

KUALITAS PELAYANAN ADMINISTRASI TERPADU KECAMATAN (PATEN) DI KECAMATAN BALONGBENDO KABUPATEN SIDOARJO

IIS DWI ARINI

S1 Administrasi Publik, FIS, UNESA (iisdwiarini@gmail.com)

Abstrak

Kualitas pelayanan publik di daerah masih perlu ditingkatkan ke arah yang lebih baik. Masyarakat di daerah mempunyai tuntutan yang lebih untuk mendapatkan pelayanan yang optimal demi kepuasan pelayanan yang diterima dari penyelenggara. Oleh karena itu pemerintah menerapkan Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) di Kecamatan Balongbendo. Maksud dari PATEN ini sendiri untuk meningkatkan kualitas pelayanan dan mendekatkan pelayanan kepada masyarakat serta meminimalisir pemberian pelayanan jasa yang berbelit-belit. Tujuan dari penelitian ini untuk mendeskripsikan dan mengetahui tingkat kualitas pelayanan administrasi terpadu kecamatan (PATEN) di Kecamatan Balongbendo Kabupaten Sidoarjo. Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif deskriptif dengan pengukuran kualitasnya berpedoman pada Kepmenpan No. 63 Tahun 2003 tentang standar pelayanan, yaitu prosedur pelayanan, waktu penyelesaian, biaya pelayanan, produk pelayanan, sarana dan prasarana, dan kompetensi petugas pemberi pelayanan. Sampel dari penelitian ini diambil 10% dari jumlah populasinya yaitu customer yang menerima pelayanan jasa di ruang PATEN yang berjumlah 31 orang. Teknik pengumpulan data yang digunakan adalah kuesioner, wawancara, observasi, dan studi kepustakaan. Teknik analisis data kuantitatif menggunakan analisis statistik dan analisis deskriptif. Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan administrasi terpadu kecamatan (PATEN) di Kecamatan Balongbendo Kabupaten Sidoarjo sudah sangat baik. Dibuktikan dengan uji validitas, uji realibilitas dan analisis statistik-deskriptif menunjukkan bahwa hasil penelitian tiap sub variabel memperoleh nilai dengan prosentase lebih dari 81%, yaitu prosedur pelayanan 88%, waktu penyelesaian 90%, biaya pelayanan 90%, produk pelayanan 89%, sarana dan prasarana 87%, dan kompetensi petugas pemberi pelayanan 89% sehingga masuk dalam kategori sangat baik..

Kata Kunci: paten, kualitas, pelayanan.

Abstract

The quality of public services area still needs to be improved to a better direction. Society has demanded more areas to obtain optimum services to the satisfaction of the services received from the organizers. Therefore, the government implemented an integrated administrative services districts (PATEN) balongbendo area. The purpose of service to the community as well as the provision of service that minimize tangled bush. The aim of this study is determining how the level of service quality integated administrative districts (PATEN) in the district of Sidoarjo Regency Balongbendo. This research uses descriptive quantitative method to measure quality based on the Decree of the Minister of Information No. 63 of 2003, the service procedures, turnaround time, cost of services, product services, facilities and infrastructure and personnel competence of service providers. Samples from this study were taken 10% of the total population that customers who receive services of PATEN room totaling 31 people. Data collection techniques used were questionnaires, interviews, observation and study of literature. Quantitative data analysis techniques are using statistical analysis and descriptive analysis. The results of this study indicate that the quality of service administration unfield districts (PATEN) in the district of Sidoarjo Regency Balongbendo been very good. Proven by test validity, realibility and test-descriptive statistical analysis showed that the results of each sub variable gain value with a percentage of more than 81%, is 88% service procedures, turnaround time 90%, 90% service charge, the product services 89%, 87% infrastructure and personnel competence of service providers 89% so that the entry in the excellent category.

Keywords: paten, quality, service.

PENDAHULUAN

Pelayanan publik merupakan bentuk pelayanan yang diberikan oleh pemerintah/birokrat kepada masyarakat dalam pemenuhan kebutuhan yang diperlukan. pelayanan tersebut karena kehausan publik

untuk mendapatkan suatu pelayanan yang optimal sehingga menuntut birokrasi pelayanan yang profesional. Kesadaran pemberian pelayanan yang prima perlu dibangun karena beberapa birokrat kurang memahami perannya dalam instansi yang harus melayani bukan malah dilayani. Untuk itu yang perlu diperbaiki dalam pelayanan publik dimulai dari birokrasi yang

bertanggungjawab dalam bidang masing-masing. Pelayanan pada dasarnya adalah kegiatan yang diberikan pada masyarakat yang dilayani yang bersifat tidak berwujud dan tidak dapat dimiliki. Pelayanan publik yang dimaksudkan dalam Kemenpan Nomor 63 Tahun 2003 (Menpan, 2003:2) adalah segala kegiatan pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima pelayanan maupun pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan.

Masyarakat akan mempunyai tuntutan yang lebih untuk mendapatkan pelayanan yang optimal demi kepuasan pelayanan yang diterima dari penyelenggara. Dibuktikan dalam Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Bab I Pasal 1 Ayat 7 tentang standar pelayanan merupakan tolok ukur yang dipergunakan sebagai pedoman penyelenggaraan pelayanan, dan acuan penilaian kualitas pelayanan sebagai kewajiban dan janji penyelenggara kepada masyarakat dalam rangka pelayanan yang berkualitas, cepat, mudah, terjangkau, dan terukur. Pelayanan publik di kota mayoritas lebih baik dibandingkan di daerah, karena daerah acapkali identik dengan kemiskinan, keterbelakangan, kebodohan, minim infrastruktur, hingga pelayanan publik yang buruk. Daerah masih bisa memperbaiki pelayanannya. Untuk itu, demi mewujudkan tuntutan dari masyarakat dalam pelayanan maka pemerintah akan mengupayakan beberapa hal untuk meningkatkan kualitas pelayanan yang diberikan dengan memunculkan suatu kebijakan. Kebijakan itu sendiri memiliki suatu pengaruh karena dengan adanya kebijakan dapat meminimalisir adanya suatu kesalahan berkaitan dengan kebijakan yang dibuat. Untuk menghasilkan suatu kebijakan yang berkualitas diperlukan kerjasama yang baik oleh pemerintah di daerah. Salah satunya untuk meningkatkan kualitas dan mendekatkan pelayanan kepada masyarakat di daerah, maka perlu mengoptimalkan pelayanan kecamatan sebagai perangkat daerah terdepan dalam memberikan pelayanan publik.

Kualitas pelayanan publik di daerah masih perlu ditingkatkan ke arah yang lebih baik. Berdasarkan observasi awal terdapat beberapa pendapat masyarakat yang dapat disimpulkan bahwa banyak hal yang menyebabkan belum optimalnya penyelenggaraan pelayanan publik, misalnya terbatasnya sarana pelayanan, perilaku petugas yang belum sepenuhnya bersifat melayani, ketidakjelasan waktu, biaya yang diperlukan untuk mendapatkan pelayanan publik, dan panjangnya prosedur yang harus dilalui untuk menyelesaikan suatu jenis pelayanan publik. Peningkatan pelayanan publik untuk mengoptimalkan pelayanan di daerah dapat dilakukan dengan reformasi administrasi pada tingkat yang secara langsung berhadapan dengan masyarakat yaitu dilingkup kecamatan.

Secara tradisional, reformasi administrasi diidentikkan dengan usaha untuk meningkatkan efisiensi dan efektivitas organisasi. Dalam arti sempit, tujuan dari reformasi administrasi adalah menyempurnakan administrasi, atau menurut istilah Caiden mengobati penyakit administrasi. Mosher dalam Soesilo (1994:13) berpendapat mengidentifikasi 4 sub tujuan, yaitu

melakukan perubahan inovatif terhadap kebijaksanaan dan program pelaksanaan, meningkatkan efektivitas administrasi, meningkatkan kualitas personel dan melakukan antisipasi terhadap kemungkinan kritik dan keluhan dari pihak luar. Reformasi administrasi dapat dimulai dari daerah yang kualitas pelayanannya berada dibawah kualitas pelayanan di kota. Dalam hal ini dapat dimulai dari kecamatan, karena masyarakat ingin agar kecamatan mempunyai fungsi sebagai pusat pelayanan bagi masyarakat. sebab penyelenggara berupaya mengutamakan kepuasan pelayanan untuk rakyat. Sesuai dengan paradigma kebijakan otonomi daerah (berdasarkan Undang-Undang Nomor 22 Tahun 1999 yang dilanjutkan dengan Undang-Undang Nomor 32 Tahun 2004) tentang Pemerintahan Daerah secara tegas telah diamanatkan bahwa untuk meningkatkan kesejahteraan rakyat akan ditempuh melalui 3 jalur, yakni : peningkatan pelayanan publik, peningkatan peran serta dan pemberdayaan masyarakat dan peningkatan daya saing. Namun disini yang lebih dominan adalah peningkatan pelayanan publik sehingga nampak bahwa pelayanan publik mempunyai peranan yang sangat penting sebagai salah satu tugas umum pemerintah disamping regulasi dan pemberdayaan. Karena peningkatan pelayanan publik telah mengubah tugas tugas utama pemerintah daerah yang semula sebagai promotor pembangunan menjadi pelayan masyarakat, sehingga unit-unit pemerintahan yang berhadapan dan memberikan pelayanan langsung kepada masyarakat perlu diutamakan, termasuk pelayanan dilingkup kecamatan.

Hal yang mendasari terkait dengan peningkatan pelayanan di kecamatan diperkuat dengan Peraturan Pemerintah Nomor 19 tahun 2008 tentang kecamatan yang menjadi acuan meningkatkan kontribusi dari camat dan aparaturnya kecamatan dalam melaksanakan tugasnya secara optimal. Terbitnya peraturan ini menjelaskan bahwa kecamatan mempunyai arti penting dalam pemerintahan daerah dan penyelenggaraan otonomi. Pemerintah diharapkan dapat melakukan inovasi untuk meningkatkan kinerjanya. Dalam konteks ini, inovasi dimaksudkan sebagai upaya dalam meningkatkan pelayanan publik yang diberikan melalui pendekatan, metode, atau alat baru dalam pelayanan publik. Inovasi yang dimaksudkan adalah sistem pelayanan administrasi terpadu kecamatan (PATEN). PATEN disini merupakan kebijakan makro karena berasal dari pusat sehingga bisa diterapkan secara menyeluruh di wilayah yang ada di Indonesia. Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) untuk mempermudah dan mendekatkan pemerintah kepada masyarakat, khususnya dalam pelayanan publik. Dengan PATEN, untuk mengurus pelayanan perijinan dan non perijinan yang berskala kecil, masyarakat tidak perlu lagi sampai ke Kantor Kabupaten karena adanya PATEN dapat menghemat waktu dan biaya dalam pemenuhan pelayanan yang diinginkan masyarakat. PATEN masih memiliki kekurangan karena masih dijumpai beberapa orang yang belum tahu mengenai PATEN, hal ini dikarenakan karena konteks dari kebijakan yang tidak terlalu umum sehingga kebijakan PATEN belum

menyeluruh diketahui oleh masyarakat. Hal ini mempengaruhi kurang terlaksananya PATEN dengan optimal. Salah satu kabupaten yang telah menerapkan PATEN adalah Kabupaten Sidoarjo. Kabupaten Sidoarjo memiliki 18 kecamatan yang sudah menerapkan PATEN secara serempak. Satu dari 18 kecamatan ialah Kecamatan Balongbendo yang telah menerapkan Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) dan sudah terlaksana mulai tahun 2011, namun setelah meninjau dan melihat dari rekapitulasi pengukuran indeks kepuasan masyarakat (IKM) diketahui bahwa kecamatan Balongbendo merupakan kecamatan yang berada di urutan paling bawah/dasar diantara 18 kecamatan di Kabupaten Sidoarjo yang telah melaksanakan pelayanan administrasi terpadu kecamatan (PATEN). Berdasarkan fakta yang ada membuat penulis tertarik untuk meneliti lebih mendalam mengenai bagaimana Kualitas Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) di Kecamatan Balongbendo Sidoarjo.

