

## Transparansi Dan Akuntabilitas Pelayanan Administrasi Terpadu (PATEN) Di Kecamatan Bangko Kabupaten Rokan Hilir

Yuda Ariandi<sup>1</sup>, Adianto<sup>2</sup>, Hasim As'ari<sup>3</sup>

<sup>1,2,3</sup>Program Studi Magister Administrasi Publik, Program Pascasarjana, Universitas Riau

Email: [yudaariandi93@gmail.com](mailto:yudaariandi93@gmail.com)

### Abstrak

Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) adalah Penyelenggaraan pelayanan publik di kecamatan yang proses pengelolannya. Beberapa hasil observasi penelitian yang dilakukan oleh peneliti menemukan beberapa persoalan yang berkaitan dengan pelaksanaan PATEN di Kecamatan Labuapi yaitu permasalahan yang pertama mengenai keramahan petugas, sikap petugas kantor kurang ramah dalam memberikan pelayanan. Hal ini terlihat pada saat melakukan pelayanan, petugas tidak memberikan senyum salam terhadap pelanggan. Pendekatan penelitian ini adalah kualitatif atau peneliti lain menyebutnya paradigma naturalistik. Lokasi penelitian merupakan tempat dimana peneliti melakukan kegiatan penelitian untuk memperoleh data yang diperlukan guna menjawab permasalahan yang ditetapkan. Berdasarkan hasil penelitian dan observasi yang telah dilakukan terhadap pelaksanaan sistem pelayanan administrasi terpadu kecamatan (PATEN) di Kantor Kecamatan Bangko abupaten Rokan Hulu dengan landasan teori implementasi Van meter & Van Horn menemukan ada 4 variabel yang dapat terlaksana dengan baik diantaranya ada ukuran dan tujuan kebijakan, karakteristik agen pelaksana, sikap (disposisi), dan komunikasi, dengan 2 variabel yang belum terlaksana dengan baik yaitu sumberdaya dan lingkungan, social dan politik. Tetapi dalam keseluruhan pelaksanaannya sudah berjalan dengan lancar dan kondusif.

**Kata kunci:** PATEN, Transparansi, Akuntabilitas

### Abstract

District Integrated Administrative Services (PATEN) is the implementation of public services in the sub-districts whose management process is. Some of the results of research observations carried out by researchers found several problems related to the implementation of PATEN in Labuapi District, namely the first problem regarding the friendliness of the officers, the attitude of the office staff was not friendly in providing services. This can be seen when doing service, the officer does not give a greeting smile to the customer. This research approach is qualitative or other researchers call it the naturalistic paradigm. The research location is a place where researchers carry out research activities to obtain the data needed to answer the problems set. Based on the results of research and observations that have been carried out on the implementation of the sub-district integrated administrative service system (PATEN) at the Bangko District Office, Rokan Hulu district with the theoretical basis of Van meter & Van Horn implementation, it was found that there are 4 variables that can be implemented well including the size and objectives of the policy, characteristics implementing agent, attitude (disposition), and communication, with 2 variables that have not been implemented properly, namely resources and environment, social and political. But overall, the implementation has been running smoothly and conducive.

**Keywords:** PATENT, Transparency, Accountability

### PENDAHULUAN

Dalam rangka merespon dinamika perkembangan penyelenggaraan pemerintahan daerah untuk menuju tata kelola pemerintahan yang baik, yang memperhatikan kebutuhan dan tuntutan masyarakat dalam pelayanan publik, kemudian dikeluarkanlah Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 4 Tahun 2010 Tentang Pedoman Penyelenggaraan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) pada tanggal 15 Januari

2010, serta Keputusan Menteri Dalam Negeri Nomor 138-270 Tahun 2010 Tentang Petunjuk Teknis Pedoman Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN), di mana seluruh kecamatan sudah harus menerapkan program tersebut. Hal ini agar terwujudnya pelayanan publik yang berkualitas menjadi salah satu ciri tata pemerintahan yang baik (good governance).

Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) adalah Penyelenggaraan pelayanan publik di kecamatan yang proses pengelolannya, mulai dari permohonan sampai ketahap terbitnya dokumen dilakukan dalam satu tempat. Satu tempat ini berarti cukup melalui satu meja/ loket pelayanan. Sistem ini memosisikan warga masyarakat hanya berhubungan dengan petugas meja/loket pelayanan di kecamatan. Ketika warga masyarakat datang ke kantor kecamatan untuk melakukan pengurusan pelayanan administrasi, tidak perlu lagi mendatangi setiap petugas yang berkepentingan, seperti kepala seksi, sekretaris kecamatan, dan camat. Warga cukup menyerahkan berkas kepetugas meja/loket pelayanan, duduk menunggu sejenak, dipanggil untuk menerima dokumen yang sudah selesai. Setelah itu melakukan pembayaran (bila ada tarif yang harus dibayar). Pembayaran biaya pelayanan pun dilakukan dan dicatat secara transparan. Warga tidak lagi harus terbebani dengan pertanyaan apakah uang yang dibayarkan akan sampai kepada khas daerah atau hilang diperjalanan, karena semuanya tercatat dan dilaporkan. Selain itu, persyaratan untuk memperoleh pelayanan, besarnya biaya dan waktu, untuk memproses pun ada standarnya dan diumumkan kepada masyarakat. Jika pelayanan yang diberikan petugas tidak sesuai dengan standar, warga dapat mengadukan kepada pengambil kebijakan di atasnya.

Peraturan mengenai Pelayanan Administrasi Terpadu di Kecamatan Bangko telah diatur dalam Peraturan Bupati Rokan Hilir Nomor 28 Tahun 2015 bahwa Camat melaksanakan kewenangan pemerintahan yang dilimpahkan oleh Bupati untuk menangani sebagian urusan Otonomi Daerah yang meliputi aspek:

- a. Perizinan;
- b. Rekomendasi;
- c. Koordinasi;
- d. Pembinaan;
- e. Pengawasan;
- f. Fasilitasi;
- g. Penyelenggaraan.

Beberapa hasil observasi penelitian yang dilakukan oleh peneliti menemukan beberapa persoalan yang berkaitan dengan pelaksanaan PATEN di Kecamatan Labuapi yaitu permasalahan yang pertama mengenai keramahan petugas, sikap petugas kantor kurang ramah dalam memberikan pelayanan. Hal ini terlihat pada saat melakukan pelayanan, petugas tidak memberikan senyum salam terhadap pelanggan. Seharusnya hal seperti ini tidak boleh terjadi, petugas memiliki kewajiban untuk bersikap yang ramah dan simpatik yang terlihat dari ucapan dan perbuatan petugas. Permasalahan kedua adalah kurangnya kesadaran masyarakat di dalam mempercepat pengurusan dokumen seperti KK, KTP, dan dokumen lainnya yang harus di ganti ketika pergantian status setelah menikah.

Permasalahan ketiga didalam pelaksanaan pelayanan administrasi adalah 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 transfer data sering terganggu karena pihak Capil terlambat untuk merespon. Hal ini juga yang akan berdampak pada ketidakpuasan masyarakat dalam menerima pelayanan. Sehingga dibutuhkan inovasi dalam pelayanan publik. Inovasi pelayanan publik bertujuan untuk mendekatkan pemerintah dengan masyarakatnya. Masyarakat kita butuh kepastian dan kenyamanan dalam mendapatkan pelayanan dari pemerintah kota utamanya dikecamatan, kepastian itu menyangkut kepastian waktu dan biaya (Indrawan, 2017).

Untuk meningkatkan kualitas dan pelayanan yang diberikan tentu saja setiap institusi penyelenggara negara ingin memberikan program inovasi yang baik bagi masyarakatnya, sehingga perlu mengoptimalkan pelayanan kecamatan sebagai perangkat daerah terdepan dalam memberikan pelayanan publik dan harus dibarengi dengan terciptanya good governance yang lebih baik. Penelitian ini akan memberikan kontribusi bahwa program pelayanan administrasi terpadu kecamatan (PATEN) yang dilaksanakan dalam kecamatan dapat menciptakan tata kelola pemerintahan yang baik (good governance)

dengan tidak menyimpang dari peraturan perundang-undangan yang telah ditentukan.

## **METODE**

Pendekatan penelitian ini adalah kualitatif atau peneliti lain menyebutnya paradigma naturalistik. Lokasi penelitian merupakan tempat dimana peneliti melakukan kegiatan penelitian untuk memperoleh data yang diperlukan guna menjawab permasalahan yang ditetapkan. Peneliti memilih lokasi penelitian yaitu di Kantor Camat Bangko. Teknik Penentuan Informan :

- a. Subyek yang telah cukup lama intensif dengan kegiatan untuk medan aktivitas yang menjadi perhatian peneliti.
- b. Subyek yang masih terlibat aktif atau penuh dalam lingkungan atau kegiatan yang menjadi perhatian peneliti.
- c. Subyek yang memiliki cukup banyak waktu dan kesempatan.
- d. Subyek dalam memberikan informasi tidak cenderung diolah untuk diminta informasi atau dikemas terlebih dahulu.
- e. Subyek yang sebelumnya tergolong asing dengan peneliti. Adapun informan dalam penelitian ini, penulis menentukan antara lain adalah:

Dari Pihak Pemerintah : Sekretaris dan pegawai Kantor Camat Bangko

Dari Unsur Masyarakat : 5 orang masyarakat yang menerima pelayanan di Kantor Camat Bangko

Adapun teknik pengumpulan data yang peneliti gunakan dalam penelitian ini adalah:

- 1) Data Primer yaitu Interview (wawancara), observasi.
- 2) Data sekunder adalah data yang diperoleh melalui pihak kedua berupa dokumentasi dan studi kepustakaan.

Metode Analisa yaitu pengumpulan data, reduksi data, penyajian data serta penarikan kesimpulan.

## **HASIL DAN PEMBAHASAN**

### **1. Transparansi dalam Pelayanan Administrasi Terpadu Di Kecamatan Bangko**

Berkaitan dengan akses bagi msyarakat dalam memperoleh informasi mengenai perencanaan, pelaksanaan, pengawasan dan pertanggung-jawaban pelayanan di Kecamatan Bangko tergolong sangat terbuka kepada masyarakat karena pada dasarnya segala bentuk kebijakan-kebijakan yang dikeluarkan oleh pihak pemerintah sendiri diperuntukkan kepada masyarakat, sehingga masyarakat perlu mengetahui informasi yang terkait seperti bagaimana perencanaan, pelaksanaan, dan lain-lain. Seperti ketika melakukan inovasi pelayanan delivery service yang dilakukan oleh Pemerintah Kecamatan kepada masyarakat. maka hal tersebut disosialisasikan sebelumnya mengingat masyarakat adalah publik yang harus dilayani dengan baik. Adapun di Kecamatan Bangko ketika ada inovasi yang sifatnya memang perlu dan bermanfaat untuk masyarakat, biasanya dilaksanakan dan diterapkan langsung tanpa perlu sosialisasi awal, dan ketika ada inovasi pelayanan di Kecamatan, maka pihak kecamatan akan menyampaikan langsung kepada masyarakat, seperti halnya saat penerapan delivery service.

