**TINJAUAN TENTANG PELAYANAN ADMINISTRASI TERPADU**

**KECAMATAN (PATEN) DI KANTOR KECAMATAN LOA JANAN**

**KABUPATEN KUTAI KARTANEGARA**

***Abstrak***

Maisyiah, NPM : 14.11.1001.3509.268, Program Studi Ilmu Administrasi Publik, Jurusan Ilmu Administrasi, Universitas 17 Agustus 1945 Samarinda. Judul Penelitian : Tinjauan Tentang Sistem Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) Di Kantor Kecamatan Loa Janan Kabupaten Kutai Kartanegara. Dibimbing oleh H. Ahmad Jubaidi, S.Sos. M.Si sebagai Pembimbing, Drs. H. Maskan, AF. M.Si. sebagai Pembimbing II.

 Hasil penelitian ini Tinjauan tentang Sistem Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) di Kantor Kecamatan Loa Janan, dengan indikator sebagai berikut : (a) **transparasi petugas pelaksana dalam memberikan pelayanan, (b) akuntabilitas atau tanggung jawab petugas pada saat melakukan pelayanan, (c) kondisional pelayanan yang efektif dan efisien, (d) partipatif masyarakat dalam upaya meningkatkan pelayanan, (e) kesamaan hak yang tidak membedakan ras, suku dan tegas dalam memberikan pelayanan dan (f) keseimbangan hak dan tanggung jawab yang adil dan jujur dalam melayani pemakai jasa/masyarakat** . Teknik analisa data yang digunakan adalah model interaktif sebagaimana yang dikembang Miles dan Huberman.

 Dari hasil penelitian menunjukkan bahwa Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN), sebagaimana yang diatur dalam Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 4 Tahun 2010 dan Peraturan Bupati Nomor 7 Tahun 2012 tentang Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan, secara implementatif telah membawa perubahan yang berarti terhadap kualitas layanan. Meskipun secara aplikatif pelayanan administrasi terpadu kecamatan belum mencapai hasil yang optimal, tetapi tindakan-tindakan yang dilakukan Camat Loa Janan mampu memperbaiki dan meningkatkan kualitas pelayanan dan mendapatkan apresiasi masyarakat di wilayah Kecamatan Loa Janan. Dengan diterapkannya Pelayanan Administrasi Terpadu, semua jenis pelayanan dapat diselesaikan dalam satu pintu (*one door service)* sehingga para pemakai jasa tidak lagi dihadapkan pada alur birokrasi yang berbelit-belit dan pengorbanan waktu yang tinggi, dan layanan dapat diselesaikan lebih efektif dan efisien. Kurang optimalnya dalam implementatif kebijakan Bupati Kutai Kartanegara mengenai pelayanan administrasi terpadu. Karena secara aplikatif tidak dibarengi dengan berbagai faktor yang mendukung. Misalnya sumber daya aparatur yang profesional, sarana dan prasarana yang memadai, sikap dan perilaku aparatur yang baik dan kedisiplinan aparatur yang mampu memegang teguh etika profesi.

**Kata Kunci :Pelayanan Administrasi**

**PENDAHULUAN**

Untuk bisa mewujudkan kualitas pelayanan, pemerintah harus mempunyai komitmen dan tindakan tata pemerintahan yang baik (*Good Governance*), maka pembangunan tidak sekedar pada peningkatan tarap hidup dan kesejahteraan masyarakat, tetapi juga diarahkan agar dapat terciptanya sumber daya aparatur yang bersih dan berwibawa. Upaya peningkatan kualitas pelayanan terus dilakukan dan hal tersebut tercermin pada komitmen pemerintah dengan dikeluarkannya kebijakan pemerintah, dengan maksud mewujudkan kecamatan sebagai pusat pelayanan terpadu di daerah kabupaten, dan dengan tujuan untuk meningkatkan kualitas dan mendekatkan pelayanan pada masyarakat. Salah satunya adalah inovasi kebijakan tentang PATEN (Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan) adalah salah satu aspek strategis dalam rangka meningkatkan mutu pelayanan pada masyarakat di wilayah Pemerintah Kecamatan.Dalam pelaksanaan PATEN di Kecamatan Loa Janan terdapat suatu fenomena dimana dalam pelaksanannya masih saja terjadi hal-hal yang masih belum maksimal, yaitu didalam pelaksanaan pelayanan tidak mampu mengutamakan (1) kepentingan umum yang berarti pemberian pelayanan oleh petugas pelaksana PATEN tidak boleh mengutamakan kepentingan pribadi atau golongan, (2) kesamaan hak berarti pemberian pelayanan dalam PATEN tidak membedakan suku, ras, agama, golongan, gender, dan status ekonomi, (3) keprofesionalan berarti setiap pelaksanaan PATEN harus memiliki kompetensi yang sesuai dengan bidang tugasnya, (4) keterbukaan berarti setiap penerima pelayanan dapat dengan mudah mengakses dan memperoleh informasi tentang PATEN, (5) ketepatan waktu berarti penyelesaian setiap jenis pelayanan yang dikelola dilakukan tepat waktu sesuai dengan standar pelayanan PATEN, (6) kecepatan, kemudahan, dan keterjangkauan oleh warga masyarakat sebagai penerima pelayanan. Sehingga membuat Pelaksanaan Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan belum mampu berjalan sesuai dengan yang diinginkan masyarakat selaku penerima pelayanan. Menurut Undang-undang nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, adalah : Kegiatan atau ragkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiapa warga negara dan penduduk atas barang, jasa dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik. Sedangkan menurut Keputusan Mentri Pendayagunaan Aparatur Negara (KEPMENPAN) Nomor 63 tahun 2004 adalah : Segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima pelayanan maupun pelaksanaan ketentuan perundang-undang. Sebagaimana dinyatakan dalam Keputusan Menteri Pemberdayaan Aparatur Negara Nomor 63 tahun 2003 tentang Pedoman Tata Laksana Pelayanan Umum bahwa pemberian pelayanan umum kepada masyarakat merupakan perwujudan dari fungsi aparatur negara sebagai abdi masyarakat disamping sebagai abdi negara, sehingga penyelenggaraannya perlu terus ditingkatkan sesuai dengan sasaran pembangunan. Berdasarkan uraian identifikasi permasalahan tersebut di atas, penulis tertarik untuk mengetahui dan mengambarkan persoalan yang terjadi, yaitu selain melihat kemampuan camat menerapkan kebijakan tentang pelayanan publik juga untuk mengetahui faktor-faktor yang menghambat tersebut dari pelaksanaan Sistem Pelayanan Administrasi Terpadu (PATEN) di Kecamatan Loa Janan, sehingga judul yang diangkat dalam penelitian ini adalah : **Tinjauan Tentang Sistem Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) di Kantor Kecamatan Loa Janan Kabupaten Kutai Kartanegara.**

