

Kualitas Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) Pada Kantor Kecamatan Sidoarjo Kabupaten Sidoarjo

*[The District Integrated Administration Services Quality (PATEN),
Sidoarjo, Sidoarjo Regency]*

Oleh:

Nurin Alfiyanti (202020100101)

Dosen Pembimbing : Lailul Mursyidah, S.AP., M.AP

Progam Studi Administrasi Publik

Universitas Muhammadiyah Sidoarjo

Februari, 2024

PELAYANAN PUBLIK

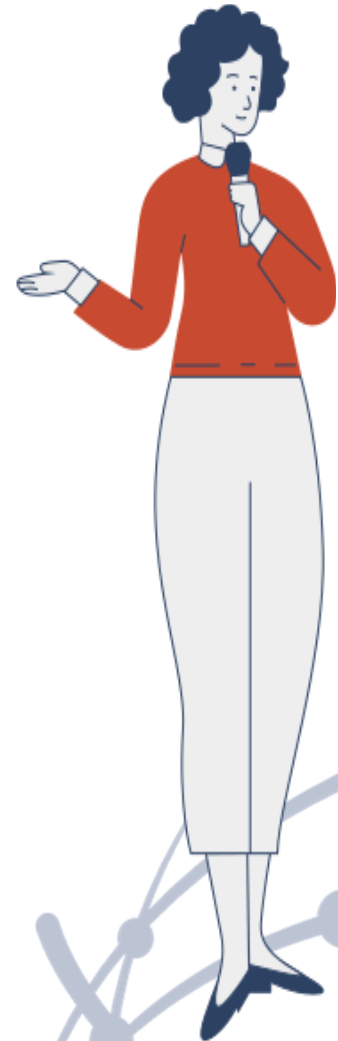
Instansi Pemerintah dan Organisasi Swasta dituntut guna memberikan pelayanan yang berkualitas dalam meningkatkan dan mendorong kegiatan perekonomian masyarakat. Oleh karena itu, pelayanan pemerintah (aparatur) harus lebih pro-aktif dan berhati-hati dalam memberikan pelayanan dalam mengantisipasi perubahan zaman agar pelayanan mampu memenuhi kebutuhan masyarakat yang dinamis, hal ini dikarenakan jika tidak ada perkembangan komponen pelayanan, maka dapat berdampak pada semua sektor. Oleh sebab itu, Pelayanan yang berkualitas tinggi harus disediakan oleh Pemerintah Pusat maupun Pemerintah daerah (Supriyanto, 2023).

Berdasarkan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 yakni : setiap negara diwajibkan oleh Undang-Undang Dasar 1945 untuk melayani seluruh warga negara dan penduduknya guna memenuhi keperluan pelayanan publik dan meningkatkan legitimasi terhadap program yang ditawarkan oleh penyelenggara pelayanan publik, ialah aktivitas yang perlu diselesaikan agar sesuai dengan aspirasi dan tuntutan sejalan masyarakat Indonesia mengenai peningkatan pelayanan publik, menjamin hak dan kewajiban setiap warga negara Indonesia serta menciptakan tanggungjawab negara dalam menyelenggarakan pelayanan publik dalam pengembangan mutu dan jaminan penyelenggaraan pelayanan administrasi yang berdasarkan dengan prinsip-prinsip dasar pemerintahan dan badan hukum serta memberikan pengamanan kepada rakyat dari praktik penyelewengan kewenangan dalam pengelolaan pelayanan publik.

PELAYANAN ADMINISTRASI TERPADU KECAMATAN (PATEN)

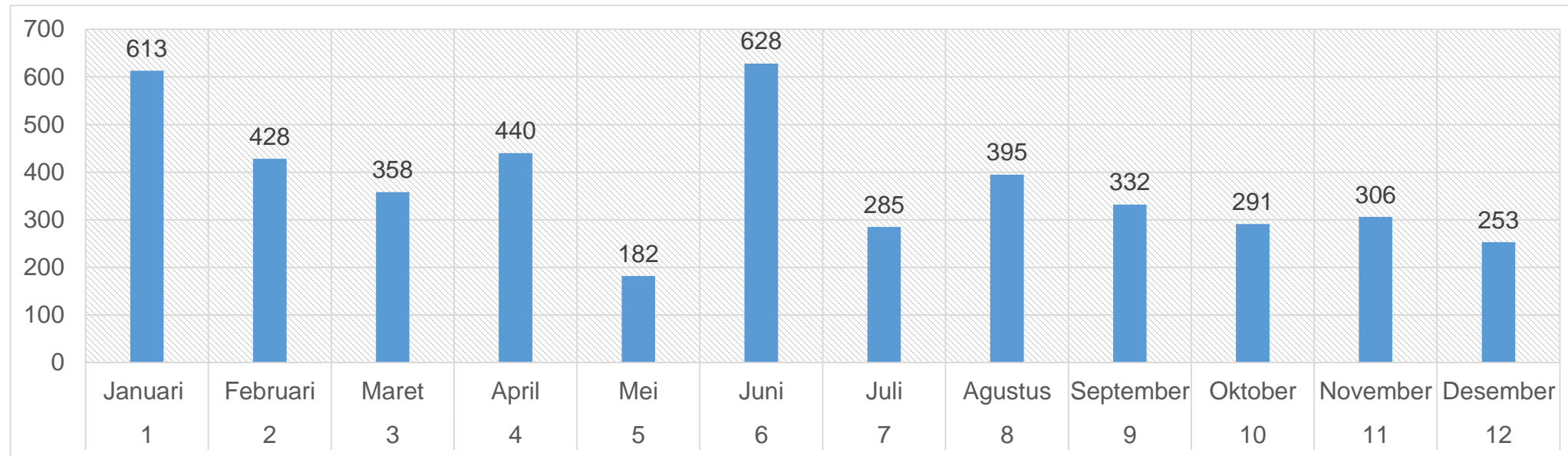
Melalui Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 4 Tahun 2010 Pemerintah menciptakan inovasi pengembangan mutu layanan publik tentang petunjuk Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) guna mengatasi permasalahan penghambat pelaksanaan pelayanan publik [6].

Untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik, Pemerintah berinovasi menciptakan Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan atau biasanya disebut PATEN. PATEN sendiri berfungsi sebagai pengelolaan pelayanan publik dengan menggabungkan berbagai pelayanan administrasi hanya dalam satu meja dalam upaya meningkatkan mutu pelayanan publik secara cepat, praktis dan efektif. Kenyamanan dan kepraktisan pelayanan publik merupakan tujuan utama dari PATEN. Sistem pelayanan administrasi dalam PATEN berpusat pada Kecamatan dari mulai permintaan dokumen, pengumpulan berkas hingga terbitnya berkas dokumen melalui satu meja atau satu pintu. Daerah Sidoarjo dari kantor dinas, kantor pelayanan, hingga kantor DPRD kebanyakan berlokasi di Kecamatan Sidoarjo. Kecamatan Sidoarjo sudah terlebih dahulu menerapkan Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) dengan bertujuan untuk mempermudah masyarakat melakukan pengurusan dokumen agar lebih cepat dan praktis. Dalam Peraturan Bupati Sidoarjo Nomor 22 Tahun 2020 yang memuat informasi pelaksanaan Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) di Kabupaten Sidoarjo yang berisikan penyerahan sebagian kekuasaan atau wewenang Bupati kepada Camat yang meliputi urusan pelayanan, perizinan dan non-perizinan [8]. Hal ini sejalan sesuai dengan Peraturan Pemerintah No. 19 Tahun 2008 tentang Kecamatan, Camat memiliki tugas pokok dan fungsi sebagai berikut : melaksanakan sebagian urusan otonomi daerah dan menyelenggarakan urusan pemerintahan yang dilimpahkan oleh Bupati/Walikota dalam penyelenggaraan sebagian urusan otonomi daerah [9].



TABEL DATA

Berikut data pemohon layanan di Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) di Kantor Kecamatan Sidoarjo pada tahun 2022 :



Sumber : Kecamatan Sidoarjo

GAP PERMASALAHAN

- 1) Ketidaktepatan waktu dalam penyelesaian Kartu Tanda Penduduk (KTP)
- 2) Alur pengurusan dokumen yang kurang jelas. Salah seorang pengguna pelayanan di Kecamatan Sidoarjo menceritakan pengalamannya saat melakukan pengurusan dokumen. Setelah pengisian data, pemohon diminta untuk kembali ke Kecamatan satu minggu kemudian untuk mengambil dokumen tersebut. Namun seminggu kemudian, pegawai malah memberikan kertas pengisian dokumen yang nantinya akan dicetak secara offline di Mal Pelayanan Publik Pusat berlokasi di Jalan Lingkar Timur Sidoarjo. ketika pemohon bertanya kepada pegawai haruskah mengisi terlebih dahulu secara online (di aplikasi PLAVON) atau mengisi di kertas, akan tetapi pegawai kecamatan hanya meminta untuk mencobanya terlebih dahulu. Alur pengurusan dokumen yang kurang jelas ini mengakibatkan masyarakat menjadi kebingungan.
- 3) Kurangnya profesionalitas pegawai. Masyarakat kurang puas dengan pelayanan yang diterima oleh anak magang, hal ini dikarenakan pegawainya sendiri lebih melimpahkan tugasnya kepada anak magang.

PENELITIAN TERDAHULU



1. Dalam penelitian ini menggunakan hasil penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Moch. Jalaludin R. (2023) yang berjudul tentang “Kualitas Pelayanan Administrasi Terpadu di Kecamatan Dlanggu Kabupaten Mojokerto” terdapat 5 indikator dalam menilai kualitas pelayanan administrasi terpadu kecamatan yakni *Tangibles* (Bukti Nyata), *Reliability* (Kehandalan), *Responsiveness* (Daya Tanggap), *Emphaty* (Rasa Empati) dan *Assurance* (Jaminan). Dalam penelitian tersebut, menyatakan standar Kualitas PATEN di Kantor Kecamatan Dlannggu Kabupaten Mojokerto sudah cukup baik dan dari hal keramahan pegawai sudah baik.
2. hasil penelitian yang dilakukan oleh Ardiansyah (2019) yang bertujuan “Kualitas Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) Di Kecamatan Sindue, Kabupaten Donggala”, menyatakan bahwa dari kelima indikator, beberapa indikator seperti empati dan daya tanggap sudah berjalan dengan baik, akan tetapi pada indikato bukti fisik belum menunjukkan hasil kualitas yang baik. Sedangkan dari indikator reliability petugas sudah melayani dengan baik namun alat bantu sebagai oenunjang pelayanan masih jauh dari kata maksimal dan dalam indikator jaminan belum mampu mengoptimalkan layanan terutama peneribitan layanan.



Jenis penelitian

Kualitatif pendekatan deskriptif



Fokus Penelitian

Kualitas Pelayanan Administrasi Terpadu (PATEN) Pada Kantor Kecamatan Sidoarjo



Lokasi Penelitian

Kantor Kecamatan Sidoarjo



Teori Penelitian

Zeithaml, Parasuraman dan Berry dalam Rambat Lupiyoadi (2006) yang terdiri dari 5 indikator yakni Tangibles, Reliability, Responsiveness, Assurance, Emphaty



Teknik pengolahan data

Data Sekunder (diperoleh dari penelitian terdahulu, jurnal, buku) dan Data Primer (diperoleh dari hasil wawancara, observasi lapangan)



Teknik Penentuan Informan

Teknik *Purposive Sampling* dengan mengambil wawancara dari :

