

**IMPLEMENTASI KEBIJAKAN PELAYANAN
ADMINISTRASI TERPADU KECAMATAN (PATEN)
(Studi kasus di Kecamatan Plandaan Kabupaten Jombang)**

TESIS

Untuk Memenuhi Persyaratan
Memperoleh Gelar Magister Administrasi Publik



Oleh:

MUSTASFIRI

21702091006

PROGRAM STUDI MAGISTER ADMINISTRASI PUBLIK

**PROGRAM PASCASARJANA
UNIVERSITAS ISLAM MALANG
MALANG
2020**

RINGKASAN

MUSTASFIRI, Implementasi Kebijakan Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) (Studi Kasus Di Kecamatan Plandaan Kabupaten Jombang), Program Magister Ilmu Administrasi Publik, Program Pascasarjana Universitas Islam Malang; Komisi Pembimbing Utama Dr. Sunariyanto, S.Sos, MM, Pembimbing Kedua Dr. H. Slamet Muchsin, M.Si

Penelitian ini berangkat dari Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 4 Tahun 2010 Tentang Pedoman Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN), pedoman ini bertujuan untuk mendekatkan pelayanan kepada masyarakat menjadi cepat, mudah, terjangkau, professional sehingga mendorong terwujudnya kecamatan sebagai pusat pelayanan dan simpul pelayanan bagi kantor/badan pelayanan terpadu di Kabupaten/Kota, namun pada pelaksanaan pada Kecamatan Plandaan, masih banyak kendala khususnya pada aspek keahlian petugas pelaksana pelayanan, permasalahan jaringan internet dan, kendala dari warga yang enggan mengurus berkasnya sendiri.

Rumusan masalah dalam penelitian ini adalah Pelayanan PATEN di Kecamatan Plandaan Kabupaten Jombang, lalu Implementasi kebijakan pelayanan administrasi terpadu kecamatan (PATEN) di Kecamatan Plandaan Kabupaten Jombang, Faktor pendukung dan penghambat keberhasilan implementasi kebijakan pelayanan administrasi terpadu kecamatan (PATEN) di Kecamatan Plandaan Kabupaten Jombang.

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif, dengan jenis penelitian deskriptif, adapun lokasi penelitian berada di kantor Kecamatan Plandaan Kabupaten Jombang, teknik pengumpulan data yang dilakukan adalah dengan menggunakan teknik wawancara, observasi, dan dokumentasi. Sedangkan instrument penelitian adalah peneliti sendiri, interview guide, dan alat komunikasi dan dokumentasi. Analisa data penelitian ini menggunakan model interaktif yaitu reduksi data, penyajian data, dan verifikasi data kesimpulan.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa Jika pada aspek fisik dan aspek sumberdaya yang dimiliki oleh kantor Kecamatan Plandaan dapat bersinergi dengan aspek komunikasi, dan struktur birokrasi yang baik didukung dengan aspek keandalan, bukti langsung, daya tanggap, jaminan dan empati dalam melakukan pelayanan PATEN, maka peningkatan aspek sarana dan prasarana, SOP, dan aspek birokrasi dalam rangka memperbaiki faktor kendala pelayanan yang ada dapat menjadikan kualitas pelayanan yang diberikan kepada masyarakat akan tercapai secara maksimal dan berkualitas.

Kata Kunci: *Implementasi kebijakan, Pelayanan, PATEN, Kecamatan*

SUMMARY

MUSTASFIRI, Implementation of Integrated District Administration Service Policy (PATEN) (Case Study in Plandaan Subdistrict, Jombang Regency), Masters Program in Public Administration, Postgraduate Program in Islamic University of Malang; Principal Advisory Commission Dr. Sunariyanto, S.Sos, MM, Second Counselor Dr. H. Slamet Muchsin, M.Si.

This study departs from Minister of Domestic Affairs Regulation Number 4 of 2010 Concerning Integrated District Administrative Service Guidelines (PATEN), this guideline aims to bring services to the public to be fast, easy, affordable, professional so as to encourage the realization of sub-districts as a service center and service node for offices/integrated service agency in the Regency/City, but in the implementation of the Plandaan District, there are still many obstacles, especially in the aspects of the expertise of service implementing officers, internet network problems and, constraints from citizens who are reluctant to take care of their own files.

The formulation of the problem in this study is PATEN Services in Plandaan Subdistrict, Jombang Regency, then Implementation of integrated district administration service policy (PATEN) in Plandaan Subdistrict, Jombang Regency, Supporting and inhibiting factors for the successful implementation of integrated district administrative service policy (PATEN) in Plandaan Subdistrict, Jombang Regency.

This study uses a qualitative approach, with descriptive research type, while the research location is in the Plandaan District office in Jombang, the data collection technique used is to use interview, observation, and documentation techniques. While the research instruments are the researchers themselves, interview guides, and communication and documentation tools. Analysis of the data of this study uses an interactive model that is data reduction, data presentation, and verification of conclusion data.

The results of the study show that if the physical aspects and resource aspects of the Plandaan District office can synergize with the communication aspects, and a good bureaucratic structure is supported by aspects of reliability, direct evidence, responsiveness, assurance and empathy in conducting PATENT services, then the aspect improvement facilities and infrastructure, SOP, and bureaucratic aspects in order to improve the existing service constraint factors can make the quality of services provided to the public be achieved to the maximum and quality.

Keywords: Policy implementation, Services, PATEN, District

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Perubahan pemerintahan yang sebelumnya sentralisasi kemudian menjadi desentralisasi tentu membawa dampak pada konsep penyelenggaraan pelayanan publik. Pelayanan yang dahulu terasa sangat jauh dari kata cepat, mudah dan murah kini harus berubah sejalan dengan konsep baru pemerintahan yang juga harus menciptakan akses pelayanan lebih baik dan lebih dekat kepada masyarakat, dalam rangka mewujudkan kesejahteraan sebagai pedoman, dan tolak ukur pengelolaan pemerintah yang baik (*good governance*).

Dalam model pemerintahan sentralisasi, peran kecamatan seolah hanya sebagai salah satu tempat menambah stempel sebelum akhirnya warga yang membutuhkan pelayanan menuju ke tempat pelayanan yang sesungguhnya, hal ini sangat berbeda dengan adanya perubahan pada konsep pemerintahan desentralisasi. 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 pemerintahan umum, Bupati/wali kota melimpahkan pelaksanaannya kepada camat.

Meskipun dalam pelaksanaan urusan umum, bupati telah melimpahkan pelaksanaannya kepada camat, namun dalam hal pelayanan administrasi belum sepenuhnya dapat dikatakan telah berjalan dengan baik. Pelayanan masih berkatat

pada banyak meja dan waktu pelayanan yang relatif lama. Sejalan dengan adanya reformasi birokrasi teretus pula PATEN yakni pelayanan administrasi terpadu kecamatan yang menjadi angin segar bagi pelayanan publik yang dapat memangkas banyak meja agar pelaksanaanya lebih cepat dan jauh dari kata bertele-tele.

Sejak diberlakukannya Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 4 Tahun 2010 tentang Pedoman Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) yang dimaksudkan sebagai pedoman bagi Pemerintah Daerah Kabupaten maupun Kota untuk meningkatkan dan mendekatkan pelayanan kepada masyarakat di kecamatan, telah banyak perubahan pelayanan yang terjadi, namun terlepas dari betapa baiknya konsep Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) tetap masih ada kekurangan dalam pelaksanaan yang ada di lapangan.

Dalam Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) yang dilaksanakan di kota yang akses menuju kantor kecamatan sangat mudah dan arus informasi sangat mudah didapatkan bahkan lewat genggam tangan melalui ponsel, tentu akan berbeda pelaksanaanya dengan kecamatan yang aksesnya jauh dari kemudahan akses informasi dan keterbatasan sumber daya yang dimiliki.

Permasalahan pada Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) yang berada di kecamatan yang berada di bawah naungan kabupaten tentu berbeda dengan penanganan permasalahan yang ada di kota. Pihak kecamatan juga harus memiliki trik khusus apalagi jika kondisi wilayahnya tidak memungkinkan akses informasi tersebar mudah, baik dari segi masyarakat yang belum semuanya dapat menerima informasi *online*, maupun dari pihak penyedia pelayanan yang belum

memiliki keahlian yang sesuai dengan kemajuan yang ada pada Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN).

Permasalahan tersebut juga menghinggapi Kecamatan Plandaan sebagai salah satu kecamatan yang wilayahnya luas dengan banyak desa yang jaraknya dapat dikatakan jauh dari kantor kecamatan. Sebagaimana penjabaran George Edward III dalam Agustino (2017), dalam menentukan keberhasilan implementasi suatu kebijakan maka keempat variabel yang ada, yakni komunikasi, sumber daya, disposisi dan struktur birokrasi juga harus baik, jika keempat variabel tersebut tidak baik, maka harus dicari solusi terbaik agar dapat dicapai hasil implementasi terbaik, dalam hal ini adalah dalam implementasi kebijakan PATEN yang ada di Kecamatan Plandaan. Selanjutnya George Edward III dalam Mulyadi (2018) juga menekankan bahwa setiap proses implementasi kebijakan khususnya pada proses pelayanan publik harus dapat menjawab dua pertanyaan pokok, pertanyaan tersebut adalah faktor apa yang mendukung keberhasilan implementasi dan faktor apa yang menghambat keberhasilan implementasi.

Uniknya sebagai pelaksana kebijakan Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN), Informasi terkait Kecamatan Plandaan baik berupa informasi wilayah maupun informasi administrasi sulit penulis temukan pada mesin pencarian internet, hal ini tentu saja menarik mengingat pada pelaksanaan Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) membutuhkan sistim informasi yang memadai sebagai salah satu tolak ukur keberhasilan implementasi kebijakan. Penulis ingin mengetahui apakah hal ini juga dapat mempengaruhi keberhasilan implementasi

kebijakan Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) pada Kecamatan Plandaan Kabupaten Jombang ataukah tidak. Tentu hal ini dapat menjadi salah satu indikator keberhasilan pelayanan publik sebagaimana yang dikemukakan oleh Fitzsimmons, Zeithaml, dan Bitner yang dikutip Mulyadi (2016:191), adapun indikator mengenai pelayanan publik yang dapat dinilai pada Kecamatan Plandaan adalah sebagai berikut: Aspek fisik (*tangibles*), Keandalan (*reability*), Daya tanggap (*responsiveness*), Jaminan (*assurance*), dan Empati.

Pada observasi yang penulis lakukan, penulis mendapatkan informasi mengenai jenis Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) yang dapat dilakukan pada Kecamatan Plandaan, pelayanan tersebut antara lain; Pelayanan pengurusan E-KTP, Pelayanan pengurusan kartu keluarga, Pelayanan pengurusan surat keterangan pindah tempat, Pelayanan pengurusan surat rekomendasi izin mendirikan bangunan, Pelayanan pengurusan surat rekomendasi izin HO, Pelayanan pengurusan izin keramaian, Surat keterangan tanda miskin dan Pelayanan legalitas dan lain-lain.

Permasalahan yang sering hinggap pada pelayanan yang diterapkan oleh kantor Kecamatan Plandaan Kabupaten Jombang salah satunya terletak pada permasalahan jaringan internet, tidak jarang pelayanan yang sedang dilakukan terpaksa berhenti karena jaringan internet yang bermasalah, sehingga sering menyebabkan berkas terpending.

Permasalahan lain yang juga sering menyapa terletak pada pihak warga pemohon yang masih sering tidak melengkapi berkas-berkas standart yang diminta,

hal ini menjadi salah satu masalah yang menyebabkan berkas terpending lama, sampai warga kembali melengkapi berkas yang dimaksud tersebut. Permasalahan semacam ini, tentu membuat petugas pelayanan dan pemangku kebijakan di kantor Kecamatan Plandaan harus mengupayakan solusi terbaik agar permasalahan semacam ini tidak kembali terulang.

Bukan hanya permasalahan yang berasal dari pihak kantor Kecamatan Plandaan dan pihak warga pemohon saja, namun permasalahan dari pihak pusat seperti ketersediaan blanko E-KTP juga masih menjadi dilema tersendiri bagi petugas pelaksana. Pemohon yang mengajukan berkas belum tentu bisa mendapat blanko sehingga E-KTP nya tidak dapat dicetak, tentu hal ini ada di luar kuasa pihak pelaksana pelayanan Kecamatan Plandaan. Permasalahan yang penulis tangkap selanjutnya adalah masih adanya warga yang menitipkan berkas kepada pihak lain untuk dibantu pengurusannya, dan warga serta orang yang membantu tersebut menolak mengatakan bahwa hal tersebut adalah praktek percaloan karena hal tersebut didasari rasa menolong, dan tidak ada tarif yang dikenakan. Rata-rata hal ini terjadi pada warga pemohon yang memang tidak dapat meninggalkan pekerjaannya atau warga yang memang tidak mengerti tata cara pengurusan berkas yang seharusnya, yang mereka tahu dengan menitipkan berkas disertai sejumlah uang maka masalah mereka akan beres. Padahal hal ini rawan menimbulkan permasalahan seperti kesalahan pengisian data dan terpendingnya berkas karena berkas tidak sesuai dengan persyaratan.

Dengan banyaknya permasalahan yang timbul penulis ingin mengetahui bagaimana kesiapan petugas pelayanan dalam menghadapi dan mengatasi permasalahan tersebut. Bagaimana pihak Kecamatan Plandaan dalam mengimplementasikan Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) dan bagaimana kualitas pelayanan yang dimiliki oleh Kecamatan Plandaan serta cara-cara Kecamatan Plandaan dalam mengatasi hambatan-hambatan dalam pelaksanaan Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN), menjadi alasan penulis tertarik dalam melakukan penelitian ini.

Dari hasil uraian yang penulis tampilkan pada tulisan di atas, menjadi alasan bagi penulis untuk melakukan penelitian ilmiah dengan judul **“Implementasi Kebijakan Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) (Studi kasus di Kecamatan Plandaan Kabupaten Jombang)”**.

B. Rumusan Masalah

Setiap program kebijakan harus diimplementasikan agar tujuan yang diinginkan dapat tercapai, dan dalam sebuah konsep implementasi kebijakan pasti dipertanyakan bagaimana teknis pelaksanaan kebijakan tersebut. Begitu juga dengan implementasi kebijakan pelayanan administrasi terpadu kecamatan (PATEN), Bagaimana bentuk implementasi hingga apa saja yang menjadi faktor pendukung keberhasilan dan apa saja yang menjadi faktor penghambat proses implementasi yang telah dilakukan merupakan pertanyaan yang membutuhkan jawaban dalam sebuah penelitian ilmiah. Dalam suatu penelitian ilmiah dibutuhkan perumusan masalah,

rumusan masalah adalah pertanyaan penelitian yang disusun berdasarkan masalah yang harus dicari jawabannya melalui pengumpulan data (Sugiyono, 2015: 31).

Rumusan masalah tersebut dapat dirinci menjadi beberapa pertanyaan sebagai berikut :

- a. Bagaimana Pelayanan PATEN di Kecamatan Plandaan Kabupaten Jombang?
- b. Bagaimana Implementasi kebijakan pelayanan administrasi terpadu kecamatan (PATEN) di Kecamatan Plandaan Kabupaten Jombang?
- c. Apa saja faktor pendukung dan faktor penghambat keberhasilan implementasi kebijakan pelayanan administrasi terpadu kecamatan (PATEN) di Kecamatan Plandaan Kabupaten Jombang?

C. Tujuan Penelitian

Setelah merumuskan masalah, maka langkah-langkah selanjutnya adalah merumuskan tujuan penelitian yang akan dilanjutkan. Tujuan penelitian dirumuskan secara deklaratif dan merupakan pernyataan-pernyataan tentang apa yang hendak dicapai dengan penelitian tersebut. (Soekanto, 2015: 118-119). Berdasarkan uraian yang telah dipaparkan dalam latar belakang dan rumusan masalah di atas, maka tujuan yang ingin diperoleh dari hasil penelitian ini adalah sebagai berikut:

- a. Mendeskripsikan dan menganalisis mengenai pelayanan PATEN di Kecamatan Plandaan Kabupaten Jombang.