**KERANGKA DASAR TEORI**

**Teori dan Kosep**

Menurut Kerlinger (Sugiyono, 2015 : 41) mengemukakan bahwa *Theory is a set interrelated construct (concept), definition, and preposition that present a systematic view of phenomena by specifying relations among variables, with purpose of explaining and predicting the phenomena*. Teori adalah seperangkat konstruk (konsep), definisi, dan proposisi yang berfungsi untuk melihat fenomena secara sistematik, melalui spesifikasi hubungan antar variabel, sehingga dapat berguna untuk menjelaskan dan meramalkan fenomena.

Pendapat Gulick dan Urwick dikenal dengan konsep perencanaan, pengorganisasian, penempatan pegawai, pengarahan, koordinasi, pelaporan serta penganggaran dikenal dengan istilah fungsi administrasi. Sedangkan Terry di kenal POAC (planning, organizing, actuating dan controlling) atau istilah lain disebut dengan prinsip-prinsip manajemen, salah satu fungsi manajemen tersebut adalah koordinasi (Suganda, 2006 : 20).

Menurut Eyestone (2010:18), bahwa konsep kebijakan mengandung pengertian yang cukup luas karena kebijakan banyak mencakup banyak hal dan permasalahan. kebijakan publik dapat didefinisikan sebagai hubungan suatu unit pemerintah dengan lingkungannya. Ditambahkan oleh B. N. Marbun, (2010 :263) kebijakan adalah “rangkaian konsep dan asas yang menjadi garis besar dan dasar rencana dalam pelaksanaan suatu pekerjaan, kepemirnpinan dalam pemerintahan atau organisasi, pernyataan cita-cita tujuan, prinsip atau maksud sebagai garis pedoman dalam mencapai tujuan.

**2.1.1. Pengertian Pelayanan**

Menurut Ivancevich, dkk (Ratminto dan Atik, 2015: 2), mengatakan pelayanan adalah produk-produk yang tidak kasat mata (tidak dapat diraba) yang melibatkan usaha-usaha manusia dan menggunakan peralatan. Pelayanan merupakan kegiatan yang tidak dapat didifinisikan secara tersendiri yang pada hakikatnya bersifat ***intangible***(tidak teraba), yang merupakan pemenuhan kebutuhan dan tidak harus terikat pada penjualan produk atau pelayanan lain.

Pelayanan jika dihubungkan dengan administrasi publik dapat didefinisikan sebagai kualitas pelayanan birokrat kepada masyarakat. Pengertian pelayanan secara terinci yang dikemukakan oleh Gronroos (Ratminto dan Atik, 2015: 2) yaitu: Pelayanan adalah suatu aktivitas atau serangkaian aktivitas yang bersifat tidak kasat mata ( tidak dapat diraba) yang terjadi sebagai akibat adanya interaksi antara konsumen dengan karyawan atau hal-hal lain yang disediakan oleh perusahaan pemberi pelayanan dimaksudkan untuk memecahkan permasalahan konsumen atau pelanggan.

**2.1.2. Pengertian Pelayanan Publik**

Pelayanan publik seiring dilihat sebagai representasi dari eksistensi birokrasi pemerintahan, karena hal itu bersentuhan langsung dengan tuntutan kebutuhan masyarakat. Menurut Undang-undang nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, adalah : Kegiatan atau ragkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiapa warga negara dan penduduk atas barang, jasa dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik. Pelayanan publik menurut Nina Rahmayanty (2013: 85) adalah, “segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima pelayanan maupun pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan”.

Berdasarkan penjabaran mengenai pengertian pelayanan publik tersebut, dapat disimpulkan bahwa pelayanan publik merupakan setiap kegiatan pelayanan yang diberikan oleh pemerintah kepada masyarakat baik pelayanan barang publik maupun jasa publik.

* + 1. **Pedoman Pelayanan Publik**

Dalam Keputusan Menteri Pemberdayaan Aparatur Negara Nomor 63 tahun 2003 tentang Pedoman Tata Laksana Pelayanan Umum bahwa pemberian pelayanan umum kepada masyarakat merupakan perwujudan dari fungsi aparatur negara sebagai abdi masyarakat disamping sebagai abdi negara, sehingga penyelenggaraannya perlu terus ditingkatkan sesuai dengan sasaran pembangunan.

Transparansi dalam penyelenggaraan pelayanan publik sebagaimana diwujudkan dalam Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor KEP/26/M.PAN/2/2004 tanggal 24 Pebruari 2004 tentang petunjuk Teknis Transfarasi dan Akuntabilitas dalam Penyelenggaraan Pelayanan Publik utamanya meliputi :

1. Manajemen dan Penyelenggara Pelayanan Publik
2. Prosedur Pelayanan
3. Persyaratan Teknis dan Administratif Pelayanan
4. Rincian Biaya Pelayanan
5. Waktu Penyelesaian Pelayanan
6. Pejabat yang Berwenang dan Bertanggung Jawab
7. Lokasi Pelayanan
8. Janji Pelayanan
9. Standar Pelayanan Publik
10. Informasi Pelayanan

Pelaksanaan pelayanan publik dilaksanakan berdasarkan asas-asas pelayanan publik. Dalam Riawan Tjandra (2005:11), asas-asas pelayanan publik adalah :

1. Transparan

Bersifat terbuka, mudah dan dapat diakses semua pihak yang membutuhkan dan disediakan secara memadai serta mudah dimengerti.

2. Akuntabilitas

Dapat dipertanggungjawabkan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.

3. Kondisional

Sesuai dengan kondisi dan kemampuan pemberi dan penerima pelayanan dengan tetap berpegang pada prinsip efisiensi dan efektifitas.

4. Partisipatif

Mendorong peran serta masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik dengan memperhatikan aspirasi, kebutuhan dan harapan masyarakat.

