pendekatan struktural, pendekatan teknologi, pendekatan tugas, pendekatan orang.
7. Strategi penguatan birokrasi secara kesisteman dalam meminimalisir patologi birokrasi adalah sistem administrasi pelayanan prima pola layanan satu atap.

**Daftar Pustaka**

[1] Andrianto, Nico. 2007. Good E-Government: Transparansi dan Akuntabilitas Publik Melalui E.Governement. Malang: Bayu Media Publishing.

[2] Caiden, G.E., 1991. “What Really is Public Administration?” dalam Public

 Admnistration Review, Vol.51, No. 6.

[3] Creswell, W. John. 2009. Qualitative, Quantitive, and Mixed Methods Approaches. SAGEPublications. Thousand Oaks California 91320.

[4] DwiyantoAgus (editor), 2006. *Mewujudkan Good Governance MelaluiPelayananPublik,* Yogyakarta*:* Gajah Mada University Press.

[5] Hamirul. 2016. Patologi Birokrasi dalam pelayanan publik studi perilaku birokrasi di pertanahan kabupaten Cianjur.Prosiding SenMI Budi Luhur .2016, hal 752-757. jakarta

[6] Hamirul. 2016. Patologi birokrasi dalam pelayanan publik yang timbul karena aparat birokrasi yang melanggar Norma Hukum dan Perundang-undangan yang berlaku ( Studi di kantor pertanahan kota Cimahi). Prosiding Universitas Terbuka

[7] Istianto, Bambang.2011. Demokratisasi Birokrasi. Jakarta: MitraWacana Media.

[8]Sedarmayanti,2010.ManajemenSumberDayaManusia:ReformasiBirokrasidanManajemenPegawaiNegeriSipi Bandung: Aditama.

[9] Siagian, Sondang P. 1994. PatologiBirokrasi: Analisis, Identifikasi, danTerapinya. Jakarta: Ghalia Indonesia.

[10] Thoha, Miftah. 2002 Perspektif Perilaku Birokrasi (Dimensi-dimensi Prima Ilmu Administrasi Negara, Jilid II. Jakarta: PT Rajagrafindo persada.

[11] Turmudzi, Didi, 2012. Budaya Birokrasi. Bandung: PT Prisma Press