- b. Mendeskripsikan dan menganalisis mengenai implementasi kebijakan pelayanan administrasi terpadu kecamatan (PATEN) di Kecamatan Plandaan Kabupaten Jombang.
- c. Mendeskripsikan dan menganalisis mengenai faktor pendukung dan Penghambat keberhasilan implementasi kebijakan pelayanan administrasi terpadu kecamatan (PATEN) di Kecamatan Plandaan Kabupaten Jombang.

D. Manfaat Penelitian

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat secara akademis dan juga manfaat praktis.

1. Manfaat Akademis:
 - a. Memberikan sumbangan pemikiran dan memperluas kajian ilmu administrasi negara khususnya pada bidang pelayanan publik.
 - b. Menambah konsep pemikiran juga tambahan informasi dalam kajian implementasi kebijakan publik.
 - c. Menambah kajian mengenai pelayanan administrasi terpadu kecamatan (PATEN).
2. Manfaat Praktis:
 - a. Sebagai bahan koreksi bagi perbaikan pelayanan pelayanan administrasi terpadu kecamatan (PATEN) yang ada di Kecamatan Plandaan Kabupaten Jombang.

- b. Sebagai bahan masukan bagi upaya peningkatan kualitas pelayanan publik khususnya pada pelayanan administrasi terpadu kecamatan (PATEN) Kecamatan Plandaan Kabupaten Jombang agar menjadi lebih baik dan berkualitas.



BAB V

PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan uraian-uraian yang telah dikemukakan pada bab-bab sebelumnya, maka pada bab ini akan penulis sampaikan kesimpulan hasil penelitian yang penulis lakukan sebagai berikut:

1. Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) Kecamatan Plandaan
 - a. Pada aspek fisik, sarana dan prasarana yang ada di Kecamatan Plandaan secara garis besar telah dalam kondisi yang baik dan dapat membantu proses pelayanan PATEN dengan baik, meskipun beberapa memang bisa dikatakan belum sempurna.
 - b. Pada aspek keandalan, Keluhan yang berat berkaitan dengan ketidakmampuan petugas dalam menjelaskan informasi sampai saat ini belum pernah diterima oleh petugas, dengan kondisi ini dapat dikatakan bahwa pelayanan yang diberikan dalam kondisi baik.
 - c. Pada aspek daya tanggap, hasil yang didapat adalah petugas mampu dengan sabar dan telaten memberikan informasi kepada warga, sehingga informasi dapat tersampaikan dengan baik terkait pelayanan yang diberikan.
 - d. Pada aspek jaminan, Standart pelayanan yang dilakukan oleh pegawai dalam lingkungan Kecamatan Plandaan didasarkan pada uraian Visi, Misi dan Moto yang ada pada Kecamatan Plandaan.

- e. Pada aspek empati, Petugas dapat merasakan dan memahami perasaan dan memposisikan diri sebagai warga sehingga petugas dapat memberikan pelayanan sebaik-baiknya kepada warga.

2. Implementasi kebijakan PATEN Kecamatan Plandaan

- a. Pada pelayanan non perizian telah dapat dikatakan baik dengan peran petugas yang mampu memberikan pelayanan yang baik kepada warga pemohon, didukung dengan sarana dan prasarana yang memadai serta informasi yang diberikan dapat lebih akurat ditambah dengan pemahaman petugas yang baik akan permasalahan yang dihadapi.
- b. Pada pelayanan perizian telah dapat dikatakan cukup baik namun peran petugas yang belum mampu memberikan pelayanan yang maksimal kepada warga pemohon, karena kurangnya pemahaman petugas yang baik akan permasalahan yang dihadapi.

3. Faktor pendukung implementasi kebijakan PATEN Kecamatan Plandaan

Implementasi kebijakan yang ada di Kecamatan Plandaan sangat didukung oleh adanya sarana dan prasarana yang baik, adanya SOP yang mengatur tata cara pelayanan yang maksimal, aspek birokrasi yang baik, juga pendelegasian tugas dan wewenang yang sesuai dengan arahan dari atasan.

4. Faktor penghambat implementasi kebijakan PATEN Kecamatan Plandaan

Hambatan utama yang ada terletak pada sumberdaya manusia yang belum sepenuhnya maksimal, juga pada aspek masyarakat yang belum sepenuhnya mampu mendukung keberhasilan pelayanan dengan masih menitipkan berkas

kepada orang lain. Hambatan lain adalah faktor wilayah, karena tidak semua desa berada dekat dengan wilayah kantor Kecamatan Plandaan.

B. Rekomendasi

Berdasarkan kesimpulan bahwa Implementasi Kebijakan Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) di Kecamatan Plandaan Kabupaten Jombang belum sepenuhnya berjalan dengan optimal, berikut penulis telah merangkum beberapa rekomendasi yang bisa digunakan oleh Kecamatan Plandaan dengan harapan agar pelayanan yang diberikan lebih optimal dan dapat menjangkau semua warga. Rangkuman hasil rekomendasi penulis jabarkan berikut ini:

1. Komunikasi

Sosialisasi pelayanan yang selama ini berjalan dengan cara mendatangi langsung titik pelayanan desa, hendaknya juga ditambahkan dengan cara menggunakan media online sebagai salah satu metode yang baik untuk penyampaian informasi kepada masyarakat, salah satunya adalah dengan menggunakan media sosial seperti Facebook, Instagram, Grup Whatsapp, Youtube dan sebagainya untuk memberikan wawasan kepada warga. Terkait dengan perkembangan informasi saat ini yang begitu derasnya, penggunaan media sosial seperti ini akan lebih memudahkan warga untuk mengetahui apa saja tata cara dan syarat pengajuan berkas, disamping itu komunikasi dengan menggunakan media ini akan dinilai lebih murah, hal ini dapat menjangkau mereka-mereka yang aktif secara media sosial dan kesulitan untuk datang langsung ke Kecamatan, dengan adanya media

sosial maka informasi akan lebih mudah dijangkau dan juga merupakan bentuk kemajuan dari pelayanan pemerintah dengan pelayanan yang terintegrasi secara online.

2. Sumberdaya

- Melakukan penambahan pegawai/staff yang berkompeten sehingga laju informasi yang disampaikan ke pengguna pelayanan dapat tersampaikan dengan baik.
- Melakukan tambahan pelatihan untuk menambah pengetahuan dan wawasan pegawai
- Merekrut pegawai khusus yang bertugas untuk ditempatkan langsung pada desa-desa yang lokasinya jauh dari Kecamatan Plandaan, sebagai perpanjangan tangan pelayanan yang diberikan Kecamatan Plandaan langsung kepada warga yang membutuhkan pelayanan lebih cepat dan efisien.
- Menambahkan pegawai atau melakukan pelatihan terhadap pegawai untuk dapat memberikan informasi kondisi wilayah, kondisi fisik, potensi dan hal-hal lain terkait pelayanan pada website milik Kecamatan Plandaan yang sampai saat ini tidak ada, dengan adanya website maka Kecamatan Plandaan juga dapat mengenalkan potensi daerahnya kepada masyarakat lain, dengan menunjukkan kemajuan yang telah ada di Kecamatan Plandaan merupakan salah satu nilai tambahan yang baik bagi pemerintahan Kecamatan Plandaan.

3. Struktur Birokrasi

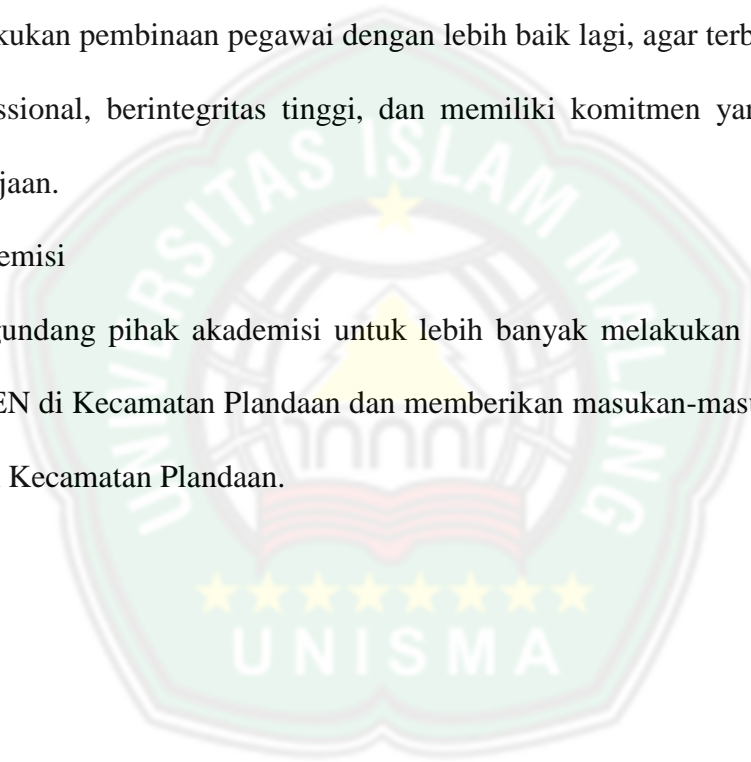
Memperpendek mekanisme pelayanan dengan memberikan petugas tambahan pada desa-desa yang letaknya jauh dengan Kecamatan sehingga pelayanan dapat lebih dekat dengan masyarakat.

4. Disposisi

Melakukan pembinaan pegawai dengan lebih baik lagi, agar terbentuk sikap yang professional, berintegritas tinggi, dan memiliki komitmen yang baik terhadap pekerjaan.

5. Akademisi

Mengundang pihak akademisi untuk lebih banyak melakukan penelitian terkait PATEN di Kecamatan Plandaan dan memberikan masukan-masukan yang berarti untuk Kecamatan Plandaan.



DAFTAR PUSTAKA

- Abidin, Said Zainal. 2016. *Kebijakan Publik*. Jakarta: Salemba Humanika
- Dermawan, Deni. 2014. *Implementasi Pelayanan Di Badan Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Purwakarta*. Fakultas ilmu sosial dan ilmu politik universitas Gadjah Mada.
- Hidayat, Wimmy Dharma. 2013. *Implementasi Kebijakan Pelayanan Administrasi Kependudukan (Studi Kasus: Pelayanan e-KTP di Kecamatan Tanjungpinang Timur Kota Tanjungpinang)*. Universitas Terbuka.
- Muchsin, Slamet. 2017. *Implementasi Kebijakan Pengurangan Risiko Bencana (Studi Pada Pengurangan Risiko Bencana Erupsi Gunung Kelud 2014 Di Jawa Timur)*. Fakultas Ilmu Administrasi Universitas Brawijaya.
- Mulyadi, Deddy. 2018. *Studi Kebijakan Publik Dan Pelayanan Publik, Konsep Dan Aplikasi Proses Kebijakan Publik Berbasis Analisis Bukti Untuk Pelayanan Publik*. Bandung: Alfabeta.
- Ngalimun. 2016. *Implementasi Kebijakan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Di Badan Promosi Dan Perizinan Penanaman Modal Daerah Provinsi Sumatera Selatan*. Fakultas Sosial dan Ilmu Politik Universitas Diponegoro.
- Sinambela, Lijan Poltak., Dkk. 2017. *Reformasi Pelayanan Publik Teori, Kebijakan Dan Implementasi*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Siregar, Parmohonan. 2016. *Pengaruh Implementas Kebijakan Kependudukan Dan Kualitas Pelayanan Masyarakat Terhadap Kepuasan Masyarakat Dalam Pembuatan KTP Elektronik Pada Kantor Catatan Sipil Bekasi Selatan*. Pascasarjana program studi magister ilmu administrasi universitas Prof. DR. Moestopo (BERAGAMA)
- Sugiyono. 2016. *Memahami Penelitian Kualitatif*. Bandung : Alfabeta.
- Wahab, A. Solichin. 2016. *Analisis Kebijakan: Dari Formulasi Ke Penyusunan Model-Model Implementasi Kebijakan Publik*. Jakarta: Bumi Aksara.

—————2010. *Kebijakan Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) Inovasi Manajemen Pelayanan Di Kecamatan*. Direktorat Jenderal Pemerintahan Umum Kementerian Dalam Negeri Republik Indonesia.

—————2018. *Kecamatan Plandaan Dalam Angka 2018*. Badan Pusat Statistik Kabupaten Jombang.

Keputusan Menteri Dalam Negeri Nomor 138-270 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)

