

EFEKTIVITAS PELAYANAN ADMINISTRASI TERPADU (PATEN) DI KECAMATAN PAMARICAN KABUPATEN CIAMIS

Riza Purnama¹⁾, Rakhmat Saleh²⁾, Dara Siti Nurjanah³⁾

^{1,3)} Ilmu Pemerintahan, STISIP Bina Putera Banjar

²⁾ [Ilmu Pemerintahan – Universitas Baturaja]

[Gerilya Kota Banjar, Jawa Barat]

[Kabupaten OKU, Sumatera Selatan]

Email :rizapurnama06@gmail.com¹⁾, rakhmatsaleh24@gmail.com²⁾, dara.nurjanah88@gmail.com³⁾

ABSTRACT

The effectiveness of public services reflects the success of regional autonomy implementation, especially in delivering responsive and accountable governance. This study aims to evaluate the effectiveness of the Integrated Administrative Services (Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan/PATEN) at the sub-district level, specifically in Pamarican Sub-district, Ciamis Regency. The research employs a qualitative descriptive method, utilizing interviews, documentation, and observation to analyze the dimensions of service effectiveness. Guided by Richard M. Steers' theory of organizational effectiveness, the study explores six key dimensions: timeliness, accuracy, courtesy, ease of access, service comfort, and supporting service attributes. The results indicate that the PATEN program in Pamarican Sub-district has generally been effective, with significant performance in terms of service timeliness and accuracy. Most services are delivered according to the established Standard Operating Procedures (SOPs), and staff demonstrate professional and courteous attitudes. However, challenges remain in improving accessibility for residents in remote areas and in optimizing the use of digital platforms. The findings suggest that continuous improvements in infrastructure, human resources, and digital service innovation are essential to achieve optimal public service delivery.

Keywords: Public Service, PATEN, service effectiveness, sub-district administration, local governance

I. PENDAHULUAN

Sejak otonomi daerah diberlakukan, pelayanan publik sebagai salah satu kebijakan pemerintah yang ikut menjadi parameter keberhasilan pelaksanaan otonomi daerah (Sulila, 2015). Hal tersebut berkaitan dengan regulasi Undang-undang Nomor 32 Tahun 2004 tentang Pemerintahan Daerah, maka berbagai kewenangan serta pembiayaan kini dilaksanakan oleh pemerintah daerah (Pemda) dengan lebih nyata dan riil. Dari mulai diberlakukannya kebijakan saat itu, pemerintah daerah mempunyai kewenangan merencanakan, merumuskan, melaksanakan, serta mengevaluasi kebijakan yang sesuai dengan kebutuhan masyarakat (Abunawas et al., 2023).

Program kebijakan tersebut tidak terlepas dari masalah pelayanan publik. Pelayanan publik yang dilaksanakan oleh pemerintah daerah dapat dikatakan berhasil apabila pelayanannya dikatakan berkualitas dan prima (Hidayatullah, 2024). Hal tersebut tentunya sebagai tuntutan bagi pemerintah daerah untuk meningkatkan kualitas pelayanan kepada masyarakat penerima pelayanan.

Organisasi yang melakukan pelayanan publik yang ada di pemerintah daerah, pada dasarnya

bertujuan untuk memberikan kemudahan kepada masyarakat umum yang mempunyai kepentingan atas jasa pelayanan (Heriyanto, 2022). Pelayanan yang berkualitas dan prima dapat dilakukan sesuai dengan aturan pokok dan aturan yang berlaku. Pelayanan tersebut merupakan salah satu dimensi penting yang tidak dapat diabaikan oleh pemerintah, baik pemerintah pusat ataupun daerah. Termasuk pelayanan yang dimaksud adalah pelayanan administrasi terpadu (Baihaqi, 2022).