Inovasi pelayanan ini langsung diterapkan di Kecamatan Bangko karena dianggap sangat membantu masyarakat dalam proses pelayanan di Kecamatan. Begitupun jika warga melakukan pengurusan Kartu Keluarga (KK) di Kecamatan Bangko, tidak perlu datang langsung ke kecamatan, akan tetapi melalui delivery service Kartu Keluarga yang selesai bisa diantarkan langsung ke alamat yang bersangkutan. Selama ini setiap ada informasi pelayanan publik di Kecamatan Bangko, selalu di publikasikan melalui media sosial sebagai salah satu bentuk penyaluran informasi yang paling cepat yang dikontrol langsung oleh bagian Humas Kecamatan Bangko melalui Facebook Kecamatan Bangko, Instagram (@kecamatanBangko), dan twitter (@kec\_Bangko), dan ketika ada pengaduan yang dilakukan oleh masyarakat juga bisa dilakukan melalui nomor Whatsapp 08114601911. Dengan adanya media sosial sebagai pendukung pelayanan dan penyebaran informasi kepada publik, menjadi wadah bagi masyarakat untuk lebih mengenal Kecamatan Bangko dengan berbagai informasi-informasi yang ada di dalamnya.

Penyebaran informasi yang dilakukan di Kecamatan tetap mematuhi Undang-Undang IT dengan

tidak sembarang menyebarkan informasi yang tidak benar kepada publik. Hal ini bagian dari janji pelayanan yang dijunjung tinggi di Kecamatan Bangko. Pelibatan masyarakat baik langsung maupun tidak langsung sangat membantu dalam perbaikan pelayanan kedepan, dimana segala saran dan masukan selalu menjadi bahan pertimbangan dalam perbaikan pelayanan bagi masyarakat. Sebab disadari masyarakat memiliki hak dalam menerima pelayanan yang lebih baik dan itulah yang menjadi tugas aparat sebagai pelayan publik. Di Kecamatan Bangko semua jenis pelayanan yang diberikan gratis tanpa dipungut biaya, dan masyarakat sudah paham dan tahu akan hal itu.

Terkait laporan tahunan juga dibuat pelaporan dengan menyebutnya sebagai evaluasi pertahun, dan sebelum evaluasi pertahun dilakukan, terlebih dahulu juga melakukan evaluasi pertiga bulan dan ini melibatkan semua bagian-bagian yang ada di Kecamatan Bangko, yang bertujuan meminimalisir terjadinya kesalahan – kesalahan dalam pelayanan. Di Kecamatan Bangko belum memiliki website sendiri, dan penyebaran informasi masih dilakukan melalui media sosial seperti facebook, instagram dan twitter, dan juga informasi yang terkait dengan Kecamatan Bangko sering pula di liput oleh media, sehingga informasi yang terkait di Kecamatan Bangko dapat di ketahui dengan mudah oleh masyarakat luas.

## **2. Akuntabilitas Pelayanan Administrasi Terpadu**

Kegiatan yang melibatkan masyarakat di Kecamatan Bangko selalu mengundang warga untuk berpartisipasi aktif dalam kegiatan tersebut, karena nantinya hasil kegiatan akan dipertanggungjawabkan kembali kepada masyarakat, sehingga masyarakat bisa mengetahui pertanggungjawaban anggaran yang di gunakan di kegiatan tersebut. Namun jika kegiatan yang dilakukan bersifat internal seperti pelatihan dan diklat pengembangan SDM, masyarakat tidak perlu dilibatkan karena hal ini merupakan bentuk pertanggung jawaban dalam pelayanan publik. Sesuai aturan yang ada maka setiap kegiatan yang dilaksanakan harus sesuai tugas dan tanggung jawab berdasarkan hukum dan aturan berlaku.

Hal tersebut sesuai janji pelayanan yang ada di Kecamatan Bangko. Terkait dengan pengelolaan kegiatan yang dilakukan, Kepala Pemerintahan (Camat) dengan aparat sekretaris kecamatan selalu menyampaikan bahwa setiap kegiatan yang dilakukan harus mengarah pada efektifitas dan efisiensi pelayanan, dan ini pula menjadi bagian dari motto pelayanan yang ada di Kecamatan Bangko. Setiap kegiatan yang dilakukan selalu dibackup dengan pelaporan sebagai bagian dari pertanggung jawaban kegiatan yang nantinya akan di evaluasi.

