

**Kualitas Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Kecamatan (PATEN)
di Kantor Kecamatan Sokaraja Kabupaten Banyumas**

Ria Novanis, Hardi Warsono
Departemen Administrasi Publik
Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Diponegoro
Jl. Prof. H. Soedarto, SH Tembalang Semarang Kotak Pos 1269
Telepon (024) 7465407 Faksimile (024) 7465405
Laman : <http://www.fisip.undip.ac.id> email fisip@undip.ac.id

ABSTRACT

Mendapatkan pelayanan publik yang berkualitas merupakan harapan dari setiap masyarakat. Dalam rangka menumbuhkan pelayanan publik yang berkualitas, maka pemerintah mengeluarkan Permendagri Nomor 4 Tahun 2010 tentang Pedoman Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN). PATEN bertujuan untuk meningkatkan kualitas dan mendekatkan pelayanan kepada masyarakat. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui bagaimana kualitas penyelenggaraan PATEN di Kantor Kecamatan Sokaraja Kabupaten Banyumas dan mengetahui faktor- faktor apa saja yang mendukung dan menghambat penyelenggaraan tersebut. Terdapat lima dimensi yang digunakan untuk mengukur kualitas layanan yang diberikan, dimensi tersebut antara lain *tangibel*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance* dan *emphaty*. Sedangkan pada faktor yang mempengaruhi dilihat berdasarkan faktor sumber daya manusia, strategi, sistem dan pelanggan. Penelitian ini menggunakan metode penelitian kualitatif deskriptif, dengan pemerolehan data menggunakan wawancara, observasi, perbandingan dokumen, dan studi kepustakaan.

Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa kualitas penyelenggaraan PATEN di Kantor Kecamatan Sokaraja Kabupaten Banyumas belum berjalan dengan baik. Perlu diadakannya peningkatan dan perbaikan dalam penyelenggaraan layanannya pada dimensi *tangibel*, *reliability* dan *responsiveness*. Sedangkan pada faktor yang mempengaruhi, diketahui bahwa faktor srategi yang digunakan dan faktor pelanggan dikategorikan sebagai faktor penghambat. Peningkatan dan perbaikan layanan yang diberikan dapat berupa pengadaan dan penambahan sarana prasarana, pendisiplinan petugas, dan pembuatan SOP pada setiap layanan dan pengoptimalan kemampuan tiap petugas layanan.

Kata kunci : Kualitas, pelayanan, PATEN, dimensi

Quality Of District Integrated Administrative Services

In District Office Sokaraja Banyumas

ABSTRACT

Getting of quality public services is the hope of every community. In order to create quality public services, the government passed a law that Permendagri Number 4 of 2010 concerning the Guidelines for District Integrated Administrative Services (PATEN). PATEN aims to improve the quality and bring services closer to the community. This study aims to determine how the quality of PATEN implementation in the Sokaraja District Office in Banyumas, and to know what factors support and hinder the implementation. There are five dimensions used to measure the quality of services provided, these dimensions include tangible, reliability, responsiveness, assurance and empathy. And as to know influencing factors are seen from human resources, strategic, system and customer factors. This study uses descriptive qualitative research methods . The data was collected by interviews with informants, observation, and documentation obtained from actual documents relating to the object of research.

The results of this study indicate that the quality of PATENTs in the Sokaraja District Office in Banyumas has not been going well, and it is necessary to hold improvements in the implementation of its services on the dimensions of tangible, reliability and responsiveness. Whereas in the influencing factors, it is known that the strategy factors and customer factors are categorized as inhibiting factors. Improvement of services provided can be in the form of additional infrastructure, disciplinary staff, making Standar Operational Procedure and optimizing the capabilities of staff.

Keywords : Quality, services, PATEN, dimention

PENDAHULUAN

Salah satu upaya merespon perkembangan penyelenggaraan pemerintahan daerah menuju tata kelola pemerintahan yang baik, yaitu dengan adanya upaya memperhatikan kebutuhan dan tuntutan masyarakat dalam pelayanan, dimana perangkat daerah menjadi garda terdepan dalam memberikan pelayanan publik.

Beriringan dengan terbitnya Peraturan pemerintah Nomor 19 tentang Kecamatan, Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 4 Tahun 2010 tentang Pedoman Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN), maka peran kecamatan sebagai Satuan Perangkat Kerja Daerah yang dekat secara administratif, geografis maupun filosofis kepada masyarakat, memiliki peran yang semakin meningkat.

Penyelenggaraan PATEN sendiri bermaksud 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.

Terdapat tiga syarat yang harus dipenuhi oleh Kecamatan agar dapat menyelenggarakan PATEN itu sendiri, dimana persyaratan yang pertama yaitu persyaratan substantif yaitu sebelum diselenggarakannya PATEN harus terlebih dahulu diawali dengan adanya pendelegasian wewenang di bidang perizinan dan non perizinan dari Bupati kepada Camat, kedua persyaratan administratif yaitu dipersiapkan terlebih dahulu standar-standar pelayanan publik (SPP) untuk masing-masing jenis pelayanan, termasuk penyusunan SOP (*Standar Operating Procedure*) berkoordinasi dengan SKPD terkait, khususnya SKPD penyelenggara PTSP, dan ketiga persyaratan teknis meliputi sarana-prasarana dan pelaksana teknis (SDM aparatur) PATEN.

Menanggapi peraturan tersebut tersebut maka Kabupaten Banyumas mengeluarkan Peraturan Bupati

Banyumas Nomor 9 Tahun 2010 tentang Pelimpahan Kewenangan Perizinan Kepada Camat Di Kabupaten Banyumas. Pelimpahan kewenangan mengenai perzinan dan non perizinan kepada Camat, di Kabupaten Banyumas sendiri diberlakukan pada seluruh Kecamatan yang berada didalamnya.

Kecamatan Sokaraja merupakan salah satu Kecamatan yang terdapat diwilayah Kabupaten Banyumas yang menyelenggarakan Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan tersebut. Dimana Kecamatan Sokaraja sendiri berada pada wilayah perindustrian dan memiliki tingkat jumlah penduduk yang cukup tinggi dibandingkan dengan Kecamatan lainnya. Namun pada penyelenggaraannya ditemukan bahwa belum terealisasi sepenuhnya serapan anggaran mengenai Pengadaan Peralatan dan Perlengkapan Kantor, Pemeliharaan Rutin/Berkala Gedung Kantor, dan Fasilitas Penyelenggaraan Pelayanan Publik pada Target dan Realisasi ANGGARAN tahun 2017 Kecamatan Sokaraja.

No	Nama Kegiatan	PAGU	Target	Realisasi	Persentase
1.	Penyediaan Jasa Peralatan dan Perlengkapan Kantor	60,000,000	94.44	80.87	85.63%
2.	Penyediaan Bahan Logistik Kantor	75,000,000	93.57	61.28	65.49%
3.	Rapat-rapat Koordinasi dan Konsultasi ke Luar Daerah	45,000,000	57.11	53.81	94.22%
4.	Penyediaan Tenaga Administrasi, Keamanan, Pengemudi dan Kebersihan	76,000,000	92.37	78.86	85.37%
5.	Pengendalian dan Penatausahaan Keuangan Daerah	16,800,000	91.67	75.74	82.62%
6.	Pengadaan Peralatan dan Perlengkapan Kantor	174,800,000	35.06	20.16	57.50%
7.	Pemeliharaan Rutin/Berkala Gedung Kantor	20,000,000	32.82	20.68	63.01%
8.	Pemeliharaan Rutin/Berkala Kendaraan Dinas/Operasional	34,520,000	96.71	27.90	28.85%
9.	Pemeliharaan Peralatan dan Perlengkapan Kantor	10,000,000	32,04	29,70	92.69%
10.	Intensifikasi Pajak Bumi dan Bangunan	22,551,000	95.42	49.64	52.02%
11.	Fasilitas Penyelenggaraan Pelayanan Publik	98,500,000	49.63	34.33	69.17%
12.	Fasilitas Tim Penanggulangan Kemiskinan Kecamatan	30,000,000	99.91	59.14	59,19%
13.	Fasilitas Perencanaan dan Pembangunan Desa	27,000,000	100,00	76.74	76.74%

Sumber : Kecamatan Sokaraja

Selain itu ditemukan bahwa penyelesaian dokumen yang diajukan oleh masyarakat sering mengalami keterlambatan atau ketidaksesuaian waktu dengan apa yang telah dijanjikan. Berdasarkan hal tersebut maka penulis merasa perlu adanya

studi terkait dengan bagaimana penyelenggaraan dan kualitas pelayanan PATEN di Kantor Kecamatan Sokaraja dan melihat apa saja faktor-faktor yang mempengaruhi penyelenggaraan layanan tersebut.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan metode penelitian kualitatif yang bersifat deskriptif dengan tujuan untuk menggambarkan serta menjabarkan fenomena yang terjadi di lapangan. Diharapkan dapat memperoleh gambaran secara rinci mengenai keadaan obyek atau subyek amatan yaitu pada proses penyelenggaraan PATEN di Kantor Kecamatan Sokaraja, Kabupaten Banyumas.

Penelitian ini berbentuk kata-kata, bukan dalam bentuk angka, bersifat narasi, dan uraian juga penjelasan data dari informan baik lisan maupun data dokumen yang tertulis, perilaku subjek yang diamati di lapangan juga menjadi data dalam pengumpulan hasil penelitian ini. Informan dalam penelitian ini dipilih

berdasarkan teknik *purposive sampling* yaitu penentuan berdasarkan pertimbangan tertentu. Sumber data terdiri dari data primer berupa interview dan observasi. Sedangkan data sekunder berupa perbandingan dokumen dan studi kepustakaan.

KERANGKA TEORI

Menurut Moenir (2010:13) Pelayanan publik adalah kegiatan yang dilakukan oleh seseorang atau sekelompok orang dengan landasan faktor material melalui sistem, prosedur dan metode tertentu dalam usaha memenuhi kepentingan orang lain sesuai dengan haknya.

Sistem pelayanan publik yang baik akan menghasilkan kualitas pelayanan yang baik pula. Suatu sistem agar dapat berjalan dengan baik tentunya juga dipengaruhi oleh faktor sekitar yang mendukung. Hal tersebut sesuai dengan pendapat Albert dan Zemke dalam (Ratminto, 2014:79) bahwasannya organisasi-organisasi yang bergerak dibidang pelayanan akan berhasil mencapai tujuannya apabila organisasi tersebut

dapat memenej faktor pendorong pelayanan agar dapat mewujudkan kepuasan pelanggan. Dimana interaksi antar faktor tersebut akan menentukan keberhasilan manajemen dan kinerja pelayanan organisasi tersebut. Dimana faktor yang dimaksud yaitu faktor sumberdaya manusia, faktor strategi, faktor sistem dan faktor pelanggan.

Sedangkan untuk dapat menilai sejauh mana kualitas pelayanan publik yang diberikan oleh aparatur pemerintah, perlu ada kriteria yang menunjukkan apakah suatu pelayanan publik yang diberikan dapat dikatakan baik atau buruk, berkualitas atau tidak. Berkenaan dengan hal tersebut Zeithmal dalam (Hardiansyah, 2011:41) menyatakan bahwa ukuran kualitas terdapat lima dimensi, yaitu: *Tangibles* (kualitas pelayanan yang berupa sarana fisik perkantoran, komputerisasi administrasi, ruang tunggu dan tempat informasi), *Reliability* (kemampuan dan keandalan untuk menyediakan pelayanan yang terpercaya), *Responsiveness* (kesanggupan untuk membantu dan

menyediakan pelayanan secara cepat dan tepat, serta tanggap terhadap keinginan konsumen), *Assurance* (kemampuan dan keramahan serta sopan sanun pegawai dalam meyakinkan kepercayaan konsumen), dan *Emphaty* (sikap tegas tetapi penuh perhatian dari pegawai terhadap konsumen).

Faktor utama yang mempengaruhi kualitas pelayanan adalah pelayanan yang diharapkan pelanggan (*expected service*) dan persepsi / pendapat terhadap layanan (*perceived service*). Bila kualitas pelayanan yang didapat sebagaimana yang diharapkan atau melebihi kualitas pelayanan yang diharapkan maka masyarakat akan merasakan kepuasan (*satisfaction*). Sementara bila kualitas pelayanan yang diterima kurang dari atau lebih rendah dari kualitas pelayanan yang diharapkan maka masyarakat dapat mengalami ketidakpuasan (*dissatisfaction*).