Pelayanan publik berupa administrasi terpadu (Setiawan & Pram, 2023) harus mengandung prinsip-prinsip profesionalisme dan etika seperti akuntabilitas, efektifitas, efisiensi, integritas, netralitas, dan keadilan bagi semua penerima pelayanan. Artinya bahwa pelayanan administrasi terpadu dilakukan oleh pelaksana pelayanan sebagai abdi Negara dan abdi bagi masyarakat dalam memberikan pelayanan sosial, pendidikan, dan kesehatan yang harus dilaksanakan secara optimal. Pemerintah pusat dan daerah berkewajiban memberikan tugas pelayanan kepada masyarakat penerima pelayanan (Nurmandi et al., 2021). Di dalam praktiknya pelaksanaan tersebut harus dapat memberikan pelayanan kepada masyarakat harus



secara maksimal kepada masyarakat yang berkepentingan. Pelayanan publik sebagai pemberian layanan atau melayani keperluan orang atau masyarakat yang mempunyai kepentingan (Bakar, 2021).

Salah satu lembaga pemerintah daerah yang turut serta memberikan pelayanan kepada masyarakat umum adalah Kecamatan. Kecamatan merupakan instansi pemerintahan daerah yang ruang lingkup kebijakannya berada di atas pemerintah desa. Segala kebijakan akan bertumpu dan akan menjadi penopang di Kecamatan. Salah satunya adalah bahwa Kecamatan sebagai penyedia pelayanan dalam bentuk Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN). Selain sebagai bentuk tugas dan kewajiban aparatur pemerintahan, juga sebagai bentuk inovasi pemerintah yang diberikan kepada masyarakat yang tidak bisa dihindari oleh para pemangku pemberi pelayanan di tingkat Kecamatan. Tujuan dari adanya pelayanan administrasi terpadu yang dilaksanakan di Kecamatan, tentunya dapat mempermudah proses pelayanan yang dilakukan secara berkualitas, cepat, mudah, terjangkau, dan terukur di tingkat Kecamatan (Anugrah et al., 2023).

Kabupaten Ciamis sebagai instansi pemerintah daerah berkedudukan di wilayah pemerintah provinsi, membawahi 27 Kecamatan yang ada di Kabupaten Ciamis. Kecamatan tentunya menjadi garda terdepan yang memberikan ruang dan fasilitasi untuk memberikan Pelayanan Administrasi Tepadu Kecamatan (PATEN) kepada publik dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan. Pelayanan publik diartikan pemberian layanan keperluan orang atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan (Lenak et al., 2021). Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) yang dilaksanakan di Kecamatan Pamarican Kabupaten Ciamis terdiri dari 10 jenis pelayanan perizinan dan 5 jenis pelayanan non perizinan, mulai dari izin pertunjukan/hiburan di wilayah Kecamatan sampai dengan pemberian pelayanan santunan kematian di bidang non perizinan. Sepuluh (10) jenis pelayanan terpadu perizinan dan lima (5) jenis pelayanan terpadu non perizinan harus dapat dilaksanakan secara optimal oleh Satuan Kerja Kecamatan melalui kinerja perangkat pelayanan PATEN yang ada di Kecamatan, karena hal ini secara tidak langsung bertujuan untuk mencapai tujuan pelayanan. Kecamatan Pamarican Kabupaten Ciamis yang melaksanakan pelayanan publik di bidang administrasi kependudukan. Pelayanan publik bidang administrasi kependudukan di Kecamatan Pamarican Kabupaten Ciamis meliputi pembuatan Kartu Keluarga (KK), Kartu Tanda Penduduk Elektronik (e-KTP), Surat Tinggal Sementara (SKTS), pembuatan akte kelahiran, akta

pernikahan, akta tanah, ijin usaha (HO), pengantar pembuatan SKCK dan sebagainya. Jika pelayanan yang dilaksanakan telah sesuai dengan rencana yang telah ditentukan berdasarkan Standar Operasional Prosedur (SOP) berupa Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) maka pelayanan dikatakan optimal.

