

## **ANALISIS FAKTOR KOMUNIKASI DAN SUMBERDAYA DALAM IMPLEMENTASI KEBIJAKAN STANDAR PELAYANAN ADMINISTRASI TERPADU KECAMATAN (PATEN) DI KANTOR CAMAT SEKADAU HILIR, SEKADAU**

**Ira Patriani, Julia Magdalena Wuysang**

Dosen Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Tanjungpura Pontianak, Indonesia

Email: ira.patriani@fisip.untan.ac.id, juliawuysang@yahoo.co.id

### **Abstrak**

Penelitian ini menganalisis faktor komunikasi dan sumberdaya dalam teori Edward III yang menyebabkan belum berhasilnya Implementasi Kebijakan Standar Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) di Kantor Camat Sekadau Hilir, Sekadau. Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan jenis deskriptif. Hasil dari penelitian ini menunjukkan dalam pelaksanaan kebijakan Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) di Kecamatan Sekadau Hilir belum terealisasi dengan maksimal. Faktor yang menyebabkan belum teralisasinya kebijakan standar pelayanan dalam pelaksanaan tersebut adalah karena kurangnya informasi kepada masyarakat dalam pelaksanaan Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) di Kantor Camat Sekadau Hilir. Selain itu kurang tanggapnya sumber daya manusia yang mengakibatkan belum optimalnya pelaksanaan tugas serta fungsi pelayanan yang ada serta sarana dan prasarana dalam pelaksanaan pelayanan yang belum memadai. Adapun saran bagi Kantor Camat Sekadau Hilir terkait pelaksanaan Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) agar dapat mengadakan evaluasi rutin baik dari factor komunikasinya dan sumberdaya yang ada dalam perkembangan Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) di Kantor Camat Sekadau Hilir, sekadau.

**Kata Kunci:** Faktor komunikasi, sumberdaya, Implementasi Kebijakan

### **Abstract**

*This study analyzes communication and resource factors in Edward III's theory which caused the unsuccessful implementation of the District Integrated Administrative Service Standards (PATEN) Policy at the Sekadau Hilir Sub-district Office, Sekadau. This research uses a qualitative approach with a descriptive type. The results of this study show that the implementation of the District Integrated Administrative Service (PATEN) policy in Sekadau Hilir District has not been realized optimally. The factor that causes the unrealizability of the service standard policy in the implementation is due to the lack of information to the public in the implementation of the District Integrated Administration Service (PATEN) at the Sekadau Hilir Sub-district Office. In addition, the lack of responsiveness of human*

**How to cite:** Ira Patriani, Julia Magdalena Wuysang (2022) Analisis Faktor Komunikasi Dan Sumberdaya dalam Implementasi Kebijakan Standar Pelayananadministrasi Terpadu Kecamatan (Paten) di Kantor Camat Sekadau Hilir, Sekadau, *Syntax Literate: Jurnal Ilmiah Indonesia*, 7(6).

**E-ISSN:** 2548-1398

**Published by:** [Ridwan Institute](#)

*resources which results in the non-optimal implementation of existing duties and service functions as well as facilities and infrastructure in the implementation of inadequate services. The advice for the Sekadau Hilir Sub-district Office is related to the implementation of the District Integrated Administration Service (PATEN) to be able to hold regular evaluations of both the communication factors and the resources in the development of the District Integrated Administration Service (PATEN) at the Sekadau Hilir Sub-district Office, Sekadau.*

**Keywords:** *Communication factors, resources, Policy Implementation*

## **Pendahuluan**

Dalam memahami public policy, yang tentunya mempunyai tujuan untuk mengatur, mengelola dan memecahkan suatu masalah publik tertentu untuk kepentingan bersama. Kebijakan Publik juga memiliki fungsi untuk memberikan arah kerja atau kegiatan agar sesuai dengan apa yang menjadi keinginan para aktor pembuat kebijakan. Dalam kebijakan publik tidak hanya memiliki proses formulasi dan meligitimasi kebijakan saja, tetapi terkait dengan implementasi dan evaluasinya, sebaik apapun suatu substansi kebijakan publik yang dibuat atau diformulasikan, tidak akan berguna jika tidak terimplementasikan dengan baik dan sukses.

Dalam Keberhasilan kebijakan atau program dikaji berdasarkan perspektif proses implementasi dan perspektif hasil. Pada perspektif proses, program pemerintah dikatakan berhasil jika pelaksanaannya sesuai dengan petunjuk dan ketentuan pelaksanaan yang dibuat oleh pembuat program yang mencakup antara lain cara pelaksanaan, agen pelaksana, kelompok sasaran dan manfaat program. Sedangkan pada perspektif hasil, program dapat dinilai berhasil manakala program membawa dampak seperti yang diinginkan. Suatu program bisa saja berhasil dilihat dari sudut proses akan tetapi bisa saja gagal jika ditinjau dari dampak yang dihasilkan.

Model pemerintahan sentralisasi, peran kecamatan seolah-olahnya sebagai salah satu tempat menambah stempel sebelum akhirnya warga yang membutuhkan pelayanan menuju tempat pelayanan yang sesungguhnya, hal ini sangat berbeda dengan adanya perubahan pada konsep pemerintahan desentralisasi, yang mana pelimpahan kewenangan, penyerahan tugas, hak dan kewajiban serta pertanggungjawaban termasuk penandatanganan atas nama pemberi kewenangan sudah dilimpahkan kepada pemerintah daerah. Kecamatan saat ini memiliki perannya sendiri sebagaimana dituangkan dalam pasal 21 poin 6 Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah yang menyebutkan bahwa dalam melaksanakan urusan pemerintah umum, Bupati/walikota melimpahkan pelaksanaannya kepada camat.

Adapun Pelaksanaan urusan umum Bupati telah dilimpahkan wewenangnya kepada camat, camat sebagai pemimpin dan koordinator penyelenggaraan pemerintah di wilayah kecamatan, namun dalam hal pelayanan administrasi belum sepenuhnya dapat dikatakan telah berjalan dengan baik. Pelayanan masih berkebutakan pada banyak meja dan waktu pelayanan yang relatif lama, masyarakat yang setiap waktu selalu menuntut pelayanan publik yang berkualitas dari aparat pemerintah, meskipun tuntutan tersebut

## Analisis Faktor Komunikasi Dan Sumberdaya dalam Implementasi Kebijakan Standar Pelayananadministrasi Terpadu Kecamatan (Paten) di Kantor Camat Sekadau Hilir, Sekadau

sering kali tidak sesuai dengan harapan, penyebabnya selama ini karena masih berbelit-belit, lambat dan biaya yang mahal, kecendrungan seperti ini terjadi karena masyarakat masih diposisikan sebagai pihak yang melayani, bukan dilayani.

Sejalan dengan adanya reformasi birokrasi dan untuk meningkatkan kualitas pelayanan dan menjamin mutu pelayanan kepada masyarakat maka diterbitkanlah PATEN yaitu Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan yang menjadi harapan besar bagi pelayanan publik yang dapat memangkas banyak meja agar pelaksanaannya lebih cepat dan jauh dari kata bertele-tele, hal tersebut disebabkan aparatur pemerintahan yang melayani kepentingan publik masih belum menyadari fungsinya sebagai pelayan masyarakat.

Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan di Kabupaten Sekadau diatur berdasarkan Peraturan Bupati Sekadau Nomor 7 Tahun 2016 tentang Standar Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan. Standar pelayanan adalah suatu tolak ukur yang dipergunakan sebagai pedoman penyelenggaraan pelayanan dan acuan penilaian kualitas pelayanan sebagai komitmen atau janji dari penyelenggara kepada masyarakat dalam rangka pelayanan yang berkualitas, cepat, mudah, terjangkau dan terukur. Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan selanjutnya disingkat PATEN adalah penyelenggaraan pelayanan publik di kecamatan dari tahap permohonan sampai pada terbitnya dokumen dalam satu tempat, yang bertujuan untuk meningkatkan dan menjamin mutu pelayanan kepada masyarakat. PATEN memiliki prinsip dalam menyelenggarakan pelayanan yang wajib menerapkan prinsip kesederhanaan, kepastian, akurasi, keamanan, tanggung jawab, kelengkapan sarana dan prasarana, kemudahan akses pelayanan, kedisiplinan, dan kenyamanan

Mulai diberlakukannya Peraturan Bupati Sekadau Nomor 7 Tahun 2016 tentang Standar Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) yang dimaksudkan sebagai pedoman bagi Pemerintah Daerah Kabupaten maupun kota untuk meningkatkan dan mend ekatkan pelayanan kepada masyarakat di kecamatan, telah banyak perubahan pelayanan yang terjadi, namun terlepas dari betapa baiknya konsep standar PATEN tetap saja masih ada kekurangan di lapangan, salah satunya pada pelayanan Registrasi Surat Keterangan Tanah di Kantor Camat Sekadau Hilir Kabupaten Sekadau.

Sudah satu tahun lebih Indonesia diterpa oleh pandemi Covid-19. Sejak diumumkan pada awal bulan maret 2020 lalu, terdapat perubahan yang signifikan pada setiap aspek kehidupan terlebih dalam pelayanan publik sempat tutup layanan pada awal kemunculan pandemi tersebut. Alhasil masyarakat sebagai pengguna layanan publik mengalami kesulitan dalam mengakses pelayanan publik. Namun, seiring berjalannya waktu diiringi dengan kemampuan adaptasi instansi penyelenggaraan pelayanan publik terhadap pandemi, pelayanan mulai diberikan melalui daring. Hal tersebut ditujukan demi memberikan pelayanan publik yang berkualitas bagi masyarakat. Namun pada Kantor Camat Sekadau Hilir pelaksanaan Pelayanan Adiministrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) tetap dilaksanakan melalui luring dikarenakan Kecamatan Sekadau Hilir yang masih berada pada zona dengan resiko rendah. Pelayanan Adiministrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) yang telah dilaksanakan di Kantor Camat Sekadau Hilir,

ditemukan masih ada masyarakat yang tidak memperhatikan Standar Operasional Prosedur (SOP) pelayanan yang ada, penyampaian informasi terkait SOP kepada masyarakat masih kurang optimal, kurangnya informasi mengenai persyaratan-persyaratan dalam Standar PATEN masih belum terkomunikasikan dengan baik sehingga masih ada masyarakat yang datang untuk melakukan pelayanan tidak membawa kelengkapan surat atau berkas, hal itu menyebabkan masyarakat yang akan melakukan pelayanan harus pulang kerumah untuk melengkapi berkas agar pelayanan dapat segera dilakukan. Terkait hal tersebut tentu saja menjadi penghambat proses pelayanan yang akan dilakukan.

Dalam Standar Operasional Prosedur (SOP) PATEN memiliki ketentuan waktu terkait pelayanan, dalam pelayanan registrasi surat keterangan tanah waktu yang ditentukan adalah 30 menit yaitu dari proses permohonan berkas hingga terbitnya dokumen, namun pada kenyataannya pelayanan yang diberikan masih bertele-tele, rendahnya tingkat sumber daya manusia mengakibatkan petugas pelayanan tidak cepat dan tanggap dalam melakukan pelayanan. Faktor sumber daya mempunyai peranan penting dalam implementasi kebijakan, karena bagaimanapun jelas dan konsistennya ketentuan-ketentuan atau aturan-aturan suatu kebijakan, jika para personil yang bertanggung jawab mengimplementasikan kebijakan kurang mempunyai sumber-sumber untuk melakukan pekerjaan secara efektif, maka implementasi kebijakan tersebut tidak akan bisa efektif, pelayanan yang diberikan pun masih berbelit-belit tidak sesuai dengan waktu yang telah ditentukan yang seharusnya dokumen bisa terbit dalam waktu 30 menit terpending menjadi berhari-hari, tidak ada kepastian terkait waktu pelayanan menyebabkan pelayanan menjadi tidak terukur dan tidak pasti.

Berdasarkan tabel Standar Operasional Prosedur (SOP) yang ada, sudah jelas bahwa dalam Implementasi Standar Pelayanan Registrasi Surat Keterangan Tanah masih kurang optimal, pada saat pelaksanaan dilapangan ditemukan pelayanan yang diberikan terkait waktu tidak sesuai dengan standar pelayanan yang ada, yang seharusnya pada standar pelayanan waktu yang diberikan perdokumen dapat terbit 30 menit dan pertahap pelayanan hanya membutuhkan 5-6 menit menjadi 10-20 menit, hal tersebut mengakibatkan dokumen yang seharusnya terbit dalam waktu 30 menit sesuai standar pelayanan menjadi berhari-hari. Prinsip-prinsip pelayanan dalam Standar Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan pada Bab II yang wajib diterapkan tidak terimplementasi dengan baik di lapangan, prosedur pelayanan masih berbelit-belit, SOP kurang mudah dipahami, kepastian persyaratan terkait waktu penyelesaian surat masih sering terpending lama, kelengkapan sarana dan prasarana terkait akses internet belum memadai, kedisiplinan dalam memberikan pelayanan belum dilakukan dengan maksimal. Berikut peneliti tampilkan data jumlah pelayanan yang dilaksanakan pada Kantor Camat Sekadau Hilir.

Dengan adanya permasalahan diatas dan dari berbagai data yang telah dikumpulkan, penulis mengamati bahwa dalam Implementasi Kebijakan Standar Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan di Kantor Camat Sekadau Hilir masih belum mencapai tujuan yang diharapkan. Terlepas dari yang telah disampaikan, maka

penulis merasa perlu melakukan sebuah penelitian lebih lanjut untuk mengetahui apa saja faktor-faktor yang menyebabkan Implementasi Kebijakan Standar Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) dalam pelayanan Registrasi Surat Keterangan Tanah di Kantor Camat Sekadau Hilir belum berhasil .

### **Metode Penelitian**

Jenis penelitian yang digunakan peneliti adalah jenis penelitian deskriptif dengan pendekatan kualitatif. Alasan pemilihan jenis penelitian ini karena peneliti bermaksud untuk menggambarkan, menjelaskan dan menjawab suatu gejala sosial yang terjadi dilapangan secara deskriptif dalam penelitian ini yaitu terkait bagaimana Implementasi Kebijakan Standar Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan di Kantor Camat Sekadau Hilir Kabupaten Sekadau.

Menurut Sugiyono (2014:53) penelitian deskriptif adalah penelitian yang dilakukan untuk mengetahui keberadaan variabel mandiri, baik hanya pada satu variabel atau lebih tanpa membuat perbandingan atau menghubungkan dengan variabel lain (variabel mandiri adalah variabel yang berdiri sendiri, bukan variabel independen karena jika independen selalu dipasangkan dengan variabel dependen).

Dengan demikian, penelitian ini menggambarkan data/fakta yang ditemui di Kantor Camat Sekadau Hilir mengenai Implementasi Kebijakan Standar PATEN Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif yang memiliki karakteristik alami. Pada penelitian ini bermaksud untuk memahami fenomena tentang apa yang dialami oleh subyek penelitian misalnya, perilaku, persepsi, tindakan dan lain-lain dengan cara deskripsi dalam bentuk kata-kata dan bahasa pada suatu konteks khusus yang alamiah dan dengan memanfaatkan berbagai metode ilmiah. Langkah-langkah dalam penelitian ini adalah:

- a. Melakukan Penelitian Pendahuluan
- b. Membuat Usulan Penelitian
- c. Melakukan Penelitian Lapangan
- d. Analisis Data
- e. Penyusunan Laporan Penelitian

Pengumpulan data merupakan bagian penting dalam tiap kegiatan penelitian. Teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah observasi, wawancara dan dokumentasi.