1. Kepala Subbagian Umum Kecamatan Sidoarjo
2. Staff Pelayanan
3. Pengguna Layanan PATEN



Teknik Analisis Data

oleh Miles dan Huberman yang mencakup reduksi data, penyajian data dan penarikan kesimpulan.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Kualitas Pelayanan adalah tingkat kepuasan yang mana pihak pemberi layanan akan memberikan pelayanan terbaiknya yang berdasarkan keinginan dan kebutuhan Penerima Layanan. menurut Grooroos (1984) dalam Amy, dkk. (2020) dalam menentukan kualitas suatu layanan adalah dengan menggunakan penilaian konsumen atau pengguna layanan berdasarkan pada proses pemberian layanan, hasil penilaian tersebut nantinya akan dibandingkan dengan harapannya berasal dari pemahaman serta pengetahuan mereka mengenai layanan yang diperlukan [13]. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengevaluasi Kualitas Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) Pada Kantor Kecamatan Sidoarjo. Sementara itu, salah satu inovasi Pemerintah dalam meningkatkan pelayanan publik, termasuk pelayanan di Kabupaten Sidoarjo. melalui bab ini menyajikan mengenai hasil temuan studi penulis yang telah dikumpulkan dari berbagai sumber data, yaitu wawancara informan, dokumentasi dan observasi. dalam mengukur nilai Kualitas Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) pada Kantor Kecamatan Sidoarjo mengacu pada teori Kualitas Pelayanan oleh Zeithaml, Parasuraman dan Berry dalam Rambat Lupiyoadi (2006) yang terdiri dari 5 indikator yakni :

- Bukti Nyata (Tangibles)
- Keandalan (Reliability)
- Ketanggapan (Responsiveness)
- Jaminan (Assurance)
- Empati (Emphaty)

➤ **Bukti Nyata (*Tangibles*)**

Dari hasil wawancara yang telah dilakukan oleh Penulis kepada para informan, sudah jelas bahwa fasilitas fisik yang disediakan oleh pihak Kecamatan Sidoarjo sudah mampu membuat masyarakat yang melakukan pelayanan ke Kantor Kecamatan Sidoarjo merasa nyaman. Hal ini dibuktikan dengan pernyataan Kepala Subbagian Umum dan Staff Pelayanan yang menyatakan bahwa fasilitas fisik mulai dari bangunan, tempat parkir motor dan mobil, ruang tunggu, taman bermain untuk anak-anak, tempat charging, ujung baca, ruang laktasi untuk ibu menyusui dan lain sebagainya. Bahkan fasilitas fisik di Kecamatan Sidoarjo pun sudah memasuki kelas disabilitas. Untuk memudahkan kaum disabilitas dalam melakukan administrasi di Kecamatan Sidoarjo telah disediakan fasilitas fisik untuk disabilitas, seperti lahan parkir khusus disabilitas, blok khusus untuk tunanetra, kursi roda dan tongkat alat bantu jalan. Berbicara tentang kualitas fasilitas fisik di Kecamatan Sidoarjo sudah dilakukannya tes pengecekan kualitas yang dilakukan oleh pihak akademisi dari dewan dan hasilnya fasilitas fisik yang ada di kecamatan Sidoarjo mendapatkan hasil yang sangat baik. Selain itu, alat yang digunakan dalam melakukan proses administrasi seperti komputer, printer dan lain sebagainya sudah memadai dan kualitas tersebut tergolong sudah baik dan tidak ada kendala apapun. Hal ini sejalan dengan apa yang dikatakan oleh masyarakat sebagai pengguna pelayanan administrasi terpadu (PATEN) di Kantor Kecamatan Sidoarjo bahwa fasilitas fisik di Kecamatan Sidoarjo sudah mampu membuat mereka merasa nyaman. Berdasarkan hasil wawancara kepada Kepala Subbagian Umum, Staff Pelayanan, dan Pengguna Layanan yang dilakukan penulis dapat ditarik sebuah pemahaman bahwa indikator bukti nyata (*tangibles*) fasilitas fisik yang ada di Kantor Kecamatan Sidoarjo Kabupaten Sidoarjo yang digunakan untuk keperluan proses Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) sudah lengkap dan memadai, serta fasilitas sarana dan prasarana yang disediakan untuk pengguna pelayanan sudah mampu membuat masyarakat merasa nyaman.



Gambar 1.1 Ruang Pelayanan Administrasi Terpadu (PATEN) Kecamatan Sidoarjo

HASIL DAN PEMBAHASAN

➤ **Kehandalan (*Reliability*)**

indikator Kehandalan (*Reliability*) pada Kantor Kecamatan Sidoarjo telah menunjukkan bahwa Pegawai kecamatan sidoarjo sudah menguasai di bidangnya masing-masing. Dikarenakan pada setiap tahunnya para pegawai diwajibkan untuk mengikuti BIMTEK pelayanan agar dapat mengetahui bagaimana cara melayani masyarakat dengan baik dan benar. Para pegawai kecamatan sidoarjo juga sudah mampu mengoperasikan alat bantu pelayanan seperti komputer, printer, alat perekam ktp dan lain sebagainya. berdasarkan penuturan para pengguna layanan PATEN para pegawai sudah kompeten, teliti dan tidak ada kesalahan dalam menjalankan tugasnya melayani masyarakat yang sesuai dengan SOP yang telah berlaku dan kantor Kecamatan Sidoarjo telah menerapkan Standar Operasional Prosedur (SOP) Pelayanan Publik dengan baik.

HASIL DAN PEMBAHASAN

➤ **Ketanggapan (*Responsiveness*)**

Menurut penuturan Admin Pengaduan di Kecamatan Sidoarjo, Staff Pelayanan Kecamatan Sidoarjo dan Pengguna Layanan PATEN Pegawai Kecamatan Sidoarjo sudah menanggapi masyarakat secara responsif. Dari mulai pertama kali masyarakat datang ke Kantor Kecamatan Sidoarjo sampai menanggapi keluhan dan masukan dari masyarakat. Sesuai dengan SOP pengaduan dan masukan di Kecamatan Sidoarjo harus ditindak lanjuti maksimal 7 jam. Dan di Kecamatan Sidoarjo saat ini tidak membutuhkan mesin antrian, hal ini dikarenakan : 1) Pelayanan online seperti SIPRAJA atau PLAVON yang memudahkan masyarakat mengurus kebutuhan administrasi kapanpun dan dimana saja serta masyarakat yang datang ke Kecamatan Sidoarjo sudah tidak sebanyak dulu sehingga masyarakat datang akan langsung dilayani oleh petugas pelayanan tanpa perlu mengantri. Berdasarkan pada data nilai Survey Kepuasan Masyarakat (SKM) tahun 2023 pada Kantor Kecamatan Sidoarjo, Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan menunjukkan hasil nilai 59,767. Yang memiliki arti bahwa pelayanan pada PATEN Kecamatan Sidoarjo dikatakan sudah sangat baik. Dari data tersebut merupakan bukti bahwa Pelayanan PATEN di Kecamatan Sidoarjo sudah memenuhi indikator Ketanggapan (*Responsiveness*). dan dari hasil wawancara serta hasil SKM diatas menunjukkan bahwa indikator Ketanggapan (*Responsiveness*) dalam Kualitas Pelayanan Administrasi Terpadu (PATEN) pada Kantor Kecamatan Sidoarjo menunjukkan hasil yang baik. Para Pegawai Kecamatan Sidoarjo sudah paham akan kebutuhan masyarakat dan memperlakukan masyarakat dengan responsif. Serta pegawai kantor Kecamatan Sidoarjo mampu merespon terkait keluhan dan masukan dari masyarakat secara tanggap dan cekatan.

HASIL DAN PEMBAHASAN

➤ **Jaminan (*Assurance*)**

Berdasarkan hasil wawancara pada indikator jaminan (*assurance*) pada kantor Kecamatan Sidoarjo sudah menunjukkan hasil yang baik, akan tetapi untuk jaminan waktu perlu dioptimalisaikan kembali. Hal ini dibuktikan oleh pernyataan Kepala Subbagian Umum Kecamatan Sidoarjo, jaminan biaya di Kantor Kecamatan Sidoarjo tidak dikenakan biaya hal ini tergantung pada jenis dokumen yang diurus. Sedangkan untuk jaminan waktu telah pengerjaan dokumen sudah diterapkan sesuai dengan SOP yang berlaku. Hanya saja untuk jaminan waktu KTP belum pasti, hal ini dikarenakan setelah perekaman harus menunggu verifikasi data ke kantor pusat kemendagri yang membutuhkan waktu dan blanko yang ada di kecamatan sidoarjo terbatas. Untuk meminimalisir keterlambatan KTP, kecamatan sidoarjo menciptakan inovasi NGARTIS. Bagi masyarakat terdesak, akan diarahkan ke Mal Pelayanan Publik.

HASIL DAN PEMBAHASAN

➤ **Empati (*Empathy*)**

Berdasarkan wawancara menunjukkan bahwa Pegawai Kantor Kecamatan Sidoarjo dalam melayani memperlakukan masyarakat dengan baik tanpa dibeda-bedakan. Walaupun khusus Lansia dan Ibu Hamil diperlakukan secara spesial, yakni dilayani terlebih dahulu, Pegawai Kecamatan Sidoarjo tetap melayani masyarakat dari semua kalangan dengan tertib dan sama. Masyarakat sebagai Penerima Layanan merasa senang dengan sikap pegawai yang memperlakukan masyarakat dengan ramah dan tanpa adanya deskriminasi. Dari hasil wawancara dapat ditarik kesimpulan bahwa hasil penelitian pada indikator empati (*emphaty*) di Kantor Kecamatan Sidoarjo ditemukan bahwa pegawai kantor kecamatan sidoarjo melayani masyarakat dengan baik dan tidak pernah membeda-bedakan antara masyarakat satu dengan yang lain.

SIMPULAN

Dari hasil penelitian dari 5 indikator yakni Bukti Nyata (Tangibles), Keandalan (Reliability), Ketanggapan (Responsiveness), Jaminan (Assurance) dan Rasa Empati (Emphaty) pada Kualitas Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) pada Kantor Kecamatan Sidoarjo. maka dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut; a.) pada indikator Bukti Nyata (Tangibles) ditemukan alat yang digunakan oleh Pegawai untuk melayani masyarakat sudah lengkap dan tidak ada kendala. Serta sarana prasarana yang disediakan untuk masyarakat, baik untuk kaum disabilitas sudah tersedia untuk menunjang kenyamanan pengguna layanan. pelayanan yang baik adalah pelayanan yang membuat penggunanya merasa nyaman dan puas. b.) pada indikator Keandalan (Reliability) menunjukkan bahwa maasing-masing Pegawai Kecamatan Sidoarjo sudah memiliki sertifikasi untuk menunjang Pelayanan di kantor Kecamatan Sidoarjo dan semua Pegawai Kecamatan Sidoarjo sudah dapat mengoperasikan komputer, printer dan alat lainnya dengan baik dan pegawai Kecamatan Sidoarjo telah mampu melayani masyarakat dengan sesuai SOP yang telah berlaku. c.) pada indikator Ketanggapan (Responsiveness) dapat ditarik kesimpulan bahwa pegawai kecamatan sidoarjo melayani masyarakat dengan tanggap dan baik. Para Pegawai Kecamatan Sidoarjo sudah paham akan kebutuhan masyarakat dan memperlakukan masyarakat dengan responsif. Serta pegawai kantor Kecamatan Sidoarjo mampu merespon terkait keluhan dan masukan dari masyarkat secara tanggap dan cekatan. d.) pada indikator Jaminan (Assurance) menunjukkan hasil yang baik, namun untuk jaminan waktu perlu ditingkatkan lagi. hal ini ditemukan adanya jaminan waktu KTP belum pasti, dikarenakan setelah perekaman harus menunggu verifikasi data ke kantor pusat kemendagri yang membutuhkan waktu dan blanko yang ada di kecamatan sidoarjo terbatas. Kelima, pada indikator Rasa Empati (Emphaty) ditemukan bahwasanya Pegawai Kecamatan Sidoarjo melayani masyarakat dengan adil dan tidak pernah membeda-bedakan antara masyarakat satu dengan yang lain. Walau terdapat perlakuan spesial terhadap ibu hamil dan lansia, Pegawai tetap melayani masyarakat lain dengan sama tanpa didiskriminasi.

REFERENSI

- [1] D. Supriyanto, "Quality of Public Services In Service Office Population and Civil Registration," *Best J. Adm. Manag.*, vol. 1, no. 3, pp. 118–122, 2023, doi: 10.56403/bejam.v1i3.68.
- [2] B. Y. Subroto, "Dampak Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (Paten) Dalam Peningkatan Kualitas Pelayanan Di Kantor Kecamatan Marangkayu," *ejurnal Ilmu Pemerintah.*, vol. 7, no. 4, p. 4, 2019, [Online]. Available: http://eprints.uniska-bjm.ac.id/8184/1/ARTIKEL_SARI_17120193.....pdf.
- [3] D. Erlianti *et al.*, "Kualitas Pelayanan Publik Kata Kunci," *J. Adm. Publik Bisnis*, vol. 1, no. 1, pp. 9–18, 2019, [Online]. Available: <http://ejournal.stia-lk-dumai.ac.id/index.php/japabis>.
- [4] Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik
- [5] A. F. Puryatama and T. N. Haryani, "Pelayanan Prima Melalui Penyelenggaraan Mal Pelayanan Publik di Indonesia," *Kybernan J. Stud. Kepemerintahan*, vol. 3, no. 1, pp. 40–54, 2020.
- [6] Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 4 Tahun 2010 tentang Pedoman Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan.
- [7] D. Noraini, "Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Tingkat Kepuasan Masyarakat Pada Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (Paten) Di Kantor Kecamatan Parenggean," *J. Ilmu Sos. Polit. dan Pemerintah.*, vol. 10, no. 1, pp. 59–70, 2021, doi: 10.37304/jispar.v10i1.2291.
- [8] Peraturan Bupati Sidoarjo Nomor 22 Tahun 2020 tentang Pelimpahan sebagian kekuasaan atau wewenang Bupati kepada Camat.
- [9] Peraturan Pemerintah Nomor 19 Tahun 2008 tentang Kecamatan.
- [10] K. Pelayanan, A. Terpadu, K. Dlanggu, K. Mojokerto, M. Jalaluddin, and R. Lailul, "Quality of Integrated Administration Services (PATEN) in Dlanggu District , Mojokerto Regency Di," pp. 1–13, 2009.
- [11] Ardiansyah, A. Pasinringi, and Sastrio, "Kualitas Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) di Kecamatan Sindue kabupaten Donggala," *Katalogis*, vol. 7, no. 4, pp. 353–368, 2019, [Online]. Available: <http://jurnal.untad.ac.id/jurnal/index.php/Katalogis/article/view/16700/12005>.
- [12] U. Forasidah, Y. Achmad, and I. Banjarmasin, "Quality Of Public Services at The Office of The East Banjarmasin Sub-District," *Sinomics J. | Vol.*, vol. 1, no. 4, pp. 353–368, 2022, [Online]. Available: <https://doi.org/10.54443/sj.v1i4.46>.
- [13] K. P. R. Amy Y.S. Rahayu, Vishnu Juwono, *Pelayanan Publik Dan E-Government : Sebuah Teori dan Konsep*. PT RAJAGRAFINDO PERSADA, 2020.
- [14] M. G. Pratama and E. E. Sembiring, "Analisis Implementasi Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) Terhadap Kualitas Pelayanan Publik Di Kecamatan Bojongsoang," *Indones. Account. Res. ...*, vol. 1, no. 1, pp. 13–24, 2020, [Online]. Available: <https://jurnal.polban.ac.id/ojs-3.1.2/iarj/article/view/2356>.
- [15] F. R. Utami and L. Mursyidah, "The Quality of Population Administration Services in The Tanggulangin District of The Sidoarjo Province [Kualitas Pelayanan Administrasi Kependudukan di ...]," *Scholar.Archive.Org*, pp. 1–12, 2023, [Online]. Available: <https://scholar.archive.org/work/x62kdc65tjeshbxnmlhreydg7e/access/wayback/https://archive.umsida.ac.id/index.php/archive/preprint/download/162/973/1032>.
- [16] M. L. Aini and L. Mursyidah, "Quality Of Population Administration Services In Popoh Village Wonoayu District Sidoarjo Regency [Kualitas Pelayanan Administrasi Kependudukan Desa Popoh Kecamatan Wonoayu Kabupaten Sidoarjo]," no. 25, pp. 1–12, 2009.
- [17] D. N. Muhammad, "Kualitas Pelayanan Dalam Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) di Kecamatan Muara Jawa," *eJournal Ilmu Pemerintah.*, vol. 8, no. 4, pp. 81–94, 2020.
- [18] S. Hasbiah, "Kualitas Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (Paten) Pada Kantor Kecamatan Lampihong Kabupaten Balangan," *Al Idara Balad*, vol. 3, no. 1, pp. 53–74, 2021.

