



PENERAPAN *GOOD GOVERNANCE* DALAM PELAYANAN ADMINISTRASI TERPADU KECAMATAN (PATEN) DI KOTA PADANGSIDIMPUAN

Safran Efendi Pasaribu¹⁾, Natalia Parapat²⁾, Anita Telaumbanua³⁾

Universitas Muhammadiyah Tapanuli Selatan

safran.efendi@um-tapsel.ac.id¹⁾

natalia.parapat@um-tapsel.ac.id²⁾

anitatelaumbanua51@gmail.com³⁾

Abstrak

Program Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) merupakan salah satu bentuk inovasi dalam meningkatkan pelayanan kepada masyarakat. Sehingga dapat menciptakan tata kelola pemerintahan yang baik. Unsur utama yang harus dipenuhi untuk terbentuknya *good governance* adalah melalui indikator *rule of law*, akuntabilitas, transparan, profesionalisme, dan *participation*. Tulisan ini bertujuan untuk menganalisis pelaksanaan pelayanan administrasi terpadu kecamatan dalam aspek *good governance* di Kantor Kecamatan Padangsidempuan Utara Kota Padangsidempuan. Metode penelitian yang digunakan adalah penelitian kualitatif dengan pendekatan analisis deskriptif. Teknik pengumpulan data melalui observasi, wawancara, dan studi pustaka. Teknik analisis data dilakukan dengan tahapan mereduksi data, menyajikan data untuk kemudian ditarik kesimpulan berupa temuan data untuk menjawab tujuan penelitian. Hasil penelitian menyimpulkan bahwa program pelayanan administrasi terpadu kecamatan belum dapat memperbaiki sistem pelayanan publik kepada masyarakat dalam proses pemberian pelayanan yang cepat karena belum memperhatikan aspek-aspek *good governance*.

Kata Kunci: *Good Governance*, Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan

Abstract

The District Integrated Administrative Service Program (PATEN) is one form of innovation in improving services to the community. So that it can create good governance. The main elements that must be met for the formation of good governance are through indicators of rule of law, accountability, transparency, professionalism, and participation. This paper aims to analyze the implementation of integrated sub-district administrative services in the aspect of good governance at the Padangsidempuan Utara District Office, Padangsidempuan City. The research method used is qualitative research with a descriptive analysis approach. Data collection techniques through observation, interviews, and literature study. The data analysis technique is carried out by reducing the data, presenting the data and then drawing conclusions in the form of data findings to answer the research objectives. The results of the study concluded that the sub-district integrated administrative service program has not been able to improve the public service system to the community in the process of providing fast service because it has not paid attention to aspects of good governance.

Keyword: *Good Governance*, Sub-district Integrated Administrative Services

PENDAHULUAN

Konsep *good governance* digunakan dalam reformasi publik untuk hal disiplin atau profesi manajemen publik. Juga dipandang sebagai salah satu aspek dalam paradigma baru ilmu administrasi publik yang menekankan pada peranan manajer publik, memberikan pelayanan kepada masyarakat. Pelayanan publik merupakan tanggung jawab pemerintah dan aparaturnya dalam rangka menciptakan dan mewujudkan pelayanan yang optimal, masyarakat puas dan tata kelola pemerintahan yang baik dapat terwujud. Pelayanan publik sudah menjadi kebutuhan dan perhatian di era otonomi daerah sesuai dengan Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik. Undang-undang yang mengatur tentang prinsip-prinsip pemerintahan yang baik merupakan fungsi pemerintahan itu sendiri. Fungsi pemerintahan yang baik dapat memperkuat demokrasi dan hak azasi manusia, meningkatkan kualitas ekonomi, sosial budaya, mengurangi angka kemiskinan, memperkuat perlindungan terhadap masyarakat dan lingkungan, serta bijak dalam memanfaatkan sumber daya alam sehingga meningkatkan kepercayaan terhadap pemerintah.

