

**KUALITAS PELAYANAN ADMINISTRASI TERPADU KECAMATAN
(PATEN) DI KANTOR KECAMATAN BANJARMASIN TENGAH
KOTA BANJARMASIN**

**LISDAWATI
16.12.0054**

**PROGRAM STUDI ILMU PEMERINTAHAN
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS ISLAM KALIMANTAN
MUHAMMAD ARSYAD AL-BANJARI
BANJARMASIN**

ABSTRAK

Lisda Wati, 16.12.0054, 2019, “Kualitas Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) di Kantor Kecamatan Banjarmasin Tengah Kota Banjarmasin” ”Pembimbing 1 Normajatun, Pembimbing 2. Fakhsiannor

Tujuan penelitian adalah mengetahui kualitas Pelayanan Administrasi Terpadu kecamatan (PATEN) Kecamatan Banjarmasin Tengah dan mengetahui faktor penghambat pelaksanaan pelayanan publik di kantor Kecamatan Banjarmasin Tengah Kota Banjarmasin.

Metode penelitian menggunakan pendekatan kualitatif, berdasarkan permasalahan yang di ajukan dalam penelitian lebih mengutamakan menggambarkan dan mengungkapkan sebuah peristiwa, aktifitas, sikap, kepercayaan. Jenis penelitian yang digunakan adalah penelitian deskriptif.

Hasil penelitian dapat disimpulkan bahwa Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) di Kantor Kecamatan Banjarmasin Tengah adalah cukup berkualitas dilihat dari indikator penilaian yaitu: faktor *Tangibels* (Berwujud), *Reliability* (Kehandalan), *Responsiveness* (Respon/ketanggapan), *Assurance* (Jaminan), dan *Emphaty* (Empati). Faktor penghambat pelaksanaan pelayanan publik di kantor Kecamatan Banjarmasin Tengah adalah berkas permohonan yang diserahkan oleh warga atau masyarakat atau peminta layanan tidak lengkap dan tidak memenuhi persyaratan yang menjadi hambatan bagi. pemberi layanan atau staf/petugas Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) Kecamatan Banjarmasin Tengah.

Saran diharapkan agar kedepannya petugas dapat lebih meningkatkan kualitas pelayanan yang di diberikan kepada masyarakat pada unit layanan Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) Kecamatan Banjarmasin Tengah Kota Banjarmasin. Agar warga atau masyarakat atau peminta layanan melengkapi berkas dan tmemenuhi persyaratan juka ingin mendapatkan pelayanan di Pelayanan Administrasi

Terpadu Kecamatan (PATEN) Kecamatan Banjarmasin Tengah Kota Banjarmasin.

Kata Kunci : Kualitas, PATEN, Kecamatan

ABSTRACT

Lisda Wati, 16.12.0054, 2019, "Quality of Integrated District Administrative Services (PATEN) in the Central Banjarmasin District Office in Banjarmasin City" "Advisor 1 Normajatun, Advisor 2. Fakhsiannor

The purpose of this study was to determine the quality of Integrated Administrative Services of the sub-district (PATEN) of Central Banjarmasin District and determine the inhibiting factors for the implementation of public services in the Banjarmasin Central District office in Banjarmasin City.

The research method uses a qualitative approach, based on the problems raised in the research, preferring to describe and express an event, activity, attitude, belief. This type of research is descriptive research.

The results of the study can be concluded that the Integrated District Administrative Services (PATEN) in the Central Banjarmasin District Office are of sufficient quality in terms of the assessment indicators, namely: Tangibels factor, Reliability, Responsiveness, Assurance, and Assurance, and Emphaty (Empathy). The inhibiting factor for the implementation of public services in the Central Banjarmasin Sub-district office is that the application file submitted by residents or the community or the requestor of the service is incomplete and does not meet the requirements that become obstacles to. service providers or staff / officers of the Central Banjarmasin District Integrated Administration Service (PATEN).

Suggestions are expected that in the future officers can further improve the quality of services provided to the public at the Integrated Administrative Service Unit (PATEN) of Banjarmasin Tengah District, Banjarmasin City. So that residents or the public or service requesters complete the files and meet the requirements if they want to get services at the Integrated District Administrative Service (PATEN), Banjarmasin Tengah District, Banjarmasin City.

Keywords: Quality, PATENT, District

I. PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Pelayanan

Administrasi Terpadu

Kecamatan (PATEN)

merupakan penyelenggaraan

pelayanan publik di

Kecamatan dari tahap

permohonan sampai ke tahap

terbitnya dokumen dalam satu

tempat. Ruang lingkup

PATEN meliputi bidang

perizinan dan pelayanan

bidang nonperizinan. Maksud

penyelenggaraan PATEN

untuk mewujudkan

Kecamatan sebagai pusat

pelayanan masyarakat dan

menjadi simpul pelayanan

bagi kantor atau badan

pelayanan terpadu di

Kabupaten atau Kota. PATEN

mempunyai tujuan untuk

meningkatkan kualitas dan

mendekatkan pelayanan

kepada masyarakat.

Di Kantor Kecamatan

Banjarmasin Tengah Kota

Banjarmasin ,terdapat

beberapa permasalahan yang

dijumpai pada bagian

pelayanan. Berdasarkan hasil wawancara dengan seorang masyarakat mengenai keramahan petugas, sikap petugas kantor Kecamatan kurang ramah dalam memberikan pelayanan. Hal ini terlihat pada saat melakukan pelayanan, petugas tidak memberikan senyum terhadap masyarakat. Selain itu adanya petugas yang mengobrol dengan petugas lain membicarakan permasalahan yang tidak berkaitan dengan pelayanan yang diberikan, sehingga masyarakat yang sedang menerima layanan tidak dilayani dengan baik. Hal tersebut akan membawa dampak yang kurang baik dan mengganggu kualitas pelayanan yang dirasakan

masyarakat yang datang dan ingin mendapatkan pelayanan yang baik.

Kurangnya respon dan perhatian petugas dalam memberikan layanan kepada masyarakat yang hendak melakukan pelayanan dan belum mengerti tentang prosedur maupun tahapan alur pelayanan, masih menjadi hambatan yang kerap terjadi. Akibatnya, masyarakat yang akan melakukan pelayanan tidak merasa nyaman dan terbantu oleh petugas pelayanan. Penjelasan tentang prosedur tahapan alur pelayanan dan syarat-syarat apa saja yang harus dipenuhi, belum sepenuhnya di sosialisasikan kepada masyarakat.

Berdasarkan penjabaran di atas, maka peneliti bermaksud untuk melakukan penelitian tentang Kualitas Pelayanan Administrasi Terpadu (PATEN) Di Kecamatan Banjarmasin Tengah.

1.2.Fokus Penelitian

Berdasarkan identifikasi masalah diatas, Permasalahan dalam penelitian ini difokuskan pada Kualitas Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan, dilihat dari indikator Kualitas Pelayanan yaitu: *Tangibel, Reliability, Responsiviness, Assurance, Empathy.*

1.3.Rumusan Masalah

1. Bagaimana kualitas Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN)

di Kantor Kecamatan Banjarmasin Tengah ?

2. Apakah yang menjadi faktor penghambat pelaksanaan pelayanan publik di kantor Kecamatan Banjarmasin tengah ?

1.4.Tujuan Penelitian

1. Untuk mengetahui kualitas Pelayanan Administrasi Terpadu kecamatan (PATEN) Kecamatan Banjarmasin Tengah.
2. Untuk mengetahui faktor penghambat pelaksanaan pelayanan publik di kantor Kecamatan Banjarmasin Tengah.

II. Kerangka Teori

1. Pengertian Kualitas Pelayanan

Kualitas adalah keseluruhan ciri serta dari suatu produk atau

pelayanan yang berpengaruh pada kemampuannya untuk memuaskan kebutuhan yang dinyatakan atau tersirat. Kualitas tidak dapat dipisahkan dari produk dan jasa atau pelayanan. Groetsh dan Davis (Tjiptono,1997) (Hardiyansyah, 2018) mengemukakan bahwa” kualitas merupakan suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk,jasa,proses, dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan.

Berdasarkan beberapa pengertian dan penjelasan mengenai kualitas dan pelayanan tersebut, dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan adalah suatu kondisi yang berhubungan dengan seberapa jauh pihak penyedia jasa dapat memberikan pelayanan yang sesuai dengan

harapan pelanggannya. Berdasarkan kaitannya dengan kantor kecamatan, pihak kantor kecamatan sebagai penyedia jasa pelayanan diharapkan dapat memberikan pelayanan yang menyenangkan dan nyaman bagi masyarakat.