Untuk pelaporan secara internal dilakukan oleh Camat sebagai kepala pemerintahan, namun untuk bagian pengawasan dan bentuk peratanggung jawaban secara umum dilakukan oleh BPK Provinsi Riau dan diliput oleh media dan LSM sebagai tim independen. Pertanggungjawaban rutin dilakukan dengan meminimalisir terjadinya tindakan kolusi korupsi dan nepotisme dan akan memberikan efek positif bagi masyarakat. Ketika segala aktivitas yang dilakukan dipertanggungjawabkan secara jelas dan transparan maka akan menimbulkan kepercayaan masyarakat kepada pemerintah Kecamatan Bangko, dan peliputan yang dilakukan oleh media pers dan LSM secara otomatis dapat tersebar dengan baik ke media sosial dan masyarakat dengan mudah megetahui segala informasi yang terkait.

Pelayanan yang dilakukan di mini warr room yang merupakan pusat pelayanan terpadu di Kecamatan Bangko dilakukan sesuai dengan Standar Operasional Prosedur (SOP). Kinerja pelayanan disertai penerapan mekanisme reward and funishment berdasar pada kinerja yang dilaporkan pertiga bulan sekali dan evaluasi tahunan yang dilakukan. Penilaian kinerja berdasarkan pula pada keluhan dari masyarakat mengenai pelayanan yang ada di Kecamatan Bangko. Pemantauan kinerja melalui CCTV dilakukan di bagian humas untuk dapat mengawasi pelayanan yang dilakukan oleh kecamatan. Pemantauan melalui CCTV bukan hanya diberlakukan untuk ruang lingkup kecamatan saja akan tetapi juga dilakukan di tiap-tiap kelurahan yang ada di Kecamatan Bangko.

Kecamatan Bangko telah menerapkan inovasi e-service corner yang dilakukan pada percobaan penerapan saat dilakukannya lomba kelurahan terpadu di tingkat provinsi tahun 2018. Penerapannya berjalan hanya beberapa bulan saja karena terkendala beberapa hal. E-service corner itu sendiri membutuhkan beberapa perangkat pendukung utama seperti computer, wifi, dan SDM yang paham

tentang IT sebagai operator di e-services corner tersebut. Akan tetapi pihak kecamatan kurang mampu menyediakan perangkat tersebut sehingga camat yang baru tidak memaksakan lagi untuk diterapkannya inovasi e-service corner sehingga kembali kepada pelayanan terpadu kecamatan yang memang sudah paten diterapkan di setiap kecamatan yang ada di Kabupaten Rokan Hulu. E-service corner memang sangat bagus diterapkan dalam pelayanan publik khususnya di pemerintah kecamatan mengingat kecamatan juga menjadi pusat pelayanan masyarakat.

E-service corner merupakan terobosan untuk memberantas banyak masalah dalam pelayanan karena program ini memberikan layanan yang istimewa dan pribadi kepada masyarakat. Disediaknya sebuah pojok khusus di kecamatan untuk masyarakat yang ingin dilayani khusus, dan dari tempat itu, masyarakat akan di datangi langsung oleh staf kecamatan dan kemudian staf tersebut yang akan mengurus persoalan administrasinya. Layanan ini mengadopsi layanan prioritas yang banyak dilakukan oleh perbankan. Melihat hal tersebut memang sangat disayangkan jika tidak dilanjutkan, akan tetapi jika dipaksakan juga tidak baik jadinya, karena sebelumnya belum difasilitasi dengan komputer yang lengkap dan wifi yang memadai. Sifatnya masih terbatas sehingga penerapan e-service corner hanya bisa berjalan beberapa bulan saja. Walaupun e-service corner tidak diterapkan di Kecamatan Bangko, akan tetapi dengan adanya pusat pelayanan terpadu kecamatan, juga dapat memberikan pelayanan yang baik kepada masyarakat.

