

## Patologi Pelayanan Administrasi Kependudukan di Desa Kalensari Kecamatan Comprang Kabupaten Subang

Muhammad Syahrudin<sup>1</sup>, Hanny Purnamasari<sup>2</sup>

<sup>1,2</sup> Ilmu Pemerintahan, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Singaperbangsa

<sup>1</sup> 2110631180024@student.unsika.ac.id, <sup>2</sup>hanny.purnamasari@fisip.unsika.ac.id

Dikirim: 7 November 2023 Direvisi: 2 Desember 2023 Diterima: 18 Desember 2023

### Abstrak

Pemerintah desa memiliki tanggung jawab penting untuk memberikan layanan prima kepada masyarakat di segala bidang, termasuk dalam bidang administrasi kependudukan. Salah satu masalah yang muncul dalam patologi pelayanan administrasi kependudukan di Desa Kalensari adalah penyalahgunaan wewenang dan jabatan oleh pegawai desa serta kinerja yang kurang produktif. Peneliti menggunakan deskriptif kualitatif. Hasil penelitian menunjukkan bahwa masalah pelayanan administrasi kependudukan disebabkan oleh persepsi dan gaya manajemen pejabat di lingkungan birokrasi, penyalahgunaan wewenang dan jabatan oleh kepala desa yang terlihat dalam pemilihan anggota staf desa. Hasil penelitian menunjukkan bahwa patologi yang disebabkan oleh kurangnya atau rendahnya pengetahuan dan keterampilan petugas pelaksana berbagai kegiatan operasional masih menyebabkan lamanya waktu pelayanan.

**Kata Kunci:** Patologi Pelayanan, Administrasi Kependudukan, Kalensari

### Abstract

*The village government plays a significant part in offering the community first-rate services in a variety of sectors, including population administration. One of the major issues with the pathology of population administration services in Kalensari Village is the prevalence of abuse of power and position, as well as underwhelming performance by village workers. Researchers took a qualitative approach while using descriptive methodologies. The study's findings demonstrate that there is a disease in population administration services, which develops as a result of officials' managerial style and perceptions in a bureaucratic setting. The misuse of power and position committed by the village chief makes this evident. The choice of village officials demonstrates this.*

**Keywords:** Pathology Services, Population Administration, Kalensari

## PENDAHULUAN

Pemerintah desa mempunyai peran penting dalam melakukan perubahan demi kemajuan desa khususnya mengenai kesejahteraan masyarakat. Sudah menjadi tugas dan kewajiban dari pemerintah desa untuk menjamin dapat memberikan pelayanan publik dengan standar pelayanan yang bermutu tinggi, prosedur pelayanan yang tepat dan cepat, aman dan nyaman, tertib, adanya kepastian biaya dan waktu, serta pelayanan yang terhindar dari praktik korupsi secara praktis, kemudian adalah pegawai yang memberikan pelayanan dengan sopan dan

santun. Aparatur pemerintah desa didorong untuk bisa melayani masyarakat secara profesional, karena pada akhirnya masyarakat sendiri akan merasa puas ketika mereka menerima kualitas, layanan profesional dari penyedia layanan yaitu aparatur pemerintah desa.

Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik menyatakan bahwa pelayanan publik menyatakan bahwa pelayanan publik mencakup semua kegiatan atau kumpulan kegiatan yang berkaitan dengan pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi seluruh warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administrasi yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik. Berdasar pada undang-undang di atas, dapat dilihat bahwa pemerintah desa memiliki kewajiban untuk dapat mewujudkan pelayanan publik sesuai dengan undang-undang yang berlaku. Pelayanan publik dalam pemerintahan desa yang baik harus memenuhi kualitas yang baik dan memuaskan maka dibuatlah perencanaan terhadap pelayanan publik itu agar dapat dijalankan sebaik-baiknya. Pelayanan publik pada bidang administrasi merupakan hal yang sangat fundamental dalam pemerintahan desa karena pelayanan administrasi ini dapat menjadi cerminan bagaimana kualitas suatu desa apakah sudah baik atau belum.

Namun didalam kehidupan masyarakat saat ini sendiri mengalami berbagai macam perubahan sebagai akibat dari perkembangan serta kemajuan industri teknologi informasi dan komunikasi sangat pesat yang berdampak ke berbagai lini sektor, seperti sektor pembangunan, perekonomian, pelayanan, kesehatan, dan lain-lain. Kondisi masyarakat yang demikian inilah kemudian menuntut pemerintah desa untuk dapat membuat perencanaan pelayanan publik sebaik-baiknya dalam segala aspek kehidupan dalam masyarakat untuk mewujudkan kepuasan masyarakat itu sendiri. Tidak terkecuali pada bidang pelayanan administrasi desa, desa dapat memberikan kualitas yang administrasi yang baik, berkualitas dan membuat masyarakat menjadi nyaman untuk melakukan pelayanan administrasi di desa.

Selain itu juga berdasarkan Undang-Undang Nomor 6 Tahun 2014 tentang Desa dijelaskan juga bahwa pemerintah desa mempunyai kewajiban untuk memberikan dan meningkatkan pelayanan kepada masyarakat. Dalam pelaksanaannya pemerintah desa harus menjalankan administrasi pemerintahan yang baik berdasarkan prinsip tata pemerintahan desa yang transparan. Berdasar kepada dua undang-undang di atas dapat dilihat bahwa pemberian pelayanan serta peningkatan pelayanan terkhususnya pelayanan administrasi sangat penting untuk masyarakat tak terkecuali untuk masyarakat desa, masyarakat desa berhak mendapatkan pelayanan administrasi yang baik dan berkualitas. Selain itu fungsi administrasi pemerintah desa juga dapat digunakan untuk mengatur setiap kegiatan pemerintahan, pembangunan, dan kegiatan kemasyarakatan. Pemerintah desa diharapkan dapat memenuhi semua aspirasi warga karena wilayahnya kecil.

Permasalahan mengenai patologi pelayanan juga dapat ditemui di Kantor Kecamatan Jekan Raya. Nurhasanah dan Yusnalia (2019) mengatakan masih adanya keluhan yang disampaikan oleh beberapa masyarakat di Kantor Kecamatan Jekan Raya, patologi birokrasi tampak di kantor tersebut, termasuk pelayanan yang rumit dan kurangnya fungsi birokrasi.

Penelitian terdahulu lainnya yang dilakukan oleh (Indah, 2022) menemukan permasalahan mengenai patologi birokrasi di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bone dalam bentuk disfungsi birokrasi serta adanya maladministrasi. Disfungsi birokrasi dalam pelayanan Kartu Tanda Penduduk (KTP) seperti koordinasi yang bermasalah yang dipengaruhi oleh ketidaksesuaian antara otoritas jabatan dengan keahlian atasan yang

berakibat pada rendahnya kualitas kerja pegawai dalam melayani masyarakat, aturan yang cenderung kaku, serta prosedur pelayanan yang berbelit-belit. Kemudian maladministrasi yang ditemukan dalam pelayanan Kartu Tanda Penduduk (KTP) seperti pungutan liar, sikap pegawai yang tidak responsif, sikap pegawai yang sewenang-wenang dalam pelayanan dan terjadi miskomunikasi.

Seperti yang disebutkan sebelumnya, desa memiliki fungsi pelayanan administrasi, yang penting bagi masyarakat. Desa bertanggung jawab untuk menyediakan layanan administratif bagi warga yang ingin menyelesaikan urusan kependudukan seperti kartu keluarga, akta kelahiran, KTP, surat kematian, dan surat-surat lainnya. Masalah atau patologi yang dapat menghambat pelayanan administrasi yang baik tidak jarang muncul. Hasil penelitian yang dilakukan oleh peneliti di kantor Desa Kalensari ditemukan bahwa ada masalah dengan pelayanan administrasi yang mungkin akan menjadi masalah di masa depan dalam memberikan pelayanan administrasi kepada masyarakat. Akibatnya, peneliti memutuskan untuk melakukan penelitian dengan judul "Patologi Pelayanan Administrasi Kependudukan Di Desa Kalensari Kecamatan Comprang Kabupaten Subang."

## **METODE PENELITIAN**

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif. Penelitian kualitatif merupakan jenis penelitian yang dapat menghasilkan data deskriptif mengenai orang-orang dan perilaku mereka. Studi ini dilakukan di Desa Kalensari, yang terletak di Kecamatan Comprang, Kabupaten Subang. Setelah observasi dan wawancara dikumpulkan, data diubah menjadi kata-kata yang dapat digunakan sebagai data penelitian. Penelitian kualitatif dipilih karena bertujuan untuk menyajikan data secara sistematis, faktual, dan akurat tentang fakta-fakta yang ada di lapangan. Penelitian ini menggunakan pendekatan fenomenologi dengan desain penelitian kualitatif. Tujuan dari pendekatan ini adalah untuk menyelidiki masalah yang ada di lapangan terkait dengan masalah administrasi kependudukan yang ada di Desa Kalensari. Informasi penelitian dipilih melalui metode *sampling purposive*. Informan penelitian dianggap dapat memberikan informasi yang selengkap-lengkapya dan relevan dengan tujuan penelitian. Kepala Desa Kalensari adalah informan kunci, yang memberikan informasi tentang pelayanan administrasi yang ada di Desa Kalensari. Informan lainnya termasuk anggota masyarakat dan Ketua Kelompok Tangguh.

## **HASIL DAN PEMBAHASAN**

Pemerintah desa Kalensari memberikan layanan administrasi kepada masyarakat yang membutuhkan layanan seperti KK, KTP, akte kelahiran, surat keterangan penduduk, surat kelakuan baik, dan urusan surat menyurat lainnya. Salah satu tanggung jawab Desa Kalensari adalah memberikan pelayanan kepada masyarakat. Pelayanan dapat diberikan untuk memenuhi kebutuhan warga, terutama dalam hal administrasi. Menurut informasi yang kami peroleh dari wawancara dengan Kepala Desa Kalensari dan perwakilan masyarakat, masih ada masalah yang terjadi dalam penyediaan layanan administrasi kepada masyarakat. Teori Siagian (dalam Maolani, dkk., 2021) tentang penyebab patologi Desa Kalensari mengatakan bahwa patologi tersebut dapat dikelompokkan sebagai berikut:

## **1. Patologi yang timbul karena persepsi dan gaya manajerial para pejabat di lingkungan birokrasi.**

Sudah menjadi pengetahuan umum bahwa dalam berperilaku dan gaya manajerial setiap pejabat pemerintahan dalam hal ini adalah seorang pemimpin instansi baik itu adalah instansi besar ataupun kecil sekalipun seyogianya harus berpijak pada model kepemimpinan yang demokratik. Pandangan serta model kepemimpinan yang kurang tepat akan menghasilkan gaya manajerial yang menyimpang dari prinsip demokrasi itu sendiri dan akan menimbulkan berbagai macam patologi dalam berjalannya roda pemerintahan terkhusus pada pemerintahan Desa Kalensari. Di Desa Kalensari sendiri berdasar pada hasil penelitian, penulis menemukan patologi pelayanan dalam administrasi kependudukan antara lain : telah terjadinya penyalahgunaan wewenang dan jabatan yang telah dilakukan oleh kepala desa hal ini dapat terlihat dalam pemilihan aparatur desa itu sendiri dimana aparatur desa yang dipilih adalah pendukung dan juga tim sukses dari Kepala Desa pada saat pemilihan Kepala Desa dan tidak ada mekanisme penyaringan dan pendaftaran dalam pemilihan aparatur desa, walaupun penyaringan dan pendaftaran ada, itu merupakan formalitas saja.

Hal ini tentu saja akan tidak menguntungkan bagi pemerintah desa itu sendiri dan akan sangat berpengaruh pada kinerja desa tidak terkecuali pada pemberian pelayanan administrasi desa untuk masyarakatnya. Kemudian patologi yang terjadi adalah masih tidak jelasnya SOP pelayanan administrasi yang ada di desa Kalensari. SOP seharusnya dipajang dipapan pengumuman pelayanan administrasi sehingga masyarakat dapat mengetahui seberapa lama mereka harus menunggu surat mereka selesai. Untuk mengatasi patologi yang berkaitan dengan pandangan serta model kepemimpinan dari para pejabat terkhusus pada kasus yang terjadi di Desa Kalensari adalah perlu dilakukannya pengawasan yang aktif dari Badan Permusyawaratan Desa (BPD), kemudian hal ini harus terus berlangsung kepada pemberian sanksi kepada pelanggarnya. Kemudian perlu adanya kerjasama yang dilakukan antara BPD dan juga pihak Ombudsman dalam pemberian pelayanan administrasi. Lembaga Ombudsman merupakan lembaga yang memiliki wewenang atau tugas untuk mengawasi pelayanan publik di instansi pemerintah, seperti yang telah di jelaskan dalam Pasal 7 yang berisi tentang wewenang dan tugas Ombudsman sesuai dengan Undang-Undang Nomor 37 Tahun 2008 Tentang Ombudsman Republik Indonesia. Untuk permasalahan pemilihan aparatur desa tertuang dalam Peraturan Bupati Subang nomor 45 Tahun 2016 Tentang Tata Cara Pengangkatan Dan Pemberhentian Perangkat Desa. Didalamnya dijelaskan bahwa setiap orang yang ingin diangkat menjadi aparatur desa harus mematuhi persyaratan administrasi dan juga harus melewati mekanisme penjangkaran dan penyaringan oleh pemerintah desa. Kemudian untuk patologi lain yang terjadi pemerintah desa harus dengan jelas menetapkan SOP mengenai pelayanan administrasi sehingga masyarakat dapat mengetahui SOP tersebut dan tidak perlu lagi menunggu lama surat mereka di balai desa.

## **2. Patologi yang disebabkan karena kurangnya atau rendahnya pengetahuan dan keterampilan para petugas pelaksana berbagai kegiatan operasional.**

Produktivitas kerja dan mutu pelayanan dalam suatu organisasi dapat ditingkatkan untuk memenuhi kebutuhan kliennya dalam hal ini adalah masyarakat, kemudian untuk mencapai peningkatan produktivitas dan keterampilan juga ditunjang dengan pengetahuan dan keterampilan para aparatur pemerintah nya. Di Desa Kalensari sendiri, patologi yang ditemukan patologi dalam pelayanan administrasi merupakan pelayanan administrasi yang diberikan oleh aparatur desa masih tidak produktif hal ini bisa terlihat dari lamanya masyarakat menunggu untuk surat tersebut bisa selesai, kemudian patologi lain yang terjadi dan dirasakan oleh peneliti ketika mengurus surat menyurat untuk menunjang penelitian ini adalah adanya kebingungan, ketidak telitian, penguasaan skill yang rendah dan mutu hasil pekerjaan yang rendah. Hal ini terjadi ketika peneliti meminta surat keterangan dari pihak desa prihal telah menyelesaikan wawancara dan observasi, para pekerja desa tidak mengetahui bagaimana format surat tersebut dan masih harus meminta bantuan kepada peneliti untuk membuat surat tersebut. Kemudian dalam membuat surat tersebut membutuhkan waktu yang sangat lama dikarenakan kurangnya penguasaan *skill microsoft office* yang dimiliki oleh aparatur desa tersebut dan juga ketika surat sudah selesai masih terdapat kesalahan-kesalahan dalam surat tersebut yang membuat peneliti harus menunggu lebih lama kembali akhirnya hingga surat tersebut dapat diselesaikan.

Kurangnya pengetahuan dan keterampilan aparatur desa akan sangat berpengaruh kepada pelayanan administrasi untuk masyarakat itu sendiri, pelayanan administrasi akan menjadi tidak prima. Pemerintah desa harus meningkatkan pemahaman dan kesadaran tentang tugas dan kewajiban mereka sebagai abdi masyarakat dalam memberikan pelayanan sebagai hak dari masyarakat itu sendiri. Meningkatkan pemahaman mengenai ketentuan serta prosedur pelayanan sesuai peraturan yang berlaku harus dilakukan oleh pemerintah desa agar pelaksanaan pelayanan akan lebih mudah serta cepat.

### **3. Patologi yang timbul karena tindakan para anggota birokrasi yang melanggar norma-norma hukum dan peraturan perundang-undangan yang berlaku.**

Pada hakekatnya aparatur pemerintah sangat dituntut untuk mematuhi perundang-undangan yang berlaku secara keseluruhan, termasuk aparatur desa. Selama pemerintahan kades Ahmad Mustopa, tidak ada anggota pemerintah desa Kalensari yang melanggar hukum atau peraturan perundang-undangan. Tetapi dilansir dari [metromedianews.co](http://metromedianews.co) pada periode pemerintahan kades yang sebelumnya terdapat patologi yang terjadi berkaitan dengan pelanggaran terhadap aturan yang berlaku, patologi yang terjadi adalah berkaitan dengan pungutan liar dalam proses sertifikasi tanah warga dimana hal ini tidak sesuai dengan ketentuan peraturan pemerintah pusat yang ada dimana sertifikasi tanah itu sendiri gratis dan tidak dipungut biaya sepeserpun.

Mengenai patologi yang disebabkan oleh pelanggaran terhadap aturan yang berlaku harus melibatkan pihak aparatur penegak hukum dalam hal pengawasan intensif dan juga penindakan kepada pelanggar itu sendiri. Kolaborasi antara instansi pemerintah (*Collaborative Government*) dalam hal ini adalah instansi penegak hukum yang efektif diharapkan akan mengurangi pelanggaran yang terjadi dikarenakan ada efek jera dan pembelajaran untuk para aparatur desa tersebut.

### **4. Patologi yang dimanifestasikan dalam perilaku para birokrat yang bersifat disfungsional atau negatif.**

Perilaku yang tidak sesuai dengan peranannya selaku abdi negara dan abdi masyarakat harus dapat dihindari oleh aparatur pemerintah desa. Pemahaman perilaku dalam kaitannya dengan patologi birokrasi dan budaya organisasi yang berlaku dalam suatu organisasi atau instansi pemerintahan. Telah dimaklumi bahwa budaya organisasi dalam hal melaksanakan birokrasi tidak dapat dilepaskan dari kultur sosial di masyarakat luas. Budaya organisasi penting dipahami karena berperan, sebagai alat pengendali perilaku dari para aparatur pemerintahan itu sendiri. Disebutkan demikian karena lembaga tersebut juga menetapkan standar moral serta peraturan. Agar dianggap dan diterima sebagai anggota birokrasi yang baik, seseorang harus berperilaku sesuai dengan kultur yang mereka anut.

Peneliti menemukan bahwa patologi di desa Kalensari berkaitan dengan faktor ke empat yang sangat berpengaruh pada pelayanan administrasi yang diberikan. Sikap dan budaya para aparatur desa yang tidak profesional termasuk merokok di tempat kerja dan berbicara dengan aparatur desa lainnya selain tidak melakukan tugas mereka. Pemerintah Desa perlu meningkatkan perbaikan sikap para aparaturnya dalam memberikan pelayanan, peningkatan dapat dilakukan melalui diklat, dan lain-lain. Hal menyangkut kemampuan serta keramahan sikap seorang aparatur ketika berinteraksi dengan masyarakat. Sifat manusia sosial yang senantiasa berhubungan dengan orang lain serta mampu berkomunikasi dengan baik dan ramah. Oleh karena itu, masyarakat pada umumnya mengharapkan aparat pemerintah memiliki sikap serta komunikasi yang ramah saat memberikan layanan.

#### **5. Patologi yang merupakan akibat situasi internal dalam berbagai instansi dalam lingkungan pemerintahan.**

Situasi internal di organisasi akan sangat berpengaruh terhadap bagaimana kesuksesan organisasi itu dalam menyelesaikan tugas dan tanggungjawabnya dengan baik. Situasi internal dapat dikatakan sebagai bagaimana kondisi organisasi tersebut seperti ketersediaan sarana dan prasarana yang dapat menunjang pelaksanaan pengerjaan tugas mereka, pengupahan pekerja, komunikasi, kolaborasi antar pekerja. Patologi yang ditemukan peneliti di desa Kalensari sendiri adalah kurangnya sarana serta prasarana yang diperlukan, seperti komputer dan printer, yang tidak memenuhi standar untuk memberikan layanan administrasi yang prima kepada masyarakat. Kemudian patologi lain yang dapat ditemukan adalah seringkali antar aparatur desa terjadi miskomunikasi dalam menjalankan tupoksi masing-masing aparatur desa. Hal ini membuktikan bahwa para pekerja masih belum terlalu memahami apasaja tupoksi yang mereka miliki. Untuk mengatasi masalah ini, pemerintah desa harus menyediakan sarana dan prasarana yang diperlukan untuk memberikan layanan administrasi yang berkualitas tinggi, di mana kualitas layanan ditentukan oleh kenyamanan yang dirasakan oleh masyarakat dan aparatur desa. Selanjutnya, pemahaman dan penguatan tupoksi aparatur desa harus ditekankan.

## **KESIMPULAN**

1. Penyalahgunaan wewenang dan jabatan ditemukan yang telah dilakukan oleh kepala desa hal ini dapat terlihat dalam pemilihan aparatur desa itu sendiri dimana aparatur desa yang dipilih adalah pendukung dan juga tim sukses dari Kepala Desa pada saat pemilihan Kepala Desa dan tidak ada mekanisme penyaringan dan pendaftaran dalam pemilihan aparatur desa, walaupun penyaringan dan pendaftaran ada, itu merupakan formalitas saja.
2. Pelayanan administrasi kependudukan yang diberikan oleh aparatur desa masih tidak produktif hal ini bisa terlihat dari lamanya masyarakat menunggu untuk surat tersebut bisa selesai.
3. Di desa Kalensari sendiri untuk periode pemerintahan kades saat ini ini tidak ada aparatur pemerintah desa yang melanggar norma atau aturan.
4. Ketidakprofesionalan masih ditemukan berupa sikap dan budaya para aparatur desa seperti merokok ketika sedang bekerja dan mengobrol dengan aparatur desa lainnya dan tidak mengerjakan tugas mereka.
5. Sarana dan prasarana yang ada masih belum dapat menunjang dalam pelayanan administrasi kependudukan seperti komputer, printer, yang tidak memenuhi untuk dapat memberikan pelayanan administrasi yang prima untuk masyarakat.

## REFERENSI

### Jurnal Ilmiah :

- Hamirul, H. (2018). Patologi Pelayanan Publik di Era Revolusi Industri 4.0. *Jurnal Ilmiah Tata Sejuta STIA Mataram*, 4(2), 82-96.
- Hamirul, H., Masnun, A., & Elsyra, N. (2018). Profesionalisme Aparatur Sipil Negara dalam rangka mengatasi Patologi Pelayanan Publik. *Jurnal Marketing*, 2(2), 133-148.
- Jayanti, N. D., & Purwanti, S. (2017). Kualitas Pelayanan (Reliability, Responsiveness, Assurance, Emphaty, Tangibles) Di Legend Premium Coffee Yogyakarta. *Journal of Culinary Education and Technology*, 6(1).
- Kurniasih, L. W., & Widowati, N. (2016). Pelayanan Publik Dalam Menciptakan Pelayanan Prima Di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pemalang. *Journal of Public Policy and Management Review*, 5(2), 294-305.
- Maolani, D. Y., Sari, A. P., Amalia, A., & Sholeha, C. O. (2021). Patologi Birokrasi Dan Upaya Pencegahannya Untuk Menciptakan Birokrasi Yang Efisien. *Jurnal Dialektika: Jurnal Ilmu Sosial*, 19(1), 47-56.
- Ma'ruf, M. M. (2010). Patologi Birokrasi. *Jurnal Visioner*, 4(3).
- Muhammadiyah, M. (2011). Reformasi Pelayanan Publik Sebagai Strategi Mewujudkan Good Governance. *Otoritas: Jurnal Ilmu Pemerintahan*, 1(2).
- Nurhasanah dan Yusnalia. (2019). Studi Patologi Birokrasi Dalam Pelayanan Administrasi Kependudukan Di Kantor Kecamatan Jekan Raya Kota Palangka Raya. *Jurnal Pencerah Publik*. 6 (1).
- Panjaitan, E., Dewi, R., & Angelia, N. (2019). Peranan Pemerintah Desa dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Administrasi kepada Masyarakat. *Perspektif*, 8(1), 32-38.
- Panjaitan, E., Dewi, R., & Angelia, N. (2019). Peranan Pemerintah Desa dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Administrasi kepada Masyarakat. *Perspektif*, 8(1), 32-38.
- Purnamah, Indah. (2022). Patologi Birokrasi Pemerintahan Dalam Pelayanan Administrasi Kependudukan Di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bone. *Respositori Unhas*.

- Rova, A. (2017). Phenomenology of Inclusion, Belonging, and Language. In: Peters, M.A. (eds) Encyclopedia of Educational Philosophy and Theory. Springer, Singapore.  
[https://doi.org/10.1007/978-981-287-588-4\\_97](https://doi.org/10.1007/978-981-287-588-4_97)
- Teruna, Made. 2007, "Patologi Birokrasi dalam Penyelenggaraan Pemerintahan di Daerah. Malang: Fakultas Ilmu Administrasi Universitas Brawijaya.
- Wita, G., & Mursal, I. F. (2022). Fenomenologi dalam Kajian Sosial Sebuah Studi Tentang Konstruksi Makna. Titian: Jurnal Ilmu Humaniora, 6(2), 325-338.
- Yuningsih, Tri. (2004). Dasar-Dasar Pelayanan Instansi Pemerintah Menuju Pelayanan Prima. "Dialogue" JIAKP. Vol.1, No.1. (Januari) : 117-130

#### **Buku :**

- Harbani, Pasolong. 2014. *Teori Administrasi Publik*. Bandung : Alfabeta
- Ismail, H.M. 2009, *Politisasi Birokrasi*, Malang: Ash-Shiddiqy Press
- Lembaga Administrasi Negara (2016). "Pelayanan Publik" Modul Pendidikan dan Pelatihan Dasar Kadar PNS. Jakarta: Lembaga Administrasi Negara
- Lijan, Poltak Sinambela. 2010. *Reformasi Pelayanan Publik*. Jakarta: PT Bumi Aksara
- Siagian, Sondang, P. 1994, *Patologi Birokrasi: Analisis, Identifikasi, dan Terapinya*. Jakarta: Ghalia Indonesia
- Sugiyono. (2018). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Wirman Syafri, *Studi Tentang Administrasi Publik*, (PT Glora Aksara pratama:2012) Hlm.9.

#### **Prosiding Seminar :**

- Nurlaelasari, E., & Ramdan, D. M. (2021). Kajian Masyarakat Desa Pinayungan Dalam Membayar Pajak Bumi Dan Bangunan. Prosiding Konferensi Nasional Penelitian Dan Pengabdian Universitas Buana Perjuangan Karawang, 1(1), 1747-1751.

#### **Skripsi/Tesis/Disertasi :**

- Sentosa, P. (2019). Analisis Kualitas Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) di Kantor Camat Mandau Kabupaten Bengkalis (Doctoral dissertation, Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau).