



Implementasi Pengelolaan Pengaduan Sebagai Upaya Peningkatan Kualitas Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan Rambipuji Kabupaten Jember Berdasarkan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik

Bagus Riswanto*, Yunita Reykasari

Universitas Muhammadiyah Jember

DOI:

<https://doi.org/10.47134/ijlj.v3i3.5445>

*Correspondence: Bagus Riswanto

Email: aditiabagas16@gmail.com

Received: 05-01-2026

Accepted: 13-02-2026

Published: 28-03-2026



Copyright: © 2026 by the authors. Submitted for possible open access publication under the terms and conditions of the Creative Commons Attribution (CC BY) license (<http://creativecommons.org/licenses/by/4.0/>).

Abstrak: Tujuan penelitian ini, Untuk Mengetahui Pengelolaan Pengaduan Telah Sesuai Dengan Prinsip-Prinsip Pelayanan Publik Menurut UU Nomor 25 Tahun 2009. Kedua, Untuk Implementasi Pengelolaan Pengaduan Sebagai Upaya Peningkatan Kualitas Pelayanan Administrasi Terpadu di Kecamatan Rambipuji Kabupaten Jember. Metode penelitian yang diterapkan ialah pendekatan normatif dengan menganalisis peraturan perundang-undangan dan konsep hukum. Temuan penelitian bahwa Pengelolaan pengaduan di Kecamatan Rambipuji tidak berjalan sesuai amanat UU Nomor 25 Tahun 2009 karena belum terpenuhinya hak masyarakat untuk menyampaikan keluhan secara layak dan terjamin, dan Implementasi pengelolaan pengaduan di Kecamatan Rambipuji tidak hanya menjadi kewajiban administratif, tetapi juga strategi penting dalam membangun kepercayaan publik dan meningkatkan kualitas pelayanan. Kesimpulan dari penelitian ini bahwa Pengelolaan pengaduan tidak berjalan sesuai dengan prinsip-prinsip pelayanan publik karena belum terpenuhinya hak masyarakat untuk menyampaikan keluhan secara layak dan terjamin, dan Implementasi pengelolaan pengaduan pelayanan administrasi di kecamatan rambipuji belum terlaksana secara optimal ditunjukkan dengan tidak tersedianya tempat atau sarana pengaduan yang khusus. Pelayanan publik perlu

membentuk partisipatif dan melibatkan masyarakat secara aktif dalam proses program pelayanan dan juga kegiatan dalam lingkup masyarakat guna menciptakan informasi pelayanan yang bagus. Penerapan prinsip-prinsip pelayanan publik ini memperlihatkan bahwa pengelolaan pengaduan di Kecamatan Rambipuji tidak berjalan sesuai amanat UU Nomor 25 Tahun 2009. Meskipun demikian, masih diperlukan upaya berkelanjutan seperti peningkatan literasi masyarakat mengenai hak pengaduan dan penyempurnaan sistem pencatatan elektronik.

Kata Kunci: Pelayanan publik, *Implementasi*, Pengelolaan Pengaduan, Peningkatan Kualiatas

Abstract: *The objectives of this study are, first, to determine whether complaint management has been implemented in accordance with the principles of public service as stipulated in Law Number 25 of 2009. Second, to examine the implementation of complaint management as an effort to improve the quality of integrated administrative services in Rambipuji District, Jember Regency. The research method applied is a normative approach by analyzing statutory regulations and legal concepts. The findings indicate that complaint management in Rambipuji District has not been implemented in accordance with the mandate of Law Number 25 of 2009, as the community's right to submit complaints in a proper and guaranteed manner has not yet been fulfilled. Furthermore, the implementation of complaint management in Rambipuji District is not merely an administrative obligation, but also an important strategy for building public trust and improving service quality. The conclusion of this study shows that complaint management has not been carried out in accordance with the principles of public service due to the unfulfilled rights of the community to submit complaints in a proper and guaranteed manner. In addition, the implementation of complaint management in administrative services*

in Rambipuji District has not been optimally executed, as evidenced by the absence of dedicated complaint facilities or mechanisms. Public services need to be participatory and actively involve the community in service programs and community-based activities in order to create effective service information. The application of public service principles demonstrates that complaint management in Rambipuji District has not been implemented in accordance with the mandate of Law Number 25 of 2009. Nevertheless, continuous efforts are still required, such as improving public literacy regarding the right to submit complaints and enhancing the electronic recording system.

Keywords: Public Service, Implementation, Complaint Management, Quality Improvement

Pendahuluan

Pelaksanaan pelayanan publik adalah cara negara memenuhi hak-hak masyarakat dan kepentingan sipil setiap warga atas barang, jasa, dan pelayanan administrasi. (Fikri 2020, Hal 10). Menurut UUD 1945, negara harus memenuhi kebutuhan dasar semua warganya. Ini akan memastikan bahwa kualitas pelayanan publik akan menentukan kesejahteraan dan efisiensi sistem pemerintahan. (Emiliani 2023, hal.20) Seperti yang dinyatakan dalam Pembukaan UUD 1945, tujuan berdirinya Negara Republik Indonesia adalah untuk meningkatkan kesejahteraan publik dan mencerdaskan kehidupan bangsa. Salah satu cara untuk meningkatkan kesejahteraan publik adalah dengan meningkatkan pelayanan masyarakat.

PATEN diatur oleh Permendagri Nomor 4 Tahun 2010 yang mengatur layanan publik di tingkat kecamatan, mulai dari tahap permohonan hingga tahap terbitnya dokumen dilakukan di satu tempat. (Permendagri No 10) Tujuan PATEN adalah untuk mengatasi birokrasi yang panjang dan berbelit-belit yang disebabkan oleh masyarakat yang tidak memahami prosedur pelayanan yang memerlukan banyak proses dan tahap yang lama. Salah satu pemerintahan yang baik adalah pelayanan publik yang baik, yang berdampak besar pada kualitas hidup masyarakat. (Tias 2017, hal.1)

Selain itu, PATEN dirancang untuk memudahkan masyarakat mendapatkan layanan karena semua proses pengolahan dari awal hingga terbitnya dokumen dilakukan di satu tempat. Akibatnya, sebelum PATEN, masyarakat hanya dapat berbicara dengan petugas di loket pelayanan yang ada di Kecamatan. (Rahmah 2024, hal.826)

Pemerintah terus berusaha memenuhi kewajibannya sebagai penyedia dan penyelenggara pelayanan publik. Lembaga pemerintah daerah seperti Kantor Kecamatan membuat KTP, KK, dan Akta Kelahiran. (Nindy 2023, hal.21) Kantor Kecamatan, yang dipimpin oleh Camat, adalah bagian pelaksana pemerintahan daerah yang bertanggung jawab atas masalah kependudukan. (Yunita 2022, hal.39)

Menurut Dayu Avivantoro, peneliti sebelumnya, PATEN digunakan di kecamatan sebagai pusat pelayanan masyarakat yang dianggap lebih efisien dan efektif karena keluhan masyarakat tentang jarak tempuh yang terlalu jauh. Akibatnya, peneliti memfokuskan pada satu aspek tertentu, yaitu seberapa efektif pelayanan administrasi terpadu diterapkan di Kecamatan Puger. (Dayu 2016, hal.8)

Di Kantor Kecamatan Rambipuji Kabupaten Jember, saya menemukan beberapa masalah dengan kualitas pelayanan publik. Masyarakat masih mengeluh tentang lamanya proses pembuatan KTP, KK, dan Akta Kelahiran di Kantor Kecamatan Rambipuji. Pelayanan pembuatan KTP di Kecamatan Rambipuji masih menghadapi sejumlah masalah,

seperti lamanya proses penerbitan, banyaknya berkas permohonan yang dikumpulkan, pungutan liar dalam proses pengurusan KTP, dan bahkan kasus penggunaan KTP palsu yang terjadi.

Dengan demikian, penulis ingin melakukan penelitian yang berjudul “Implementasi Pengelolaan Pengaduan Sebagai Upaya Peningkatan Kualitas Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan Rambipuji Kabupaten Jember Berdasarkan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik”.

Fokus penelitian ini bahwa Apakah Pengelolaan Pengaduan Telah Sesuai Dengan Prinsip-Prinsip Pelayanan Publik Menurut Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 ? dan Kedua, Bagaimana Implementasi Pengelolaan Pengaduan Sebagai Upaya Peningkatan Kualitas Pelayanan Administrasi Terpadu di Kecamatan Rambipuji Kabupaten Jember ?

Metode Penelitian

Penelitian ini adalah jenis penelitian normatif yang menggunakan pendekatan perundang-undangan sebagai dasar awal melakukan analisis yang berkaitan dengan isu hukum yang diteliti dan konseptual dengan menemukan ide yang relevan dengan permasalahan yang diteliti sehingga menjawab permasalahan hukum yang di hadapi. Sumber hukum primer dan sekunder dikumpulkan melalui dokumentasi berupa foto yang berhubungan dengan penelitian, dengan mengumpulkan data melalui pengamatan dan pencatatan, wawancara dengan mendapatkan informasi yang dilakukan kepada pihak yang berkaitan, dan studi Pustaka dengan mengumpulkan data dari bahan hukum yang berupa perundang-undangan atau studi penelaah terhadap karya tulis. (Achmad 2009)

Hasil dan Pembahasan

Pengelolaan Pengaduan Telah Sesuai Dengan Prinsip-Prinsip Pelayanan Publik Menurut Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009

Negara bertanggung jawab memenuhi hak dan kebutuhan dasar setiap warga negara dan penduduknya dalam kerangka pelayanan publik, menurut UU Pelayanan Publik dan juga harus memiliki kepastian hukum untuk menciptakan ketertiban dan memastikan bahwa semua orang memiliki hak yang sama dan tidak dilayani dengan cara yang berbeda. Selain itu, pelayanan publik harus memiliki kualitas yang sebanding dengan proses pelayanan profesional yang baik, sehingga memungkinkan tanggung jawab dan komitmen dalam menjalankan tugas sebagai pelayan publik.

Pelayanan publik perlu membentuk partisipatif dan melibatkan masyarakat secara aktif dalam proses program pelayanan dan juga kegiatan dalam lingkup masyarakat guna menciptakan informasi pelayanan yang bagus. Pelayanan publik perlu memperhatikan bagaimana prosedur pelayanan tidak melihat kalangan yaitu persamaan perlakuan dalam melayani, hal ini perlu ditegaskan karena untuk menciptakan pelayanan yang berkeadilan. (Akhyar 2023, hal.6)

Keterbukaan dalam aspek pelayanan publik ini sangat dibutuhkan guna menciptakan layanan publik yang mempunyai edukasi dan memberikan akses informasi kepada masyarakat. Akuntabilitas dalam pelayanan publik sangat perlu karena

menyangkut kewajiban untuk mempertanggungjawabkan Tindakan dan setiap Keputusan yang diambil dalam pelayanan publik. Fasilitas juga sangat mendukung untuk pelayanan yang baik, fasilitas yang baik mendorong pelayanan untuk kebutuhan masyarakat. Pelayanan harus melihat beberapa aspek seperti halnya perlakuan khusus untuk kelompok rentan, karena hal ini untuk meningkatkan kesejahteraan mereka guna untuk menghindari beberapa hambatan serta diskriminasi juga memberikan perlindungan khusus.

Pelayanan publik membutuhkan ketepatan waktu dalam melaksanakan suatu tugas yang sudah menjadi tanggung jawab, hal ini perlu ditingkatkan juga dalam aspek pelayanan publik karena ketepatan waktu dalam pelayanan ini sudah menjadi komitmen dalam pelayanan yang berintegritas. Kecepatan dalam pelayanan merupakan sesuatu hal yang perlu di perhatikan tidak banyak hal dalam pelayanan ini sangat lambat karena hal itu banyaknya keluhan masyarakat Ketika melakukan sebuah kegiatan khususnya dalam administrasi pemerintah itu cukup lama. Selain itu, keterlambatan dalam pelayanan publik sudah menjadi atensi dikalangan masyarakat karena kurangnya pelayanan yang singkat dan tidak efisien.

Kemudahan dalam pelayanan publik berarti proses pelayanan yang harus di rancang mudah agar bisa dipahami dan bisa diikuti oleh masyarakat pelayanan juga harus memberikan kemudahan seperti prosedur yang tidak rumit dan informasi jelas yang bisa diakses masyarakat. Keterjangkauan dalam pelayanan publik harus terjangkau dalam administratif oleh seluruh lapisan masyarakat, karena hal ini juga salah satu hal permasalahan dikalangan masyarakat karena pelayanan publik yang tidak terjangkau.

Penerapan prinsip-prinsip pelayanan publik ini memperlihatkan bahwa pengelolaan pengaduan di Kecamatan Rambipuji tidak berjalan sesuai amanat UU Nomor 25 Tahun 2009. Meskipun demikian, masih diperlukan upaya berkelanjutan seperti peningkatan literasi masyarakat mengenai hak pengaduan dan penyempurnaan sistem pencatatan elektronik.

Pengelolaan pengaduan di Kecamatan Rambipuji tidak berjalan sesuai amanat UU Nomor 25 Tahun 2009 karena belum terpenuhinya hak masyarakat untuk menyampaikan keluhan secara layak dan terjamin. Hal ini terlihat dari tidak tersedianya tempat atau sarana pengaduan yang khusus dan memadai bagi masyarakat, sehingga akses untuk menyampaikan pengaduan menjadi terbatas. Ketiadaan sarana pengaduan tersebut berdampak pada tidak optimalnya proses penerimaan, pencatatan, dan tindak lanjut pengaduan, serta melemahkan prinsip transparansi, akuntabilitas, dan keadilan dalam pelayanan publik. Seperti permasalahan yang ada di kecamatan rambipuji kurangnya respon terhadap Masyarakat dalam melakukan pelayanan administrasi seperti pembuatan KTP dan KK yang kurang cepat dengan permasalahan Blonko yang tidak ada kondisi ini menunjukkan bahwa pengelolaan pengaduan belum mampu melindungi dan memenuhi hak-hak warga negara atas pelayanan publik yang baik.

Implementasi Pengelolaan Pengaduan Sebagai Upaya Peningkatan Kualitas Pelayanan Administrasi Terpadu di Kecamatan Rambipuji Kabupaten Jember

Kecamatan Rambipuji berada di Kabupaten Jember, Provinsi Jawa Timur. Rambipuji berada di pusat kota dan berbatasan dengan panti di utara, balung di selatan, bangsalsari di barat, dan sukorambi di timur. Desa Rambipuji terletak sekitar 145 meter di atas permukaan laut dan merupakan pusat dari beberapa desa yang membentuk kecamatan Rambipuji. Desa ini terdiri dari delapan desa: Curahmalang, Gugut, Kaliwining, Nogosari, Rambipuji, Rambigundam, Rowotamtu, dan Pecoro.

Kepala kecamatan Rambipuji bertanggung jawab untuk membangun sistem pengelolaan pengaduan pelayanan publik yang mudah, cepat, dan tepat di mana masyarakat dapat menyampaikan keluhan, masukan, atau saran terkait pelayanan yang mereka terima. Dengan sarana yang memadai, proses penanganan pengaduan diharapkan dapat berlangsung secara jelas, akuntabel, dan sesuai dengan standar pelayanan publik yang berlaku. Pengelolaan pengaduan pelayanan publik harus memenuhi kewajiban administratif dan mempertimbangkan prinsip inklusif. Ini berarti bahwa fasilitas yang ada harus dapat diakses oleh semua orang, termasuk kelompok berkebutuhan khusus seperti penyandang disabilitas, orang tua, atau orang yang memiliki keterbatasan teknologi. Untuk menjamin hak setiap warga negara untuk mengajukan pengaduan tanpa hambatan fisik atau nonfisik, upaya ini sangat penting.