KAJIAN PUSTAKA

Pengertian kualitas pelayanan

Kualitas dipandang secara lebih luas, dimana tidak hanya aspek hasil saja yang ditekankan, melainkan juga meliputi proses, lingkungan, dan manusia. Hal ini tampak jelas dalam definisi yang dirumuskan oleh Goetsh dan Davis dalam arief (2007:117) bahwa kualitas merupakan suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia, proses, dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan. Menurut pakar lainnya, yakni Evans dan Lindsay dalam Amin Ibrahim (2008:22) melihat kualitas pelayanan itu dari berbagai segi, yakni dari pelanggan (masyarakat atau konsumen), dari sudut dasar produknya, dari sudut dasar pemakaiannya, dan dari sudut dasar nilainya. Dari sudut pelanggan, tentulah kualitas pelayanan itu muaranya pada kepuasan, sesuatu yang sebaik mungkin memuaskan. Dari sudut dasar produknya, tentulah ada spesifikasi dari setiap pelayanannya; sedangkan dari dasar pemakaiannya bermakna tingkat kesesuaian dengan keinginan pelanggan/konsumen/masyarakat.

Kualitas Pelayanan Publik

Dalam Sinambela (2008:6) Secara teoritik, tujuan pelayanan publik pada dasarnya adalah memuaskan masyarakat. Untuk mencapai kepuasan itu dituntut kualitas pelayanan prima yang tercermin dari:

- Transparansi, yakni pelayanan yang bersifat terbuka, mudah dan dapat diakses oleh semua pihak yang membutuhkan dan disediakan secara memadai serta mudah dimengerti.
- Akuntabilitas, yakni pelayanan yang dapat dipertanggungjawabkan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan;
- Kondisional, yakni pelayanan yang sesuai dengan kondisi dan kemampuan pemberi dan penerima pelayanan dengan tetap berpegang pada prinsip efisiensi dan efektivitas;
- Partisipatif, yaitu pelayanan yang dapat mendorong peran serta masyarakat dalam penyelenggaraan

pelayanan publik dengan memperhatikan aspirasi, kebutuhan, dan harapan masyarakat;

- Kesamaan hak, yaitu pelayanan yang tidak diskriminasi dilihat dari aspek apapun khususnya suku, ras, agama, golongan, status sosial, dan lain-lain;
- Keseimbangan hak dan kewajiban, yaitu pelayanan yang mempertimbangkan aspek keadilan antara pemberi dan penerima pelayanan publik.

Konsep kualitas pelayanan merupakan faktor penilaian yang merefleksikan persepsi konsumen terhadap lima dimensi spesifik dari kinerja layanan. Parasuraman et al, 1990 (dalam Kotler, 2007:56) menyimpulkan bahwa ada lima dimensi ServQual (Service Quality) yang dipakai untuk mengukur kualitas pelayanan, yaitu :

- Tangibles, atau bukti fisik yaitu kemampuan suatu perusahaan dalam menunjukkan eksistensinya kepada pihak eksternal. Penampilan dan kemampuan sarana dan prasarana fisik perusahaan dan keadaan lingkungan sekitarnya adalah bukti nyata dari pelayanan yang diberikan oleh pemberi jasa.
- Reliability, atau keandalan yaitu kemampuan perusahaan untuk memberikan pelayanan sesuai yang dijanjikan secara akurat dan terpercaya.
- Responsiveness atau ketanggapan yaitu suatu kemauan untuk membantu dan memberikan pelayanan yang cepat (responsif) dan tepat kepada pelanggan, dengan penyampaian informasi yang jelas.
- Assurance, atau jaminan dan kepastian yaitu pengetahuan, kesopansantunan, dan kemampuan para pegawai perusahaan untuk menumbuhkan rasa percaya para pelanggan kepada perusahaan.
- Empathy, yaitu memberikan perhatian yang tulus dan bersifat individual atau pribadi yang diberikan kepada para pelanggan dengan berupaya memahami keinginan konsumen.

Standar Pelayanan Publik

Dalam Kemenpan Nomer 63 Tahun 2003 setiap penyelenggaraan pelayanan publik harus memiliki standar pelayanan dan dipublikasikan sebagai jaminan adanya kepastian bagi penerima pelayanan. Standar pelayanan merupakan ukuran yang dilakukan dalam penyelenggaraan pelayanan publik yang wajib ditaati oleh pemberi dan atau penerima pelayanan. Standar pelayanan, sekurang-kurangnya meliputi:

- Prosedur pelayanan
Prosedur pelayanan yang dbakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan termasuk pengaduan
- Waktu penyelesaian
Waktu penyelesaian yang ditetapkan sejak saat pengajuan permohonan sampai dengan penyelesaian pelayanan termasuk pengaduan
- Biaya pelayanan
Biaya/tarif pelayanan termasuk rinciannya yang ditetapkan dalam proses pemberian pelayanan
- Produk pelayanan

- Hasil pelayanan yang akan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan
- e. Sarana dan prasarana
Penyediaan sarana dan prasarana pelayanan yang memadai oleh penyelenggara pelayanan publik
- f. Kompetensi petugas pemberi pelayanan
Kompetensi petugas pemberi pelayanan harus ditetapkan dengan tepat berdasarkan pengetahuan, keahlian, keterampilan, sikap, dan perilaku yang dibutuhkan.

Pengertian PATEN

Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) adalah penyelenggaraan pelayanan publik di kecamatan yang proses pengelolaannya, mulai dari permohonan sampai ke tahap terbitnya dokumen dilakukan dalam satu tempat (Dian Utomo, 2010:32). Satu tempat ini disini berarti cukup melalui satu meja atau loket pelayanan. Sistem ini memposisikan warga masyarakat hanya berhubungan dengan petugas meja/loket pelayanan di kecamatan.

Maksud Penyelenggaraan PATEN

Dian Utomo, 2010:36 mengemukakan PATEN diselenggarakan dengan maksud untuk mewujudkan kecamatan sebagai pusat pelayanan masyarakat dan menjadi simpul pelayanan bagi badan/kantor pelayanan terpadu satu pintu (PTSP) di kabupaten/kota bagi kecamatan yang secara kondisi geografis daerah akan lebih efektif dan efisien di layani melalui kecamatan. Pusat pelayanan masyarakat berarti di masa datang, kecamatan harus mampu memberikan pelayanan kepada masyarakat secara proporsional berdasarkan kriteria dan skala kecamatan di bidang perijinan dan non perijinan.