5. Kesamaan hak

Tidak diskriminatif dalam arti tidak membedakan suku, ras, agama, gender dan status ekonomi.

6. Keseimbangan hak dan tanggung jawab

Pemberi dan penerima pelayanan publik harus memenuhi hak dan kewajiban masing-masing pihak. Dengan melaksanakan pelayanan publik yang berdasarkan asas-asas yang telah dijelaskan di atas maka aparatur publik dapat melaksanakan peranan yang baik dalam memberikan pelayanan.

**2.1.4. Jenis-jenis Pelayanan Publik**

Sedangkan jenis-jenis pelayanan publik menurut Lembaga Administrasi Negara (SANKRI Buku III 2004: 85) yaitu :

1) Pelayanan pemerintahan adalah jenis pelayanan masyarakat yang terkait dengan tugas-tugas umum pemerintahan, seperi pelayanan KTP, SIM, pajak, perijinan, dan keimigrasian.

2) Pelayanan pembangunan adalah suatu jenis pelayanan masyarakat yang terkait dengan penyediaan sarana dan prasarana untuk memberikan fasilitasi kepada masyarakat dalam melakukan aktivitasnya sebagai warga negara. Pelayanan ini meliputi penyediaan jalan-jalan, jembatan-jembatan, pelabuhan-pelabuhan, dan lainnya.

3) Pelayanan utilitas adalah jenis pelayanan yang terkait dengan utilitas bagi masyarakat seperti penyediaan listrik air, telepon, dan transportasi lokal.

4) Pelayanan sandang, pangan dan papan adalah jenis pelayanan yang menyediakan bahan kebutuhan pokok masyarakat dan kebutuhan perumahan, seperti penyediaan beras, gula, minyak, gas, tekstil dan perumahan murah.

5) Pelayanan kemasyarakatan adalah jenis pelayanan yang dilihat dari sifat dan kepentingannya lebih ditekankan pada kegiatan-kegiatan sosial kemasyarakatan, seperti pelayanan kesehatan, pendidikan, ketenaga kerjaan, penjara, rumah yatim piatu, dan lainnya.

**2.2.5. Standar Pelayanan Publik**

standar pelayanan menurut LAN dalam buku Adi Suryanto (2008:470) antara lain : (1) memberikan jaminan kepada masyarakat bahwa mereka mendapat pelayanan dalam kualitas yang dapat dipertanggungjawabkan, fokus dalam pelayanan kepada pelanggan/masyarakat, menjadi alat komunikasi, menjadi alat mengukur kinerja, serta menjadi alat monitoring dan evaluasi kinerja pelayanan ; (2) melakukan perbaikan kinerja pelayanan public; dan (3) meningkatkan mutu pelayanan.

Berdasarkan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, standar pelayanan publik sekurang-kurangnya meliputi :1. Dasar Hukum,2. Sistem, Mekanisme dan Prosedur, 3. Jangka Waktu Penyelesaian. 4. Biaya/Tarif, 5.Produk Pelayanan, 6. Sarana, Prasarana dan Fasilitas, 7. Kompetensi Pelaksana, 8. Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan, 9. Jumlah Pelaksana

Berdasarkan uraian diatas, maka standar pelayanan menjadi faktor kunci dalam upaya meningkatkan kualitas pelayanan publik. Dalam pelayanan yang berkualitas dapat dilakukan dengan memperhatikan kreteria kinerja pelayanan menurut LAN dalam buku Adi Suryanto (2008:471), anatara lain :

1. *Kesederhanaan*, yaitu bahwa ttata cara pelayanan dapat diselenggarakan secara mudah, lancar, cepat, tidak berbelit-belit, mudah dipahami dan dilaksanakan oleh pelanggan.
2. *Reliabilitas,* meliputi kosetensi dari kineja yang tetap dipertahankan dan menjaga saling ketergantungan antara pelanggan dengan pihak penyedia pelayanan, seperti menjaga keakuratan perhitungan keuangan, teliti dalam pencatatan data dan tepat waktu.
3. *Tanggung jawab dari para petugas pelayanan*, yang meliputi pelayanan sesuai dengan urutan wkatunya, menghubungi pelanggan secepatnya apabila terjadi sesuatu yang perlu segera diberitahukan.
4. *Kecakapan para petugas pelayanan*, yaitu bahwa para petugas pelayanan menguasai keterampilan dan pengetahuan yang dibutuhkan.
5. *Pendekatan kepada pelanggan dan kemudahan kontak pelanggan dengan petugas*, petugas pelayanan harus mudah dihubungi oleh pelanggan, tidak hanya dengan pertemuan secara langsung, tetapi juga melalui telepon atau internet. Oleh karena itu, lokasi dan fasilitas dan operasi pelayanan juga harus diperhatikan.
6. *Keramahan*, meliputi kesabaran, perhatian dan persahabatan dalam kontak antara petugas pelayanan dan pelanggan.
7. *Keterbukaan,* yaitu pelanggan bisa mengetahui seluruh informasi yang mereka butuhkan secara mudah dan gambling, meliputi informasi mengenai tata cara, persyaratan, waktu penyelesaian, biaya dan lain-lain.
8. *Komunikasi antara petugas dan pelanggan*. Pelanggan tetap memperolah informasi yang berhak diperolahnya dari penyedia pelayanan dalam bahasa yang mereka mengerti.
9. *Kredibilitas*, adanya saling percaya antara pelanggan dan penyedia pelayanan.
10. *Kerjasama dan kepastian*, yaitu mengenai tata cara, rincian biaya, layanan dan tata cara pembayaran, jadwal waktu penyelesaian layanan tersebut.
11. *Keamanan*, yaitu usaha untuk memberikan rasa aman dan bebas pada pelanggan dari adanya bahaya, resiko dan keragu-raguan.
12. *Mengerti apa yang diharapkan pelanggan.*
13. *Kenyataan,* meliputi bukti-bukti atau wujud nyata dari pelayanan, berupa fasilitas fisik, adanya petugas yang melayani pelanggan, peralatan yang digunakan dalam memberikan pelayanan, kartu pengenal dan fasilitas penunjang lainnya.
14. *Efesiensi*, yaitu bahwa persyaratanpelayanan hanya dibatasi pada hal-hal yang berkaitan langsung dengan pencapaian sasaran pelayanan dengan tetap memperhatikan keterpaduan antara persyaratan dengan produk pelayanan.
15. *Ekonomis*, yaitu agar pengenaan biaya pelanggan harus ditetapkan secara wajar dengan memperhatikan nilai barang/jasa dan kemampuan pelanggan untuk membayar.