Salah satu bentuk sistem pengelolaan pengaduan adalah tempat atau ruang khusus yang dimaksudkan untuk menerima dan menangani laporan masyarakat. Ruangan ini sebaiknya memiliki petugas yang terlatih dalam menerima pengaduan secara profesional dan menjaga kerahasiaan pelapor. Ruangan khusus ini memberikan komunitas tempat yang nyaman dan aman untuk berbicara tentang masalah yang dihadapi, tanpa khawatir terjadi intimidasi atau pelanggaran privasi. Kotak pengaduan juga menjadi salah satu alternatif sarana yang mudah dijangkau oleh masyarakat. Kotak pengaduan biasanya ditempatkan di area yang strategis, seperti lobi kantor pelayanan atau area publik yang ramai, sehingga masyarakat dapat dengan mudah menyampaikan keluhan secara tertulis. Meskipun sederhana, sarana ini tetap efektif apabila dikelola dengan baik, misalnya dengan jadwal pemeriksaan kotak secara berkala dan prosedur tindak lanjut yang jelas.

Formulir pengaduan dan alat tulis merupakan sarana pendukung penting dalam proses penyampaian keluhan secara tertulis. Formulir ini biasanya berisi kolom identitas pelapor, uraian masalah, waktu kejadian, serta bukti pendukung. Orang akan lebih mudah menyampaikan pengaduan jika formulirnya jelas, sederhana, dan mudah dipahami. Alat tulis yang memadai juga menjadi bagian dari fasilitas dasar agar proses pengisian formulir dapat dilakukan tanpa kendala. Seiring perkembangan teknologi, Perangkat Teknologi Informasi dan Komunikasi (TIK) menjadi sarana pengelolaan pengaduan yang semakin diminati. Sarana ini dapat berupa aplikasi pengaduan online, portal website resmi, media sosial, email, maupun layanan pesan singkat. Keunggulan TIK adalah kemampuannya menjangkau masyarakat luas tanpa batasan geografis serta memungkinkan proses tindak lanjut yang lebih cepat dan terpantau secara real time. Dengan pemanfaatan TIK, proses pengelolaan pengaduan menjadi lebih efisien dan transparan.

Proses tindak lanjut pengaduan dilakukan sesuai tingkat urgensi dan kompleksitas masalah yang disampaikan. Pengaduan yang bersifat administratif sederhana dapat

diselesaikan langsung oleh petugas pelayanan, sedangkan pengaduan yang memerlukan koordinasi lintas instansi akan diteruskan kepada pihak terkait dengan dilengkapi dokumen pendukung. Pengelolaan pengaduan juga berperan sebagai instrumen monitoring dan pengendalian mutu pelayanan. Melalui analisis terhadap data pengaduan, pihak kecamatan dapat mengidentifikasi tren masalah yang sering muncul, seperti keterlambatan pelayanan, kurangnya informasi, atau kendala teknis pada sistem.

Kecamatan Rambipuji juga mengintegrasikan hasil pengelolaan pengaduan ke dalam perencanaan program kerja tahunan. Dengan demikian, keluhan masyarakat tidak hanya ditangani secara insidental, tetapi menjadi bahan evaluasi untuk peningkatan prosedur dan kebijakan pelayanan jangka panjang. Meskipun demikian, pelaksanaan pengelolaan pengaduan di Kecamatan Rambipuji masih menghadapi berbagai kendala, antara lain belum tersedianya tempat atau sarana pengaduan yang jelas dan khusus, rendahnya kesadaran masyarakat untuk menyampaikan keluhan melalui mekanisme resmi, keterbatasan sumber daya manusia, serta kurang optimalnya koordinasi antarunit kerja. Kondisi tersebut menyebabkan proses penerimaan dan tindak lanjut pengaduan belum efektif. Oleh karena itu, diperlukan perbaikan melalui penyediaan sarana pengaduan yang memadai, peningkatan sosialisasi kepada masyarakat, penguatan kapasitas aparatur, serta perbaikan sistem koordinasi dan komunikasi publik agar pengelolaan pengaduan dapat berfungsi secara optimal sebagai instrumen peningkatan kualitas pelayanan publik.