Pelayanan publik sebagai bentuk komitmen pemerintah dalam mensejahterakan masyarakatnya. Salah satu ciri pemerintahan yang baik adalah terciptanya suatu produk pelayanan yang efektif, efisien, dan akuntabel dari pemerintah yang diarahkan kepada masyarakat. Sesuai dengan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik disebutkan 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 (UU No. 25 Tahun 2009, Pasal 1 ayat 1). Transformasi tata kelola pemerintahan saat ini semakin mengarah pada penyelenggaraan pemerintahan yang berbasis tata kelola pemerintahan yang baik (*the principle of good administration*). Pemerintahan yang baik dipandang akan mampu berorientasi efisiensi, efektivitas dan akuntabilitas kinerja dengan guna menghasilkan *outcome* yang berkualitas tinggi, mampu memberdayakan dan memenuhi keinginan masyarakat, partisipatif dan mampu melihat serta mengantisipasi kejadian-kejadian di masa depan (Arifin, 2005: 12).

Peningkatan pelayanan publik menjadi salah satu agenda utama dilaksanakannya reformasi birokrasi karena dirasakan kualitas pelayanan publik yang belum memenuhi harapan masyarakat. Salah satunya tingkat kepuasan masyarakat masih rendah karena masih banyak keluhan-keluhan terhadap penyelenggara pelayanan publik, baik yang berkaitan dengan prosedur pelayanan yang masih berbelit-belit, lambat, persyaratan yang tidak transparan serta tidak ada kepastian jangka waktu penyelesaian dan biaya. Untuk merespon dinamika perkembangan penyelenggaraan pemerintahan daerah dalam rangka meningkatkan pelayanan publik menuju tata kelola pemerintahan yang baik yaitu dengan melaksanakan pelayanan administrasi terpadu kecamatan yang diatur dalam Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 4 Tahun 2010 Tentang Pedoman Penyelenggaraan Administrasi Terpadu Kecamatan. PATEN merupakan penyelenggaraan pelayanan publik di kecamatan sebagai salah satu upaya meningkatkan kualitas pelayanan publik dengan cara menjadikan kecamatan sebagai pusat pelayanan masyarakat sehingga akan terbangun pelayanan yang cepat, tepat, murah dan terjangkau sesuai dengan harapan masyarakat. Pemerintah Kecamatan sebagai salah satu unit organisasi pemerintah daerah mempunyai kedudukan yang strategis karena berada di garis depan (*front line*) yang berhadapan langsung dengan masyarakat. Pemerintah Kecamatan Padangsidempuan Utara merupakan salah satu kantor kecamatan di wilayah Pemerintahan Kota Padangsidempuan yang sudah menerapkan dan menjalankan program PATEN. Pelayanan yang diberikan belum memenuhi harapan masyarakat.

Sistem pelayanan publik yang dilaksanakan di kantor Kecamatan Padangsidempuan Utara belum menunjukkan tata kelola pemerintahan yang baik. Masih ditemukan pegawai yang kurang responsif, seperti tidak memahami tugasnya, memperlambat penyelesaian urusan dan sering dibiarkan membawa berkasnya sendiri langsung menemui pejabat seperti Kepala Seksi, Sekretaris Camat (Sekcam), dan bahkan sampai ke Camat. Berdasarkan hal-hal yang ditemukan dilapangan, program pelayanan administrasi kecamatan yang sudah dijalankan di kantor Kecamatan Padangsidempuan Utara belum sepenuhnya dapat memperbaiki sistem pelayanan sesuai aspek-aspek *good governance*.

Tulisan ini akan mengungkapkan bagaimana penerapan prinsip-prinsip *good governance* yang diharapkan dapat menciptakan tata kelola pemerintahan yang baik melalui telaah pustaka yang diperkuat dengan analisis dari penulis.

METODE

Adapun jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah pendekatan kualitatif Melalui penelitian kualitatif, peneliti dapat mengenali subjek dan merasakan apa yang mereka alami dalam kehidupan sehari-hari. Penelitian kualitatif diharapkan mampu menghasilkan suatu uraian mendalam tentang ucapan, tulisan, dan/atau perilaku yang dapat diamati dari suatu individu, kelompok, masyarakat, dan/atau suatu organisasi tertentu dalam suatu setting konteks tertentu yang dikaji dari sudut pandang yang utuh, komprehensif, dan holistik. Metode pengumpulan data yang dilakukan peneliti adalah wawancara, observasi dan dokumentasi. Informan dalam penelitian ini berjumlah lima orang. Informan ditentukan menggunakan teknik insidental sampling. Teknik penganalisisan yang digunakan dalam penelitian ini adalah teknik analisis data menurut Miles dan Huberman dalam Sugiyono (2012: 246) dilakukan melalui tiga tahap kegiatan, yaitu : (1) Reduksi data, (2) Penyajian data, (3) Penarikan kesimpulan

HASIL DAN PEMBAHASAN

Pelayanan yang baik menjadi salah satu kunci terciptanya suatu tata kelola pemerintahan yang baik. Penerapan prinsip-prinsip *good governance* dalam pelayanan administrasi terpadu kecamatan (PATEN) di kantor Kecamatan Padangsidimpuan Utara Kota Padangsidimpuan, maka diperoleh informasi yang berkaitan sebagai berikut:

A. Prinsip *Rule of Law*

Penerapan prinsip *rule of law* atau supremasi hukum dalam kerangka hukum harus adil dan diberlakukan tanpa pandang bulu, termasuk di dalamnya hukum-hukum yang menyangkut hak asasi manusia. Dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat memiliki acuan atau dasar hukum dalam melaksanakan setiap program-program atau kebijakan yang telah dikeluarkan, ini menandakan bahwa terciptanya *good governance* dalam pelayanan harus berdasarkan aturan hukum dan rasa adil dalam mendapatkan pelayanan.

Melihat pelayanan yang diberikan oleh kantor Kecamatan Padangsidimpuan Utara Kota Padangsidimpuan dengan menggunakan sistem pelayanan administrasi terpadu Kecamatan, dimana kepastian hukum dan rasa keadilan bagi masyarakat maupun pihak swasta belum sepenuhnya terjamin sesuai aturan hukum yang berlaku. Masalah kepastian hukum diantaranya di bidang kedisiplinan pegawai yang masih kurang, seperti sering berhalangan hadir dalam melaksanakan tugas.

Begitu juga kurangnya rasa keadilan yang diperoleh masyarakat maupun pihak swasta dalam mendapatkan pelayanan yang diberikan aparatur. Dilihat dari segi pelayanan kurang menggunakan sistem nomor antrian sehingga masyarakat merasa dibeda-bedakan karena pegawai melayani masyarakat tidak sesuai dengan nomor antrian yang dimiliki oleh masyarakat pengguna layanan. Hal ini termasuk dalam standar pelayanan dalam program pelayanan administrasi terpadu Kecamatan (PATEN).

Dengan adanya penegakan hukum secara utuh dalam berbagai aspek pemerintahan daerah dan adanya peraturan hukum serta perundang-undangan yang jelas dan tegas serta yang mengikat seluruh aparatur pemerintahan daerah tanpa terkecuali serta adanya lembaga peradilan dan hukum yang kredibel dan bebas KKN. Kepastian dan penegakan hukum jelas merupakan salah satu prasyarat keberhasilan penyelenggaraan pemerintahan daerah.

B. Prinsip Akuntabilitas

Prinsip-prinsip *good governance* merupakan peranan penting bagi instansi pelayanan publik dalam melayani masyarakat, prinsip-prinsip yang tertanam di dalamnya menjadikan landasan kebenaran suatu sistem tata kelola pemerintahan yang baik pada suatu instansi pemerintahan. Hal ini sangat diperlukan untuk menjadikan aparatur pelayanan publik menjadi lebih baik melalui prinsip akuntabilitas sehingga dapat terjalinnya keharmonisan yang dapat membantu kelancaran sistem tata kelola dengan benar dan teratur. Akuntabilitas diharapkan dapat memberikan penjelasan dari apa yang telah dilakukan oleh pegawai. Akuntabilitas berhubungan dengan pemerintah maupun pegawai yang bekerja di dalamnya untuk membuat kebijakan yang sesuai dengan kebutuhan masyarakat.

Penerapan prinsip akuntabilitas dalam melayani masyarakat melalui pelayanan administrasi terpadu kecamatan di kantor Kecamatan Padangsidimpuan Utara Kota Padangsidimpuan belum sepenuhnya dapat mempertanggungjawabkan program atau kegiatan yang dilaksanakan. Hal ini menunjukkan kurangnya kejelasan mengenai kepastian waktu dan kecepatan waktu yang diberikan dalam melayani masyarakat, seperti pelayanan pegawai dalam pembuatan surat keterangan KTP belum sesuai

dengan waktu yang diharapkan karena tidak ada pejabat bersangkutan dan pendelegasian tanggung jawab sehingga masyarakat membutuhkan waktu yang lama dalam mendapatkan pelayanan.

Untuk menciptakan *good governance* salah satunya ditunjukkan dengan sistem pelayanan birokrasi pemerintah yang akuntabel, kesadaran diantara pegawai pemerintah mengenai pentingnya mengubah citra pelayanan publik sangat diperlukan. Akuntabilitas (*accountability*) adalah suatu derajat yang menunjukkan besarnya tanggung jawab aparatur atas kebijakan maupun proses pelayanan publik yang dilaksanakan oleh birokrasi pemerintah.

C. Prinsip Transparan atau *Openness*

Konsep transparansi menunjuk pada suatu keadaan dimana segala aspek dari proses penyelenggaraan pelayanan bersifat terbuka dan dapat diketahui dengan mudah oleh para pengguna dan *stakeholders* yang membutuhkan. Karena itu, setidaknya ada tiga indikator yang dapat digunakan untuk mengukur transparansi pelayanan publik. Indikator pertama adalah mengukur tingkat keterbukaan proses penyelenggaraan pelayanan publik. Indikator kedua dari transparansi menunjuk pada seberapa mudah peraturan dan prosedur pelayanan dapat dipahami oleh pengguna dan *stakeholders* yang lain. Dan yang ketiga adalah kemudahan untuk memperoleh informasi mengenai berbagai aspek penyelenggaraan pelayanan publik.

Untuk pelayanan administrasi terpadu kecamatan di Kantor Kecamatan Padangsidempuan Utara Kota Padangsidempuan belum melakukan prinsip transparansi sepenuhnya. Sebab di satu sisi walaupun tidak secara merinci dipampang di ruang pelayanan, masyarakat dapat dengan mudah mengakses informasi mengenai syarat-syarat pelayanan dengan bertanya kepada petugas atau mendatangi meja informasi. Bagan Alur yang telah disediakan cukup membantu dan memudahkan masyarakat dalam memahami prosedur pelayanan. Tetapi disisi lain, ada beberapa masyarakat yang mendapatkan pelayanan dengan mudah dan cepat tanpa harus mengikuti prosedur pelayanan semestinya seperti yang dijalani oleh masyarakat pada umumnya karena pegawai-pegawai yang bertugas atau bahkan pejabat yang ada adalah kenalan atau keluarga dari orang-orang tersebut. Hal ini menggambarkan prinsip transparansi ini belum sepenuhnya dilakukan secara adil dan merata pada pelayanan administrasi terpadu kecamatan.

D. Prinsip Profesionalisme

Profesionalisme ditujukan kepada kemampuan aparatur dalam memberikan pelayanan yang baik, adil, dan inklusif dan tidak hanya sekedar kecocokan keahlian dengan tempat penugasan. Sehingga aparatur dituntut untuk memiliki kemampuan dan keahlian untuk memahami dan menterjemahkan aspirasi dan kebutuhan masyarakat ke dalam kegiatan dan program pelayanan. Seseorang yang memiliki jiwa profesionalisme senantiasa mendorong dirinya untuk mewujudkan kerja-kerja yang profesional.

Prinsip profesionalisme yang dimiliki pegawai dilihat dari kejelasan dalam memberikan pemahaman serta kemampuan dan kompetensi melalui keahlian dan keterampilan pegawai dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat pengguna layanan. Dengan adanya *good governance*, maka sangat memerlukan pegawai yang profesional dan mampu melaksanakan pekerjaannya. Sikap profesional adalah keandalan dalam pelaksanaan tugas sehingga terlaksana dengan mutu yang baik. Penerapan prinsip profesionalisme melalui pelayanan administrasi terpadu kecamatan dalam melayani masyarakat didukung dengan sumber daya manusia yang memiliki profesionalitas dan tanggung jawab atas tugas yang telah dibebankan guna terciptanya pemerintahan yang baik. Dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat pegawai berusaha melaksanakan tugasnya dengan efektif.

Pada kenyataannya, penerapan prinsip profesionalisme di kantor Kecamatan Padangsidempuan Utara Kota Padangsidempuan melalui pelayanan administrasi terpadu kecamatan belum terlaksana dengan baik dalam rangka pelaksanaan *good governance*. Hal ini menunjukkan kurangnya profesionalisme para pegawai dilihat dari kemampuan dan kompetensi pegawai yang masih lamban dalam menyelesaikan pekerjaan dan belum profesional memanfaatkan jam kerja produktif secara optimal. Sikap profesionalisme sebagian dari para pegawai hanya memiliki kemampuan dan keandalan di bidangnya masing-masing dan kurang berkompeten dalam melaksanakan tugas lain, dalam hal bagaimana menghadapi masyarakat dan mempertanggungjawabkan apa yang menjadi tugasnya. Misalnya pegawai sering menunda-nunda dalam menyelesaikan pekerjaan sehingga masyarakat merasa kurang puas dengan hasil pelayanan tersebut.

Untuk mewujudkan penyelenggaraan *good governance* dan bersih termasuk di dalamnya penyelenggaraan pelayanan publik memerlukan unsur-unsur mendasar antara lain adalah unsur profesionalisme dari pelaku dan penyelenggara pemerintahan dan pelayanan publik. Terbaikannya unsur profesionalisme dalam menjalankan tugas dan fungsi organisasi pemerintahan berdampak kepada menurunnya kualitas penyelenggaraan pemerintahan dan pelayanan publik.

E. Prinsip *Participation*

Dalam hal pelayanan publik, prinsip partisipasi dalam upaya mewujudkan *good governance* ini juga sejalan dengan pandangan baru yang berkembang didalam upaya meningkatkan pelayanan publik dengan cara melihat masyarakat tidak hanya sebagai pelanggan (*costumer*) melainkan sebagai warga Negara yang memiliki Negara dan sekaligus pemerintahan yang ada di dalamnya (*owner*). Pergeseran paradigma ini mengisyaratkan bahwa masyarakat sejak awal harus dilibatkan dalam merumuskan berbagai hal yang menyangkut pelayanan publik, misalnya mengenai jenis pelayanan publik yang mereka butuhkan, cara terbaik untuk menyelenggarakan pelayanan publik, mekanisme untuk mengawasi proses pelayanan, dan yang tak kalah pentingnya adalah mekanisme untuk mengevaluasi pelayanan.

Bentuk partisipasi dalam pelayanan publik misalnya dengan menerima segala masukan ataupun kritik dari masyarakat melalui kotak saran yang telah disediakan. Selain itu juga masyarakat yang datang berurusan diberikan selebaran mengenai Indeks Kepuasan Masyarakat yang berisi penilaian tentang kualitas pelayanan publik. Dengan cara tersebut diharapkan masyarakat sudah ikut andil dalam proses penyelenggaraan pelayanan publik. Masyarakat juga dilibatkan dalam menilai dan mengevaluasi kualitas pelayanan publik. Hal tersebut sangat penting mengingat masyarakat merupakan objek dari penyelenggaraan layanan publik. Oleh karena itu sudah seharusnya masyarakat yang menilai secara langsung dari kualitas layanan tersebut.

Untuk pelayanan administrasi terpadu kecamatan di Kantor Kecamatan Padangsidimpuan Utara Kota Padangsidimpuan sendiri belum menjalankan prinsip partisipasi ini, karena di Kantor tersebut belum tersedia kotak saran sebagai tempat masyarakat untuk menyampaikan kritik dan sarannya. Bahkan untuk penyebaran angket berupa Indeks Kepuasan Masyarakat juga belum pernah dilakukan. Sehingga masyarakat yang datang kesana hanya bisa mengeluh dengan sesama masyarakat lainnya yang mendapatkan pelayanan yang sama dan keluhan-keluhan yang ada tidak pernah tersampaikan. Seharusnya kesempatan ini bisa dimanfaatkan oleh Pegawai Kantor Kecamatan untuk mengevaluasi sudah sejauh mana pelayanan publik yang mereka lakukan.

SIMPULAN DAN SARAN

Penerapan prinsip *good governance* dalam Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) di Kantor Camat Padangsidimpuan Utara Kota Padangsidimpuan belum terlaksana dengan baik. Hal tersebut dapat dilihat dari beberapa indikator yang telah dibahas sebelumnya yaitu :

1. Prinsip *Rule of Law*, dimana masalah kepastian hukum diantaranya di bidang kedisiplinan pegawai yang masih kurang, seperti sering berhalangan hadir dalam melaksanakan tugas. Begitu juga kurangnya rasa keadilan yang diperoleh masyarakat maupun pihak swasta dalam mendapatkan pelayanan yang diberikan aparatur. Dilihat dari segi pelayanan kurang menggunakan sistem nomor antrian sehingga masyarakat merasa dibeda-bedakan karena pegawai melayani masyarakat tidak sesuai dengan nomor antrian yang dimiliki oleh masyarakat pengguna layanan.
2. Prinsip *Akuntabilitas*, hal ini menunjukkan kurangnya kejelasan mengenai kepastian waktu dan kecepatan waktu yang diberikan dalam melayani masyarakat, seperti pelayanan pegawai dalam pembuatan surat keterangan KTP belum sesuai dengan waktu yang diharapkan karena tidak ada pejabat bersangkutan dan pendelegasian tanggung jawab, sehingga masyarakat membutuhkan waktu yang lama dalam mendapatkan pelayanan.
3. Prinsip Transparan atau *Openness*, di satu sisi walaupun masyarakat dapat dengan mudah mengakses informasi mengenai syarat-syarat pelayanan dengan bertanya kepada petugas atau mendatangi meja informasi. Tetapi disisi lain, ada beberapa masyarakat yang mendapatkan pelayanan dengan mudah dan cepat tanpa harus mengikuti prosedur pelayanan semestinya seperti yang dijalani oleh masyarakat pada umumnya karena pegawai-pegawai yang bertugas atau bahkan pejabat yang ada adalah kenalan atau keluarga dari orang-orang tersebut.
4. Prinsip Profesionalisme, hal ini menunjukkan kurangnya profesionalisme para pegawai dilihat dari kemampuan dan kompetensi pegawai yang masih lamban dalam menyelesaikan pekerjaan dan



belum profesional memanfaatkan jam kerja produktif secara optimal. Misalnya pegawai sering menunda-nunda dalam menyelesaikan pekerjaan sehingga masyarakat merasa kurang puas dengan hasil pelayanan tersebut.

5. Prinsip *Participation*, dalam hal ini di Kantor Camat belum tersedia kotak saran sebagai tempat masyarakat untuk menyampaikan kritik dan sarannya. Bahkan untuk penyebaran angket berupa Indeks Kepuasan Masyarakat juga belum pernah dilakukan. Sehingga masyarakat yang datang kesana hanya bisa mengeluh dengan sesama masyarakat lainnya yang mendapatkan pelayanan yang sama dan keluhan-keluhan yang ada tidak pernah tersampaikan.

DAFTAR PUSTAKA

Dwiyanto, Agus, 2008, *Mewujudkan Good Governance Melalui Pelayanan Publik*. Yogyakarta: Gadjah Mada University Press.

_____, 2014, *Mewujudkan Good Governance Melalui Pelayanan Publik*. Yogyakarta: Gadjah Mada University Press.

J. Moleong, Lexy. 2013. Metode Penelitian Kualitatif Edisi Revisi. Bandung: PT Remaja Rosdakarya.

Mahmudi, 2010, *Manajemen Kinerja Sektor Publik Edisi kedua*. Yogyakarta: Sekolah Tinggi Ilmu Manajemen YKPN.

Pasolong, Harbani, 2011, *Teori Administrasi Publik Cetakan Ke-3*. Bandung: Alfabeta.

Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 4 Tahun 2010 Tentang Pedoman Penyelenggaraan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN)

Pusat Kajian Manajemen Pelayanan, Deputi II Bidang Kajian Kebijakan dan Pelayanan Lembaga Administrasi Negara, 2009, *Standar Pelayanan Publik, Langkah-Langkah Penyusunan*, Jakarta: Perpustakaan Nasional: Katalog Dalam Terbitan (KDT).

Sinambela, L.P, dkk, 2006, *Reformasi Pelayanan Publik Cetakan Ke-1*. Jakarta: Bumi Aksara.

Soeriaatmadja, P. Arifin, 2005, *Keuangan Publik dalam Perspektif Hukum, Teori Praktik, dan Kritik*. Jakarta: Badan Penerbit Fakultas Hukum Universitas Indonesia.

Sulistiyani, Ambar Teguh, 2011, *Memahami Good Governance: Dalam Perspektif Sumber Daya Manusia*. Yogyakarta: Gava Media.

Utomo, Dian Sad, 2010, *Kebijakan Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN), Inovasi Manajemen Pelayanan di Kecamatan*. Jakarta: Direktorat Jendral Pemerintahan Umum Kementrian Dalam Negeri Republik Indonesia.

Utomo, Warsito, 2012, *Administrasi Publik Baru Indonesia*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.

Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik.