

## ETIKA PELAYANAN ADMINISTRASI DALAM MENINGKATKAN KUALITAS PELAYANAN DI KABUPATEN GOWA

Sulaehah<sup>1\*</sup>, Amir Muhiddin<sup>2</sup>, Nurbiah Tahir<sup>3</sup>

<sup>1,3</sup>Ilmu Administrasi Negara, Universitas Muhammadiyah Makassar, Indonesia

<sup>2</sup>Ilmu Pemerintahan, Universitas Muhammadiyah Makassar, Indonesia

### Abstract

*Employee ethics is a form of control in carrying out main duties, functions and authorities so that employees must make employee ethics a guideline in carrying out their duties so as to realize good administrative services. The purpose of the study was to determine the Ethics of Administrative Services in Improving Service Quality at the Bontomaraanu District Office, Gowa Regency. The method used in this research is a qualitative method with the number of informants 7 people selected purposively. Data collection techniques using observation, interviews, and documentation. The results of this study indicate that the Ethics of Administrative Services in Improving Service Quality at the Bontomaraanu District Office, Gowa Regency shows that in terms of Equality it has been implemented optimally without discriminating. Justice in this case employees serve the community in a friendly manner, all people are treated equally. Loyalty in this case there are still employees who come late, especially female IRT employees. The responsibility given in the service has been running well, related to employees at the Bontomaraanu District Office, Gowa Regency.*

**Keywords:** *ethics, administrative services, service quality*

### Abstrak

Etika pegawai merupakan wujud kontrol dalam melaksanakan tugas pokok, fungsi dan kewenangan sehingga pegawai harus menjadikan etika pegawai sebagai pedoman dalam menjalankan tugasnya sehingga dapat mewujudkan pelayanan administrasi yang baik. Tujuan dari penelitian adalah untuk mengetahui Etika Pelayanan Administrasi dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan di Kantor Kecamatan Bontomaraanu Kabupaten Gowa. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode kualitatif dengan jumlah informan 7 orang yang dipilih secara purposive. Tehnik pengumpulan data menggunakan observasi, wawancara, dan dokumentasi. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa Etika Pelayanan Administrasi dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan di Kantor Kecamatan Bontomaraanu Kabupaten Gowa menunjukkan bahwa dari segi Persamaan sudah dilaksanakan secara maksimal tanpa adanya membeda-bedakan. Keadilan dalam hal ini pegawai melayani masyarakat dengan ramah, semua masyarakat diberlakukan sama. Kesetiaan dalam hal ini masih ada pegawai yang datang terlambat terkhusus pegawai perempuan IRT. Tanggung jawab yang diberikan dalam pelayanan sudah berjalan dengan baik, terkait pegawai di Kantor Kecamatan Bontomaraanu Kabupaten Gowa.

**Kata kunci:** etika, pelayanan administrasi, kualitas pelayanan

---

\* sulaehah@gmail.com

## PENDAHULUAN

Setiap bangsa di dunia ini hampir dapat dipastikan memiliki ideologi dan pegangan moral yang menjadi landasan pada sikap, perilaku dan perbuatan dalam mencapai tujuan (Kusmawati et al., 2022). Melalui pegangan moral tersebut akan selalu menjadi patokan untuk menilai mana yang baik dan mana yang buruk, mana yang benar dan mana yang salah kemudian mana yang ideal dan mana tidak ideal terhadap suatu hal.

Birokrasi di Indonesia memiliki tantangan besar di mana mereka di tuntut untuk memberikan pelayanan secara efisien dan efektif (Ilhamsyah & Nuhari, 2024). Selama ini birokrasi di identikan dengan kinerja yang berbelit belit, sering datang terlambat ke kantor, penuh dengan nepotisme, korupsi dan kolusi, serta tak ada standar yang pasti (Maswati, 2023). Berbagai patologi birokrasi yang terjadi tersebut dapat menjadi hambatan luar untuk dapat mewujudkan pelayan yang dibutuhkan masyarakat, sehingga *Good Governance* tidak diterapkan dengan baik (Setyasih, 2023).

Etika dalam menjalankan kegiatan organisasi sangat penting dalam kehidupan, baik dalam kehidupan bermasyarakat maupun dalam lingkungan pemerintah (Svara, 2021).