Selanjutnya yaitu terkait keabsahan data. Menurut Sugiyono (2009:117) menyatakan validitas adalah derajat ketepatan antara data yang terjadi dengan data yang di laporkan oleh peneliti. Dalam penelitian kualitatif, temuan atau data dapat dinyatakan valid apabila tidak ada perbedaan antara yang dilaporkan peneliti dengan apa yang sesungguhnya terjadi pada obyek yang diteliti.

Pada penelitian ini untuk menguji validitas data menggunakan teknik triangulasi. Menurut Sugiyono (2011:273) triangulasi dalam pengujian kredibilitas ini diartikan sebagai pengecekan data dari berbagai sumber dengan berbagai cara, dan berbagai waktu. Teknik triangulasi data yang digunakan oleh peneliti adalah dengan

menggunakan teknik Triangulasi Sumber dan Triangulasi Teknik.

Terkait analisis data, menurut Miles dan Huberman (dalam Sugiyono, 2009:91), mengemukakan bahwa aktivitas dalam analisis data kualitatif dilakukan secara interaktif dan berlangsung secara terus-menerus sampai tuntas, sehingga datanya sudah jenuh. Aktivitas dalam menganalisis data yaitu: *data reduction*, *data display*, dan *conclusion drawing/verification*.

## **Hasil dan Pembahasan**

Pada penelitian ini, menggunakan teori George Edward III yang digunakan untuk membedah permasalahan. Menurut Edward III (dalam AG.Subarsono 2017:90) ada empat variabel yang sangat menentukan keberhasilan implementasi suatu kebijakan yaitu, Komunikasi, Sumber Daya, Disposisi, dan Struktur Birokrasi.

### **A. Komunikasi**

Implementasi Kebijakan PATEN ini sudah disampaikan dengan cukup jelas baik dari pemerintah kecamatan kepada pihak desa dan masyarakat. Namun pada kenyataannya Kebijakan PATEN ini tidak sepenuhnya di informasikan dengan baik terkait dengan tujuan adanya Kebijakan PATEN kepada beberapa pihak terkait yang menjadi sasaran kebijakan. Kebijakan PATEN ini kiranya dapat diketahui oleh banyak pihak untuk bentuk dan tujuan dari adanya Paten agar tercapainya keberhasilan implementasi kebijakan. Komunikasi tentang adanya Kebijakan PATEN ini hanya diketahui secara detail oleh pihak-pihak tertentu saja namun maksud dan tujuan dari adanya Kebijakan PATEN ini tidak disampaikan dengan baik.

Secara umum dalam hal pelayanan, hambatan dari luar selalu datang dari masyarakat. Keadaan tersebut bersumber pada sikap sebagian masyarakat yang terlalu tidak peduli terhadap bentuk peraturan maupun alur pelayanan yang telah dibuat sebelumnya. Hal tersebutlah yang menjadi tantangan serta acuan bagi Kantor Camat Kecamatan Sekadau Hilir untuk bagaimana caranya agar masyarakat yang masih bersikap apatis tersebut bisa patuh dan mengerti dengan segala bentuk regulasi yang ada. Oleh karena itulah Kecamatan Sekadau Hilir melakukan penguatan pada aspek regulasi guna mengantisipasi dari sikap masyarakat yang masih lalai terhadap peraturan yang ada.

### **B. Sumber Daya**

Edward III (2010:11), menegaskan bahwa “bagaimanapun jelas dan konsistennya ketentuan atau aturan, serta bagaimanapun akuratnya penyampaian ketentuan atau aturan tersebut, jika para pelaksana kebijakan yang bertanggung jawab untuk melaksanakan kebijakan kurang mempunyai sumber daya untuk melakukan pekerjaan secara efektif, maka implementasi kebijakan tersebut tidak akan efektif. Sumber daya manusia dalam implementasi kebijakan disamping harus cukup juga harus memiliki keahlian dan kemampuan untuk melaksanakan tugas, anjuran, perintah dari atasan (pimpinan).

Sumber Daya Manusia masih menjadi hal yang begitu serius terkait kelemahan

internal pada Kecamatan Sekadau Hilir sendiri. Dengan rendahnya Sumber Daya Manusia tersebut tidak menutup kemungkinan bahwa pemberian maupun pengerjaan tupoksi kerja yang ada menjadi tidak sesuai karena rendahnya SDM yang ada dikarenakan masih adanya tenaga kerja yang berpendidikan rendah. Tingkat pendidikan yang baik juga dapat menjadi patokan mutu kerja pegawai yang nantinya akan meningkatkan SDM yang ada. Tingkat kedisiplinan pegawai juga masih menjadi masalah internal yang ada dan menjadi salah satu contoh nyata rendahnya SDM di Kecamatan Sekadau Hilir. terkait sumber daya dalam Implementasi Kebijakan Paten sudah cukup baik walaupun masih ada pegawai yang tamatan SMA. Terkait SDM yang masih rendah pada Kantor Kecamatan Sekadau Hilir ada hal lain yang menjadi penyebab dari rendahnya SDM yang ada, yaitu masih kurang atau rendahnya pelatihan terhadap pegawai yang melakukan pelayanan. Dari segi fasilitas juga sudah cukup memadai, dengan sarana dan prasarana yang ada di Kecamatan Sekadau Hilir.

Edward III (2018) menegaskan bahwa keberhasilan implementasi kebijakan ditentukan oleh kemauan para pelaku kebijakan yang memiliki disposisi kuat terhadap kebijakan yang sedang diimplementasikan. Disposisi merupakan faktor yang penting dalam pendekatan implementasi kebijakan karena para pelaksana kebijakan tidak hanya harus mengetahui apa yang harus dilakukan dan memiliki kapabilitas untuk melaksanakannya tetapi mereka juga harus mempunyai keinginan untuk melaksanakan kebijakan tersebut.

## **Kesimpulan**

Berdasarkan hasil penelitian yang telah penulis lakukan tentang Implementasi Kebijakan Standar Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan Sekadau Hilir Kabupaten Sekadau. Dapat disimpulkan sebagai berikut:

### **A. Komunikasi**

Kebijakan Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) ini sudah jelas dalam penyampaian informasinya hal tersebut didukung dengan adanya Peraturan Bupati Nomor 07 Tahun 2016 tentang Standar Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan. Namun kebijakan PATEN ini sendiri belum konsisten disampaikan pada pelaksana kebijakan sehingga masih terdapat kendala dalam komunikasi tujuan kebijakan ini yang membuat kurang maksimalnya implementasi Kebijakan Standar PATEN. Kurangnya komunikasi diantara pihak-pihak pelaksana kebijakan yang menjadikan tujuan Kebijakan Standar PATEN tidak berjalan denganmaksimal.

### **B. Sumber Daya**

Ketersediaan sumber daya manusia dalam Implementasi Kebijakan Standar PATEN sudah cukup baik, namun masih kurangnya pemahaman dan kemampuan sumber daya manusia dalam melaksanakan tugasnya. Hal ini pula dibuktikan dengan kurang tanggapnya pegawai pada saat melaksanakan pelayanan. Dalam melaksanakan implementasinya Kecamatan Sekadau Hilir memperoleh anggaran

dari daerah (APBD), yang mana anggaran tersebut dikelola sesuai peraturan perundang-undangan dan mekanisme yang ada dengan seadanya guna menyokong bentuk kemajuan dalam bentuk pelayanan yang ada di kantor Kecamatan Sekadau Hilir.

Pemerintah daerah sangat mendukung penuh adanya Kebijakan Standar Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) ini. Namun adanya kendala dalam sikap pelaksana yang tidak tanggap dalam memberikan pelayanan mengakibatkan pelaksanaan pelayanan tidak sesuai dengan Standar Operasional Prosedur yang berlaku.