Jika ada kebijakan-kebijakan pelayanan yang dikeluarkan di kecamatan, masyarakat sebagai pengguna layananpun harus mengetahui bagaimana penggunaan dana publik tersebut. Masyarakat dapat mengetahui sebagai bagian yang tidak boleh disembunyikan, karena hal tersebut dapat mengundang persepsi negatif dari masyarakat, dan ini akan berdampak pada kualitas layanan di kecamatan. Namun tidak semua kegiatan- kegiatan yang dilakukan harus diketahui oleh publik, seperti halnya jika ada kegiatan yang dilakukan hanya diperuntukkan oleh pegawai kecamatan, maka tidak perlu sampai mengundang warga untuk rapat, karena ini berkaitan dengan pengembangan SDM di kecamatan dan gunanyapun untuk perbaikan pelayanan publik ke depannya.

Di kecamatan ini sendiri seringkali mengundang warga untuk dilibatkan dalam rapat-rapat dan diliput oleh media sebagai media informasi terkait aktivitas kecamatan. Akuntabilitas dalam Pelayanan Mekanisme pelayanan yang dilakukan selalu berpatokan pada Standar Operasional Prosedur (SOP) yang berlaku di seluruh kecamatan dalam ruang lingkup Kabupaten Rokan Hilir. Dengan adanya SOP tersebut maka warga dapat mengetahui mekanisme pelayanan yang ada di Kecamatan Bangko dan semua jenis pelayanan yang ada di kecamatan bersifat gratis tanpa dipungut biaya. SOP ini sudah terpasang di depan kantor kecamatan untuk memudahkan masyarakat mengetahui mekanisme pelayanan di Kecamatan Bangko. Oleh karena itu pihak kecamatan selalu menyelenggarakan pelayanan berdasarkan prosedur yang berlaku. Agar dokumen terjaga dengan baik, maka pelaksanaan setiap aktivitas di kecamatan selalu dilakukan pelaporan rutin tiap bulannya, dan akan dilaporkan juga setiap tahunnya sebagai bagian yang sudah terangkum selama laporan bulanan dilakukan. Hal ini juga dilakukan untuk menilai kinerja para pegawai kecamatan sesuai tugas dan fungsinya masing-masing.

Inovasi e-service corner sudah tidak diterapkan lagi di Kecamatan Bangko berhubung inovasi tersebut harus didukung dengan sarana prasarana yang memadai, sehingga sekarang yang dilakukan adalah lebih kepada inovasi lain yang dari segi anggarannya terjangkau dan tidak perlu mahal. Di Kecamatan Bangko ada dua inovasi yang digunakan yaitu Posko Terpadu Tripika Kecamatan Bangko yang merupakan koordinasi antara TNI, Polri dan Pihak Kecamatan yang merupakan posko pengaduan untuk masyarakat. Namun hal tersebut masih kurang maksimal disebabkan belum adanya tempat yang paten untuk posko tersebut dan tempat yang dipakai sementara sebagai posko pengaduanpun dipinjam oleh Dishub sehingga untuk sementara masyarakat yang mau melakukan pengaduan bisa langsung kekecamatan. Yang kedua yaitu Pengajian kecamatan yang diperuntukan bagi para pegawai kecamatan untuk pengajian yang selanjutnya akan dibuka untuk umum, sehingga masyarakat bisa berbaur dengan para pegawai kecamatan di kegiatan lain di luar dari proses administrasi pelayanan.

## SIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian dan observasi yang telah dilakukan terhadap pelaksanaan sistem pelayanan administrasi terpadu kecamatan (PATEN) di Kantor Kecamatan Bangko abupaten Rokan Hulu dengan landasan teori implementasi Van meter & Van Hornmenemukan ada 4 variabel yang dapat terlaksana dengan baik diantaranya ada ukuran dan tujuan kebijakan,karakteristik agen pelaksana,sikap (disposisi),dan komunikasi, dengan 2 variabel yang belum terlaksana dengan baik yaitu sumberdaya dan lingkungan,social dan politik. Tetapi dalam keseluruhan pelaksanaannya sudah berjalan dengan lancar dan kondusif.

Terdapat beberapa hambatan dalam pelaksanaan pelayanan yang terletak pada sikap dan pengetahuan masyarakat terhadap program PATEN yang tidak lepas dari kurangnya pelaksana dalam mensosialisasikan program PATEN ini dengan komunikatif dan interaktif. Dalam implementasi pelayanan administrasi terpadu kecamatan secara keseluruhan sudah terlaksana menurut prinsip Good Governace dimana pelayanannya telah menjawab kebutuhan masyarakat akan pelayanan publik yang berkualitas baik dengan kinerja dari pelayanan publik yang optimal. Penyelenggaraan PATEN di Kecamatan Bangko menunjukkan kemampuan pemerintah secara langsung dalam menangani, mengelola, serta memenuhi kebutuhan publik dari masyarakatnya yang dapat dilihat dari perwujudan good governance yang telah dilakukan di Kantor Kecamatan Bangko Kabupaten Rokan Hulu.

## DAFTAR PUSTAKA

- Agus Dwiyanto. (2005). Mewujudkan Good Governance.Yogyakarta:UGM press.
- Bachri S, (2010). Meyakinkan Validitas Data Melalui Triangulasi Pada Penelitian Kualitatif, Jurnal.
- Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 26/KEP/M.PAN/2/2004 tentang Petunjuk Teknis Transparansi dan Akuntabilitas dalam Penyelenggaraan Pelayanan Publik.
- Lalolo, Liona. 2003. *Indikator dan Alat Ukur Prinsip Akuntabilitas,Transparansi dan Partisipasi*. Jakarta: BAPPENAS.
- Moenir. (2014). Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia. Jakarta: BumiAksara Sugiyono. 2012. *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*. Bandung: CV. Alfabeta.
- Sahputra Adi Lukman, 2017. Implementasi Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 4 Tahun 2010 Tentang Pedoman Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan,Di Kecamatan Kendal Kabupaten Kendal.
- Sugiyono,2016. Metode Penelitian Kualitatif,Kuantitatif danR&D.Bandung 4 Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang pelayanan publik Peraturan Menteri Dalam Negeri No.4 tahun 2010 tentang pedoman pelayanan administrasi terpadu kecamatan
- Utomo, Warsito. 2012. Administrasi Publik Baru Indonesia. Yogyakarta: Pustaka Pelajar
- Wahjudin, Sumpeno. (2011). Perencanaan Desa Terpadu. Banda Aceh, Reinforcement Action and Development. Jurnal, diunduh melalui <https://ejournal.ip.fisip-unmul.ac.id> (6/02/2022)
- Waluyo. 2007. *Manajemen Publik: Konsep, Aplikasi dan Implementasinya dalam Pelaksanaan Otonomi Daerah*. Cetakan 1. Bandung: Mandar Maju.
- Winarti, Yuni. 2016 Penerapan Pelayanan Administrasi Terpadu Di Kantor Kecamatan Gunungpati Sebagai Upaya Mewujudkan Pemerintahan Yang Baik (Good governance). Jurnal.UNNES diunduh melalui <https://ejournal.UNNES.co.id>
- Utomo Dian Sad. Agustus 2010. Buku Pelaksanaan Pelayanan Sistem Administrasi Terpadu Kecamatan.Direktorat Jenderal Pemerintahan Umum Kementerian Dalam Negeri Republik Indonesia (PATEN Buku III. Peraturan Menteri dalam negeri Nomor 4 tahun 2010 pasal 15 tentang pedoman pelayanan administrasi terpadu kecamatan Peraturan pemerintah Nomor 26 tahun 2014 Tentang Penetapan Kecamatan sebagai penyelenggara Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan