

EFEKTIVITAS PELAYANAN ADMINISTRASI KANTOR KECAMATAN MAPANGET KOTA MANADO

Deis Tabuni^{*1}, Christien A. Karambut^{*2}

Politeknik Negeri Manado; Jl. Raya Politeknik, Manado, (0431) 815212

¹Jurusan administrasi Bisnis Politeknik Negeri Manado

²Jurusan administrasi Bisnis Politeknik Negeri Manado

Email: ^{*1}Deistabuni@gmail.com, ^{*2}christkarambut@gmail.com

ABSTRAK

Pemerintah sebagai penyedia layanan publik bertanggung jawab dan terus berupaya untuk memberikan pelayanan yang terbaik kepada masyarakat. Berdasarkan hasil pengamatan selama melakukan praktek kerja lapangan, ditemui (1) ketidaktepatan waktu pelayanan yang diberikan oleh petugas, (2) jumlah sumber daya manusia yang belum memadai, (3) ketidaksesuaian mekanisme pelayanan dalam pelayanan perijinan, (4) kurangnya ketersediaan dan pemeliharaan sarana dan prasarana, (5) kurangnya sosialisasi dan pemberian informasi oleh Pemerintah Kecamatan Mapanget, (6) belum maksimalnya peran serta masyarakat dalam memberikan evaluasi kepada petugas Kantor Kecamatan Mapanget Kota Manado. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui efektivitas pelayanan administrasi Kantor Kecamatan Mapanget Kota Manado. Metode penelitian yang digunakan adalah metode penelitian bersifat deskriptif dengan melakukan observasi selama melakukan praktek kerja lapangan. Hasil penelitian menjelaskan masih kurangnya efektivitas pelayanan yang diberikan sehingga perlu dilakukan pembinaan dan pelatihan berkaitan dengan PATEN untuk petugas kecamatan Mapanget.

Kata kunci: Efektivitas, Pelayanan Administrasi Kantor

1. PENDAHULUAN

Pemerintah daerah sebagai daerah yang otonom mempunyai kebebasan yang luas untuk mengatur dan mengurus kepentingan masyarakatnya untuk mendapatkan pelayanan publik yang berkualitas dan terus meningkat dari waktu ke waktu. Tuntutan tersebut semakin berkembang seiring dengan tumbuhnya kesadaran bahwa warga negara memiliki hak untuk dilayani dan kewajiban pemerintah untuk memenuhi kebutuhannya tersebut. Tantangan yang dihadapi oleh pemerintah dalam memberikan pelayanan publik tidak hanya menciptakan sebuah pelayanan yang efisien, tetapi juga bagaimana agar pelayanan dapat dilakukan dengan tidak membedakan status masyarakat dan menciptakan pelayanan yang adil dan demokratis.

Berdasarkan Peraturan Daerah Kota Manado No. 7 tahun 2011 pasal 1 ayat 1 dan 2 disebutkan bahwa Pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik. Penyelenggara pelayanan publik adalah setiap institusi penyelenggara negara, korporasi, lembaga independen yang dibentuk berdasarkan undang-undang untuk kegiatan pelayanan publik, dan badan hukum lain yang dibentuk semata-mata untuk kegiatan pelayanan publik.

Pemerintah sebagai penyedia layanan publik bertanggung jawab dan terus berupaya untuk memberikan pelayanan yang terbaik kepada masyarakat. Rendahnya mutu pelayanan publik yang diberikan oleh aparatur pemerintah menjadi citra buruk pemerintah di tengah masyarakat. Sebagian masyarakat yang pernah berurusan dengan birokrasi selalu mengeluh dan kecewa terhadap layanan yang diberikan. Ada sebagian masyarakat sampai saat ini masih menganggap rendah terhadap kinerja birokrasi.

Kecamatan merupakan pemerintah tingkat daerah yang memberikan pelayanan publik kepada masyarakat yang bersifat operasional. Pelayanan yang diberikan harus sesuai dengan kebijakan Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN). Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) merupakan penyelenggaraan pelayanan publik di Kecamatan dari tahap permohonan sampai ke tahap terbitnya dokumen dalam satu tempat. Ruang lingkup PATEN meliputi bidang perizinan dan pelayanan bidang non perizinan. Maksud penyelenggaraan PATEN untuk mewujudkan Kecamatan sebagai pusat pelayanan masyarakat dan menjadi simpul pelayanan bagi kantor atau badan pelayanan terpadu di Kabupaten atau Kota. PATEN mempunyai tujuan untuk meningkatkan kualitas dan mendekatkan pelayanan kepada masyarakat. Kantor Kecamatan Mapanget, Kota Manado merupakan salah satu kantor pemerintahan yang aktivitasnya memberikan pelayanan publik kepada masyarakat dengan kebijakan Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN). Bentuk layanan yang diberikan meliputi 3 pembuatan Kartu Tanda Penduduk (KTP), Kartu Penduduk Sementara, Kartu Keluarga, Pengurusan Izin Mendirikan Mikro (Usaha kecil/eeev.), Surat Keterangan Tinggal Sementara (SKTS) dan fasilitas pelayanan pemerintah yang lain.

Berdasarkan pengamatan dan observasi selama Praktek Kerja Lapangan (PKL) pada bulan Januari 21 s.d. April 21 di Kantor Kecamatan Mapanget, Kota Manado,

terdapat beberapa permasalahan yang dijumpai pada bagian pelayanan umum staf pegawai kantor kurang kompeten dalam memberikan pelayanan. Hal ini terlihat pada saat melakukan pelayanan penerbit berkas-berkas tidak ketelitian. Maka salah mengetik pengibutan data, Selain itu adanya petugas yang mengobrol dengan petugas lain membicarakan permasalahan yang tidak berkaitan dengan pelayanan yang diberikan, sehingga masyarakat yang sedang menerima layanan tidak dilayani dengan baik. Hal tersebut akan membawa dampak yang kurang baik dan mengganggu efektivitas pelayanan yang dirasakan masyarakat yang datang dan ingin mendapatkan pelayanan yang baik.

Permasalahan kedua, kurangnya respon dan perhatian petugas dalam memberikan layanan kepada masyarakat yang hendak melakukan pelayanan dan belum mengerti tentang prosedur maupun tahapan alur pelayanan, masih menjadi hambatan yang kerap terjadi. Akibatnya, masyarakat yang akan melakukan pelayanan tidak merasa nyaman dan terbantu oleh petugas pelayanan. Penjelasan tentang prosedur tahapan 4 alur pelayanan dan syarat-syarat apa saja yang harus dipenuhi, belum sepenuhnya di sosialisasikan kepada masyarakat. Misalnya, dalam pembuatan perubahan KK, alur yang harus dilakukan terlebih dahulu adalah meminta surat pengantar dari RT/RW dan desa atau kelurahan dengan disertai blangko perubahan KK, tetapi masih saja ada masyarakat yang datang ke Kecamatan dengan tidak membawa surat pengantar dan blangko perubahan KK, serta masih ada yang belum melengkapi persyaratan.

Pelayanan administrasi yang diberikan penyelenggara pelayanan masih lamban dan melebihi waktu yang ditetapkan. Misalnya, dalam penyelesaian pelayanan Kartu Tanda Penduduk (KTP) standar waktu yang diberikan tiga hari namun masyarakat menyampaikan proses pembuatan KTP tidak sesuai dengan jangka waktu yang sudah ada. pelayanan yang memberikan konfirmasi, standar waktu yang diberikan yaitu tiga hari namun pada kenyataannya waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan pembuatan KTP mencapai 3 sampai 1 Minggu, hal ini terjadi karena bahan dasar atau blangko untuk membuat KTP harus menunggu pengiriman dari kantor pusat yang membutuhkan waktu lama. Tidak konsistennya penyelesaian merupakan hal yang miris terjadi di lingkungan organisasi yang sangat merugikan masyarakat. Dengan adanya ketidakkonsistenan menyebabkan masyarakat merasa kecewa dan tidak puas dengan pelayanan yang diberikan.

Kurangnya tenaga kerja di bagian pelayanan umum Kecamatan Mapanget, menjadi salah satu faktor lamanya penyelesaian petecakan KK KTP dan Kartu Kartu Izin Mendirikan Bagunan. Kantor Kecamatan memiliki Dua loket pelayanan, namun hanya terdapat tiga petugas yang bertugas di dua, loket pelayanan tersebut. Sehingga masih ada petugas yang merangkap lebih dari satu pekerjaan. Menurut Ibu Lidwine Tombunu selaku kepala seksi pelayanan menyampaikan petugas dalam pelayanan secara keseluruhan terdiri dari lima petugas yaitu kepala seksi pelayanan, satu operator dan tiga petugas pelayanan yang masih dirasa kurang dalam melayani kebutuhan masyarakat.

2. LANDASAN TEORI

a. Pengertian Pelayanan Publik

Definisi pelayanan publik menurut Keputusan Menteri 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.

2. Pengertian Efektivitas Pelayanan

Kepuasan pelanggan atas layanan, kinerja pelayanan dan efektivitas pelayanan saling berkaitan satu dengan yang lainnya. Efektivitas pelayanan akan menentukan seberapa besar kepuasan pelanggan dan mencerminkan kinerja dari pelayanan. (Fandy Tjiptono dan Anastasia Diana 2003), menyebutkan kualitas merupakan “suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia, proses, dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan. Konsep Efektivitas meliputi usaha memenuhi harapan pelanggan, mencakup produk jasa, manusia, proses dan lingkungan. Selain itu efektivitas merupakan kondisi yang selalu berubah, misalnya apa yang dianggap merupakan efektivitas saat ini mungkin dianggap kurang berkualitas pada masa mendatang”.

3. MOTODE PENELITIAN

Penelitian deskriptif adalah salah satu jenis penelitian yang tujuannya untuk menyajikan gambaran lengkap mengenai suatu fenomena atau kenyataan sosial. Caranya dengan jalan mendeskripsikan sejumlah variabel yang berkenaan dengan masalah dan unit yang diteliti antara fenomena yang diuji, Menurut Nazir dalam bukunya metode penelitian, metode

deskriptif adalah satu metode dalam satu peneliti status kelompok manusia, suatu subjek, suatu set kondisi, suatu sistem pemikiran atau pun kelas peristiwa pada masa sekarang.

Tujuan dari penelitian deskriptif adalah menghasilkan gambaran akurat tentang sebuah kelompok, memberikan gambaran lengkap baik dalam bentuk verbal atau numerikal, menyajikan informasi dasar akan suatu hubungan, menciptakan seperangkat kategori dan mengklasifikasi subjek penelitian (Nazir 2012:). Metode ini juga menjelaskan seperangkat tahapan atau proses, serta untuk menyimpan informasi bersifat kontraditif mengenai subjek penelitian ciri-ciri metode deskriptif adalah sebagai berikut:

1. Memusatkan perhatian pada permasalahan yang ada pada saat penelitian dilakukan kantor kecamatan Mapanget.
2. Menggambarkan fakta tentang permasalahan yang diselidiki sebagaimana adanya, diiringi dengan interpretasi rasional yang seimbang.
3. Pekerjaan peneliti bukan saja memberikan gambaran terhadap fenomena-fenomena tetapi juga menerangkan hubungan, membuat prediksi serta mendapatkan makna dan implikasi dari suatu masalah.

Data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data sekunder berupa berbagai informasi mengenai Kantor Kecamatan Mapanget yang berhubungan dengan penelitian ini, buku referensi dan jurnal sesuai dengan judul dari penelitian ini.

Observasi adalah teknik pengumpulan data dengan cara melakukan pengamatan secara langsung di lapangan. observasi merupakan metode penelitian untuk mengukur tindakan dan proses individu dalam sebuah peristiwa yang diamati.

Selain melakukan observasi, penulis juga melakukan wawancara dalam mengumpulkan informasi. Wawancara adalah teknik pengumpulan data yang dilakukan melalui tatap muka dan tanya jawab langsung antara peneliti dan nasumber.

4. HASIL DAN PEMBAHASAN

Penulis bertujuan untuk mengetahui efektivitas pelayanan Administrasi Kecamatan Mapanget, pada bagian ini akan diuraikan mengenai pembahasan hasil penelitian dari data yang diperoleh. Adapun hal-hal yang dibahas yaitu tentang Efektivitas PATEN dengan dimensi efektivitas pelayanan ditinjau dari *tangible*, *reability*, *responsiveness*, *assurance*,

- 1) *Tangible* (Bukti Fisik)

Pelayanan yang diberikan kepada masyarakat contohnya senyum yang selalu ditampilkan pada saat melayani pelanggan, selain itu pelanggan juga menilai tampilan secara fisik dan pelayanan yang terlihat nyata, serta fasilitas yang ada dan telah disediakan. Fasilitas merupakan faktor pendukung agar pelayanan tersebut memberikan kenyamanan kepada masyarakat. Hasil penelitian ini sesuai dengan pendapat Zeithaml, Berry dan Parasuraman (Fandy Tjiptono dan Anastasia Diana, 2003:27) yaitu segala bukti fisik meliputi fasilitas fisik, perlengkapan, pegawai dan sarana komunikasi.

Dengan demikian bukti langsung/ wujud merupakan indikator yang paling konkrit. Wujudnya berupa segala fasilitas yang secara nyata dapat terlihat. Hal ini berarti menunjukkan tangible bukti fisik dalam pelayanan. Pemenuhan syarat teknis yang meliputi sarana prasarana harus dilakukan dalam penyelenggaraan PATEN sesuai dengan Peraturan Menteri Dalam Negeri No.4 Tahun 2010. Di Kecamatan Kota Manado terdapat fasilitas yang sudah memenuhi syarat dalam Pelayanan Administrasi Kecamatan (Mapanget) dan dinilai sudah cukup memadai, antara lain terdapat loket atau meja pendaftaran, tempat pemrosesan berkas, tempat pembayaran, tempat penyerahan dokumen, tempat pengolahan data dan informasi, tempat penanganan pengaduan, tempat piket, ruang tunggu dan terdapat fasilitas pendukung seperti AC, sistem informasi, televisi dan koran, sehingga masyarakat merasa nyaman dalam melakukan sebuah pelayanan.

Namun dalam segi keluasaan ruang masih dirasa kurang, karena Kecamatan setiap harinya menerima layanan dengan jumlah per harinya tidak sebanding. Selain itu dari segi *tangible* dapat dilihat dari kedisiplinan pegawai dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. Kedisiplinan pegawai juga berpengaruh pada efektif tidaknya sebuah pelayanan. Hasil penelitian diatas sesuai dengan pendapat Gordon S. Watkins dkk (Moenir, 2014: 94), disiplin dalam pengertian yang utuh ialah suatu kondisi atau sikap yang ada pada semua anggota organisasi yang tunduk dan taat pada aturan organisasi. Kedisiplinan pegawai di Kecamatan Mapanget, dapat dikatakan masih kurang, hal ini masih ditemukan adanya keluhan dari masyarakat dan pernyataan pegawai mengenai tidak disiplinnya waktu yang ditunjukkan oleh beberapa pegawai.

2) *Reliability* (Kehandalan)

Hal tersebut ditunjukkan dengan kehandalan pegawai dalam memberikan pelayanan sangat membantu masyarakat dalam menerima pelayanan dengan cepat dan mudah. Kehandalan dapat dilihat dari kecermatan dalam melayani, kemampuan dan keahlian

pegawai dalam menggunakan alat bantu dalam proses pelayanan. Keandalan merupakan kemampuan memberikan layanan yang dijanjikan dengan segera, akurat dan memuaskan. Hasil penelitian diatas sesuai dengan pendapat Zeithaml, Berry dan Pasuraman (Fandy Tjiptono dan Anastasia Diana, 2003:27) kemampuan memberikan pelayanan yang dijanjikan dengan segera dan memuaskan.

Dalam mengasah kemampuan dan keahlian pegawai, Kecamatan juga mengikuti pelatihan-pelatihan yang diadakan oleh Pemerintah Kota. Pegawai yang dimiliki Kecamatan cermat dalam melayani setiap kebutuhan para pemohon yang datang. Selain itu pegawai juga memiliki kemampuan dan keahlian dalam menggunakan alat bantu dalam mempermudah proses pelayanan. sehingga pelayanan yang ada di Kecamatan telah melaksanakan PATEN sesuai dengan asas-asas pelayanan publik yang terdapat dalam Undang-Undang No.25 Tahun 2009 yaitu asas keprofesionalan yang berarti setiap pelaksana harus memiliki kompetensi yang sesuai dengan bidang tugasnya.

3) Responsiveness (Daya Tanggap)

Dengan adanya respon langsung dari pegawai atau petugas maka pemohon akan segera mendapatkan pelayanan dengan cepat. Penyelenggaraan PATEN menganut asas-asas pelayanan publik sesuai dengan Undang-Undang No.25 Tahun 2009 diantaranya asas kepentingan umum yang berarti pemberian layanan oleh petugas pelaksana PATEN tidak boleh mengutamakan kepentingan pribadi atau golongan dan asas keseimbangan hak dan kewajiban yang berarti pemenuhan hak itu harus sebanding dengan kewajiban yang harus dilaksanakan, baik oleh pemberi maupun penerima layanan.

Hal itu sesuai dengan pelaksanaan PATEN di Kecamatan khususnya di Kecamatan Mapanget. Kecamatan Mapanget, sebisa mungkin merespon langsung masyarakat dan melayani masyarakat dengan cepat. Hal itu terlihat pada saat pelayanan, penerima layanan datang langsung direspon oleh pegawai sehingga pemohon dengan mudah mendapatkan layanan. Dalam hal kecepatan dalam pelayanan tergantung pada situasi, apabila penerima layanan yang datang tidak banyak maka pelayanan akan cepat dan sebaliknya, jika penerima layanan banyak maka kecepatan dalam penanganan pelayanan sedikit berkurang. Hal itu disebabkan oleh kurangnya jumlah pegawai dalam melayani penerima layanan yang harus datang setiap harinya.

4) *Assurance* (Jaminan)

Dengan adanya kepastian biaya dan kepastian waktu akan menghindarkan masyarakat dari pungutan liar dan waktu yang tidak jelas. Biaya dan penyelesaian waktu yang diberikan telah disesuaikan dengan setiap jenis pengurusan perizinan maupun non perizinan. Kecamatan melakukan pelayanan dengan memberikan biaya dan waktu penyelesaian telah disesuaikan dengan prosedur yang ditentukan pemerintah. Biaya dan waktu penyelesaian tentunya tidak memberatkan penerima layanan, bahkan ada yang gratis dan bisa ditunggu. Selain itu adanya jaminan keamanan yang diberikan pihak Kecamatan kepada penerima layanan. Sehingga, Kecamatan yang ada di Kota Manado telah melaksanakan PATEN sesuai dengan standar pelayanan yaitu waktu penyelesaian yang ditetapkan sejak pengajuan permohonan sampai dengan penyelesaian pelayanan termasuk pengaduan dan biaya pelayanan termasuk rinciannya yang ditetapkan dalam pemberian proses pelayanan (KEP. MEN. PAN. No 63 Tahun 2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik).

5) *Emphaty* (Empati)

Hal tersebut ditunjukkan dengan sikap yang ditunjukkan oleh pegawai dalam pelayanan publik, sikap yang menunjukkan kemauan melayani berbagai kebutuhan masyarakat dalam melakukan pelayanan. Sikap itu antara lain ramah, sopan dan menghargai setiap pemohon atau penerima layanan yang datang. Hal ini sesuai dengan pendapat Zeithaml, Berry dan Pasuraman (Fandy Tjiptono dan Anastasia Diana, 2003:27) kemudahan dalam melakukan hubungan komunikasi yang baik, dan memahami kebutuhan para pelanggan. Pelayanan yang ramah dan sopan merupakan suatu kewajiban yang harus dilakukan. Dengan sikap yang ramah dan sopan, masyarakat akan merasa senang untuk melakukan pelayanan. Namun terlihat, sikap yang ramah, sopan, menghargai dan tidak adanya diskriminasi ditunjukkan oleh pegawai Kecamatan masih kurang. Masih ada keluhan dari penerima layanan seputar sikap yang ditunjukkan pegawai dalam melayani. Melalui hasil penelitian, sikap ramah, sopan yang ditunjukkan oleh pegawai masih kurang. Sehingga hal itu akan mengganggu keefektifan sebuah pelayanan yang sesuai dengan tujuan PATEN yaitu mendekatkan pelayanan kepada masyarakat dan meningkatkan kualitas pelayanan. Hal ini kurang sesuai dengan prinsip pelayanan publik yaitu kesopanan dan keramahan dalam memberikan pelayanan (KEP. MEN. PAN. No. 63 Tahun 2003

5. KESIMPULAN DAN SARAN

a. Kesimpulan

Berdasarkan hasil pembahasan mengenai pelaksanaan pelayanan administrasi Kantor Kecamatan Mapanget Kota Manado, maka peneliti dapat mengambil kesimpulan yaitu:

- 1) Pelaksanaan fungsi oleh pemerintah dalam memberikan pelayanan sesuai dengan standar pelayanan yang berlaku dinilai sudah berjalan dengan baik namun masih terdapat beberapa hal yang masih perlu diperbaiki, penyediaan dan pemeliharaan sarana dan prasarana yang belum optimal, dan pemerintah belum optimal dalam memberikan informasi dan sosialisasi terkait dengan pelayanan.
- 2) Dalam pelaksanaannya pelayanan, pemerintah kecamatan sudah berusaha menyediakan sarana untuk menyampaikan saran dan kritik masyarakat agar terciptanya interaksi dua arah antara pemerintah dan masyarakatnya, namun pada pelaksanaannya masyarakat justru tidak tertarik dan tidak maksimal dalam memanfaatkan sarana tersebut.
- 3) Pelaksanaan pelayanan disimpulkan dapat mempermudah masyarakat dalam memperoleh kebutuhan hidupnya karena dengan adanya sistem PATEN, prosedur yang dilalui menjadi lebih sederhana. Kemudian dengan adanya inovasi dalam pelayanan yaitu Pelayanan Ekstra yang memberikan masyarakat lebih banyak kemudahan.

b. Saran

- 1) Perlu dilakukannya pembinaan dan pelatihan terkait dengan PATEN untuk petugas Kecamatan Mapanget dan juga perlu ditambahkan personil di bidang Pembangunan dan Pemeliharaan Sarana Umum.
- 2) Perlu adanya peningkatan dan pemeliharaan sarana dan prasarana agar lebih menunjang kelancaran PATEN di Kecamatan Mapanget
- 3) Sosialisasi dan pemberian informasi terkait dengan PATEN dan segala inovasinya harus lebih gencar dilakukan agar masyarakat paham dan dapat maksimal dalam memanfaatkan pelayanan yang ada.

DAFTAR PUSTAKA

- Alfabeta Sumaryadi, Nyoman I. 2005. *Efektivitas Implementasi Kebijakan Otonomi Daerah*. Jakarta: PT. Gramedia Widiasarana Indonesia
- Djambatan Siagian, Sondang. 2001. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: Bumi Aksara
- Dunn, William M. 2000. *Pengantar Analisis Kebijakan Publik*. Yogyakarta: Gajah Mada University Press
- Kurniawan, Agung. 2005. *Transformasi Pelayanan Publik*. Yogyakarta: Pembaruan
- Lukman, Sampara. 2000. *Manajemen efektivitas Pelayanan*. Jakarta: STIA LAN Press
- Moenir, A.S. 2014. *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*. Jakarta: PT. Gramedia Widiasarana Indonesia
- Nina Rhamayanty. 2013. *Peraturan daerah Istimewa Yogyakarta Nomo 33 tahun 2012. Tentang Standar pelayanan Administrasi Bagi Satuan Organisasi Perangkat Daerah*
- Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor Tahun 2010 Tentang pedoman pelayanan Adminitrasi terpadu Kecamatan (PATEN)
- Ratminto dan Atik Septi Wanarsih. 2015. *Efektivitas Pelayanan*. Yogyakarta: Pustaka Belajar
- Sinambela, Lijan Poltak. 2010. *Reformasi Pelayanan Publik*. Jakarta: PT Bumi Aksara
- Sugiyono. 2017. *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif R&D*. Bandung:
- Sumaryadi Nyoman I. 2005. *Efektivitas Implementansi Kembijakan Otonomi Daerah*. Jakarta: Citra Utama
- Thamrin, Husni. 2013. *Hukum Pelayanan Publik di Indonesia*. Yogyakarta.