Asas PATEN

Sebagai bagian dari upaya peningkatan kualitas pelayanan publik, khususnya jenis pelayanan administrasi, maka PATEN menganut asas-asas pelayanan publik sesuai dengan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik. Asas-asas itu adalah:

- a. Kepentingan umum yang berarti pemberian pelayanan oleh petugas pelaksana PATEN tidak boleh mengutamakan kepentingan pribadi atau golongan
- b. Kepastian hukum berarti ada jaminan bagi terwujudnya hak dan kewajiban antara penerima pelayanan (warga masyarakat) dan pemberi pelayanan (kecamatan) dalam penyelenggaraan PATEN
- c. Kesamaan hak berarti pemberian pelayanan dalam PATEN tidak membedakan suku, ras, agama, golongan, gender, dan status ekonomi.
- d. Keseimbangan hak dan kewajiban berarti pemenuhan hak itu harus sebanding dengan kewajiban yang harus dilaksanakan, baik oleh pemberi maupun penerima pelayanan.

- e. Keprofesionalan berarti setiap pelaksana PATEN harus memiliki kompetensi yang sesuai dengan bidang tugasnya.
- f. Partisipatif berarti peningkatan peran serta masyarakat dalam penyelenggaraan PATEN dengan memperhatikan aspirasi, kebutuhan, dan harapan masyarakat.
- g. Persamaan perlakuan/tidak diskriminatif berarti dalam penyelenggaraan PATEN, setiap warga masyarakat berhak memperoleh pelayanan yang adil.
- h. Keterbukaan berarti setiap penerima pelayanan dapat dengan mudah mengakses dan memperoleh informasi tentang PATEN
- i. Akuntabilitas berarti proses penyelenggaraan PATEN harus dapat dipertanggungjawabkan sesuai dengan peraturan perundang-undangan
- j. Fasilitas dan perlakuan khusus bagi kelompok rentan berarti ada pemberian kemudahan terhadap kelompok rentan sehingga tercipta keadilan dalam pelayanan.
- k. Ketepatan waktu berarti penyelesaian setiap jenis pelayanan yang dikelola dilakukan tepat waktu sesuai dengan standar pelayanan PATEN.
- l. Kecepatan, kemudahan, dan keterjangkauan berarti setiap jenis pelayanan dalam PATEN dilakukan secara cepat, mudah, dan terjangkau oleh warga masyarakat penerima pelayanan.

METODE PENELITIAN

Jenis Penelitian

Penelitian ini menggunakan jenis penelitian deskriptif dengan pendekatan kuantitatif. Data kuantitatif adalah data yang berbentuk angka, atau data kualitatif yang diangkakan. Menurut Sugiono (2006:11) penelitian deskriptif merupakan penelitian yang dilakukan untuk mengetahui variabel mandiri, baik satu variabel atau lebih (independen) tanpa membuat perbandingan atau menghubungkan antar variabel yang satu dengan yang lain. Alasan yang melatar belakangi peneliti mengambil pendekatan kuantitatif deskriptif adalah memberikan fakta-fakta atau kejadian-kejadian secara sistematis dan akurat mengenai sifat populasi atau daerah tertentu, yaitu untuk memberikan fakta mengenai kualitas pelayanan administrasi terpadu kecamatan (PATEN) tanpa mencari atau menerangkan saling hubungan atau hipotesis.

Lokasi Penelitian

Lokasi dari penelitian bertempat di kantor kecamatan Balongbendo di jalan Mayjen Bambang Yuwono No. 2. Alasan Pemilihan lokasi penelitian berdasarkan atas pertimbangan bahwa kecamatan Balongbendo merupakan instansi yang sudah menerapkan kebijakan pelayanan administrasi terpadu kecamatan (PATEN) akan tetapi berdasarkan rekapitulasi pengukuran indeks kepuasan masyarakat (IKM) diketahui bahwa kecamatan Balongbendo merupakan kecamatan yang berada di urutan paling bawah/dasar diantara 18 kecamatan di Sidoarjo yang telah melaksanakan pelayanan administrasi terpadu kecamatan (PATEN).

Populasi dan Sampel Penelitian

Populasi

Dalam Saifuddin Azwar (2005:77) populasi didefinisikan sebagai kelompok subjek yang hendak dikenai generalisasi hasil penelitian. Sebagai suatu populasi, kelompok subjek ini harus memiliki ciri-ciri atau karakteristik-karakteristik bersama yang membedakannya dari kelompok subjek yang lain. Ciri yang dimaksud tidak terbatas hanya sebagai ciri lokasi akan tetapi dapat terdiri dari karakteristik-karakteristik individu. Populasi dalam penelitian ini adalah masyarakat kecamatan balongbendo yang menggunakan pelayanan administrasi terpadu kecamatan sebanyak 314 responden dalam kurun waktu 2 bulan terakhir (maret-april 2014). Pengambilan responden dibatasi guna mempermudah peneliti didalam melakukan penelitian.

Sampel

Menurut Sugiono (2006:91) sampel adalah bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut. Sedangkan menurut Abdurrahmat Fathoni (2006:102): Teknik pengambilan sampel dalam penelitian ini menggunakan *nonprobability sampling*. Yaitu teknik pengambilan sampel yang tidak memiliki peluang/kesempatan yang sama bagi setiap unsur atau anggota populasi untuk dipilih menjadi sampel (Sugiono, 2006:95). Kemudian menggunakan teknik *accidental sampling*, yang mana teknik penentuan sampelnya berdasarkan kebetulan, yaitu siapa saja yang secara kebetulan bertemu dengan peneliti dapat digunakan sebagai sampel, bila dipandang orang yang kebetulan ditemui itu cocok sebagai sumber data (Sugiono, 2006:96).

Teknik pengambilan sampel berpedoman dari Arikunto (2006:134), yaitu besarnya sampel yang akan diambil adalah 10% dari jumlah populasi yakni masyarakat yang menikmati PATEN di Kecamatan balongbendo Kabupaten Sidoarjo. Jadi besar sampel yang akan diteliti dalam penelitian ini adalah $10\% \times 314 = 31,4$ responden sehingga dibulatkan menjadi 31 orang, yaitu masyarakat yang datang untuk mendapatkan pelayanan di PATEN di Kecamatan Balongbendo Kabupaten Sidoarjo.