2.2. Indikator Kualitas Pelayanan

Menurut Zeithaml et al dalam Hardiyansyah (2018:63) kualitas pelayanan dapat diukur dari 5 dimensi,yaitu: *Tangibel*, *Reliability*, *Responsiviness*, *Assurance*, *Empathy*. 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 melalui satu

loket pelayanan.. Warga cukup menyerahkan berkas ke petugas meja/loket pelayanan, duduk menunggu sejenak, kemudian dipanggil untuk menerima dokumen yang sudah selesai. Setelah itu melakukan pembayaran (bila ada tarif yang harus dibayar). Pembayaran biaya pelayanan pun dilakukan dan dicatat secara transparan, karena semua tercatat dan dilaporkan. Selain itu, persyaratan untuk memperoleh pelayanan, besarnya biaya dan waktu untuk memproses pun ada standarnya.

III. Metode Penelitian

3.1 Pendekatan Penelitian

Penelitian yang berjudul Kualitas Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) DI

Kecamatan Banjarmasin Tengah, menggunakan pendekatan kualitatif, berdasarkan permasalahan yang di ajukan dalam penelitian lebih mengutamakan menggambarkan dan mengungkapkan sebuah peristiwa, aktifitas, sikap, kepercayaan. Metode penelitian kualitatif adalah metode penelitian yang digunakan untuk meneliti pada kondisi Sugiyono (2012 : 8)

3.2. Jenis penelitian

Jenis penelitian yang digunakan adalah penelitian deskriptif, Dimana data yang didapat berupa gejala gejala yang dituangkan dalam bentuk foto, dokumen, dan

catatan lapangan pada saat penelitian yang selanjutnya di deskripsikan secara narasi.

3.3. Lokasi Penelitian

Penelitian ini berlokasi Di Kantor Kecamatan Banjarmasin Tengah Kota Banjarmasin

3.4. Sumber Data (Informan)

Dalam penelitian kualitatif, hal yang menjadi bahan pertimbangan utama dalam pengumpulan data adalah pemilihan informan. Dalam penelitian kualitatif tidak digunakan istilah populasi. Teknik sampling yang digunakan oleh peneliti adalah *Informan*.

3.5. Teknik Pengumpulan Data

Dilihat dari segi cara atau teknik pengumpulan data, maka teknik pengumpulan

data dapat dilakukan dengan interview (wawancara), kuesioner (angket), observasi (pengamatan), dan gabungan ketiga nya.

1. Wawancara

Namun disini peneliti memilih wawancara mendalam ini bertujuan untuk mengumpulkan informasi yang kompleks, yang sebagian besar berisi pendapat, sikap, dan pengalaman pribadi.

2. Dokumentasi

Dokumentasi menurut Sugiyono, (2009:240) merupakan catatan peristiwa yang sudah berlalu. Dokumen yang digunakan peneliti disini berupa foto, gambar, serta data-data lain yang terkait.

3.6. Definisi Konsep

Dalam mengarahkan penelitian pada sasaran, memerlukan adanya batasan terhadap penelitian, tujuannya adalah agar menggambarkan yang ingin diteliti secara cepat. Berkaitan dengan penelitian ini, maka penulis merumuskan definisi konsep yang merupakan pembatasan penelitian yang akan dilakukan. Adapun yang menjadi batasan atau ukuran adalah Kualitas Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) Di Kantor Kecamatan Banjarmasin Tengah.

Kualitas pelayanan adalah suatu kondisi yang berhubungan dengan seberapa jauh pihak penyedia jasa dapat memberikan pelayanan

yang sesuai dengan harapan pelanggannya diukur dari indikator Kualitas Pelayanan yaitu: *Tangibel, Reliability, Responsiviness, Assurance, Empathy.*

3.7. Analisis Data

Teknik analisis data mempunyai tahap yang harus dilakukan setelah proses pengumpulan data untuk memperoleh informasi yang baik yaitu :

1. Reduksi data

Reduksi data berarti merangkum, memilih hal-hal pokok, mengklarifikasikan data pada hal-hal penting, dicari tema dan polanya. Reduksi data menyederhanakan data hasil dari wawancara

untuk memperoleh data yang lebih fokus.

2. Penyajian data

Penyajian data dalam penelitian kualitatif berupa teks narasi dalam bentuk uraian, bagan, hubungan antara variabel dan lain-lain. Penelitian ini akan menyajikan uraian mengenai Kualitas Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) Di Kecamatan Banjarmasin Tengah Kota Banjarmasin.

3. Penarikan kesimpulan

Penarikan kesimpulan dan verifikasi adalah tahap ketiga dalam proses analisis data. Verifikasi

data dilakukan dalam penelitian secara berkesinambungan untuk memperoleh kesimpulan dengan bukti yang kuat dan bersifat kredibel.

IV. Hasil Penelitian dan Pembahasan

Berdasarkan hasil penelitian melalui wawancara dengan informan sebagai berikut:

1. Faktor *Tangibel* (Berwujud)

Untuk pertanyaan peneliti tentang bagaimana penampilan Ibu dalam bertugas melayani masyarakat dari kelengkapan atribut dan kerapian informan Kepala Seksi Pemerintahan dan Pelayanan Kecamatan Banjarmasin Tengah Ibu F , SE menyatakan sebagai berikut:

“.....Kalau kita ...ASN ini memang sudah wajib harus melengkapi atribut baik dari kerapian... dari...kelengkapan... seperti name tag... ya..tanda pengenal, tersu lambang Korpri itu melambangkan bahwa yang bersangkutan adalah seorang ASN, tentunya jilbab juga merupakan kelengkapan untuk seorang muslim melaksanakan yang tugasnya sebagaiASN bukan kewajiban tapi kelengkapan atribut” (Hasil wawancara, 23 Desember 2019).

Berdasarkan hasil wawancara dengan informan peneliti dapat menyimpulkan bahwa penampilan petugas dalam bertugas melayani masyarakat dari kelengkapan atribut dan kerapian sudah cukup lengkap dan rapi. Untuk proses pelayanan mudah dan petugas disiplin dalam melakukan pelayanan. Untuk kenyamanan ruang tunggu layanan di Kecamatan

Banjarmasin Tengah bagi masyarakat penerima layanan PATEN Kecamatan Banjarmasin Tengah masih kurang dari fasilitas sarana AC atau pendingin ruangan,

2. Faktor *Reliability* (Kehandalan)

Untuk pertanyaan peneliti bagaimana kecermatan Ibu dalam melayani pelanggan atau masyarakat, apakah ibu pernah atau sering melakukan kesalahan dalam melayani pelanggan / masyarakat tentang informan Kepala Seksi Pemerintahan dan Pelayanan Kecamatan Banjarmasin Tengah Ibu F, SE menyatakan sebagai berikut:

“Ibu khususnya kepala seksi pelayanan di kecamatan Banjarmasin Tengah berusaha memberikan pelayanan

yang terbaik..untuk masyarakat. Ibu maupun beserta staf selalu memberikan pelayanan yang terbaik.. dan Alhamdulillah selama ini tidak ada komplain dari warga khususnya di seksi kami PATEN pelayanan, semua warga merasa senang dengan pelayanan yang mereka terima dari kami” (Hasil wawancara, 23 Desember 2019).\

Berdasarkan hasil wawancara dengan informan peneliti dapat menyimpulkan bahwa kecermatan petugas dalam melayani pemohon informan masyarakat penerima layanan PATEN Kecamatan Banjarmasin Tengah sudah cukup bagus. Standar pelayanan yang diberikan sudah sesuai Perwali. Kemampuan dan keahlian petugas dalam

menggunakan alat bantu dalam proses pelayanan masyarakat penerima layanan PATEN Kecamatan Banjarmasin Tengah mereka sudah menguasai dan mengerti tentang IT.

3. Faktor *Responsiviness* (Respon / ketanggapan)

Untuk pertanyaan peneliti tentang Bagaimana respon Ibu kepada setiap pemohon yang ingin mendapatkan pelayanan informan Kepala Seksi Pemerintahan dan Pelayanan Kecamatan Banjarmasin Tengah Ibu F, SE menyatakan sebagai berikut:

“... Kita di pelayanan khususnya di Kecamatan Banjarmasin engah semua kami berusaha memberikan pelayanan yang terbaik tidak memilih kasih atau memandang derajat orang yang meminta pelayanan

ke sini kami sama ratakan kami berikan pelayanan yang terbaik (Hasil wawancara, 23 Desember 2019).

Berdasarkan hasil wawancara dengan informan peneliti dapat menyimpulkan bahwa respon kepada setiap pemohon yang ingin mendapatkan pelayanan petugas berusaha memberikan pelayanan yang terbaik, tidak pilih kasih atau memandang derajat orang yang meminta pelayanan semua disama ratakan diberikan pelayanan yang terbaik oleh petugas.

4. Faktor *Assurance* (Jaminan)

Untuk pertanyaan peneliti tentang bagaimana petugas memberikan jaminan tepat waktu dalam pelayanan informan Kepala Seksi Pemerintahan dan Pelayanan Kecamatan Banjarmasin

Tengah Ibu F, SE menyatakan sebagai berikut:

“...Ya,.tentunya semua layanan itu sudah ada standar pelayanan sudah ada SOP-nya juga maka tentunya kita bekerja sesuai dengan SOP, ketentuan yang berlaku (Hasil wawancara, 23 Desember 2019).

Berdasarkan hasil wawancara dengan informan peneliti dapat menyimpulkan bahwa memberikan jaminan tepat waktu, jaminan kepastian biaya dalam pelayanan semua layanan sudah ada standar pelayanan, sudah ada SOP-nya petugas bekerja sesuai dengan SOP dan ketentuan yang berlaku.

5. Faktor *Empathy* (Empati)

Untuk pertanyaan peneliti tentang Bagaimana sikap Ibu dalam mendahulukan kepentingan pemohon /Pelanggan, apakah

mendahulukan kepentingan pribadi informan Kepala Seksi Pemerintahan dan Pelayanan Kecamatan Banjarmasin Tengah Ibu F, SE menyatakan sebagai berikut:

“...Tentunya kepentingan pribadi kita lihat juga dari sisi kepentingannya, mislanya warga tentunya dalam pelayanan tentu harus kita utamakan karena kan warga yang datang mereka memerlukan pelayanan yang mereka minta pelayanan tentunya kita akan memberikan cepat dan setepat mungkin kepada warga (Hasil wawancara, 23 Desember 2019).

Berdasarkan hasil wawancara dengan informan peneliti dapat menyimpulkan bahwa sikap petugas meutamakan kepentingan warga yang datang yang memerlukan pelayanan cepat dan tepat kepada warga. Petugas juga

bersikap sopan dan ramah dalam melayani pemohon/pelanggan. Kualitas pelayanan dilaksanakan dengan aturan yang berlaku dengan SP, SOP dengan peraturan Walikota maka petugas memberikan pelayanan terkait dengan PATEN sesuai dengan semua aturan yang diberikan.

Untuk pertanyaan peneliti tentang apakah yang menjadi faktor penghambat pelaksanaan pelayanan di PATEN Kecamatan Banjarmasin Tengah informan Kepala Seksi Pemerintahan dan Pelayanan Kecamatan Banjarmasin Tengah Ibu F, SE menyatakan sebagai berikut:

“Faktor penghambat itu sebenarnya selama berkas permohonan yang diserahkan oleh warga/masyarakat atau peminta layanan selama berkas itu lengkap memenuhi persyaratan tentu tidak ada hambatan bagi kami. Penghambat bagi kami hanya persyaratan yang tidak sesuai dengan aturan atau tidak lengkapnya persyaratan warga yang meminta layanan tersebut” (Hasil wawancara, 23 Desember 2019).

Berdasarkan hasil wawancara dengan informan peneliti dapat menyimpulkan bahwa faktor penghambat pelayanan adalah ketidaklengkapan berkas pemohon, berkas yang tidak lengkap sesuai persyaratan yang tidak sesuai dengan aturan atau

tidak lengkapnya persyaratan warga yang meminta layanan.

4.2 Pembahasan

Pelayanan merupakan salah satu ujung tombak dari upaya pemuasan pelanggan dan sudah merupakan keharusan yang wajib dioptimalkan baik oleh individu maupun organisasi, karena dari bentuk pelayanan yang diberikan tercermin kualitas individu atau organisasi yang memberikan pelayanan. Kantor Kecamatan Banjarmasin Tengah merupakan organisasi yang juga memberikan pelayanan kepada masyarakat secara terpadu. Pelayanan pada

PATEN Kecamatan Banjarmasin Tengah selalu berkaitan dengan dua sisi, yaitu yang memberi pelayanan (*provider*) dan yang menerima pelayanan (masyarakat). Pelayanan (*service*) diberikan untuk mencapai kualitas pelayanan melalui perbuatan, suatu kinerja atau suatu usaha dari pemberi layanan dalam hal ini pegawai/ASN PATEN di Kecamatan Banjarmasin tengah.

Berdasarkan hasil wawancara dengan infoman di PATEN Kecamatan Banjarmasin Tengah dapat diketahui faktor penghambat pelaksanaan pelayanan

publik di Kantor Kecamatan Banjarmasin Tengah itu sebenarnya selama berkas permohonan yang diserahkan oleh warga atau masyarakat atau peminta layanan berkasnya itu lengkap dan memenuhi persyaratan tentu tidak ada hambatan bagi pemberi layanan atau staf PATEN Kecamatan Banjarmasin Tengah. Jadi faktor penghambat jika persyaratan yang tidak sesuai dengan aturan atau tidak lengkapnya persyaratan warga yang meminta layanan tersebut

V. Penutup

5.1 Kesimpulan

1. Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) di Kantor Kecamatan Banjarmasin Tengah adalah cukup berkualitas dilihat dari indikator penilaian yaitu: faktor *Tangibels* (Berwujud), *Reliability* (Kehandalan), *Responsiveness* (Respon/ketanggapan), *Assurance* (Jaminan), dan *Emphaty* (Empati).

2. Faktor penghambat pelaksanaan pelayanan publik di kantor Kecamatan Banjarmasin Tengah adalah berkas permohonan yang diserahkan oleh warga atau masyarakat atau peminta layanan tidak lengkap dan tidak

memenuhi persyaratan yang menjadi hambatan bagi pemberi layanan atau staf/petugas Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) Kecamatan Banjarmasin Tengah.

5.2 Saran

1. Bagi Kecamatan Banjarmasin Tengah

Diharapkan agar kedepannya petugas dapat lebih meningkatkan kualitas pelayanan yang di diberikan kepada masyarakat pada unit layanan Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) Kecamatan Banjarmasin Tengah Kota Banjarmasin.

2. Masyarakat

Agar warga atau masyarakat atau peminta layanan melengkapi berkas dan tmemenuhi persyaratan juka ingin mendapatkan pelayanan di Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) Kecamatan Banjarmasin Tengah Kota Banjarmasin.

DAFTAR PUSTAKA

- Dr.Hardiyansyah, M. (2018). *Kualitas Pelayanan Publik*. Yogyakarta: Gava Media.
- Dr.Nurmah Semil, M. (2018). *Pelayanan Prima Instansi Pemerinrtah Kajian Kritis pada Sistem Pelayanan Publik di Indonesia*. Tapos-Cimanggis, Depok 16457: Prenandamedia Group.
- Purwanto, D. P. (2009). *Reformasi Birokrasi, Kepemimpinan, dan Pelayanan Publik*. Yogyakarta: Gava Media.

Sugiyono. (2009). *Metode Penelitian Kuantitatif dan Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta.

Sugiyono. (2012). *Metode Penelitian Kuantitatif dan Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta.

Peraturan Perundang-Undangan

UU No. 96 Tahun 2012

PP No. 17 Tahun 2018

Peraturan Menteri Dalam Negri No. 4 Tahun 2010

Peraturan Daerah Kota Banjarmasin No.11 Tahun 2014

JURNAL

DAVID RICARDO, S. (2018). *Kualitas Pelayanan Dalam Administrasi Terpadu Kecamatan (Paten)*, Skripsi(S1) thesis, Perpustakaan.

DWI ARINI, I. (2014). *Kualitas Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (Paten) Di Kecamatan Balongbendo Kabupaten Sidoarjo*, Vol 2, No 3.

Dwi Ramdhani, V. (2014). *Laporan Individu Praktik Pengalaman Lapangan (PPL)*, Universitas Negeri Yogyakarta.