## BIBLIOGRAFI

- Agus, Erwan. 2012. *Implementasi Kebijakan Publik Konsep dan Aplikasinya di Indonesia*. Gava Media
- Agustinus, Leo. 2014. *Dasar-Dasar Kebijakan Publik*. Bandung : Alfabeta
- \_\_\_\_\_. 2017. *Dasar-Dasar Kebijakan Publik*. Bandung : Alfabeta
- Arifin Tahir. 2015. *Kebijakan Publik & Transparansi Penyelenggaraan Pemerintah Daerah*. Bandung: Alfabeta
- Erwan,Dyah.2015.*Implementasi Kebijakan Publik Konsep dan Aplikasinya di Indonesia*. Gava Media.
- Gulo, W. 2010. *Metode Penelitian*. Jakarta: PT.Grasindo
- Hardiansyah. 2011. *Kualitas Pelayanan Publik*. Yogyakarta: Gava Media.
- Hayat. 2018. *Kebijakan Publik Evaluasi,Reformasi,Formulasi*. Malang: Intrans Publishing
- Nina Rahmayanty (2013). *Manajemen Pelayanan Prima*. Yogyakarta: Graha Ilmu.
- Mulyadi, Deddy. 2018. *Studi Kebijakan Publik dan Pelayanan Publik Berbasis Analisis Bukti untuk Pelayanan Publik*. Bandung : Alfabeta
- Mustafa, Delly H. 2014. *Birokrasi Pemerintah*. Bandung: Alfabeta.
- Nawawi, Hadari. 2019. *Metode Penelitian Bidang Sosial*. Yogyakarta : Gajah Mada University Press.
- Pasolong, Harbani. 2010. *Teori Administrasi Publik*. Bandung: Alfabeta
- Purwanto, Erwan Agus, Dan Dyah Ratih Sulistyatuti. 2012. *Implementasi*
- Ratminto dan Atik Septi Winarsih. (2015). *Manajemen Pelayanan*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Surbarsono, A.G. 2011. *Analisis Kebijakan Publik, Konsep Teori, Dan Aplikasi. Kebijakan Publik*. Yogyakarta: Gava Media
- \_\_\_\_\_.2015. *Analisis Kebijakan Publik, Konsep Teori, Dan Aplikasi. Kebijakan Publik*. Yogyakarta: Gava Media
- \_\_\_\_\_.2017. *Analisis Kebijakan Publik, Konsep Teori, Dan Aplikasi. Kebijakan Publik*. Yogyakarta: Gava Media

Ira Patriani, Julia Magdalena Wuysang

Sugiyono, 2010. *Metode Penelitian Kualitatif & Kuantitatif dan R&D*. Bandung : Alfabeta

\_\_\_\_\_2013. *Metode Penelitian Kualitatif & Kuantitatif dan R&D*. Bandung : Alfabeta

\_\_\_\_\_2015. *Metode Penelitian Kualitatif & Kuantitatif dan R&D*. Bandung : Alfabeta

Sugiyono, 2020. *Metode Penelitian Kualitatif*. Bandung : Alfabeta

Keputusan Menteri Dalam Negeri Nomor 138-1270 Tahun 2010 tentang Petunjuk Teknis Pedoman Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan PATEN

Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 4 Tahun 2010 Tentang pedoman Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN).

Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 17 Tahun 2018 tentang Kecamatan

Peraturan Bupati Sekadau Nomor 7 Tahun 2016 tentang Standar Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan.

Undang-Undang No. 23 Tahun 2014 Tentang Pemerintahan Daerah

Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik

Alfana, Ganang Qory. 2017. *“Implementasi Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) di Kecamatan Gunungpati, Kota Semarang.”*Diakses 10 Oktober. <http://lib.unnes.ac.id>

Cahya, Fitrah Nur. 2016. *Pelaksanaan Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan Di Kecamatan Kokap Kabupupaten Kulon Progo*. Yogyakarta : Universitas Negeri Yogyakarta. <http://eprints.uny.ac.id>

Muhammadin. 2016. *“Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) di Kecamatan Tebas, Kabupaten Sambas.”*Diakses 10 Oktober. <http://jurnafis.untan.ac.id>

---

**Copyright holder:**

Ira Patriani, Julia Magdalena Wuysang (2022)

**First publication right:**

Syntax Literate: Jurnal Ilmiah Indonesia

**This article is licensed under:**