Teknik Pengambilan Data

Teknik pengumpulan data dalam penelitian ini dilakukan melalui beberapa cara, yaitu sebagai berikut:

Pengumpulan data primer

Data primer ialah data yang berasal dari sumber asli atau pertama. Data ini tidak tersedia dalam bentuk terkompilasi ataupun dalam bentuk file-file. Data ini harus dicari melalui narasumber atau dalam istilah teknisnya responden, yaitu orang yang dijadikan obyek penelitian atau orang yang kita jadikan sebagai mendapatkan informasi ataupun data (Jonathan Sarwono, 2006:129)

Kuesioner (angket)

Dalam penelitian ini menggunakan angket. Angket adalah teknik pengumpulan data melalui penyebaran kuesioner (daftar penyebaran/isian) untuk

diisi langsung oleh responden seperti yang dilakukan dalam penelitian untuk menghimpun pendapat umum (Abdurrahmat Fathoni, 2006:111). Kuesioner dalam penelitian ini dikembangkan dari variabel melalui standar pelayanan publik yaitu prosedur pelayanan, Waktu penyelesaian, Biaya pelayanan, Produk pelayanan, Sarana dan prasarana, dan Kompetensi petugas pemberi pelayanan.

Untuk menganalisis jawaban dari responden maka jawaban diberi skor berdasarkan skala interval dengan metode Likert. Skala Likert mempunyai interval 1– 5. Untuk jawaban yang mendukung pertanyaan atau pernyataan diberi skor tertinggi dan untuk jawaban yang tidak mendukung pertanyaan atau pernyataan diberi skor terendah.

Adapun pemberian skor tersebut adalah sebagai berikut :

- Skor 5 “untuk jawaban yang menyatakan sangat baik
- Skor 4 “untuk jawaban yang menyatakan baik”
- Skor 3 “untuk jawaban yang menyatakan cukup baik”
- Skor 2 “untuk jawaban yang menyatakan kurang baik”
- Skor 1 “untuk jawaban yang menyatakan sangat kurang baik”

Observasi

Pengumpulan data melalui data pengamatan atau observasi dilakukan untuk mendapatkan informasi yang dapat melengkapi data kuesioner yaitu dengan melihat kondisi pada Kecamatan Balongbendo Sidoarjo

Wawancara

Dalam penelitian ini teknik wawancara yang digunakan adalah wawancara tak berstruktur, yaitu wawancara bebas dimana peneliti tidak menggunakan pedoman wawancara yang telah disusun secara sistematis dan lengkap untuk pengumpulan datanya. Pedoman wawancara yang digunakan hanya berupa garis-garis besar permasalahan yang akan ditanyakan. Sugiyono (2011:234)

Pengumpulan data sekunder

Data sekunder merupakan data yang sudah tersedia sehingga kita tinggal mencari dan mengumpulkan (Jonathan Sarwono, 2006:123). Data sekunder yaitu data yang diperoleh dari lembaga atau instansi tertentu. Data sekunder merupakan data yang sudah diolah oleh pihak lembaga atau institusi tertentu, seperti data profil serta tugas pokok dan fungsi Kecamatan Balongbendo Sidoarjo.

Uji Validitas dan Reliabilitas

Kuesioner dalam penelitian ini dimaksudkan untuk mengetahui tingkat Kualitas Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan di Kecamatan Balongbendo Sidoarjo. Namun untuk mengetahui sejauh mana ketepatan dan kecermatan kuesioner yang digunakan dalam penelitian ini, maka

harus dilakukan dulu suatu uji validitas dan reliabilitas. Untuk itu perlu dilakukan pengujian terhadap kuesioner tersebut, yaitu:

Pengujian Validitas

Validitas adalah keadaan yang menggambarkan tingkat instrumen bersangkutan yang mampu mengukur apa yang akan diukur, sebagaimana yang diungkapkan Sugiyono (2006:137) bahwa valid berarti instrumen tersebut dapat digunakan untuk mengukur apa yang seharusnya diukur. Uji validitas digunakan untuk mengukur ketepatan dan kecermatan suatu instrumen penelitian sebagai alat ukur dalam mendapatkan data yang sesuai dengan korelasi masing-masing pernyataan dengan skor total.

Secara teknis valid tidaknya suatu butir pertanyaan dinilai berdasarkan kedekatan jawaban responden pada pertanyaan lain. Nilai kedekatan jawaban tersebut diukur menggunakan korelasi dengan rumus analisis korelasi *Product Moment*, yaitu melalui nilai korelasi setiap butir pertanyaan dengan total butir lainnya.

Rumus korelasi Product Moment

$$r_{hitung} = \frac{n(\sum xy) - (\sum x)(\sum y)}{\sqrt{\{(n \cdot \sum x^2) - (\sum x)^2\} \cdot \{(n \cdot \sum y^2) - (\sum y)^2\}}}$$

Keterangan:

Kriteria valid: jika $r_{hitung} > r_{table}$ item dikatakan valid, dan sebaliknya.

Uji validitas ditujukan sebagai uji tentang kemampuan suatu angket, sehingga benar-benar dapat mengukur apa yang ingin diukur. Sebuah instrumen valid jika mampu mengukur apa yang diinginkan dan dapat mengungkapkan data dari variabel yang diteliti secara tepat. Tinggi rendahnya validitas menunjukkan sejauh mana data yang dikumpulkan tidak menyimpang dari gambaran tentang validitas yang dimaksud.

Pengujian Realibilitas

Untuk mendapatkan hasil penelitian yang sesuai, maka instrumen yang digunakan untuk mendapatkan data seharusnya merupakan data yang valid dan reliabel. Maka setelah dilakukan uji validitas pada instrumen penelitian, akan dilakukan uji reliabilitas pada instrumen penelitian.

Jonathan Sarwono (2006:100) menguraikan bahwa realibilitas menunjuk pada adanya konsistensi dan stabilitas nilai hasil skala pengukuran tertentu. Realibilitas berkonsentrasi pada masalah akurasi pengukuran dan hasilnya. Sugiono (2006:138) reliabel instrumen merupakan syarat untuk pengujian validitas instrumen. Oleh karena itu walaupun instrumen yang valid umumnya reliabel, tetapi pengujian reliabilitas instrumen perlu dilakukan. Dengan kata lain bahwa instrumen penelitian yang reliabel merupakan instrumen penelitian yang konsisten dan bisa diandalkan. Untuk mengetahui apakah instrumen yang digunakan dalam penelitian ini reliabel atau tidak, maka dilakukan

pengujian reliabilitas instrumen dengan menggunakan rumus spearman brown. Untuk keperluan itu maka butir-butir instrumen dibelah menjadi dua kelompok yaitu kelompok ganjil dan kelompok genap. Selanjutnya skor data tiap kelompok itu disusun sendiri. Koefisien korelasi ini selanjutnya dimasukkan dalam rumus Spearman brown

$$r_i = \frac{2 \cdot r_b}{1 + r_b}$$

Teknik Analisa Data

Dalam penelitian kuantitatif, analisis data merupakan kegiatan setelah data dari keseluruhan responden atau sumber data lain terkumpul untuk kemudian melakukan pengelompokan data, mentabulasi data, dan melakukan perhitungan untuk menjawab rumusan masalah (Sugiyono, 2011). Setelah data dari lapangan terkumpul dengan menggunakan metode pengumpulan data tersebut, maka peneliti akan mengolah dan menganalisis data tersebut dengan menggunakan analisis statistik dan analisis deskriptif.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Hasil dan penelitian

Gambaran Umum Kecamatan Balongbendo

Kondisi Geografis

Kecamatan Balongbendo merupakan salah satu kecamatan diantara 18 kecamatan yang ada di Kabupaten Sidoarjo. Batas wilayah Kecamatan Balongbendo dari sebelah utara dan wilayah kecamatan balongbendo berbatasan dengan kabupaten Gresik, sebelah selatan berbatasan dengan kecamatan Tarik dan Prambon, dan sebelah timur berbatasan dengan kecamatan Krian. Kecamatan Balongbendo mempunyai ketinggian wilayah kecamatan dari permukaan laut 10m dpl dengan suhu maksimum/minimum 25°C-32°C.

Visi dan Misi

Visi dan Misi Kecamatan Balongbendo

Visi

Peningkatan Kualitas Pelayanan kepada masyarakat dan pemulihan serta peningkatan perekonomian masyarakat.

Misi

Mewujudkan pelayanan yang prima dan berkualitas pada masyarakat guna terciptanya aparatur kecamatan yang profesional

Menumbuhkan sikap usaha mandiri masyarakat guna meningkatkan tingkat kesejahteraan dan perekonomian di Kecamatan Balongbendo.

Analisis Statistik dan Analisis Deskriptif

Analisis data pada penelitian ini menggunakan analisis statistik deskriptif. Berdasarkan rumusan masalah tentang "Kualitas Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) di Kecamatan Balongbendo Kabupaten Sidoarjo", maka variabel dalam penelitian ini hanya terdapat satu variabel saja yaitu kualitas pelayanan. Untuk mengukur

bagaimana Kualitas Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) di Kecamatan Balongbendo Kabupaten Sidoarjo ditentukan oleh enam indikator yang berasal dari KEMENPAN No. 63 Tahun 2003, yaitu prosedur pelayanan, waktu penyelesaian, biaya pelayanan, produk pelayanan, sarana dan prasarana, dan kompetensi petugas pemberi pelayanan.

Dalam penelitian ini, kualitas pelayanan diukur sesuai dengan indikator dari variabel tersebut. Keenam indikator tersebut kemudian diturunkan menjadi 22 (dua puluh dua) instrumen dan dijabarkan kedalam 22 (dua puluh dua) pertanyaan dalam suatu angket. Angket tersebut digunakan untuk mengukur bagaimana kualitas pelayanan administrasi terpadu kecamatan (PATEN) di Kecamatan Balongbendo Kabupaten Sidoarjo. Kuesioner tersebut disebar kepada 31 responden yang merupakan masyarakat yang melakukan pelayanan administrasi terpadu kecamatan (PATEN) di Kecamatan Balongbendo Kabupaten Sidoarjo. Kemudian seluruh jawaban kuesioner dari responden dihitung berdasarkan frekuensi tiap indikator pertanyaan dari setiap sub variabel.

Prosedur Pelayanan

Prosedur pelayanan merupakan salah satu kriteria yang menjadi sub variabel dari variabel kualitas pelayanan. Terdapat 3 (tiga) indikator yang dijabarkan dalam sub variabel ini yaitu prosedur pelayanan yang mudah, kesesuaian prosedur pelayanan, dan prosedur yang dapat dipahami serta dimengerti. Indikator prosedur pelayanan terdiri dari 3 (tiga) pernyataan yang masing-masing pernyataan diukur berdasarkan interval dengan rentan nilai 1-5. Tiap-tiap indikator tersebut akan disajikan dalam masing-masing tabel frekuensi sebagai berikut:

Tabel 4.5
Tabel Frekuensi Jawaban Responden Berdasarkan Sub Variabel Prosedur Pelayanan Indikator Prosedur Pelayanan

No	Indikator	Kategori Skor Jawaban					Prosentase Skor Jawaban					Total Seluruh Skor Jawaban
		5	4	3	2	1	5	4	3	2	1	
		S B	B	C B	K B	S T B	S B	B	C B	K B	S T B	
		F	F	F	F	F	%	%	%	%	%	
1.	Prosedur pelayanan yang mudah	15	14	2	0	0	48%	45%	6%	0	0	137

Berdasarkan tabel 4.5 dapat diketahui bahwa tanggapan responden terkait indikator pertama dari sub variabel

prosedur pelayanan, yaitu prosedur pelayanan yang mudah menunjukkan bahwa dari total jumlah keseluruhan responden 31 responden, sebanyak 15 responden atau 48% responden memilih sangat baik, dan hanya 2 responden atau 6% yang memilih cukup baik. Hal tersebut menunjukkan bahwa prosedur Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) yang mudah, optimalnya pelayanan dan tidak memberatkan bagi masyarakat yang menggunakan pelayanan PATEN. Jawaban responden menunjukkan adanya kepuasan dari responden mengenai prosedur pelayanan yang mudah.

Setelah mengetahui hasil skor total pada masing-masing indikator dari variabel kualitas pelayanan, selanjutnya akan disajikan dalam tabel frekuensi tiap sub variabel untuk mengetahui jumlah skor total tiap indikator, yaitu prosedur pelayanan, waktu penyelesaian, biaya pelayanan, produk pelayanan, sarana dan prasarana, dan yang terakhir kompetensi petugas pemberi pelayanan.

Penelitian dengan judul “Kualitas Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) di Kecamatan Balongbendo Kabupaten Sidoarjo” bertujuan untuk mengetahui bagaimana kualitas Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) di Kecamatan Balongbendo Kabupaten Sidoarjo ini dengan berpedoman pada standar pelayanan oleh KEPMENPAN No. 63 Tahun 2003 dengan 6 (enam) indikator antara lain : prosedur pelayanan, waktu penyelesaian, biaya pelayanan, produk pelayanan, sarana dan prasarana, dan kompetensi petugas pemberi pelayanan. Dalam penelitian ini hanya terdapat satu variabel atau variabel tunggal yaitu Kualitas Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN).

Hasil dari penelitian menunjukkan bahwa berdasarkan uji validitas yang dilakukan pada 22 (duapuluh dua) item pernyataan, semuanya dinyatakan valid yaitu $r_{hitung} > r_{tabel}$ dimana r_{hitung} adalah (0,404) sedangkan r_{tabel} untuk jumlah $n=31$ adalah (0,355) jadi $r_{hitung} (0,404) > r_{tabel} (0,355)$. Begitu pula dengan uji realibilitas yang dilakukan ditemukan hasil dari r_{hitung} adalah (0,964) sedangkan r_{tabel} untuk jumlah $n=31$ adalah (0,355) jadi $r_{hitung} (0,964) > r_{tabel} (0,355)$ maka dapat dinyatakan bahwa instrumen yang digunakan dalam penelitian ini reliabel. Karena uji validitas dan uji realibilitas sama-sama valid dan reliabel sehingga instrumen ini dapat dipercaya untuk digunakan sebagai alat untuk mengukur variabel.

Hasil penelitian selanjutnya dapat dilihat pada tabel 4.27, menyatakan bahwa hampir keseluruhan dari responden menyatakan pelayanan yang diberikan oleh petugas Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) sudah sangat baik (SB). Hal ini ditunjukkan dari nilai jawaban yang diberikan oleh responden didominasi dengan jawaban sangat baik (SB).

Prosedur Pelayanan

Pada sub variabel yang pertama yaitu prosedur pelayanan menunjukkan hasil dengan prosentase 88%, hasil ini masuk dalam kategori sangat baik (SB). Sehingga menunjukkan bahwa prosedur yang diterapkan oleh penyelenggara Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) ini sudah bagus, optimalnya pelayanan, dan sesuai ketentuan yang ditentukan. Walaupun begitu pada indikator ketiga dari sub variabel prosedur pelayanan, yaitu prosedur pelayanan yang mudah memperoleh nilai paling rendah. Hal ini karena kurangnya pengetahuan masyarakat bahwa kebutuhan yang diperlukan dalam mendapatkan jasa di PATEN dapat diakses pada website atau dengan datang terlebih dahulu ke kecamatan untuk mengetahui bagaimana prosedur dalam mendapatkan pelayanan yang dibutuhkan.

Waktu Penyelesaian

Waktu penyelesaian sebagai sub variabel kedua menunjukkan hasil prosentase 90% yang termasuk dalam kategori sangat baik (SB), hal ini menunjukkan bahwa Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) sudah membenahi pelayanan dalam kecepatan penyelesaian pelayanan dan waktu sampai di tempat tujuan dalam menerima pelayanan. Dibuktikan saat dulu customer mengurus kartu tanda pencari kerja harus datang ke Dinas Tenaga kerja yang bertempat jauh dari Kecamatan Balongbendo, karena pelayanan yang bersifat menyeluruh maka tidak semua tempat tinggal masyarakat dekat dengan lokasi Dinas Tenaga Kerja. Hal itu dapat mengakibatkan boros waktu, karena waktu akan terbuang dalam perjalanan. Kini untuk mengurus kartu tanda pencari kerja tidak perlu ke Dinas Tenaga Kerja karena dengan adanya pelimpahan wewenang dari Bupati kepada Camat maka pelayanan untuk kartu tand pencari kerja sudah bisa didapatkan di kecamatan masing-masing.

Biaya Pelayanan

Pada sub variabel ketiga yaitu biaya pelayanan memperoleh skor dengan prosentase 90% yang masuk dalam kategori sangat baik (SB). Sub variabel ini termasuk dalam kategori tertinggi bersama dengan sub variabel waktu penyelesaian diantara sub variabel yang lainnya. Hal ini menunjukkan bahwa masyarakat puas dengan pelayanan yang diberikan, terutama dari segi tarif yang dibebankan kepada masyarakat. Tarif setiap pelayanan yang diberikan berbeda beda, dikenakan tarif seminimal mungkin, atau bahkan gratis tanpa pungutan. Seperti hal nya untuk mengurus kartu tanda pencari kerja tidak dikenakan pungutan apapun dari pihak kecamatan. Sehingga masyarakat merasa sudah puas dengan pelayanan yang diberikan oleh Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) di Kecamatan Balongbendo Kabupaten Sidoarjo.

Produk Pelayanan

Selanjutnya, produk pelayanan sebagai sub variabel keempat menunjukkan hasil prosentase 89% yang masuk dalam kategori sangat baik (SB). Produk pelayanan di ruang Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan

(PATEN) ini memang sebagai pemenuhan kebutuhan dari masyarakat. Dengan menambah pelayanan jasa akan memuaskan bagi masyarakat. Apalagi website yang disediakan telah memberi informasi yang lengkap yang dapat diakses oleh seluruh masyarakat Sidoarjo. Sehingga selain mendapatkan informasi mengenai PATEN juga masyarakat mendapat kelebihan lainnya dengan bisa memperoleh segala informasi melalui internet, jadi masyarakat juga dituntut melek IT.

