

PELAKSANAAN SISTEM PELAYANAN ADMINISTRASI TERPADU KECAMATAN (PATEN) DI KANTOR KECAMATAN GERUNG KABUPATEN LOMBOK BARAT

M. Adib Zata Ilmam, S.Sos., M.Sc

NIDN. 0818038701

Email: zatailmam@gmail.com

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui bagaimana pelaksanaan sistem Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) di Kantor Kecamatan Gerung Kabupaten Lombok Barat, serta apa saja hambatan yang dialami oleh petugas Kecamatan Kecamatan Gerung Kabupaten Lombok Barat. Pendekatan yang dilakukan dalam penelitian ini adalah pendekatan kualitatif yang menggunakan unit analisis informan dengan teknik pengumpulan data melalui wawancara mendalam, dan studi dokumen. Analisis yang digunakan adalah analisis deskriptif kualitatif. Hasil penelitian menunjukkan bahwa : *pertama*, pelaksanaan PATEN menggunakan sistem Komputerisasi, sedangkan penerimaan berkas dan registrasi menggunakan sistem manual. *Kedua*, hambatan-hambatan yang masih dialami oleh petugas atau pegawai dalam menerapkan PATEN adalah sarana prasarana pendukung yang masih kurang, listrik sering padam dan sering terjadi gangguan jaringan dan transfer data sering terganggu karena pihak Capil terlambat untuk merespon.

This study aims to find out how the implementation of District Integrated Administration Service (PATEN) system in the District Office Gerung, West Lombok regency, and what are the obstacles experienced by district officials Gerung District, West Lombok regency. The approach taken in this research is a qualitative approach that uses the unit of informant analysis with data collection techniques through in-depth interviews, and document studies. The analysis used is qualitative descriptive analysis. The results showed that: first, the implementation of PATENT using Computerized system, while the acceptance of files and registration using manual system. Second, the obstacles that are still experienced by officers or employees in applying PATENT are supporting infrastructure facilities that are still lacking, electricity is often extinguished and frequent network disruption and data transfer is often disrupted because the Capil party is late to respond.

Keyword: Service, Administration, PATEN

I. PENDAHULUAN

1. Latar Belakang

Pelayanan publik merupakan suatu usaha yang dilakukan kelompok atau organisasi birokrasi untuk memberikan bantuan kepada masyarakat dalam rangka mencapai suatu tujuan tertentu. Salah satu dari pelaksanaan pelayanan publik yaitu administrasi kependudukan yang berada di suatu pemerintahan. Administrasi kependudukan adalah rangkaian kegiatan penataan dan penerbitan dokumen data kependudukan melalui pendaftaran penduduk, pencatatan sipil, pengelolaan informasi administrasi kependudukan serta pendayagunaan hasilnya untuk pelayanan publik dan pembangunan sektor lain.

Dalam Undang Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah secara tegas telah diamanatkan bahwa untuk meningkatkan kesejahteraan rakyat akan ditempuh melalui 3 (tiga) jalur, yakni : 1) peningkatan pelayanan publik, 2) peningkatan peran serta dan 3) pemberdayaan masyarakat dan

peningkatan daya saing.

Pelimpahan kewenangan dari pemerintah pusat kepada pemerintah daerah untuk mengelola potensi daerahnya secara lebih progresif sehingga dapat memacu gerak pembangunan di daerah. Kewenangan pokok yang perlu dilimpahkan terutama harus mencakup bidang perencanaan penggunaan dana subsidi dari pemerintah pusat, pengelolaan sumber-sumber dana untuk pembangunan daerah melalui bagi hasil pendapatan negara yang diperoleh dari daerah yang bersangkutan, serta pengendalian dan pertanggungjawaban pelaksanaan pembangunan daerah secara keseluruhan.

Menyadari hal itu Kementerian Dalam Negeri telah menerbitkan Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 4 tahun 2010 tentang Pedoman Pelayanan Administrasi Terpadu (PATEN) Kecamatan, yang kemudian ditindak lanjuti dengan Keputusan Menteri Dalam Negeri Nomor 238 – 270 tentang Petunjuk Teknis Pedoman Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan.

PATEN merupakan sistem penyelenggaraan pelayanan publik yang dilaksanakan sistem koputerisasi. Kecamatan Gerung sebagai salah satu

penyelenggara PATEN proses pengelolaannya mulai dari permohonan sampai ke tahap terbitnya dokumen dilakukan dalam satu tempat. Satu tempat disini berarti cukup melalui satu meja atau loket pelayanan. Akan tetapi di dalam menerapkan PATEN para petugas atau pegawai juga masih mengalami beberapa macam hambatan seperti, jaringan sering terganggu, transfer data kecamatan ke pusat sering terganggu karena masalah koneksi, sering terjadi pemadaman listrik. Hal ini akan berdampak pada ketidakpuasan masyarakat.

Sehingga dengan PATEN nantinya masyarakat tidak perlu ke kabupaten, tetapi cukup menyerahkan persyaratan administrasi ke petugas kecamatan dan pengurusan selajutnya akan dilakukan oleh petugas kecamatan. Sehingga pelayanan selesai di kecamatan. Sebagai pusat

pelayanan, dalam arti bahwa dimasa depan kecamatan diharapkan mampu memberikan pelayanan kepada masyarakat secara proporsional berdasarkan kriteria dan skala kecamatan di bidang perizinan dan non perizinan.

Kecamatan Gerung merupakan salah satu dari 10 Kecamatan yang ada di Kabupaten Lombok Barat yang menerapkan Sistem Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN). Kecamatan Gerung menerapkan PATEN sejak tahun 2014, merupakan usia yang baru.

2. Rumusan Masalah

Beberapa rumusan yang diusulkan masalah sebagai berikut :

1. Bagaimanakah Pelaksanaan Sistem Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) Di Kantor Kecamatan Gerung Kabupaten Lombok Barat ?
2. Apa saja Hambatan-hambatan yang dialami petugas atau pegawai di dalam menerapkan PATEN ?

3. Tujuan Penelitian

1. Untuk Mengetahui Pelaksanaan Sistem Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) Di Kantor Kecamatan Gerung Kabupaten Lombok Barat.
2. Untuk Mengetahui Hambatan-hambatan yang dialami Petugas atau pegawai Dalam menerapkan PATEN.

4. Manfaat Penelitian

1. Manfaat Teoritis.
 - a. Memberikan sumber informasi bagi instansi terkait dalam memberikan pelayanan terbaik bagi masyarakat.
 - b. Sebagai referensi bagi Peneliti selanjutnya dalam masalah yang sama.
2. Secara Praktis.
 - a. Bagi dinas instansi terkait agar menerapkan pelayanan terpadu secara optimal.
 - b. Bagi pegawai diharapkan dapat melakukan tugas pelayanan sesuai dengan sistem pelayanan administrasi terpadu.

II. TINJAUAN PUSTAKA

1. Definisi Sistem Pelayanan

Administrasi Publik

Menurut Prajudi, A dalam safiie, inu kencana (1982:13) “administrasi merupakan suatu fenomena social, suatu perwujudan tertentu di dalam masyarakat modern. Selanjutnya dikatakan bahwa, ekosistem dari pada administrasi ini berkaitan dengan organisasi, artinya administrasi itu terdapat di dalam suatu organisasi”.

Menurut Pfiffner & Presthus dalam Inu Kencana S. (2010:23) administrasi adalah sebagai berikut : “administrasi publik meliputi implementasi kebijaksanaan pemerintah yang telah ditetapkan oleh badan-badan perwakilan politik. Administrasi public dapat didefinisikan koordinasi usaha-usaha perorangan dan kelompok untuk melaksanakan kebijakan pemerintah. Hal ini terutama meliputi pekerjaan sehari-hari pemerintah”.

Sistem pelayanan terpadu sesungguhnya merupakan inovasi manajemen dalam rangka mendekatkan, mempermudah, dan mempercepat

pelayanan terhadap publik/masyarakat, karena sesungguhnya masyarakatlah sebagai pengguna (Safiie, Inu Kencana, 2010 : 99).

2. Penyelenggaraan Pelayanan Publik

Kegiatan pelayanan public diselenggarakan oleh instansi pemerintah. Instansi pemerintah merupakan sebutan kolektif meliputi satuan kerja atau satuan orang kementerian, departemen, lembaga, pemerintahan non departemen, kesekretariatan lembaga tertinggi dan tinggi negara, dan instansi pemerintah lainnya, baik pusat maupun daerah termasuk Badan Usaha Milik Daerah. Sebagai penerima pelayanan publik adalah orang, masyarakat, instansi pemerintah dan badan hukum.