Pengelolaan pengaduan di Kecamatan Rambipuji tidak hanya menjadi kewajiban administratif tetapi juga strategi penting untuk meningkatkan kepercayaan publik dan meningkatkan kualitas pelayanan. Dengan menerapkan proses yang transparan, partisipatif, dan akuntabel, pengelolaan pengaduan memiliki kemampuan untuk mendorong perubahan yang baik dalam pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan.

Kesimpulan

Berdasarkan hasil analisis pembahasan di atas maka dapat disimpulkan antara lain:

1. Analisis tersebut menunjukkan bahwa Pengelolaan pengaduan tidak berjalan sesuai dengan prinsip-prinsip pelayanan publik pada UU Nomor 25 Tahun 2009 karena belum terpenuhinya hak masyarakat untuk menyampaikan keluhan secara layak dan terjamin. Hal ini terlihat dari pelayanan administrasi kependudukan seperti pembuatan KK dan KTP yang cukup lama dalam proses pembuatannya dengan alasan blanko yang tidak ada, Prinsip-prinsip pelayanan publik seperti kepastian hukum, kesamaan hak, mutu, partisipasi masyarakat, keterbukaan, akuntabilitas, ketepatan waktu, kecepatan, kemudahan, keterjangkauan, dan perlakuan khusus bagi kelompok rentan menjadi pedoman utama dalam pelaksanaannya. Hendaknya Kecamatan Rambipuji melakukan pembenahan serius terhadap pengelolaan pelayanan dan pengaduan yang hingga saat ini belum berjalan sesuai dengan ketentuan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik. Upaya tersebut dapat dilakukan melalui peningkatan kualitas sumber daya manusia dengan menyelenggarakan pelatihan rutin bagi aparatur terkait pengelolaan teknis pengaduan.

2. Implementasi pengolaan pengaduan pelayanan administrasi di kecamatan rambipuji belum terlaksana secara optimal sebagaimana diamanatkan dalam UU Nomor 25 Tahun 2009 dan PermenPANRB Nomor 24 Tahun 2014. Hal ini ditunjukkan dengan tidak tersedianya tempat atau sarana pengaduan yang khusus, seperti ruang pengaduan, kotak saran, maupun media berbasis teknologi oleh masyarakat. Kondisi tersebut menyebabkan masyarakat mengalami kesulitan dalam menyampaikan keluhan atau saran secara resmi. Hendaknya kecamatan rambipuji perlu memperhatikan dan menjalankan sistem sesuai SOP yang berlaku untuk melakukan tindak lanjut pengaduan secara jelas dan tepat, serta meangtiskan kembali di kotak saran di kantor kecamatan rambipuji untuk menampung keluhan dan saran yang diletakkan di tempat menunggu atau di pintu depan

Daftar Pustaka

- Abdul Wahab, Solichin, *Analisis kebijakan: dari Formulasi ke Implementasii Kebijakan Negara*, (Jakarta,2002).
- Abdul Rasyid Thalib, *Wewenang Mahkamah Konstitusi dan Aplikasinya dalam Sistem Ketatanegaraan Republik Indonesia*, (Bandung: Citra Aditya Bakti, 2006).
- Achmad, Mukti Fajar dan Yulianto, *Dualisme Penelitian Hukum Normatif Dan Empiris* (Yogyakarta: Pustaka Pelajar, 2009)
- Alifuddin, Moh, *Kebijakan Pendidikan Nonformal: Teori, Aplikasi, dan Implikasi*, (Jakarta: MAGNA Script Publishing, 2012).
- Andi Hamzah, *Kamus Hukum*, (Jakarta: Ghalia Indonesia. 2005).
- Akhyar, 'Kualitas Pelayanan Publik Suatu Tinjaun Mengenai Kepuasan Masyarakat, Jurnal Ilmiah Administrasi', hal. 6 (2023)
- Dayu Avivantoro, 'Efektivitas Pelaksanaan Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan di Kecamatan Puger Kabupaten Jember', (Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Jember, 2016).
- Emiliani Nindy Diana Rusega, 'Kinerja Pelayanan Publik', (Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Kapuas Sintang, 2023).
- Fikri Jamal, 'Kualitas Pelayanan Publik Dalam Bidang Administrasi Kependudukan Di Kecamatan Pagedangan Ditinjau Dari Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik', *Jurnal Ilmu Hukum*, 3.2 (2020).
- Gedion, 'Kualitas Pelayanan Publik Bidang Adminitrasi Kependudukan Di Kelurahan Kanaan Kecamatan Bontang Barat, Jurnal Ilmiah Admititrasi', hal. 7 (2020)
- Herizal, 'Pendekatan Akuntabilitas Pelayanan Publik dalam Mengikuti Perubahan Paradigma Baru Administrasi Publik', *Journal of Governance and Social Policy*, (2020).
- Ipan Nurhidayat,, 'Prinsip-Prinsip Good Governance Di Indonesia', *Journal E-Gov Wiyata: Education and Government*, (2023).
- Muhammad Khoirul Anwar,dkk, 'Pengelolaan Pengaduan Di Kelurahan Serua Indah Untuk Mewujudkan Pelayanan Prima', Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Muhammadiyah Jakarta, (2019).