**2.1.6. Faktor Pendukung Pelayanan Publik**

Pelayanan publik pada dasarnya memuaskan kebutuhan masyarakat yang diberikan oleh pemerintah, oleh karena itu Moenir (2006:47) berpendapat bahwa pemerintah dalam memberikan pelayanan publik terbaik kepada publik, dapat dilakukan dengan cara: (1) memudahan dalam pengurusan kepentingan ; (2) mendapatkan pelayanan secara wajar ; (3) mendapatkan perlakuan yang sama tanpa pilih-kasih ; dan (4) mendapatkan perlakuan yang jujur dan terus terang.

**2.1.7. Pelayanan Adminstrasi Terpadu Kecamatan (PATEN)**

**(1) Pengertian PATEN**

Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) adalah penyelenggaraan pelayanan publik di kecamatan yang proses pengelolaannya, mulai dari permohonan sampai ke tahap terbitnya dokumen dilakukan dalam satu tempat. Satu tempat ini disini berarti cukup melalui satu meja atau loket pelayanan. Sistem ini memosisikan warga masyarakat hanya berhubungan dengan petugas meja/loket pelayanan di kecamatan (Permendagri Nomor 4 Tahun 2010)

**(2) Maksud dan Tujuan kebijakan Penyelenggaraan PATEN**

PATEN diselenggarakan dengan maksud untuk mewujudkan kecamatan sebagai pusat pelayanan masyarakat dan menjadi simpul pelayanan bagi badan/kantor Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) di kabupaten/kota bagi kecamatan yang secara kondisi geografis daerah akan lebih efektif dan efisien di layani melalui kecamatan. PATEN diselenggarakan dengan tujuan untuk meningkatkan kualitas pelayanan dan mendekatkan pelayanan kepada masyarakat. Peningkatan kualitas pelayanan ini terutama terlihat dari aspek waktu pelayanan

(3) **Asas PATEN**

maka PATEN menganut asas-asas pelayanan publik sesuai dengan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik. Asas-asas itu adalah :

* 1. Kepentingan umum yang berarti pemberian pelayanan oleh petugas pelaksana PATEN tidak boleh mengutamakan kepentingan pribadi atau golongan;
	2. Kepastian hukum berarti ada jaminan bagi terwujudnya hak dan kewajiban antara penerima pelayanan (warga masyarakat) dan pemberi pelayanan (kecamatan) dalam penyelenggaraan PATEN
	3. Kesamaan hak berarti pemberian pelayanan dalam PATEN tidak membedakan suku, ras, agama, golongan, gender, dan status ekonomi.
	4. Keseimbangan hak dan kewajiban berarti pemenuhan hak itu harus sebanding dengan kewajiban yang harus dilaksanakan, baik oleh pemberi maupun penerima pelayanan.
	5. Keprofesionalan berarti setiap pelaksana PATEN harus memiliki kompetensi yang sesuai dengan bidang tugasnya.
	6. Partisipatif berarti peningkatan peran serta masyarakat dalam penyelenggaraan PATEN dengan memperhatikan aspirasi, kebutuhan, dan harapan masyarakat
	7. Persamaan perlakuan/tidak diskriminatif berarti dalam penyelenggaraan PATEN, setiap warga masyarakat berhak memperoleh pelayanan yang adil
	8. Keterbukaan berarti setiap penerima pelayanan dapat dengan mudah mengakses dan memperoleh informasi tentang PATEN
	9. Akuntabilitas berarti proses penyelenggaraan PATEN harus dapat dipertanggungjawabkan sesuai dengan peraturan perundang-undangan
	10. Fasilitas dan perlakuan khusus bagi kelompok rentan berarti ada pemberian kemudahan terhadap kelompok rentan sehingga tercipta keadilan dalam pelayanan.
	11. Ketepatan waktu berarti penyelesaian setiap jenis pelayanan yang dikelola dilakukan tepat waktu sesuai dengan standar pelayanan PATEN yaitu Kecepatan, kemudahan, dan keterjangkauan berarti setiap jenis pelayanan dalam PATEN dilakukan secara cepat, mudah, dan terjangkau oleh warga masyarakat penerima pelayanan.

**(4). Pelayanan Adminsitrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) dalam Rangka Meningkatkan Kepuasan Masyarakat**

Kepuasan masyarakat terhadap pelayanan yang berkualitas juga dapat dilakukan dengan konsep “layanan sepenuh hati”, yaitu “pelayanan yang berasal dari diri sendiri yang mencerminkan emosi, watak, keyakinan, nilai, sudut pandang, dan perasaan”. Indikator yang dipergunakan untuk mengetahui kepuasan masyarakat antara lain adalah :

1) Tanggapan masyarakat yang meliputi tingkat kinerja dan tingkat harapan dari kualitas pelayanan

2) Tanggapan masyarakat yang meliputi tingkat kinerja dan tingkat harapan dari semangat kerja pegawai

* + 1. **Kualitas Pelayanan**

Menurut Tjiptono (2002:59), kualitas pelayanan adalah upaya pemenuhan kebutuhan dan keinginan pelanggan serta ketepatan penyampaiannya untuk mengimbangi harapan pelanggan

Pelayanan yang berkualitas juga dapat dilakukan dengan konsep “layanan sepenuh hati”, yaitu “pelayanan yang berasal dari diri sendiri yang mencerminkan emosi, watak, keyakinan, nilai, sudut pandang, dan perasaan”. Oleh karena itu, aparatur pelayanan dituntut untuk memberikan layanan kepada pelanggan dengan sepenuh hati. Layanan seperti ini tercermin dari kesungguhan aparatur untuk melayani. Kesungguhan yang dimaksudkan, aparatur pelayanan menjadikan kepuasan pelanggan sebagai tujuan utamanya.