Sarana Prasarana

Sub variabel sarana dan prasarana adalah sub variabel kelima dimana hasil prosentase menunjukkan 87% yang masuk dalam kategori sangat baik (SB). Sub variabel ini merupakan sub variabel dengan nilai paling rendah diantara sub variabel yang lainnya. Akan tetapi masih dalam kategori Sangat baik (SB). Sehingga perlu menata ulang dan menambah fasilitas untuk dapat memuaskan para pelanggan dan memperbaiki lebih baik lagi.

Kompetensi Petugas Pemberi Pelayanan

sub variabel terakhir yaitu kompetensi petugas pemberi pelayanan menunjukkan hasil prosentase 89% yang termasuk dalam kategori sangat baik (SB). Hal ini membuktikan bahwa kompetensi petugas dalam memberikan pelayanan sudah baik, seperti cakap dan ramahnya petugas. Sehingga masyarakat sudah puas dengan pelayanan yang diberikan petugas.

Setiap indikator memiliki kategori nilai yang sama yaitu sangat baik. Dimana didapatkan skor dari masing-masing sub-variabel lebih dari 81%. Hal ini menunjukkan bahwa Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) di Kecamatan Balongbendo Kabupaten Sidoarjo kualitasnya sudah sangat baik.

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan oleh peneliti dapat disimpulkan bahwa penelitian yang berjudul “Kualitas Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) di Kecamatan Balongbendo Kabupaten Sidoarjo” mendapatkan hasil yang bisa dikatakan kualitasnya sangat baik. Hal ini didasarkan dari hasil perhitungan responden terhadap masing-masing sub variabel kualitas pelayanan dimana dari sub variabel prosedur pelayanan mendapatkan prosentase nilai 88%, yang mana nilai ini termasuk dalam kategori sangat baik. Kemudian untuk sub variabel waktu penyelesaian memperoleh prosentase nilai sebesar 90% yang masuk dalam kategori sangat baik, selanjutnya sub variabel biaya pelayanan memperoleh prosentase nilai 90% hasil yang sama dengan sub variabel waktu penyelesaian yang masuk dalam kategori sangat baik. Sub variabel produk pelayanan mendapatkan prosentase nilai sebesar 89% yang masuk pada kategori sangat baik. Setelah itu variabel sarana dan prasarana mendapatkan prosentase nilai sebesar 87% dengan kategori sangat baik. Dan yang terakhir yaitu sub variabel kompetensi petugas pemberi pelayanan yang memperoleh prosentase nilai sebesar 89% masuk dalam kategori sangat baik. Diantara keenam

sub variabel tersebut, diperoleh nilai prosentase tertinggi pada sub variabel waktu penyelesaian dan biaya pelayanan dengan prosentase nilai 90%, serta prosentase paling rendah adalah sub variabel sarana dan prasarana dengan prosentase nilai 87%.

Kesimpulan dari penelitian ini bahwa penilaian kualitas pelayanan yang dilakukan melalui konsep standar pelayanan yaitu (prosedur pelayanan, waktu penyelesaian, biaya pelayanan, produk pelayanan, sarana dan prasarana, dan kompetensi petugas pemberi pelayanan) yang ada di kantor Kecamatan Balongbendo Kabupaten Balongbendo dikatakan sangat baik. Dikuatkan dengan hasil prosentase dari masing-masing sub variabel mendapat nilai diatas dari 81%.

DAFTAR PUSTAKA

Rujukan buku:

Arief. 2007. Pemasaran jasa dan kualitas pelayanan. Jakarta: Banyumedia publishing

Arikunto, Suharsimi. 2006. *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik*. Jakarta :Rineka Cipta.

Azwar, Saifuddin. 2005. Metode penelitian. Yogyakarta: Pustaka Pelajar

Dian Utomo, Sad. 2010. Kebijakan Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN). Direktorat Jenderal Pemerintahan Umum Kementerian Dalam Negeri Republik Indonesia.

Fathoni, Abdurrahmat. 2006. Metodologi penelitian dan teknik penyusunan skripsi. Jakarta: Rineka Cipta

Ibrahim, Amin. 2008. Teori dan konsep pelayanan publik serta implementasinya. Bandung: Mandar Maju

Kotler, P. & Keller, K.L. (2007). Manajemen Pemasaran, Ed12. Jilid 2. Penerbit PT Indeks : Jakarta.

Moenir. 2006. Manajemen pelayanan umum di Indonesia. Jakarta: Bumi aksara

Nawawi, Hadari. 2003. Metodologi Penelitian Bidang Sosial. Yogyakarta: Gajah Mada University Press.

Ratminto & Septi Winarsih A. 2009. Manajemen Pelayanan. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.

Sarwono, Jonathan. 2006. Metode penelitian kuantitatif dan kualitatif. Yogyakarta: Graha Ilmu

Sinambela. 2008. Reformasi pelayanan publik. Jakarta: Bumi aksara

Sugiono. 2006. Metode penelitian administrasi. Bandung: Alfabeta

Sugiono. 2011. *Statistika untuk penelitian*. Bandung: Alfabeta.

Tjiptono, Fandy. 2006. Service, quality, and statisfaction. Yogyakarta : Penerbit Andi publisher

Zauhar, susilo. 1994. Reformasi administrasi. Jakarta: Bumi aksara

Rujukan Website:

<http://dprd.jatimprov.go.id/berita/id/3016>, diakses pada 14 Maret 2014

ejournal.unsrat.ac.id/index.php/governance/article/view/1556, diakses pada tanggal 14 maret 2014

<http://www.investor.co.id/home/benahi-birokrasi-yang-berbelit-belit>, diakses pada 15 maret 2014

journal.student.uny.ac.id/jurnal/artikel/4799/42/534, diakses pada tanggal 14 maret 2014

<http://www.kulonprogokab.go.id/>, diakses pada 22 maret 2014)

<http://sipatensidoarjo.com>, diakses pada 06 Januari 2014

Dokumen perundang-undangan

Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara No. 63/2003 tentang Pedoman Penyelenggaraan Pelayanan.

Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 4 Tahun 2010 Tentang Pedoman Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan.

Undang Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik

Undang Undang nomor 32 Tahun 2004 tentang Pemerintahan Daerah