Etika sering di gambarkan sebagai acuan dalam bertindak terhadap masyarakat. Etika juga berkaitan dengan ilmu tentang perilaku manusia dan etika juga berkaitan dengan norma atau aturan tentang perilaku atau karakteristik yang baik atau buruk (Al Halbusi et al., 2021).

Permasalahan etika terhadap birokrasi merupakan keprihatinan yang sangat besar, karena kurangnya perhatian etika dalam praktik pelaksanaan administrasi publik. Sedangkan masyarakat mengharapkan adanya pelayanan yang merujuk pada Undang-Undang Nomor 5 Tahun 2014 pasal 4 dan 5 tentang Aparatur Sipil Negara diantaranya menyebutkan bahwa aparatur sipil negara harus menjunjung tinggi standar etika yang luhur. Selanjutnya dalam undang-undang tersebut juga menyatakan bahwa para aparat negara wajib mematuhi kode perilaku dan kode etik pegawai, diantaranya yaitu: melaksanakan tugasnya dengan disiplin dan cermat, melayani dengan sikap sopan, hormat, tanpa tekanan, dan menjaga apa yang menjadi rahasia yang berkaitan dengan kebijakan negara.

Pelayanan publik merupakan segala kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan dasar sesuai dengan hak – hak dasar setiap warga negara. Dalam penyelenggaraan

pelayanan publik sebagai landasan awal bagi terwujudnya peningkatan dalam memberikan pelayanan yang maksimal kepada masyarakat dalam pola hubungan antara pemerintah dan masyarakat, sehingga pemerintah harus memberikan jaminan pelayanan yang maksimal berkaitan dengan proses kegiatan pelayanan publik agar dalam memberikan pelayanan ada rasa kenyamanan bagi masyarakat dalam proses kepengurusan administrasi.

Pasal 3 UU Pelayanan Publik Nomor 25 Tahun 2009 mengatur bahwa penyelenggaraan pelayanan publik dilaksanakan sebagai berikut: a). Adil dan tidak diskriminatif, b). hati-hati, c). Sopan dan ramah, d). Pengambilan keputusan yang pasti, andal dan berkelanjutan, e). Profesional, f). Tidak ada cahaya, g). Mematuhi perintah atasan yang adil dan wajar, h). Menghormati nilai-nilai tanggung jawab dan keterpaduan lembaga pelaksana, i). Tidak mengungkapkan dokumen atau informasi yang harus dirahasiakan sebagaimana diwajibkan oleh undang-undang, j). Bersikap terbuka dan berhati-hati dalam mengambil langkah untuk menghindari benturan kepentingan, k). Tidak menyalahgunakan fasilitas pelayanan umum, l). Dalam menanggapi permintaan informasi untuk kepentingan umum, tidak memberikan informasi

yang salah atau menyesatkan, m). Tidak menyalahgunakan informasi tentang hak milik atau kepemilikan, n). Di bawah ekuitas, o). Ikuti prosedurnya.

Berdasarkan observasi awal peneliti di Kecamatan Bontomarannu Kabupaten Gowa melihat bahwa sejauh ini etika pelayanan administrasi kepada masyarakat belum dilakukan dengan maksimal sehingga dapat menghambat dalam pemberian pelayanan kepada masyarakat serta masih adanya pegawai yang kurang menerapkan sikap tidak disiplin seperti pegawai yang datang terlambat dan pulang lebih awal sehingga dapat menghambat proses pelayanan. seperti kasus yang terjadi di Kecamatan Bontomarannu ada masyarakat yang merasa tidak di layani baik oleh camat sebagai pejabat publik, masyarakat mengatakan “jelas-jelas tanah kami, surat tanah juga sudah di perlihatkan tidak mau di bantu bikin berkas demi terbit sertifikat kami, malah bilang ada yang menguasai, giiran kami mohonkan mediasi agar di pertemukan oknum penyerobot lahan, malah surat mediasi kami di abaikan”. Fakta yang terlihat, adanya permohonan berupa layanan upaya menerbitkan SPPT PBB atas objek tanah, penerbitan surat pernyataan penguasaan fisik bidang tanah dan permohonan mediasi di Kecamatan Bontomarannu Kabupaten

Gowa tapi tidak digubris, bahkan cenderung camat menghindar. Camat Bontomarannu Kabupaten Gowa berkeenaan di duga melanggar Undang-undang Nomor 25 tahun 2009 pasal 10 ayat (1) dan pelanggaran Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 5 Tahun 2014 tentang Aparatur Sipil Negara.

Penelitian ini penting di lakukan karena akan mengetahui sejauh mana etika administrasi publik dalam meningkatkan pelayanan di kantor kecamatan Bontomarannu kabupaten Gowa dan melakukan wawancara secara langsung kepada masyarakat dan beberapa pegawai di instansi tersebut mengenai penerapan etika administrasi publik dalam pemberian pelayanan.

## METODE

Waktu penelitian yang dibutuhkan pada penelitian ini kurang lebih selama 2 (dua) bulan. Berlokasi di wilayah Kabupaten Gowa.

Jenis penelitian ini adalah penelitian kualitatif yang bertujuan menjawab sebuah permasalahan secara mendalam dalam konteks waktu dan situasi yang bersangkutan, dilakukan secara wajar dan alami sesuai dengan kondisi objektif lapangan. Proses penelitian yang dimaksud antara lain; melakukan pengamatan terhadap

narasumber, berinteraksi dengan mereka dan berupaya dalam memahami bahasa dan tafsiran mereka. Untuk itu peneliti harus terjun ke lapangan dengan waktu yang cukup lama.

Tipe penelitian ini adalah deskriptif kualitatif dimana data diperoleh dari pihak yang bersangkutan, melalui wawancara, observasi, dan dokumentasi. Data yang diperoleh dari berbagai cara pada dasarnya untuk saling melengkapi. Ada kalanya data yang diperoleh dari hasil wawancara belum lengkap, sehingga harus dicari lewat cara lain, seperti observasi maupun dokumentasi.

Sumber data dalam penelitian ini terbagi menjadi 2 (dua) yaitu data primer dan data sekunder: Data yang menjadi titik fokus penelitian ini merupakan hasil pengumpulan penelitian sendiri selama dilokasi penelitian. Data yang dihasilkan merupakan suatu analisis utama yang akan digunakan untuk penelitian yang berupa langsung dari para informan di Kantor Kecamatan Bontomarannu Kabupaten Gowa melalui pengamatan (observasi) dan wawancara (*interview*).

Teknik pengumpulan data dalam penelitian ini menggunakan: (1) Observasi; (2) Wawancara; dan (3) Dokumen/arsip. Adapun Teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini

yaitu reduksi data, penyajian data, penarikan kesimpulan/verifikasi.

## **HASIL DAN PEMBAHASAN**

Pemerintah merupakan faktor penentu dalam sebuah keberhasilan melayani seluruh masyarakat di Kecamatan Bontomarannu Kabupaten Gowa, oleh karena itu Camat beserta jajarannya merupakan penanggungjawab kepada roda pemerintahan dan roda pembangunan sehingga keberhasilan melayani pada masyarakat di kantor Kecamatan tergantung dari seberapa besar peranan pemerintah dalam melaksanakan tugas dan fungsinya di wilayah kerjanya masing-masing.

Dimensi etika dimasukkan dalam pertimbangan atau keputusan pelayanan publik, karena pelayanan publik ditujukan untuk kebaikan masyarakat, bangsa dan negara. Etika juga digunakan sebagai panduan dalam pengambilan keputusan dan sebagai kriteria untuk menilai baik buruknya keputusan. Selain itu, hubungan etika dan pelayanan publik tercermin dalam kenyataan bahwa warga negara telah mempercayakan sumber daya publik kepada birograsi (sebagai pengelolah sumber daya dan penjaga kepercayaan yang diamanatkan oleh warga negara).

Etika dalam pelayanan sangat dibutuhkan karena mencakup bagaimana sikap dan tingkahlaku birograsi dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat sehingga pelaksanaannya sangat dibutuhkan terkhusus dikantor kecamatan bontomarannu kabupaten gowa atau instansi pada umumnya.

Penelitian tentang etika administrasi publik dalam meningkatkan kualitas pelayanan dikantor kecamatan bontomarannu kabupaten gowa, dengan mengamati indikator etika pelayanan publik yaitu persamaan, keadilan, kesetiaan, tanggung jawab. Dalam penelitian ini, Indikator etika pelayanan administrasi dalam meningkatkan kualitas pelayanan menurut martins Jr dalam sulianti (2022). Untuk lebih jelasnya hasil penelitian dapat diuraikan sebagai berikut.

### **Persamaan (Equality)**

Persamaan (Equality), yaitu perlakuan dengan mengedepankan persamaan atas pelayanan yang diberikan kepada masyarakat masyarakat tanpa membeda-bedakan dan sesuai dengan aturan yang berlaku di Kantor Kecamatan Bontomarannu Kabupaten Gowa. Dalam hal ini mengandung pengertian bahwa dalam melakukan pelayanan pegawai di tuntutan

untuk mampu bersikap profesional dan harus bisa melayani semua masyarakat.

### **Persamaan Hak Dalam Memberikan Informasi**

Setiap pelayanan yang dilakukan oleh pegawai kantor sudah berjalan dengan dengan baik, dimana dari hasil-hasil wawancara yaitu setiap ada kunjungan dari masyarakat selalu di arahkan sesuai dengan SOP tersebut, contohnya seperti yang dikemukakan oleh Ibu (HN) bahwa Ketika ada informasi yang ingin disampaikan kepada masyarakat Kecamatan Bontomarannu, tiap pendamping desa/kelurahan diundang untuk diadakan rapat.

### **Persamaan Hak Memberikan Pelayanan**

Persamaan hak dalam memberikan pelayanan yang sama kepada masyarakat yang ada di Kantor Kecamatan Bontomarannu Kabupaten Gowa sesuai dengan kebutuhan.

Pelayanan yang diberikan sudah baik dan tidak memandang siapapun dan tidak membedakan. Adapun etika pegawai dalam memberikan pelayanan yakni pegawai bersikap baik dan ramah serta langsung menanggapi apa yang diperlukan oleh masyarakat. Hal ini

menunjukkan bahwa adanya kesadaran pegawai dalam menjalankan tugasnya.

Setiap pelayanan yang dilakukan di Kantor Kecamatan Bontomarannu Kabupaten Gowa tidak membedakan atau tidak memandang derajat, apa itu keluarga, ataupun orang terdekat, semua yang di lakukan sudah sesuai dengan kebutuhan masyarakat.

dalam pengawasan ruang terbuka hijau serta instansi-instansi lainnya, dan juga petugas atau pengawas taman kemudian termasuk kepala bidang jadi petugas akan bertanggung jawab langsung kepada kepala bidang pengelolaan persampahan dan pertamanan.

### **Keadilan (*Equity*)**

Keadilan yang dimaksud dalam penelitian ini adalah sikap pegawai di Kantor Kecamatan Bontomarannu Kabupaten Gowa dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat dengan tidak memandang kedudukan sosial. Untuk mengetahui lebih jelas terkait keadilan di Kantor Kecamatan Bontomarannu Kabupaten Gowa, berikut dua hal yang meliputi keadilan, yakni:

### **Perlakuan Adil**

Pelayanan publik terkait perlakuan adil yang ada di Kantor Kecamatan

Bontomarannu Kabupaten Gowa sudah berlaku adil dalam memberikan pelayanan, tidak membedakan pelayanan yang di berikan kepada masyarakat, apapun status sosialnya pelayanan tetap di berikan secara sama sebagai mana mestinya, serta tidak memungut biaya dalam pemberian pelayanan.

Aspek keadilan dengan indikator perlakuan adil dalam memberikan pelayanan kepada masarakat sudah di terapkan dengan baik oleh pegawai di Kantor Kecamatan Bontomarannu Kabupaten Gowa, keadilan yang merata dalam artian cakupan pelayanan itu harus di usahakan seluas mungkin dan di lakukan secara adil, tidak membedakan kedudukan masyarakat karna setiap masyarakat mempunyai kedudukan dan hak yang sama.

### **Perlakuan Tepat**

Perlakuan tepat memberikan pelayanan yang baik dan ramah serta melakukan tindakan sesuai yang seharusnya didapat oleh masyarakat yang ada di Kantor Kecamatan Bontomarannu Kabupaten Gowa.

Masyarakat menunjukkan bahwa pelayanan yang diberikan oleh pegawai di Kantor Kecamatan Bontomarannu Kabupaten Gowa sudah baik dan diberikan pelayanan sebagaimana

mestinya selama berkasnya lengkap dan sesuai dengan kebutuhan masyarakat. di Kantor Kecamatan Bontomarannu Kabupaten Gowa sudah baik dalam bentuk memenuhi keadilan itu sendiri, karna dilihat dari pernyataan-pernyataan diatas yang beberepa dari bagian-bagian menyatakan sudah berlaku adil kepada setiap masyarakat yang berkunjung sesuai dengan kebutuhan masing-masing.

### **Kesetiaan (*Loyalty*)**

Kesetiaan merupakan kesetiaan terhadap UU, pimpinan dan tugas jabatan sehingga tidak dapat terjadi kesalahan yang dapat merugikan instansi sehingga taat pada peraturan yang berlaku di Kantor Kecamatan Bontomarannu Kabupaten Gowa.

### **Kepatuhan Terhadap Undang-Undang**

Pegawai dalam memberikan pelayanan harus saling berkontribusi sehingga tidak ada kesalah pahaman dan melanggar peraturan yang berlaku di Kantor Kecamatan Bontomarannu Kabupaten Gowa.

Cara memberikan pelayanan pegawai di Kantor Kecamatan Bontomarannu Kabupaten Gowa sangat luar biasa karena sampai batas waktu pulang kerja pegawai sesuaikan

dengan surat aturan yang dikeluarkan oleh Bupati Gowa. pelayanan mengenai aturan-aturan yang diterapkan di kantor kecamatan Bontomarannu kabupaten Gowa sudah sesuai dengan apa yang diterapkan oleh UUD atau peraturan pemerintah setempat (Bupati), dan juga pegawai-pegawai di kantor tersebut memberikan rasa kesetiaan terhadap masyarakat dalam melayani masyarakat yang datang berkunjung.

### **Kepatuhan Terhadap Pimpinan Dan Tugas Jabatan**

Kepatuhan pegawai terhadap pimpinan yaitu pegawai dalam memberikan suatu pelayanan pada masyarakat saling bekerja sama sesuai dengan tugas masing-masing di kantor kecamatan Bontomarannu kabupaten Gowa dilakukan agar tercipta ketertiban dalam menjalankan tugas pegawai.

Kepatuhan yang di laksanakan oleh pegawai-pegawai di kantor kecamatan Bontomarannu kabupaten Gowa sudah sesuai dengan sistem yang diterapkan oleh pimpinan, semua pegawai memiliki tugas dan tanggung jawab masing-masing, sehingga apa yang sudah diatur oleh pimpinan dilaksanakan dengan baik dan benar, ada juga kesimpulan mengenai tugas jabatan yang sudah ditentukan masing-masing pegawai terlihat memang masih ada

yang terlambat menuju ke kantor terutama ibu-ibu (IRT), akan tetapi tugas dan tanggung jawabnya pasti mereka menyelesaikan hal ini sesuai dengan pernyataan yang sudah ada.

### **Tanggungjawab (*Responsibility*)**

Tanggung jawab yang dimaksud dalam penelitian ini bahwa setiap pegawai pemerintah di kantor kecamatan Bontomarannu kabupaten Gowa harus siap untuk memikul pertanggungjawaban mengenai apa saja yang dilakukannya terutama pada perilaku dalam melakukan sesuatu dengan sungguh sungguh agar pelayanan yang diberikan dapat berjalan dengan baik. Berikut ada dua hal yang meliputi tanggung jawab itu sendiri, yakni:

#### **Kecepatan dalam pelayanan**

Salah satu bentuk dari tanggung jawab pegawai dalam memberikan pelayanan ialah kecepatan dengan tidak menunda nunda pekerjaan sehingga pelayanan yang diberikan dapat berjalan dengan baik.

Pelayanan di kantor kecamatan Bontomarannu kabupaten Gowa sudah sesuai dengan tanggung jawab pegawai itu sendiri, dikarenakan pelayanan yang diberikan oleh pegawai kepada masyarakat dapat berjalan dengan cepat dan tepat sehingga masyarakat tidak

merasa bosan untuk sering-sering berkunjung ke kantor Bontomarannu.

### **Ketepatan dalam Pelayanan**

Ketepatan dalam pelayanan yang dimaksud yakni kesanggupan pegawai dalam menjalankan tugasnya sesuai dengan tupoksi masing-masing. Pengamatan yang dilakukan peneliti selama dilapangan peneliti dapat disimpulkan bahwa tidak menemukan adanya pelayanan yang dapat menghambat pelayanan kepada masyarakat.

### **KESIMPULAN**

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan di Kantor Kecamatan Bontomarannu Kabupaten Gowa mengenai Etika Pelayanan Administrasi Dalam Meningkatkan Kualiatas Pelayanan di Kantor Kecamatan Bontomarannu Kabupaten Gowa menunjukkan bahwa Aparatur Sipil Negara yang ada di lokasi penelitian sudah baik melaksanakan etika, sementara seorang Aparatur Sipil Negara sudah dengan Tupoksinya masing-masing. Dengan demikian, penulis dapat menarik kesimpulan bahwa sebagaimana yang ditunjukkan penelitian terkait indikator mengenai etika dalam pelayanan yaitu persamaan, keadilan, dan kesetiaan sudah baik. Oleh

karena itu, timbul kepuasan masyarakat dalam menerima pelayanan.

Oleh karena itu hal ini dapat dilihat dari: Equality yaitu perlakuan dengan mengedepankan persamaan atas pelayanan yang diberikan kepada masyarakat tanpa membeda-bedakan dan sesuai dengan aturan yang berlaku di Kantor Kecamatan Bontomarannu Kabupaten Gowa. Dalam hal ini mengandung pengertian bahwa dalam melakukan pelayanan pegawai di tuntut untuk mampu bersikap profesional dan harus bisa melayani semua masyarakat.

Equity adalah sikap pegawai di Kantor Kecamatan Bontomarannu Kabupaten Gowa dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat dengan tidak memandang kedudukan sosial. Untuk mengetahui lebih jelas terkait keadilan di Kantor Kecamatan Bontomarannu Kabupaten Gowa. loyalty adalah kepatuhan terhadap UU, kesetiaan terhadap pimpinan dan tugas jabatan sehingga tidak ada kesalahan yang terjadi di instansi serta taat kepada aturan yang berlaku di Kantor Kecamatan Bontomarannu Kabupaten Gowa.

Responsibility yang dimaksud dalam penelitian ini bahwa setiap pegawai pemerintah di Kantor Kecamatan Bontomarannu kabupaten Gowa harus siap untuk memikul

pertanggungjawaban mengenai apa saja yang dilakukannya terutama pada perilaku dalam melakukan sesuatu dengan sungguh-sungguh agar pelayanan yang diberikan dapat berjalan dengan baik.

Svara, J. H. (2021). *The Ethics Primer For Public Administrators In Government And Nonprofit organizations*. Massachusetts: Jones & Bartlett Learning.

## REFERENSI

- Al Halbusi, H., Williams, K. A., Ramayah, T., Aldieri, L., & Vinci, C. P. (2021). Linking Ethical Leadership and Ethical Climate to Employees' Ethical Behavior: The Moderating Role of Person–Organization Fit. *Personnel Review*, 50(1), pp. 159–185.
- Ilhamsyah, P., & Nuhari, I. (2024). Reformasi Birokrasi di Indonesia: Dampak dan Tantangan dalam Implementasi Administrasi Publik yang Efektif. *Jurnal Cahaya Mandalika ISSN 2721-4796 (Online)*, 5(2), pp. 1463–1476.
- Kusmawati, W. E., Ghojaji, A. D., Eramansyah, M. G., Putri, R. E., Istianah, S., Asbari, M., & PURWANTO, A. (2022). Pancasila based character education to form good and smart citizens. *Journal of Community Service and Engagement*, 2(4), pp. 11–18.
- Maswati, R. (2023). Bureaucratic Pathology in Public Services at The Office of the Department of Population and Civil Registration of Supiori District. *Pasundan Social Science Development*, 3(2).
- Setyasih, E. T. (2023). Creating an Effective Bureaucracy by Reducing Bureaucratic Pathology in Local Governments. *Influence: International Journal of Science Review*, 5(1), pp. 137–143.