- Ni Putu Tirka Widanti, 'Konsep Good Governance dalam Perspektif Pelayanan Publik: Sebuah Tinjauan Literatur', *Jurnal Pengabdian Masyarakat*, (2022).
- Nur Putri Yunita Simarmata, 'Strategi Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik Melalui Prinsip Good Governance Di Kantor Kecamatan Rawalumbu Kota Bekasi', *Jurnal Pembangunan dan Administrasi Publik*, 4.2 (2022).
- Oktaviana Karim, 'Implementasi Kebijakan Penyelenggaraab Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) Di Kecamatan Duampanua Kabupaten Pinrang', (Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Hasanuddin Makassar, 2022).
- Nur Putri Yunita Simarmata, 'Strategi Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik Melalui Prinsip Good Governance Di Kantor Kecamatan Rawalumbu Kota Bekasi', *Jurnal Pembangunan dan Administrasi Publik*, 4.2 (2022).
- Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945
- Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tetang Pelayanan Publik
- Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2013 Tentang Perubahan Atas Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 Tentang Administrasi Kependudukan.
- Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 Tentang Pemerintahan Daerah
- Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 4 Tahun 2010 Tentang Pedoman Penyelenggaraan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN).
- Peraturan Menteri Dalam Negeri Republik Indonesia Nomor 138 Tahun 2017 Tentang Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Daerah.
- Peraturan Menteri Dalam Negeri Republik Indonesia Nomor 108 Tahun 2019 Tentang Peraturan Pelaksanaan Peraturan Presiden Nomor 96 Tahun 2018 Tentang Persyaratan Dan Tata Cara Pendaftaran Penduduk Dan Pencatatan Sipil.
- Rahman dkk, 'Kualitas Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) Di Kantor Camat Danau Panggang Kabupaten Hulu Sungai Utara', *Jurnal Pelayanan Publik*, 1.3 (2024).
- Rahman Al' Padil, 'Implementasi Sistem Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) Di Kecamatan Lumbis Induk Kabupaten Nunukan', *Jurnal Ilmu Pemerintahan*, (2016).
- Rahmayanti, 'Penerapan Prinsip - Prinsip Good Governance Dalam Proses Pelayanan Publik Pada Kantor Dinas Sosial Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sidenreng Rappang', *Jurnal Ilmiah Administrasi*, (2023).
- Rizka Amalia, 'Potensi Program Pelayanan Administrasi Terpadu (PATEN) Dalam Meningkatkan Pelayanan Pembuatan Surat Keterangan Ahli Waris di Kecamatan Stabat Kabupaten Langkat', *Jurnal Ilmiah Mahasiswa Ilmu Sosial dan Politik*, 1.4 (2021).
- Tias Vela Erdina, 'Analisis Efektivitas Organisasi Dalam Program Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) Di Kecamatan Gunungpati Kota Semarang', *Journal of Public Policy and Management Review*, (2017).