Kegiatan pelayanan publik atau disebut juga dengan pelayanan umum, yang biasanya menempel di tubuh lembaga pemerintahan dinilai kurang dapat memenuhi tugasnya sesuai dengan harapan masyarakat, sebagai konsumen mereka. Salah satu yang dianggap sebagai biang keladanya adalah bentuk orang birokrasi,

sehingga birokrasi seperti dikemukakan oleh Achmat Batinggi (1999: 53) adalah “Merupakan tipe dari orang yang dimaksudkan untuk mencapai tugas-tugas administratif yang besar dengan cara mengkoordinir secara sistematis (teratur) pekerjaan dari banyak orang.”

3. Standar Pelayanan Publik

Menurut H.A.S. Moenir (2002: 205) prinsip-prinsip layanan yang berkualitas antara lain:

1. Proses dan prosedur harus ditetapkan lebih awal.
2. Proses dan prosedur itu harus diketahui oleh semua pihak yang terlibat.
3. Disiplin bagi pelaksanaan untuk mentaati proses dan prosedur
4. Perlu peninjauan proses dan prosedur oleh pimpinan, sewaktu-waktu dapat dirubah apabila perlu.
5. Perlu menciptakan iklim yang kondusif bagi pengembang budaya organisasi untuk menciptakan kualitas layanan.
6. Kualitas berarti memenuhi keinginan, kebutuhan, selera konsumen.

7. Setiap orang dalam organisasi merupakan partner dengan orang lainnya.

Sekarang ini kegiatan pemasaran tidak terlepas dari kualitas pelayanan terhadap konsumen. Kualitas pelayanan yang baik dan tepat akan mempengaruhi konsumen untuk membuat keputusan dalam pembelian suatu produk, sehingga dibutuhkan strategi kualitas pelayanan yang baik.

4. Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN)

Peran pemerintah daerah sebagai penyedia pelayanan publik diarahkan pada visi sebagai : pengarah, penggerak, dan fasilitator dalam penyediaan pelayanan publik. Hal ini ditandai dengan orientasi dan peran aktif pemerintah daerah untuk mendorong partisipasi masyarakat dalam penyediaan pelayanan publik (Anggara S., 2012).

Mengacu pada Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, pada Pasal 9 ayat (1) ditetapkan bahwa dalam rangka mempermudah penyelenggaraan

berbagai bentuk pelayanan publik, dapat dilakukan penyelenggaraan sistem pelayanan terpadu. Terkait dengan pelayanan terhadap publik/masyarakat ini, di dalam Peraturan Pemerintah Nomor 38 Tahun 2007 tentang Pembagian Urusan Pemerintahan antara Pemerintah, Pemda Provinsi, Pemda Kab./Kota, pada Pasal 7 Ayat 1 ditetapkan, urusan pemerintahan yang wajib diselenggarakan oleh Pemerintah Daerah Provinsi dan Pemerintah Daerah Kabupaten/Kota berkaitan dengan pelayanan dasar (Syafiie, Inu Kencana, 2010 : 199)

Untuk mensukseskan program PATEN ini, Pemerintah juga telah menerbitkan antara lain: Kepmendagri No.138-270 Tahun 2010 tentang Petunjuk Teknis Pedoman Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan PATEN; Surat Edaran Mendagri Nomor 100/121/PUM tanggal 3 Februari 2009 tentang Upaya Strategis Peningkatan Pelayanan Publik di Daerah; Surat Edaran Mendagri Nomor 318/312/PUM tanggal 28 Februari 2011 tentang Penerapan Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan

(PATEN); dan Surat Edaran Mendagri Nomor 138/113/PUM tanggal 13 Januari 2012 tentang Percepatan Penerapan Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) di Daerah.

III. METODE PENELITIAN

1. Metode Penelitian

Penelitian ini menggunakan Metode Penelitian Kualitatif. Penelitian Kualitatif adalah penelitian yang bersifat deskriptif dan cenderung menggunakan analisis, sedangkan landasan teori dimanfaatkan sebagai pemandu supaya fokus penelitian sesuai dengan fakta yang ada di lapangan, selain itu juga landasan teori bermanfaat untuk memberikan gambaran umum tentang latar belakang penelitian dan sebagai bahan pembahasan dari hasil penelitian.

2. Subjek Penelitian

Subjek Penelitian atau sumber data dalam penelitian ini adalah Pegawai Kantor Kecamatan Gerung Kabupaten Lombok Barat. Sumber data dalam penelitian ini adalah subjek penelitian darimana data dapat

diperoleh. Dalam Penelitian ini Peneliti memperoleh data melalui wawancara kepada responden.

IV. HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

1. Deskripsi Kecamatan Gerung

Kecamatan Gerung merupakan salah satu dari sepuluh (10) Kecamatan yang ada di wilayah Kabupaten Lombok Barat, terletak di jalan Gatot Subroto Gerung.

B e r d a s a r k a n peraturan Pemerintah Nomor : 19 tahun 2008 tentang kecamatan dan Peraturan Bupati Lombok Barat Nomor : 28 Tahun 2015 tentang pelimpahan sebagian kewenangan Bupati Lombok Barat kepada Camat untuk melaksanakan urusan Pemerintahan Daerah, serta Keputusan Bupati Lombok Barat Nomor : 26 Tahun 2014 tentang Penetapan Kecamatan sebagai Penyelenggara PATEN.

2. Jenis-Jenis Pelayanan di Kantor Kecamatan Gerung

Kantor Kecamatan Gerung menerapkan sistem Pelayanan

Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) sejak tahun 2015 yaitu berdasarkan Surat Keputusan Bupati Lombok Barat Nomor : 26 Tahun 2015 tentang Penetapan Kecamatan sebagai Penyelenggara Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN).

3. PEMBAHASAN HASIL

PENELITIAN

Memperlihatkan bahwa kantor camat gerung mulai menerapkan Sistem PATEN yaitu ada tahun 2015, ini berdasarkan peraturan Bupati Lombok Barat No. 28 tahun 2015 dan keputusan Bupati Lombok Barat No. 26 tahun 2015. Dia juga menyatakan bahwa sebelum menerapkan Sistem PATEN, dalam setiap pembuatan document kependudukan maupun perizinan itu dikenakan biaya administrasi sesuai dengan peraturan yang telah ditetapkan sebelumnya, akan tetapi sejak Sistem PATEN diterapkan semua biaya administrasi di hapus (gratis) kecuali dengan IMB disesuaikan dengan PERDA. Dan dia juga menyatakan bahwa ada 2 jenis

pelayanan yang disediakan dikantor camat yaitu pelayanan administrasi kependudukan dan perizinan, juga menyatakan bahwa pelaksanaan sistem PATEN itu menggunakan sistem komputerisasi.

a. Pelaksanaan Sistem PATEN

Kecamatan Gerung menerapkan sistem PATEN mulai tahun 2015, merupakan usia baru beranjak untuk belajar, terutama dalam layanan PATEN. Penyelenggaraan PATEN Kecamatan adalah penyelenggaraan pelayanan publik dikecamatan yang merupakan kewenangan Camat sebagaimana diatur pada peraturan Pemerintah Nomor : 19 tahun 2008 tentang kecamatan dan sebagian urusan Pemerintah Kabupaten yang telah dilimpahkan melalui Peraturan Bupati Lombok Barat Nomor : 28 Tahun 2015 tentang pelimpahan sebagian kewenangan Bupati Lombok Barat kepada Camat untuk melaksanakan urusan Pemerintahan Daerah, serta Keputusan Bupati Lombok Barat Nomor : 26 Tahun 2014 tentang Penetapan Kecamatan sebagai Penyelenggara PATEN.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa Pelaksanaan sistem pelayanan administrasi sebelum diterapkan PATEN di Kantor Kecamatan Gerung adalah melalui masing-masing Kepala Seksi (Kasi), misalnya pengurusan IMB melalui kasi PMB, pengurusan Kartu Keluarga dan KTP melalui kasi Pemerintahan, dan lain lainnya melalui kasi masing-masing, kecuali legalitas melalui loket.

Berkas-berkas ini akan diproses apabila semua persyaratan yang diperlukan dipenuhi dan apabila persyaratan berkas tidak lengkap maka petugas loket mengembalikan ke pemohon. Dan hasil penelitian juga menunjukkan bahwa sebelum diterapkannya sistem PATEN di kantor kecamatan gerung, dalam setiap pembuatan dokumen kependudukan dikenakan biaya administrasi sesuai aturan yang telah ditetapkan sebelumnya. Akan tetapi pada tahun 2015 setelah kantor kecamatan gerung menerapkan sistem PATEN peraturan tersebut tidak berlaku, karena pemerintah pusat mengeluarkan

kebijakan bahwa dalam setiap pembuatan dokumen kependudukan tidak dikenakan biaya apapun (gratis).

Dari hasil penelitian menunjukkan bahwa Pelaksanaan Sistem pelayanan administrasi terpadu di kantor camat gerung diawali dengan pemohon menyerahkan berkas ke loket untuk diperiksa dan diverifikasi untuk melihat jenis layanan yang akan diberikan.

Disamping itu diloket diperiksa apakah berkas pemohon lengkap atau tidak. Jika berkas pemohon lengkap maka berkas tersebut diregistrasi, diproses secara komputerisasi, diajukan untuk ditanda tangan dan dicap kemudian berkas dikembalikan ke pemohon setelah satu hari jika berkas pemohon tersebut hanya sekedar legalisir saja.

Tetapi jika berkas pemohon tidak lengkap maka berkas pemohon dikembalikan untuk dilengkapi kemudian baru bisa dilegalisir oleh petugas kecamatan. Akan tetapi jika pemohon misalnya akan membuat KTP, maka pemohon selain melengkapi

persyaratan – persyaratan berkas pemohon juga akan di rekam di kantor camat kemudian data pemohon akan di transfer ke kabupaten dan jika pemohon ingin melimpahkan ke kantor camat maka pemohon diberi waktu menunggu minimal selama satu minggu dan maksimal selambat-lambatnya adalah satu bulan baru pemohon kembali ke kantor camat untuk mengambil KTPnya, akan tetapi jika pemohon ingin membawa sendiri berkas yang sudah di rekam di kantor camat ke kabupaten maka pemohon menunggu selambat-lambatnya satu minggu baru KTP dapat diambil langsung ke kabupaten. Hasil penelitian menunjukan bahwa dari semua jenis pelayanan yang terdapat di kantor camat gerung hanya ada tiga berkas yang tidak bisa terselesaikan di kantor camat yaitu berkas pembuatan KTP, KK, dan AKTA KELAHIRAN, ke tiga berkas tersebut proses akhirnya harus di tingkat kabupaten yaitu Capil karena pembuatan KTP, KK, AKTA KELAHIRAN merupakan administrasi kependudukan.

V. KESIMPULAN DAN SARAN

1. Kesimpulan

Berdasarkan hasil Penelitian dan Pembahasan hasil penelitian mengenai Pelaksanaan Sistem Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) di Kantor Kecaatan Gerung Kabupaten Lombok Barat dapat diambil beberapa kesimpulan sebagai berikut :

- a. Kantor Camat Gerung Menerapkan Sistem Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) yaitu Pada Tahun 2015 dan Pelaksanaan Sistem PATEN di Kantor Kecamatan Gerung Kabupaten Lombok Barat ini menggunakan sistem Komputerisasi. Sedangkan penerimaan berkas dan registrasi menggunakan sistem manual.
- b. Hambatan-hambatan yang masih dialami oleh petugas atau pegawai dalam menerapkan PATEN adalah : sarana prasarana pendukung yang masih kurang, listrik sering padam dan sering terjadi gangguan jaringan dan transfer data sering terganggu karena pihak Capil terlambat untuk merespon.

- c. Dalam mengurus dokumen kependudukan dan perizinan di kantor kecamatan gerung tidak dikenakan biaya (gratis) kecuali perizinan IMB.
- d. Petugas kecamatan masih belum menunjukan sikap professional sebagai abdi Negara yang baik.
- e. Masih terjadi kesenjangan antara petugas kecamatan dengan masyarakat, ini bisa terjadi karena petugas informasi yang selalu kosong.

2. Saran

Berdasarkan pembahasan hasil penelitian dan kesimpulan di atas, maka ada beberapa hal yang dapat disarankan untuk lembaga pelayanan masyarakat (Kantor Kecamatan Gerung kabupaten Lombok Barat diantaranya yaitu:

- a. Perlu adanya peningkatan sistem pelayanan dengan menambah sarana prsarana pendukung yang ada dan memaksimalkan fungsi saran prasarana yang tersedia serta menyelesaikan semua urusan masyarakat tepat pada waktunya.
- b. Diperlukan koordinasi antar pihak petugas Kecamatan dengan pihak

petugas Capil, sehingga tidak terjadi gangguan dalam transfer data.

- c. Dalam melayani masyarakat Petugas Kecamatan seharusnya lebih menunjukan sikap yang transparan agar tidak terjadi kesenjangan antara pemberi pelayanan dan masyarakat sebagai penerima pelayanan. Dan seharusnya petugas informasi selalu tetap ada untuk memberikan informasi kepada masyarakat.
- d. Untuk kedepannya diharapkan para petugas pemberi pelayanan tidak menjadi calo dan tidak menerima biaya apapun dalam kondisi apapun. Karena kebutuhan masyarakat adalah merupakan kewajiban untuk mereka penuhi.

VI. DAFTAR PUSTAKA

- Abdullah, Boedi H. dan Ahmad Saebani, Beni (2014), *Metode Penelitian Ekonomi Islam*. Bandung, Penerbit CV Pustaka Setia.
- Akadun (2007), *Administrasi Perusahaan Negara*. Bandung, Penerbit

Alfbeta. Anggara, Sahya (2012),
Ilmu Administrasi Negara. Bandung,
Penerbit CV

Pustaka Setia.

Arikunto, Suharsini (2006),
*Prosedur Penelitian Suatu
Pendekatan Praktek*.

Jakarta, Penerbit PT Rineka Cipta.

Buku Pedoman Penulisan Skripsi
Fakultas Ilmu Administrasi
Universitas

Nahdlatthan Wathan. 2016. Mataram.

Darmawan, Deni (2014), *Metode
Penelitian Kuantitatif*. Bandung,
Penerbit PT Remaja Rosdakarya.

Husnaini Usman dan Purnomo
Setiady Akbar (2011), *Metode
Penelitian Sosial*.

Jakarta, Penerbit PT Bumi Aksara.

Kamus Besar Indonesia (2002).
Jakarta: Penerbit Balai Pustaka

Pamudji, S (1985), *Perbandingan
Pemerintahan*. Jakarta; Bumi Akara

Prajudi, A. (19820), *Administrasi &
Management Umum*. Jakarta, Penerbit
Galia

Indonesia.

Soesilo Zuhar (2012), *Reformasi*

*Administrasi, Konsep, Dimensi dan
Strategi*.

Jakarta. Penerbit PT Bumi Aksara.

Silalahi, Ulbert (2011), *Studi
Tentang Ilmu Administrasi*. Bandung,
Penerbit

Sinar Baru Algensindo.

Sugiyono (2008), *Metode Penelitian
Administrasi*. Bandung,CV. Alfabeta.

Sugiyono (2012), *Memahami Penelitain
Kualitatif*. Bandung,CV. Alfabeta.

Sugiyono (2014), *Statistik Untuk
Penelitian*. Bandung,CV. Alfabeta.

Syafiie, Inu Kencana (2003), *Studi
Administrasi Negara Republik
Indonesia*.

Jakarta, Penerbit Bumi Aksara.

Syafiie, Inu Kencana (2010), *Ilmu
Administrasi Negara Publik*. Jakarta,
Penerbit

PT. Renika Cipta.

<http://repository.widyatama.ac.id/xmlui/handle/10364/682>, diakses pada
tanggal 3

Agustus 2016

(<https://www.google.com/Pelayanan>
terpadu kecamatan (PATEN) diakses

17

September 2016.

([https://www.google.com/Pelayanan terpadu kecamatan \(PATEN\) Ikbal Khafid](https://www.google.com/Pelayanan%20terpadu%20kecamatan%20(PATEN)%20Ikbal%20Khafid)).

2014. diakses 17 September 2016.

<http://www.ssbelajar.net/2012/11/pengolahan-data-kualitatif.html>, diakses tanggal

28 September 2016)

(<https://www.google.com>, Susanti (2014). Kualitas Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan di Kantor Kecamatan Gondokunsuma Yogyakarta. UNY, diakses pada tanggal 3 Agustus 2016.