Salah satu parameter yang dijadikan pedoman untuk melaksanakan tugas pemberi pelayan yakni harus sesuai dengan fungsinya (Sumarno, 2022). Standar Operasional Prosedur dalam Pelayanan merupakan pedoman untuk melaksanakan tugas pekerjaan sesuai dengan tugas dan fungsinya. Di sisi lain terdapat penilaian kinerja bagi aparatur pelaksana pelayanan berdasarkan indikator-indikator teknis, administratif dan prosedural sesuai dengan tata kerja dan sistem kerja pada unit kerja yang bersangkutan. Tujuan SOP ini adalah menciptakan komitmen mengenai apa yang dikerjakan oleh satuan unit kerja instansi pemerintahan untuk mewujudkan pemerintahan yang baik atau *good governance* (Dwiyanto, 2021).

Tuntutannya di dalam pelaksanaan pelayanan harus melihat sejauh mana kinerja pelayanan administrasi terpadu di Kecamatan yang dilaksanakan di Kecamatan Pamarican Kabupaten Ciamis Adapun pengukuran pelayanan terdiri dari ketepatan waktu, akurasi pelayanan, kesopanan dan keramahan pelayanan, kemudahan mendapatkan pelayanan, kenyamanan pelayanan, dan atribut pendukung pelayanan (Rahman et al., 2022). Aspek tersebut sebagai bentuk tuntutan yang harus dilaksanakan oleh pemangku kebijakan di setiap Kecamatan yang ada di seluruh Indonesia. Dalam hal ini petugas Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) dapat melayani pelayanan publik terhadap penerima pelayanan. Salah satunya di Kecamatan Pamarican Kabupaten Ciamis.

Dari fenomena tersebut, peneliti mengajukan rumusan masalah Bagaimana Efektivitas Pelayanan Administrasi Terpadu (Paten) Di Kecamatan Pamarican Kabupaten Ciamis.

II. METODE

Penelitian ini menggunakan pendekatan deskriptif kualitatif (Ardyan et al., 2023) dengan tujuan untuk menggambarkan dan menganalisis efektivitas pelayanan administrasi terpadu (PATEN) di Kecamatan Pamarican, Kabupaten Ciamis. Pendekatan kualitatif dipilih untuk memperoleh pemahaman yang mendalam terhadap proses pelayanan publik, khususnya pada dimensi efektivitas pelayanan yang diberikan oleh aparatur pemerintah kecamatan.

Teknik pengumpulan data dilakukan melalui observasi langsung terhadap pelaksanaan pelayanan PATEN, wawancara mendalam dengan aparatur



pelayanan di Kecamatan Pamarican serta masyarakat sebagai penerima layanan, dan studi dokumentasi terhadap Standar Operasional Prosedur (SOP) serta data pendukung lainnya. Informan dalam penelitian ini dipilih secara purposive, yaitu aparatur kecamatan yang terlibat langsung dalam pelayanan PATEN serta masyarakat yang pernah mengakses layanan tersebut.

Teknik analisis data yang digunakan adalah model interaktif dari Miles dan Huberman, yang terdiri dari tiga tahapan: reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan/verifikasi. Validitas data diuji melalui triangulasi sumber dan teknik untuk memastikan keabsahan informasi yang diperoleh dari berbagai pihak.

III. PEMBAHASAN

Pelayanan publik merupakan cerminan kinerja pemerintahan daerah dalam menjalankan amanat desentralisasi (Karso, 2021). Seiring diberlakukannya otonomi daerah, terjadi pergeseran paradigma dalam penyelenggaraan pelayanan publik, dari yang semula sentralistik menjadi desentralistik dan berbasis pada kebutuhan masyarakat lokal (Ekaputra et al., 2025). Dalam konteks ini, pelayanan administrasi terpadu di tingkat kecamatan—seperti yang dijalankan melalui program PATEN (Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan)—menjadi instrumen penting dalam mewujudkan pelayanan yang efektif, efisien, dan merata.

Efektivitas pelayanan menjadi variabel utama yang menentukan sejauh mana tujuan program PATEN tercapai. Kecamatan sebagai perangkat daerah yang bersentuhan langsung dengan masyarakat wajib menunjukkan kinerja optimal dalam memberikan layanan administrasi. Di Kecamatan Pamarican Kabupaten Ciamis, program PATEN tidak hanya berperan sebagai sarana administratif, tetapi juga sebagai wujud hadirnya negara dalam memberikan pelayanan yang cepat, tepat, dan akuntabel bagi masyarakat.

Untuk mengetahui efektivitas pelayanan PATEN di Kecamatan Pamarican, maka digunakan kerangka teori efektivitas organisasi (Islamy et al., 2021) yang mengemukakan bahwa efektivitas dapat diukur melalui berbagai dimensi seperti ketepatan waktu, akurasi, kesopanan dan keramahan, kemudahan akses, kenyamanan pelayanan, dan atribut pendukung. Teori ini relevan dalam konteks pelayanan publik karena menekankan pada pencapaian tujuan, efisiensi operasional, dan kepuasan pemangku kepentingan. Berdasarkan teori tersebut, pembahasan berikut akan

mengurai capaian efektivitas program PATEN berdasarkan dimensi-dimensi yang telah ditentukan secara sistematis.

Ketepatan Waktu

Ketepatan waktu merupakan indikator penting dalam menilai efektivitas pelayanan publik (Iriyanti & Hayati, 2022) karena berhubungan langsung dengan efisiensi kerja dan kepuasan masyarakat. Berdasarkan hasil observasi dan wawancara, sebagian besar jenis pelayanan yang diberikan oleh unit PATEN di Kecamatan Pamarican mampu diselesaikan sesuai dengan estimasi waktu yang ditetapkan dalam SOP. Misalnya, pelayanan pembuatan e-KTP dan kartu keluarga umumnya dapat diselesaikan dalam waktu kurang dari 5 hari kerja, sesuai target layanan. Keberhasilan dalam menjaga ketepatan waktu ini disebabkan oleh pola kerja aparatur yang disiplin serta adanya sistem antrean yang terstruktur, baik secara manual maupun semi-digital. Masyarakat juga menyatakan bahwa mereka tidak perlu menunggu terlalu lama untuk mendapatkan pelayanan administratif. Hal ini memberikan dampak signifikan terhadap persepsi positif masyarakat terhadap kinerja pemerintah kecamatan. Namun demikian, dalam beberapa kasus khusus seperti pengurusan dokumen yang membutuhkan verifikasi dari instansi lain atau terjadi lonjakan pemohon pada hari tertentu, pelayanan mengalami keterlambatan. Meski persentasenya kecil, hal ini menunjukkan perlunya penguatan sistem koordinasi antar instansi serta peningkatan fleksibilitas SDM dalam mengantisipasi lonjakan beban kerja agar ketepatan waktu pelayanan tetap terjaga secara konsisten (Harry, 2024).

Akurasi pelayanan

Merujuk pada ketepatan informasi dan keabsahan dokumen yang diterbitkan oleh unit pelayanan. Berdasarkan hasil evaluasi dokumen dan wawancara mendalam, ditemukan bahwa tingkat akurasi pelayanan di Kecamatan Pamarican tergolong tinggi. Hampir seluruh dokumen kependudukan yang diterbitkan sesuai dengan data yang diberikan masyarakat dan telah melalui proses verifikasi yang ketat oleh petugas (Irfadat, 2021). Salah satu praktik baik yang mendukung akurasi ini adalah pengecekan data berlapis, di mana petugas melakukan konfirmasi ulang terhadap berkas fisik dan data digital. Prosedur ini mengurangi risiko kesalahan administrasi dan menjaga validitas data penduduk. Selain itu, pelatihan



rutin bagi pegawai mengenai tata cara pengisian formulir dan peraturan terbaru juga turut berkontribusi terhadap peningkatan ketelitian dan profesionalitas aparatur pelayanan. Meski demikian, ditemukan beberapa kendala pada dokumen yang memerlukan pengesahan silang dari desa atau instansi vertikal lainnya, yang dapat menimbulkan keterlambatan dan ketidakakuratan jika komunikasi tidak berjalan efektif. Oleh karena itu, meskipun secara umum akurasi pelayanan cukup tinggi, tetap diperlukan sistem integrasi data antar tingkat pemerintahan untuk menjamin akurasi yang lebih menyeluruh.

Kesopanan dan keramahan

Kesopanan dan keramahan merupakan aspek kualitatif yang tidak kalah penting dalam pelayanan publik, karena berkaitan dengan etika dan sikap petugas terhadap masyarakat. Hasil wawancara dengan responden menunjukkan bahwa sebagian besar petugas pelayanan PATEN di Kecamatan Pamarican menampilkan sikap ramah, komunikatif, dan menghormati setiap pemohon layanan, tanpa membedakan latar belakang sosial atau ekonomi. Respons masyarakat menunjukkan bahwa interaksi dengan petugas berlangsung secara santun dan humanis, sehingga menciptakan suasana pelayanan yang nyaman dan menyenangkan. Sikap ramah petugas bahkan menjadi salah satu alasan masyarakat merasa enggan untuk mengeluh, karena mereka sudah merasa dihargai sebagai warga negara. Ini merupakan modal sosial penting dalam memperkuat legitimasi pelayanan pemerintah daerah (Ahmalia & Hidayat-Sardini, 2024). Di sisi lain, terdapat temuan minor dari beberapa masyarakat yang merasa bahwa keramahan petugas menurun ketika jam pelayanan hampir selesai, terutama ketika petugas tampak kelelahan. Ini menunjukkan bahwa meskipun nilai-nilai etika pelayanan telah diterapkan, manajemen waktu kerja dan kondisi fisik petugas juga perlu diperhatikan agar kualitas interpersonal tetap konsisten di sepanjang waktu layanan.

Kemudahan akses

Kemudahan akses merupakan dimensi efektivitas yang mengukur seberapa mudah masyarakat menjangkau dan mengakses pelayanan publik. Kecamatan Pamarican secara geografis relatif luas, namun letak kantor kecamatan yang strategis dan mudah dijangkau oleh moda transportasi lokal memberikan nilai tambah dalam aspek ini. Sebagian

besar masyarakat merasa tidak mengalami kesulitan dalam menjangkau layanan PATEN. Dari sisi prosedur, pelayanan PATEN juga dinilai mudah dipahami oleh masyarakat. Tersedianya meja informasi dan petugas yang membantu menjelaskan alur pelayanan memudahkan warga, terutama mereka yang berpendidikan rendah atau belum terbiasa dengan layanan administratif. Masyarakat juga merasa terbantu karena tidak dipungut biaya tambahan di luar ketentuan resmi. Namun demikian, masyarakat di wilayah terpencil yang cukup jauh dari pusat kecamatan masih mengalami hambatan akses, terutama bagi kelompok rentan seperti lansia atau penyandang disabilitas. Ini menunjukkan bahwa ke depan perlu dikembangkan strategi pelayanan jemput bola atau mobil layanan keliling sebagai bentuk inovasi pelayanan yang lebih inklusif.

Kenyamanan

Kenyamanan pelayanan mencakup aspek fisik seperti kebersihan, ruang tunggu, pencahayaan, dan ventilasi, serta suasana psikologis selama proses pelayanan berlangsung. Berdasarkan hasil observasi langsung, ruang pelayanan PATEN di Kecamatan Pamarican cukup tertata rapi dan bersih. Tersedia kursi tunggu, kipas angin, serta layanan air minum yang dapat diakses masyarakat secara bebas. Beberapa responden menyatakan bahwa suasana kantor terasa kondusif, tidak terlalu ramai dan tidak bising, sehingga menimbulkan kenyamanan saat menunggu layanan. Selain itu, adanya sistem antrean dan pengaturan jadwal layanan membantu mengurangi kepadatan dan potensi antrian panjang, yang pada akhirnya berpengaruh positif terhadap kepuasan masyarakat.

Atribut pendukung

Atribut pendukung pelayanan meliputi perlengkapan kerja, teknologi informasi, formulir, papan informasi, dan segala instrumen yang memudahkan proses pelayanan (Tjiptono, 2022). Penelitian ini menemukan bahwa sebagian besar atribut pendukung telah tersedia dan digunakan secara efektif oleh petugas pelayanan PATEN. Penggunaan komputer, printer, dan sistem pengarsipan elektronik telah membantu mempercepat proses kerja dan mengurangi kesalahan pencatatan. Petugas pelayanan juga memiliki seragam kerja, tanda pengenal, dan meja pelayanan yang tertata baik, yang memperkuat kesan profesionalisme dan kepercayaan publik terhadap instansi. Keberadaan papan informasi dan spanduk



pelayanan turut membantu masyarakat memahami jenis layanan, waktu operasional, serta dokumen yang dibutuhkan tanpa harus bertanya secara langsung.

IV. KESIMPULAN

Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian, dapat disimpulkan bahwa efektivitas Pelayanan Administrasi Terpadu (PATEN) di Kecamatan Pamarican Kabupaten Ciamis telah berjalan dengan cukup baik dan sesuai dengan standar yang ditetapkan. Pelayanan publik yang diberikan menunjukkan indikator efektivitas yang positif, seperti kecepatan, akurasi, dan kepuasan masyarakat.

Beberapa aspek masih perlu ditingkatkan, terutama dalam hal penambahan sumber daya manusia, penyempurnaan fasilitas pelayanan, dan pengembangan sistem pelayanan berbasis teknologi informasi guna mendukung efisiensi dan transparansi pelayanan. Upaya pembenahan ini menjadi penting untuk mewujudkan tata kelola pemerintahan yang baik (good governance) dan menjadikan Kecamatan sebagai garda terdepan pelayanan publik yang profesional, akuntabel, dan responsif terhadap kebutuhan masyarakat.

DAFTAR PUSTAKA

- Abunawas, R., Nur, M., & Tambunan, R. (2023). Analisis Peran DPRD dalam Perencanaan dan Evaluasi Kinerja Pembangunan Daerah pada Kota Kendari. *Indo-Fintech Intellectuals: Journal of Economics and Business*, 3(2), 422–437.
- Ahmalia, A. F., & Hidayat-Sardini, N. (2024). Modal sosial dalam kepemimpinan Walikota Surakarta Gibran Rakabuming Raka: Studi politik dinasti. *Journal of Politic and Government Studies*, 13(2), 475–489.
- Anugrah, F. R., Musadad, A., & Girsang, N. C. (2023). KINERJA PELAYANAN ADMINISTRASI TERPADU KECAMATAN (PATEN) DI KECAMATAN LANGKAPLANCAR KABUPATEN PANGANDARAN. *JIPE: Jurnal Ilmiah Ilmu Pemerintahan*, 8(1), 57–66.
- Ardyan, E., Boari, Y., Akhmad, A., Yuliyani, L., Hildawati, H., Suarni, A., Anurogo, D., Ifadah, E., & Judijanto, L. (2023). *Metode Penelitian Kualitatif dan Kuantitatif: Pendekatan Metode Kualitatif dan Kuantitatif di Berbagai Bidang*. PT. Sonpedia Publishing Indonesia.
- Baihaqi, A. (2022). Kinerja Pegawai Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) Pada Kantor Kecamatan Danau Panggang Kabupaten Hulu Sungai Utara. *Al Iidara Balad*, 4(1), 1–17.
- Bakar, A. (2021). Hakekat Pelayanan Publik. *Jurnal Perspektif*, 13(2), 81–87.
- Dwiyanto, A. (2021). *Mewujudkan good governance melalui pelayanan publik*. Ugm Press.
- Ekaputra, A. A., Febrianti, A., Muntaha, A. Y., Trianita, D., & Susanti, P. (2025). Dampak Desentralisasi Terhadap Hubungan Pemerintah Pusat Dan Pemerintah Daerah. *Causa: Jurnal Hukum Dan Kewarganegaraan*, 13(1), 11–20.
- Harry, M. M. (2024). *Ruang Katalis Perubahan Navigasi Inovasi Generasi Muda ASN*. Bening Media Publishing.
- Heriyanto, H. (2022). Urgensi penerapan e-government dalam pelayanan publik. *Musamus Journal of Public Administration*, 4(2), 129–138.
- Hidayatullah, G. M. (2024). PENERAPAN PELAYANAN PRIMA PADA MAL PELAYANAN PUBLIK KABUPATEN HULU SUNGAI UTARA. *SENTRI: Jurnal Riset Ilmiah*, 3(3), 1219–1229.
- Irfadat, T. (2021). *Kualitas Pelayanan Publik Pada Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil*. Jakad Media Publishing.
- Iriyanti, N., & Hayati, R. (2022). Efektivitas Kinerja Pegawai Aparatur Sipil Negara (Asn) Dalam Pelayanan Publik Pada Kantor Kecamatan Barabai Kabupaten Hulu Sungai Tengah. *Japb*, 5(1), 327–344.
- Islamy, F. J., Yuniarsih, T., & Ahman, E. (2021). *Efektivitas Organisasi Berbasis Manajemen Pengetahuan dalam Perspektif Perilaku Organisasi*. Gracias Logis Kreatif.
- Karso, A. J. (2021). *Implementasi kebijakan kesyahbandaran dan otoritas pelabuhan sebagai kepala pemerintahan di pelabuhan guna meningkatkan kinerja pelayanan publik secara profesional dan akuntabel dalam rangka mewujudkan kesejahteraan masyarakat dalam lingkungan kepelabuhanan*. Penerbit Insania.
- Lenak, S. C. M., Sumampow, I., & Waworundeng, W. (2021). Efektivitas Pelayanan Publik Melalui Penerapan Electronic Government Di Dinas Pendidikan Kota Tomohon. *Governance*, 1(1).
- Nurmandi, A., Lutfi, M., Sumardi, S., & Qodir, Z. (2021). Kualitas Pelayanan Publik Melalui Pendekatan Model Demokrasi pada Era Otonomi Daerah. *Journal of Government Insight*, 1(1), 49–61.
- Rahman, D., Syafari, M. R., & Arbain, T. (2022). Kualitas pelayanan program pendaftaran tanah sistematis lengkap di wilayah kantor pertanahan



kabupaten Tabalong. *PubBis: Jurnal Pemikiran Dan Penelitian Administrasi Publik Dan Administrasi Bisnis*, 6(1), 26–38.

Setiawan, A., & Pram, I. D. (2023). Evaluasi Pelaksanaan Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 4 Tahun 2010 Tentang Pedoman Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) Di Kecamatan Gudo Kabupaten Jombang Tahun 2022. *Soetomo Magister Ilmu Administrasi*, 829–840.

Sulila, I. (2015). *Implementasi dimensi layanan publik dalam konteks otonomi daerah*. Deepublish.

Sumarno, M. A. P. (2022). *Pelayanan Publik Melalui E-Klampid Dalam Mewujudkan Administrasi Kependudukan Berbasis Good Governance Di Kota Surabaya (Public Services Through E-Klampid In Realizing Good Governance-Based Population Administration In The City Of Surabaya)*. Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya.

Tjiptono, F. (2022). *Service Management: Mewujudkan layanan prima edisi 4*. Penerbit Andi.