PEMBAHASAN

A. Kualitas Penyelenggaraan Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan di Kantor Kecamatan Sokaraja Kabupaten Banyumas

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa kualitas penyelenggaraan Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) di Kantor Kecamatan Sokaraja Kabupaten Banyumas dapat dinilai sebagai berikut:

1. Dimensi *Tangibles*

Berdasarkan kerapian dan kelengkapan seragam petugas, kebersihan dan kenyamanan ruang serta kelengkapan fasilitas pada Kecamatan Sokaraja, pada dimensi Tangibel ini kualitas layanan yang diberikan dapat dikatakan belum baik. Hal ini dapat diketahui dari ditemukannya petugas yang menggunakan sandal dalam memberikan layanan sehingga dianggap kurang rapi dan sopan, sempitnya ruangan dikarenakan menyatu dengan ruang petugas lainnya, suhu udara yang panas, lingkungan yang kurang mendukung untuk para difabel, dan kurangnya pemanfaatan fasilitas yang tersedia seperti tidak digunakannya mesin nomor antrean dan kotak saran.

2. Dimensi Reliability

Berdasarkan kesigapan petugas, kedisiplinan petugas dan tanggungjawab petugas dapat diketahui bahwasannya kualitas layanan yang diberikan Kecamatan Sokaraja pada dimensi Reliability dapat dikatakan kurang baik. Meskipun dari sikap petugas yang dirasa sudah sigap dalam menangani permohonan yang diajukan oleh masyarakat.

Namun disayangkan kedisiplinan dalam ketepatan waktu pelayanan petugas di Kecamatan Sokaraja ini dirasa kurang, hal ini dikarenakan seringnya terjadi keterlambatan jam buka layanan yang mengakibatkan masyarakat harus menunggu. Sering terjadi keterlambatan jam buka layanan berkisar 15 hingga 20 menit baik itu saat jam buka layanan dipagi hari ataupun jam buka layanan setelah istirahat siang. Selain itu terkadang ditemukan beberapa petugas yang belum berada kembali ditempatnya ketika jam pelayanan sudah dimulai kembali.

3. Dimensi Responsiveness

Berdasarkan kecepatan layanan, respon petugas atas pengaduan, dan ketepatan dalam layanan dapat diketahui kualitas layanan Kecamatan Sokaraja jika dilihat dari dimensi Responsiveness dinilai belum baik. Hal ini berdasarkan kecepatan petugas dalam memberikan layanan yang dirasa kurang, sedangkan persyaratan yang diajukan sudah memenuhi. Kemudian sering terjadinya kesalahan-kesalahan penginputan data dan penulisan yang dilakukan oleh petugas seperti kesalahan nama dan nomor penduduk. Meskipun demikian para petugas Kecamatan tetap membuka dan segera memperbaiki kesalahan atau menyelesaikan aduan aduan yang diajukan oleh masyarakat terkait pelayanan yang diberikan.

4. Dimensi Assurance

Berdasarkan kepastian waktu, kepastian biaya dan kesopanan yang diberikan petugas dalam melakukan pelayanan, maka pada dimensi *Assurance* dapat diketahui kualitas layanan yang diberikan cukup baik. Petugas Kecamatan Sokaraja telah

dapat membangun kepercayaan dan memberikan rasa aman kepada masyarakat untuk mengajukan permohonan pelayanannya di Kecamatan Sokaraja. Selain itu biaya yang dikenakan sudah jelas aturannya dimana untuk layanan administrasi dipastikan tidak dipungut biaya, sedangkan mengenai layanan perizinan sudah ditentukan retribusi yang harus dibayarkan sesuai dengan ketentuan yang berlaku. Namun disayangkan dalam layanan yang diberikan sering terjadi ketidaktepatan waktu penyelesaian permohonan dengan waktu yang telah dijanjikan sebelumnya.

5. Dimensi Emphaty

Berdasarkan perhatian petugas, keramahan petugas dan keadilan dalam layanan yang diberikan oleh Kecamatan Sokaraja maka pada dimensi *Emphaty* dapat diketahui kualitas layanan yang diberikan telah baik, dimana petugas telah memperhatikan kebutuhan tiap pemohon, pelayanan yang diberikan dilakukan dengan adil tanpa membeda-bedakan sesuai dengan urutan kedatangan. Petugas telah bersikap ramah dalam memberikan

layanan walaupun belum menerapkan 3S secara penuh.

B. Faktor Pendukung Dan Penghambat Penyelenggaraan PATEN Di Kantor Kecamatan Sokaraja Kabupaten Banyumas

Penyelenggaraan PATEN yang dilakukan oleh Kecamatan Sokaraja tidak terlepas dari berbagai berbagai aktifitas, kegiatan atau faktor yang menghambat atau malah mendukung jalannya penyelenggaraan pelayanan tersebut. Pada penyelenggaraan layanan ini faktor yang mempengaruhi diketahui sebagai berikut:

1. Faktor Sumber daya manusia

Setiap petugas layanan di Kantor Kecamatan Sokaraja diwajibkan untuk dapat mengoperasikan dan mengolah permohonan menggunakan komputer. Kemampuan dari para petugas ini dalam menggunakan teknologi komputer kini dirasa telah membantu dalam mempermudah dan mempercepat proses pelayanan. Selain itu ditambah dengan petugas sendiri dirasa telah memahami tugas

dan fungsinya masing-masing dengan cukup baik. Menjadikan faktor sumberdaya manusia pada pelaksanaan pelayanan PATEN dapat dikatakan menjadi faktor yang mendorong.

2. Faktor Strategi

Kecamatan Sokaraja dalam setiap upaya pemberian layanannya selalu berusaha untuk dapat mengikuti dan mampu menyelesaikan permohonan yang masuk sesuai dengan standar atau waktu yang telah ditentukan, namun kenyataannya sering terjadi ketidaktepatan waktu penyelesaian dan menjadikan masyarakat merasa tidak puas karena permohonan yang diajukan tidak kunjung selesai dan diharuskan untuk beberapakali kembali lagi. Selain itu kurangnya penyebaran informasi kepada masyarakat dalam upaya sosialisasi pelayanan didesai-desa yang dilakukan secara rutin menjadikan faktor strategi dalam pelayanan PATEN dapat dikatakan menjadi faktor penghambat.

3. Faktor Sistem

Sistem atau tata cara yang digunakan oleh Kecamatan Sokaraja

dalam memberikan pelayanan dirasa sudah cukup baik dengan tidak berbelit-belit sehingga dapat memudahkan jalannya proses layanan. Selain itu masyarakat sendiri juga merasa tidak kesulitan atas sistem atau prosedur yang harus diikuti. Oleh karena itu faktor sistem dapat dikatakan menjadi faktor pendorong pelaksanaan PATEN Kecamatan Sokaraja.

4. Faktor Pelanggan

Pengetahuan pelanggan atas persyaratan dan prosedur dari suatu permohonan merupakan salah satu hal yang penting. Dimana kelancaran pelayanan akan terganggu apabila persyaratan yang diajukan terdapat kekurangan atau kesalahan. Saat ini masih ditemukan masyarakat yang belum memahami dengan benar alur dan persyaratan dari adanya suatu layanan. Oleh dari itu faktor pelanggan menjadi faktor penghambat pelaksanaan dari PATEN.

PENUTUP

A. Kesimpulan

Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa kualitas

penyelenggaraan PATEN di Kantor Kecamatan Sokaraja Kabupaten Banyumas belum berjalan dengan baik. Dari kelima dimensi tersebut diketahui perlu diadakannya peningkatan dan perbaikan dalam penyelenggaraan layanannya karena dinilai belum baik pada dimensi *tangibel*, *reliability* dan *responsiveness*. Namun pada dimensi *assunrance* dan dimensi *emphaty* pelayanan yang diberikan Kecamatan Sokaraja telah dianggap baik.

Pada faktor yang mempengaruhi, diketahui bahwa faktor strategi yang digunakan dan faktor pelanggan dikategorikan sebagai faktor penghambat. Sedangkan faktor sumberdaya manusia dan faktor sistem dikategorikan sebagai faktor pendorong penyelenggaraan Pelayanan Admistrasi Terpadu Kecamatan di Kecamatan Sokaraja Kabupaten Banyumas.

Saran

Berdasarkan penelitian yang dilakukan untuk menggambarkan Kualitas Penyelenggaraan Pelayanan PATEN di Kantor Kecamatan Sokaraja Kabupaten Banyumas maka

saran yang dapat diajukan dalam penelitian ini sebagai berikut :

1. Mengajukan pembangunan dan pengadaan fasilitas seperti AC, bangku tunggu dan lain sebagainya.
2. Perlu adanya peneguran kepada petugas yang kedatangan berpenampilan tidak rapi dan sopan oleh Kasi yang bersangkutan.
3. Dilakukannya pengecekan ketepatan waktu buka layanan oleh Kasi Pelayanan.
4. Koordinasi secara berkala dengan Dinas terkait mengenai penyelesaian dokumen yang diajukan.
5. Perlunya pembuatan SOP (Standart Operating Procedure) pada setiap layanan yang disediakan
6. Pengoptimalan kemampuan tiap petugas layanan

RUJUKAN

Daryanto dan Ismanto Setyobudi. 2014. *Konsumen dan Pelayanan Prima*. Yogyakarta: Gava Media.

Dwiyanto, Agus. 2010. *Manajemen Pelayanan Publik*. Yogyakarta: Gadjah Mada University Press.

Hardiansyah. 2011. *Kualitas Pelayanan Publik Konsep, Dimensi Indikator dan Implementasinya*. Yogyakarta: Gava Media.

Keban, Yeremias.T. 2008. *Enam Dimensi Administrasi Publik*. Yogyakarta: Gava Media.

Lukman, Sampara. 2004. *Manajemen Kualitas Pelayanan*. Jakarta: STIA LAN Press.

Mukarom, Zaenal dan Muhibudin Wijaya Laksana. 2015. *Manajemen Pelayanan Publik*. Bandung: Pustaka Setia.

Moenir. 2010. *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*, Jakarta: Bumi Aksara.

Ratminto dan Atik Septi Winarsih. 2014. *Manajemen Pelayanan Pengembangan Model Konseptual, Penerapan Citizen's Chareter dan Standar Pelayanan Minimal*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.

Sugiyono. 2009. *Metodelogi Penelitian Kualitatif, Kuantitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta

Tjiptono, Fandy. 2011. *Service Management Mewujudkan Layanan Prima*. Yogyakarta: Andi

Referensi Jurnal

Dahmiri dan Vera Suzana. 2013. *Jurnal*. Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Masyarakat pada Dinas

- Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sarolangun. Volume 2 No. 1.
- Ilhaamie. 2010. *Jurnal*. Service Quality in Malaysian Public Service: Some Findings. International Journal of Trade, Economics and Finance, Vol. 1 No.1.
- Kalimullah, Ahsan dan Kabir M.Ahsraf. 2012. *Jurnal*. New Public Management: Emergence and Principles. BUP JOURNAL, Volume 1, Issue 1.
- Kosasih. 2014. *Jurnal*. Analisis Kualitas Implementasi Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) di Kantor Kecamatan Gunungputri Kabupaten Bogor. Jurnal Administrasi Publik (JAP), Vol. 2, No. 11, Hal. 1-6.
- Said, Rajab. 2016. *Jurnal*. Pelaksanaan Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) di Kecamatan Loa Janan Kabupaten Kutai Kartanegara. eJournal Ilmu Pemerintahan 4 (1) 2016: 1-15.
- Ritz, Adrian. 2009. *Jurnal*. Public Service Motivation and Organizational Performance in Swiss Federal Government. Centre of Competence for Public Management at the University of Bern, Switzerland. Volume: 75 issue: 1, page(s): 53-78.
- Susila, Linda Nur. 2010. *Jurnal*. Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Kantor Kelurahan terhadap Kepuasan Masyarakat Kelurahan Jagalan Kecamatan Jebres Kota Surakarta. Journal of Rural and Development Volume 1 No. 1.
- Zamoor, Ramon. 2012. *Jurnal*. Analisis Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan dalam Pembayaran Rekening Listrik B'right PT. PLN Batam pada Unit Pelayanan Batam Centre. Volume 1 No.3.

Referensi Lain

Ringkasan Eksekutif Hasil Penilaian Kepatuhan terhadap Standard Pelayanan dan Kompetensi

Penyelenggara Pelayanan
Sesuai dengan Undang-
Undang Nomor 25 Tahun
2009 Tentang Pelayanan
Publik Ombudsman 2016

Widya, Iswara. (17 Maret 2014).

Tinjauan Kasus Optimalisasi
Pelayanan Administrasi
Terpadu Kecamatan
(PATEN) Menuju Good
Local Government.

www.banyumaskab.go.id

www.rko-rfk-banyumaskab.net