* 1. **Definisi Konsepsional**

Berdasarkan uraian tinjauan pustaka dan beberapa teori yang telah dikemukakan sebelumnya, maka penulis memberikan batasan definisi kosepsional dalam penelitian ini yaitu : Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) adalah penyelenggaraan pelayanan publik di kecamatan yang proses pengelolaannya, mulai dari permohonan sampai ke tahap terbitnya dokumen dilakukan dalam satu tempat. Satu tempat ini disini berarti cukup melalui satu meja atau loket pelayanan. Sistem ini memposisikan warga masyarakat hanya berhubungan dengan petugas meja/loket pelayanan di kecamatan sebagaimana Permendagri Nomor 4 Tahun 2010 tentang Pedoman Pelaksanaan Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN).

**METODE PENELITIAN**

* 1. **Jenis Penelitian**

Adapun jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini akan dianalisis menggunakan metode kualitatif yaitu suatu cara dengan jalan mengumpulkan bahan-bahan berupa kata-kata yang tertulis ataupun lisan, dan bukan dari hipotesis yang diukur dengan angka-angka. Dalam penelitian ini memaparkan Tinjauan tentang Sistem Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (Paten) di Kantor Kecamatan Loa Janan Kabupaten Kutai Kartanegara.

* 1. **Teknik Pengumpulan Data**

Proses pengumpulan data ini menurut pendapat Nasution (1994:34) meliputi tahapan-tahapan. Ada 3 (tiga) macam teknik mengumpulkan data yang digunakan, yaitu : a. wawancara (Interview), b. Observasi, c. Dokumentasi.

Adapun jenis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data primer dan data sekunder. Data primer adalah data yang diperoleh dari hasil wawancara dengan para informan yang kompeten, para responden atau informan ini dipilih adalah : para staf pelaksana pelayanan dan para pemakai jasa/masyarakat, sedangkan sebagai key informan adalah Camat, Sekcam, Kasi Pelayanan Umum, dan Kasubsi. Umum dan Kepegawaian di Kantor Kecamatan di Loa Janan Kabupaten Kutai Kartanegara

**3.3. Teknik Analisa Data**

Menurut Miles dan Huberman (2007 : 16) dalam penelitian kualitatif analisis terdiri dari 3 (tiga) alur kegiatan yang terjadi secara bersamaan yaitu reduksi data, penyajian data, penarikan kesimpulan/verifikasi. Adapun gambaran mengenai ketiga alur tersebut adalah sebagai berikut :

1. Pengumpulan Data
2. Reduksi Data
3. Penyajian Data
4. Penarikan Kesimpulan / Verifikasi

**3.4. Variabel Penelitian**

Variabel penelitian atau fokus penelitian pada dasarnya merupakan masalah pokok yang bersumber dari pengalaman penulis atau melalui pengetahuan yang diperolehnya melalui kepustakaan ilmiah ataupun kepustakaan lainnya. Penulis memberikan batasan variabel atau fokus dalam penelitian ini adalah :

**1. Tinjauan Tentang Sistem Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) di Kantor Camat Loa Janan, dengan menganalisa tentang :**

1. Transparan

2. Akuntabilitas

3. Kondisional

4. Partisipatif

5. Kesamaan hak

6. Keseimbangan hak dan tanggung jawab

1. Faktor-faktor yang mendukung dan menghambat Pelaksanaan Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan di Kantor Kecamatan Loa Janan Kabupaten Kutai Kartanegara.

Fokus penelitian ditentukan memiliki dua tujuan sebagai berikut : (1) untuk membatasi studi yang berarti bahwa dengan adanya focus penelitian, maka penentuan tempat penelitian menjadi layak. (2) untuk menyaring informasi yang mengalir sehingga ruang lingkup yang diteliti lebih terarah. Mungkin data cukup menarik, tetapi jika dipandang tidak relevan, data itu akann direduksi (Moleong, 2005 : 63).

**3.5. Wilayah Penelitian**

Penelitian ini dilakukan di Kantor Kecamatan Loa Janan Kabupaten Kutai Kartanegara. Menetapkan wilayah penelitian dengan pertimbangan sebagai berikut : 1) Layanan yang diberikan masih belum sepenuhnya dapat memberikan kepuasan dan kenyaman bagi pemakai jasa, 2) penempatan petugas pelaksana dalam pelayanan belum sepenuhnya memenuhi kualitas yang diharapkan, 3) masih kurang tersedianya fasilitas (sarana dan prasarana) kerja sesuai dengan kebutuhan, 4) kemudahan untuk memperoleh data, karena peneliti sebagai salah satu pegawai di lembaga tersebut.

* 1. **Jadwal Penelitian**

Dalam penelitian ini diperlukan waktu sebagai proses penelitian dan penulisan yang dilakukan mulai dari awal sampai dengan rancangan seminar dan ujian skripsi

Jadi dalam Artikel ini penulis berupaya memberikan gambaran secara sistematis, faktual dan akurat tentang kondisi yang ada pada lokasi penelitian mengenai objek yang diteliti, dimana dikemukakan juga fakta yang berhubungan dengan kondisi tersebut dan berdasarkan fakta-fakta yang ada akan diambil suatu kesimpulan.

**HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN**

* 1. **Gambaran Umum Lokasi Penelitian**

Kecamatan Loa Janan merupakan salah satu wilayah dari 18 (delapan belas) Kecamatan yang ada di Kabupaten Kutai Kartanegara, dan keberadaannya diatur berdasarkan *Peraturan Pemerintah Nomor 19 Tahun 2009 tentang Kecamatan.* Sebagai salah satu satuan Organisasi Perangkat Daerah (OPD), bahwa Kecamatan Loa Janan Kabupaten Kutai Kartanegara mengacu pada Peraturan Pemerintah Nomor 41 tahun 2007 tentang Organisasi Perangkat Daerah, bahwa lembaga tersebut dibentuk berdasarkan prinsip “Hemat Struktur dan Kaya Fungsi”

* + 1. **Letak Geografis dan Batas Wilayah**

Kecamatan Loa Janan sebagai Organisasi Perangkat Daerah (OPD) Pemerintah Kabupaten Kutai Kartanegara memiliki potensi yang sangat strategis untuk percepatan pembangunan daerah, selain sebagai daerah yang kaya sumber daya alam juga secara geografis sebagai pintu gerbang perekonomian Kabupaten Kutai Kartanegara.

**4.1.2. Luas Wilayah**

Berdasarkan Undang-undang Nomor 47 tahun 1999 tentang pemekaran wilayah kemudian dipertegas melalui Peraturan Daerah Nomor 39 tahun 2000 tentang pembagian wilayah kecamatan dan menetapkan Kecamatan Loa Janan dengan luas wilayah 644,2 km² atau 2,22 % dari luas wilayah Kabupaten Kutai Kartanegara.

* + 1. **Keadaan Penduduk**

Kecamatan Loa Janan dengan luas wilayah 644,2 km² dengan jumlah penduduk sebesar 53.945 jiwa dengan jumlah Kepala Keluarga 22.063 KK yang terdiri dari 47 Dusun dari 193 RT dengan kepadatan penduduk sekitar 83 jiwa/km.

* + 1. **Visi dan Misi Organisasi**

Sejalan dengan visi Pemerintah Kabupaten Kutai Kartanegara yang sejahtera dan berkeadilan, maka visi yang ditetapkan Pemerintah Kecamatan Loa Janan adalah : “Menuju Masyarakat Loa Janan Sejahtera”.

Adapun misi yang ditetapkan pemerintah Kecamatan Loa Janan dapat dijelaskan sebagai berikut :

1. Mewujudkan kesejahteraan masyarakat sebagai kerangka membangun intergritas kesatuan wilayah.
2. Mewujudkan tatanan kehidupan yang berdaya untuk mengurus persoalannya sendiri.
3. Memenuhi tuntutan dan kebutuhan masyarakat untuk mendapatkan pelayanan yang baik.

 Dalam rangka mewujudkan visi dan misi tersebut maka tindakan yang dilakukan pemerintah Kecamatan Loa Janan sebagai berikut :

1. Meningkatka penyelenggaraan pemerintah dengan menitik beratkan pada motivasi dan pengawasan pelaksanaan good govermance;
2. Meningkatkan kualitas dan daya saing menuju sumber daya manusia yang unggul, beriman dan bertaqwa kepada Tuhan Yang Maha Esa;
3. Menumbuh sentra perekonomian dan pengembangan usaha rakyat dengan tetap menjaaga iklim investasi dalam kerangka penciptaan lapangan kerja;
4. Meningkatkan sumber-sumber pendapatan dan pengembangan potensi serta daya saing agrobisnis, industri, dan pariwisata;
5. Meningkatkan pemerataan infrastruktur pembangunan untuk menjangkau layanan fasilitas umum baik secara kualitas maupun kuantitas;
6. Menetapkan penyelenggaraan pembangunan berwawasan lingkungan dan pelestarian sumber daya alam;
7. Meningkatkan peran dan partisipasi perempuan dalam berbagai aspek kehiudupan.
	* 1. **Keadaan Sumber Daya Aparatur**

Dalam rangka penyelengaraan tugas-tugas pemerintah, pembangunan, dan pelayanan umum didukung sebanyak 68 orang yang berasal dari berbagai disiplin ilmu dan tingkat pendidikan serta pengalaman yang berbeda. Dari data tersebut diatas dapat dijelaskan bahwa dari 68 orang pegawai di Kantor Camat Loa Janan diantaranya yang berpendidikan SD/SLTP sebanyak 6,12 %, kemudian pegawai yang berpendidikan SLTA sebanyak 36,73%, pegawai yang berpendidikan Diploma III sebanyak 6,12%, demikian pula pegawai yang berpendidikan Diploma IV sebanyak 4,25%. Sedangkan pegawai yang berpendidikan sarjana sebanyak 40,82% dan pegawai yang berpendidikan Magister (S2) sebanyak 10,29%.

* + 1. **Deskripsi Tugas dan Fungsi Pokok Pemerintahan Kecamatan Loa**

Kecamatan mempuyai tugas pokok menyelenggarakan tugas umum pemerintahan dan melaksanakan kewenangan pemerintahan yang dilimpahkan oleh Bupati untuk menangani sebagian unsur otonomi daerah. Menurut Tata Kerja dan Susunan Organisasi Kecamatan sebagaimana diatur dalam Peraturan Pemerintah Nomor 39 Tahun 2000 tentang pembentukan susunan organisasi kecamatan dan kelurahan. Pemeritahan Kecamatan Loa Janan merupakan Organisasi Perangkat Daerah (OPD) dalam melaksanakan tugas dibawah pembinaan dan bertanggung jawab kepada Bupati melalui Sekretaris Daerah. Dalam melaksanakan tugas-tugas pemerintahan, pembangunan dan pelayanan umum, diatur berdasarkan ***Peraturan Bupati Nomor 69 tahun 2016 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi Sera Tata Kerja Perangkat Daerah Kecamatan.***

Selain melaksanakan tugas pokok dimaksud, pemerintahan kecamatan mempunyai fungsi sebagai berikut :

* 1. Penyusunan program dan kegiatan kecamatan;
	2. Pengkoordinasian penyelenggaraan pemerintahan di wilayah kecamatan;
	3. Penyelenggaraan kegiatan pembinaan idiologi negara dan kesatuan bangsa;
	4. Pengkoordinasian kegiatan pemerdayaan masyarakat;
	5. Pelaksanaan pembinaan penyelenggaraan terhadap kegiatan di bidang ketentraman dan ketertiban umum;
	6. Pelaksanaan pembinaan penyelenggaraan bidang ekonomi dan pembangunan;
	7. Pelaksanaan pembinaan penyelenggaraan bidang sosial dan kemasyarakatan;
	8. Pelaksanaan penatausahaan kecamatan;
	9. Penyelenggaran urusan kesekretariatan;

Pelaksanaan tugas lainnya di berikan oleh Bupati sesuai dengan tugas dan fungsinya.

**4.2. Hasil Penelitian**

Pada bab sebelumnya telah dijelaskan bahwa yang menjadi tema sentral dalam penelitian ini adalah **Tinjauan Tentang Sistem Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) di Kantor Kecamatan Loa Janan Kabupaten Kutai Kartanegara**, yang diatur berdasarkan ***Peraturan Mentri Dalam Negri Nomor 04 Tahun 2010 dan Peraturan Bupati Nomor 7 tahun 2012 tentang Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan***. Kebijakan tersebut merupakan suatu upaya pemerintah untuk menjawab persoalan pelayanan di tingkat pemerintahan Kecamatan.

* + 1. **VISI, MISI dan MOTO PATEN**
1. VISI PATEN Kecamatan Loa Janan : “ Terwujudnya Pelayanan Yang Prima, transparan dan Akuntabel di Kecamatan Loa Janan “.
2. MISI PATEN Kecamatan Loa Janan :
3. Meningkatkan Kualitas personil Kecamatan Loa Janan yang siap melayani masyarakat dengan bbaik, rammah dan disiplin.
4. Menerapkan pelyanan yang efektif dan efisien guna mencapai hasil yang berkualitas.
5. Menggunakan fasilitas kerja yang baik dan tepat guna tercapainya pelayanan publik yang optimal kepada masyarakat.
6. Menciptakan huubungan kerja yang harmonis dan lingkungan kerja yang bersih, rapi, indah dan nyaman demi kepuasan semua pihak.
7. MOTO PATEN :

“Melayani Dengan Sepenuh Hati”.

Untuk mendapat gambaran yang lebih jelas mengenai realitas pelaksanaan pelayanan administrasi terpadu Kecamatan, secara subtantif dapat dideskripsikan sebagai berikut :

**4.2.1.1 Transparansi**

Transparansi dalam pelayanan memiliki esensi untuk memperjelas tentang pelayanan yang dilakukan tersebut lebih terbuka dan dapat di pertanggung jawabkan sesuai ketentuan yang berlaku. Berkenaan dengan transparansi petugas dalam memberikan pelayanan dapat dilihat dari berberapa sudut pandang, diantaranya :

1. Prosedur/ tata cara pelayanan
2. Persyaratan pelayanan umum, baik teknis maupun administratif
3. Unit kerja dan atau pejabat yang berwenang dan bertanggung jawab dalam memberikan pelayanan umum
4. Rincian biaya/ tarif pelayanan umum dan tata cara pembayarannya
5. Jadwal waktu penyelesaian pelayanan umum
6. Hak dan kewajiban, baik dari pemberi maupun penerima pelayanan umum berdasarkan bukti-bukti penerimaan pemohon/ kelengkapannya sebagai alat untuk memastikan pemrosesan pelayanan umum
7. Perlakuan petugas dalam memberikan layanan
8. Pejabat yang menerima keluhan masyarakat

**4.2.1.2 Akuntabilitas**

. Akuntabilitas adalah pelayanan yang dapat dipertanggung jawabkan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan. Akuntabilitas dapat dilihat dari kinerja pelayanan publik, biaya pelayanan publik dan produk pelayanan publik.

Dalam hal ini semua pegawai pada Kantor Kecamatan Loa Janan belum memiliki kometmen yang kuat untuk memanfaatkan jam kerja yang efektif. Hal trsebut disebabkan karena ***kurangnya kesadaran dan tidak adanya penerapan sanksi yang tegas bagi pegawai yang tidak mematuhi jam kerja.*** Sehingga pelanggaran di lembaga tersebut terus berulang dan dilakukan oleh aparatur yang berbeda. Oleh karena itu perlu pembenahan lebih lanjut dan penerapan atas sanksi, baik secara kelembagaan melalui manajeman kepegawaian, sehingga disiplin kerja dapat ditekan seminimal mungkin.

**4.2.1.3. Kondisional**

Kondisional adalah pelayanan yang sesuai dengan kondisi dan kemampuan pemberi dan penerima pelayanan. Kemampuan pemerintah dalam melayani masyarakat yang sesuai kondisi pemberi dan penerima pelayanan. Kemampuan pemerintah dalam menghadapi kendala-kendala yang terjadi dalam pelayanan yang diberikan kepada masyarakat. Kondisional meliputi efisien dan efektif.

**4.2.1.4. Partisifatif**

Partisipatif adalah pelayanan yang dapat mendorong peran serta masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik dengan memperhatikan aspirasi, kebutuhan, dan harapan masyarakat

**4.2.1.5. Kesamaan Hak**

Kesamaan hak berarti pelayanan yang diberikan dapat mencakup seluruh warga secara merata dan tidak membedakan warga berdasarkan agama, golongan, jabatan ataupun kedudukan

**4.2.1.6. Keseimbangan Hak dan Tanggung Jawab**

Keseimbangan hak dan kewajiban adalah pelayanan yang mempertimbangkan aspek keadilan antara pemberi dan penerima pelayanan publik. Pelayanan yang diberikan pemerintah kepada masyarakat dapat menciptakan keseimbangan hak dan kewajiban unit kerja dan penerima pelayanan. Keseimbangan hak dan kewajiban meliputi keadilan dan kejujuran.

***a. Faktor Pendukung***

Ada beberapa faktor yang dapat menjadi pendukung Pelaksanaan Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) di Kecamatan Loa Janan Kabupaten Kutai Kartanegara, berdasarkan hasil penelitian sebagai berikut :

1. Kesadaran operasional

2. Sarana Prasarana

Faktor yang mendukung dalam Pelaksanaan Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) di Kecamatan Loa janan Kabupaten Kutai Kartanegara adalah adanya keinginan dan kemampuan serta kesadaran petugas untuk memberikan pelayanan dengan sebaik mungkin kepada masyarakat, dengan memberdayakan fasilitas yang sudah tersedia di Kantor Kecamatan Loa Janan, walaupun sebenarnya fasilitas yang ada masih kurang.

Dan dengan adanya faktor-faktor pendukung tersebut sehingga dapat mewujudkan Sistem Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN). Hal ini sesuai Menurut Moenir (2002:88) terdapat faktor yang mendukung berjalannya suatu pelayanan dengan baik yaitu faktor kesadaran para pejabat dan petugas yang berkecimpung dalam pelayanan.

***b. Faktor Penghambat***

Dengan adanya pelaksanaan Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) akan memberikan dampak yang positif terhadap tatanan pemerintahan yang ada di Kecamatan, disamping itu pelayanan administrasi di Kecamatan Loa Janan masih kurang baik yang disebabkan adanya keluhan dari masyarakat saat melakukan pembuatan Kartu Tanda Penduduk (KTP) atau dokumen lainnya. Namun dalam pelaksanaannya masih ada faktor-faktor penghambat yang dapat menghambat kegiatan dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat.

Berdasarkan hasil penelitian yang penulis lakukan, dalam hal ini faktor penghambat yang ada di Kantor Kecamatan Loa Janan Kabupaten Kutai Kartanegara adalah :

1. Peralatan/Sarana Prasarana
2. Kemampuan Petugas dalam memberikan pelayanan

Dengan kendala dan hambatan yang ada, **transparasi petugas pelaksana dalam memberikan pelayanan, akuntabilitas atau tanggung jawab petugas pada saat melakukan pelayanan, kondisional pelayanan yang efektif dan efisien, partipatif masyarakat dalam upaya meningkatkan pelayanan, kesamaan hak yang tidak membedakan ras, suku dan tegas dalam memberikan pelayanan dan keseimbangan hak dan tanggung jawab yang adil dan jujur dalam melayani pemakai jasa/masyarakat,** belum sepenuhnya dapat dijalankan oleh Kantor Kecamatan Loa Janan sebagaimana telah diamanatkan dalam ***Peraturan Mentri Dalam Negri Nomor 04 Tahun 2010 dan Peraturan Bupati Nomor 7 tahun 2012 tentang Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan.***

**PENUTUP**

**5.1. Kesimpulan**

Berdasarkan hasil penelitian dan analisa hasil penelitian dan pembahasan dapat ditarik suatu kesimpulan sebagai berikut :

1. Pelayanan administrasi terpadu Kecamatan (Paten), sebagaimana yang diatur melalui Peraturan Bupati Kutai Kartanegara Nomor 7 Tahun 2012 secara implemantatif telah membawa perubahan yang berarti terhadap kualitas layanan. Meskipun secara aplikatif pelayana administrasi terpadu belum mencapai hasil yang optimal, tetapi tindakan-tindakan yang dilakukan Camat Loa Janan beserta jajaranannya mampu memperbaiki dan meningkatkan kualitas pelayanan dan mendapatkan apresiasi yang cukup baik dari masyarakat diwilayah Kecamatan Loa Janan

2. Faktor-faktor yang menghambat terhadap Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) di Kantor Kecamatan Loa Janan adalah terbatasnya sarana dan prasarana operasional, beragamnya karakteristik, sikap dan prilaku pegawai, adanya disparitas kesadaran pegawai untuk mematuhi norma-norma atau nilai etika pegawai negeri, terbatasnya alokasi anggaran untuk meningkatkan kapasitas dan kompetensi aparatur.

**5.2. Saran-saran**

 Berdasarkan beberapa kesimpulan yang di kemukakan diatas, penuulis mencoba untuk memberikan saran-saran sebagai berikut :

1. Melakukan pembinaan, pengawasan dan pengendalian terhadap aparatur pelaksana, sehingga mampu melaksanakan dan memanfaatkan jam kerja (jam pelayanan) secara efektif. Dengan cara menegakkan disiplin kerja dan sekaligus memberikan sanksi tegas sesuai tingkat kesalahan. Melaksanakan pertemuan bulanan bagi seluruh pegawai dalam hal kometmen pelaksanaan jam kerja.

2. Memanfaatkan CSR dalam upaya membangun infrastruktur ruangan agar menjadi 1 (satu) loket pelayanan, meningkatkan fasilitas operasional, baik secara kualitas maupun kuantitas. Terutama sarana komputer dan printer yang dinilai sangat mendukung untuk mengakses dan mencetak data dalam waktu yang cepat. meningkatkan kompetensi aparatur pelaksana pelayanan adminnistrasi terpadu Kecamatan Loa Janan khusunya yang berkenaan dengan etika (sikap dan prilaku) dalam memberikan pelayanan. Kemampuan teknis (keterampilan) dibidang teknologi informasi dan komunika. Sejalan dengan perkembangan ilmu pengetahuan dan teknologi perlu meningkatkan pengolahan dan informasi (***update***) data di Website Kecamatan Loa Janan agar masyarakat dapat mengakses dengan mudah berbagai informasi, jenis layanan, waktu, biaya, serta pelayanan secara online yang diberikan oleh Kecamatan.

3. Pentingnya konsisten seluruh pegawai Kantor Kecamatan Loa Janan terhadap kometmen yang sudah disepakati dalam pelaksanaan sistem Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN).

**Daftar Pustaka**

Adi Suryanto. 2008. Manajemen Pemerintahan Daerah, Jakarta : Pusat Kajian Kinerja Otonomi Daerah Lembaga Administrasi Negara.

Akbar. 2000. *Metode Penelitian Sosial*. Jakarta : Bumi Aksara

Bungin. 2005. *Metode Penelitian Kuantitatif*. Jakarta : Kencana Prenada Media Group.

Colid Narbuko dan Abu Achmadi*.*2004*.Metode Penelitian.* Jakarta : Bumi Aksara.

Dwiyanto, dkk. 2003. *Mewujudkan Good Governance Melalui Pelayanan Publik.* Yogjakarta : Gadjah Mada University Press.

Devidow H. William Dan Bro Uttal. 1989. *Total`Customer Service, The Ultimate Wiapon, New York. Harper and Row*. Jakarta : Erlangga

Fenti Hikmawati. 2017. *Metodologi Penelitian.* Depok : Rajawali Press

Miles, Matthew B. Dab A Michel Huberman.2002. *Analisa Data Kualitatif*. Jakarta : Cetakan 1. UI-Press

Moleong. 2005. *Metode Penelitian Kualitatif*. Bandung : PT. Remaja Rosdakarya.

Moenir. 2014. *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*. Jakarta : Bumi Aksara.

Tjandra ,W. Riawan. 2005. *Peningkatan Kapasitas Pemerintah Daerah Dalam Pelayanan Publik*. Yogyakarta : Pembaruan

Sutopo dan Suryanti. Adi. *Kamus Bahasa Indonesia*. Jakarta : Lembaga Administrasi Negara Republik Indonesia

Tjiptono. 2002. *Total Quality Management*, Yogyakarta: Andi Offset.

**Regulasi Pemerintah :**

Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.

Peraturan Mentreri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 15 Tahun 2010 Tentang Pedoman Standar Pelayanan

Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara No. 63/Kep//M.PAN/7/2003 Tentang Pedoman Umum Penyelenggara Pelayanan Publik

Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara No. Kep/26/M.PAN/2/2004 Tentang Petunjuk Teknis Transparan dan Akuntabilitas Dalam Penyelenggaraa Pelayanan Publik

Keputusan Mentri Dalam Negeri Nomor 4 Tahun 2010 Tentang Pedoman Pelaksanaan Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN).