KEPUASAN MASYARAKAT DALAM PEMBUATAN KARTU KELUARGA PADA PELAYANAN ADMINISTRASI TERPADU KECAMATAN (PATEN) DI KECAMATAN SAKO KOTA PALEMBANG

SKRIPSI

Diajukan Untuk Memenuhi Sebagian Persyaratan
Dalam Menempuh Derajat Sarjana S-1
Ilmu Administrasi Publik

oleh :

Noorsarah Fika Apriliani
NIM. 07011381520147

Konsentrasi Manajemen Sektor Publik

JURUSAN ILMU ADMINISTRASI NEGARA
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS SRIWIJAYA
2019

Kepuasan Masyarakat Dalam Pembuatan Kartu Keluarga Pada Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) Di Kecamatan Sako Kota Palembang

NIM: 07011381520147

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pelayanan di Kecamatan Sako Kota Palembang yang dilatar belakangi oleh terjadinya masalah tidak sesuainya waktu pcnibimtan Kaou h.eluarpa pado l*cl:w anan dmitllsl ›1 1´cpadii Kecamatan (PATEN) yang sudah ditentukan 2 hari kerja tetapi sering terjadi keterlambatan hingga 3 hari sampai 7 hari kerja. Penelitian ini dianalisis merujuk pada Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara menggunakan empat belas h dikaitir yaJqi. Proscdur @!a 1' . Pc }x:w Pca;rmc Klein plugs pvllvan, Kedisiplinan petugas pelayanan, Tanggung jac'at pctugos pclayanan. Kemampuan pctugas pclayanan, Kecepatnn ptlaj-anan. Keadilan mendaytkan pclaj-‹tnan, hcsc9Mlnn dan ketamahan petugas. Kew'ajaran biaya pelayanan. Kc stian biaja pclayanan. Kepastian jndwal pelayanan-
Ken amanan Lingkungan. Kcanianao Pelayanan. hlctode *'ans digunakan dalam W°* ini adalah metode kuantitatill Tcknik sampling yang digunakan adalah menggunakan sampling incidental. feknik ynelitian pciigumpulan data dilakukan inclalui kuesionef. obseoasi d.an dokumentasi. Tcknik analisis data diukor menggunakan lndcks Kepuasan Masyarakat. Hasil nelitian ini mcnunjukLan bahwa kepuasan Masjarakal Dalam Pcinbuatan Kartu keluarga Pada Pelzyanan Administrasi Ter; nu KCG8IT1;dtan (PATEW) Qt Kecamatan Sako Kota Palembang berdasMan lndeks Kepuasan Masyarakat (lKM) yaitu sebesar 71,75 yang betada pada interval 6*.5 I -81,25 sehingga kNitas pelayanan publik berada p8da tingkat Raik. Dari hasil penelitian ini saran yang dapnt diberikan penulis kepada petugas ptlayanan agar selalu mempcrtahañkan kualitas pclayanan yang sudah bcrada ditingkat baik atnu ditingkatkan menjadi satigat baik untuk kedepannya.

Kata Knnei: Kepuss»n Masyeraknt, Pelayanan

Pembimbing II

Drs. Siswnnto, M.Si
NIP.

Dra. Retno Susilowcti,'
NIP. l9590520t985032003

Palembang, November 2It19
Ketua Juruinn Ilmu Adminintrasi Publik
Fnkutlns Hen Sosinl Dan Ilmu Politik
Universitas Sriwi}aya

Zai!s si Sorya Marpauog, S.Sae, M.PA
NIP.t98108212009l2t002

The public satisfaction in the making of Family Cards by District Integrated Administration Service (PATEN) in Sako District of Palembang City

NIM: 07011381520147

This research aims to determine the service of Sako District in Palembang, which was motivated by the occurrence of the problem that the service's time production of Family t'ard by District Integrated Administration Service (PATEN) is not the same as the schedule that has been attached in the time of two days work but often delayed up to three or seven days work. This research is referring to the Minister of Administrative and Bureaucratic Reform's decree, using fourteen Indicators which are, service procedures, service requirements, clarity of service officers, discipline of service officers, responsibilities of service officers, competence of service officers, speed of service, justice in getting services, civility and hospitality of officers , equity of service costs, Assurance of service costs, assurance of service schedules, Environmental comfort, Security of Services. The method which used in this research is quantitative method. The sampling technique was using incidental sampling. The data collection research technique was carried out through questionnaires, observations and documentation. Data analysis techniques were nie‹zured using Public Satisfaction Index. The results *o/this research inJicuies* /finf *the yublic* cults/action *in produce the Family Cards by District Integrated AHinisvniion ,9em'ice* fPM *TIN} in SaLo District of Pglembang based on Public Salt.s faction Index (PSi) 1.s i'it* he *umnum of 71.75, which* is *in on mterva/* o/ *d2,5?-*8J,*15 in that the quoliq•‹›f ihe public servite is on a good level. From the result v{ Ihis research.* .suy«itiGtt fha/ *author could give* in *lhe* sewfre *o* cers *is to always maintain the good levy I of quality service, or impr‹i 'ed it tn be the test one of service in* Pa/em6nng s diriricf *in* ftp/«tpfe.

Advisor I

Drs. Joko Siswanto, M.Si
NIP.195706051985031003

Advisor II

Dra. Retno Susilowati, MM
NIP. 195905201985032003

Palembang, November 2019
Chairman Of Public Administration
Ocpcrtzacat ofTbe Facuky of Socid aad

Zailani Surya Marpaung, S.Sos, M.PA
NIP.198108272009121002

DAFTAR ISI

Halaman

HALAMAN JUDUL ..... **i**
HALAMAN PERSETUJUAN ..... **ii**
MOTTO DAN PERSEMBAHAN ..... **iii**
KATA PENGANTAR ..... **iv**
ABSTRAK ..... **v**
ABSTRACT ..... **vi**
DAFTAR ISI ..... **vii**
DAFTAR TABEL ..... **viii**
DAFTAR GAMBAR ..... **ix**
DAFTAR LAMPIRAN ..... **x**
BAB I PENDAHULUAN
A. Latar Belakang 1
B. Rumusan Masalah 9
C. Tujuan Penelitian 9
D. Manfaat Penelitian 9
BAB II TINJAUAN PUSATAKA
A. Landasan Teori 11
B. Penelitian Terdahulu 21
C. Kerangka Pemikiran 23
BAB III METODE PENELITIAN
A. Desain Penelitian 27
B. Definisi Konsep 27
C. Definisi Operasional 28
D. Unit Analisis 29
E. Data Dan Sumber Data 29
F. Populasi Dan Sampel 30
G. Teknik Pengumpulan Data 31
H. Teknik Analisis Data 31
BAB IV GAMBARAN UMUM DAN PEMBAHASAN
A. Gambaran Umum Lokasi Penelitian 33
B. Hasil Uji Penelitian 40
C. Pembahasan 57
BAB V PENUTUP
A. Kesimpulan 65
B. Saran 66
DAFTAR PUSTAKA 67
LAMPIRAN

BAB I
PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Pelayanan Publik adalah segala kegiatan dan upaya untuk pemenuhan kebutuhan masyarakat atas pengadaan jasa atau pelayanan administrasi yang diperlukan masyarakat. Penyelenggaraan pelayanan kepada masyarakat merupakan fungsi yang harus diemban Pemerintah dalam rangka mewujudkan kesejahteraan sebagai tolak ukur terselenggaranya tata kelola pemerintahan yang baik (good governance).

Terwujudnya Pelayanan Publik yang berkualitas (Prima) menjadi salah satu ciri tata Pemerintahan yang baik. Kinerja Pelayanan Publik sangat besar pengaruhnya terhadap kualitas kehidupan masyarakat. Oleh karena itu, dalam mewujudkan optimalisasi peran Kecamatan dalam pelayanan merupakan jawaban atas pentingnya akses dan mutu, karena banyaknya alasan mengapa Kecamatan membutuhkan sentuhan atau dengan kata lain perlu ditingkatkan kapasitasnya dalam meningkatkan pelayanan kepada masyarakat.

Terbitnya Peraturan Pemerintah Nomor 17 Tahun 2018 tentang Kecamatan seharusnya meningkatkan semangat dari Camat dan Aparatur Kecamatan untuk melaksanakan tugasnya secara optimal, peraturan ini mengisyaratkan arti penting Kecamatan dalam Pemerintahan Daerah dan Penyelenggraan Otonomi Daerah. Camat diharapkan mampu melakukan inovasi untuk meningkatkan kinerjanya dalam melaksanakan pelayanan minimal kepada masyarakat, inovasi yang dijalankan adalah sistem Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan yang disingkat menjadi PATEN.

Sebelum adanya PATEN ada sistem Pelayanan yang namanya sistem Pelayanan Konvensional yang kemudian di rubah ke sistem pelayanan selanjutnya yaitu PATEN, hal ini perlu dicantumkan agar kita dapat mengetahui bahwa sebenarnya sudah ada sistem pelayanan dari pihak Penyelenggara Publik itu sendiri sebelum adanya sistem pelayanan PATEN ini.

Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) merupakan sebuah inovasi sederhana namun memberikan manfaat yang besar, selain mempermudah masyarakat memperoleh pelayanan juga memperbaiki citra dan legitimasi Pemerintah Daerah di mata masyarakat. Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) dimaksudkan kepada Pemerintah Daerah Kabupaten/Kota untuk meningkatkan dan mendekatkan pelayanan kepada masyarakat di Kecamatan. Pasal 226 Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintah Daerah menyebutkan bahwa Camat dalam pelaksanaan tugasnya memperoleh pelimpahan sebagian wewenang Bupati/Walikota untuk menangani sebagian urusan Otonomi Daerah. Atas dasar tersebut, Kecamatan tetap berposisi sebagai ujung tombak pelayanan serta barameter kinerja penyelenggaraan Pelayanan Publik di setiap Kabupaten. Peran strategis inilah yang perlu terus didukung oleh seluruh pemangku kepentingan *(stakeholders)* di Daerah, agar seluruh Kecamatan di Indonesia benar-benar menjadi agen penyelenggara Pelayanan Prima bagi masyarakat.

Kecamatan merupakan pemerintah tingkat Daerah yang memberikan Pelayanan Publik kepada masyarakat yang bersifat operasional. Pelayanan yang diberikan harus sesuai dengan kebijakan Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN). 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 non perizinan.

Kantor Kecamatan Sako Kota Palembang merupakan salah satu Kantor Pemerintahan yang aktivitasnya memberikan Pelayanan Publik kepada masyarakat dengan kebijakan Pelayanan Administrasi Tepadu Kecamatan (PATEN). Salah satu bentuk layanannya adalah Pelayanan Pembuatan Kartu Keluarga.

Pada Pelayanan Pembuatan Kartu Keluarga ini terdapat 5 macam Pembuatan Kartu Keluarga di antaranya :

1. Kartu Keluarga baru bagi penduduk datang
2. Kartu Keluarga Penambahan anggota keluarga, bagi penduduk yang mengalami kelahiran
3. Kartu Keluarga anggota keluarga numpang KK
4. Kartu Keluarga Pengurangan karena kematian
5. Kartu Kelurga hilang atau Kartu Keluarga karena rusak

Adapun persyaratan yang berlaku untuk mengurus pembuatan Kartu Keluarga (KK) di kantor Kecamatan Sako Kota Palembang diantaranya :

1. Kartu Keluarga baru bagi penduduk datang, meliputi :
    a. Surat Pengantar dari RT
    b. Surat Keterangan Kedatanga dari DISDUKCAPIL
    c. Fotocopy Akte Perkawinan / Buku Nikah
    d. Mengisi formulir F1-01 dari Kelurahan
2. Kartu Keluarga Penambahan anggota keluarga, bagi penduduk yang mengalami kelahiran, meliputi:
    a. Kartu Keluarga asli
    b. Fotocopy akte / keterangan kelahiran dari bidan atau Rumah Sakit

c. Pengantar dari RT

d. Mengisi formulir F1-01 dari Kelurahan

3. Kartu Keluarga anggota keluarga numpang KK, meliputi :

a. Kartu Keluraga asli keluarga yang akan ditumpangi

b. Pengatar RT

c. Surat keterangan pindah / datang

d. Mengisi formulir F1-01 dari Kelurahan

4. Kartu Keluarga Pengurangan karena kematian, meliputi :

a. Kartu Keluarga asli

b. Fotocopy akta kematian dari kantor DISDUKACAPIL

c. Pengantar RT

d. Mengisi formulir F1-01 dari Kelurahan

5. Kartu Kelurga hilang atau Kartu Keluarga karena rusak, meliputi :

a. Surat keterangan kehilangan dari RT / Kelurahan / Polsek

b. Fotocopy / menunjukan dokumen kependudukan seperti KK / KTP lama

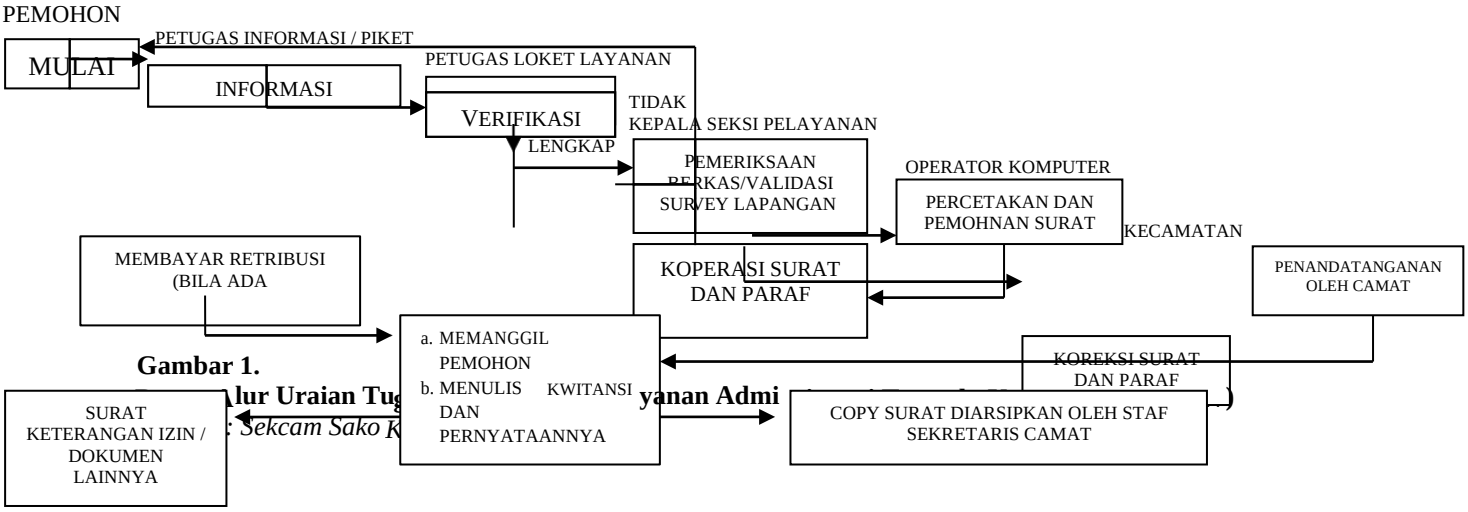
c. Mengisi formulir F1-01 dari kelurahan

Proses Pelayanan Pembuatan Kartu Keluarga secara konvensional dilakukan pemohon secara langsung dengan mendatangi Kantor Kecamatan Sako Kota Palembang dengan membawa persyaratan permohonan kemudian diajukan melalui loket penerima berkas dengan menggunakan sistem antriaan yang telah ditentukan.

Pengurusan dalam membuat pelayanan tidak perlu lagi mendatangi setiap petugas yang berkepentingan, seperti Kepala Seksi, Sekretaris Kecamatan dan Camat pada Kecamatan Sako Kota Palembang. Masyarakat cukup menyerahkan berkas ke

petugas loket pelayanan, lalu duduk menunggu sejenak, kemudian dipanggil untuk menerima dokumen yang sudah selesai. Biaya pelayanan dilakukan secara gratis. Persyaratan untuk memperoleh pelayanan dan waktu untuk memproses pelayanan ada standarnya dan diumumkan kepada masyarakat, apabila pelayanan yang diberikan petugas tidak sesuai dengan standar, maka warga dapat mengadu kepada pengambil kebijakan di atasnya.

Berdasarkan Peraturan Walikota Palembang Nomor 57 Tahun 2015 tentang Uraian Tugas Personil Kecamatan Dalam Penyelenggaraan Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN). Bagan alur penyelenggaraan Pelayanan Pembuatan Kartu Keluarga pada Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) dapat digambarkan sebagai berikut :



Gambar 1.
alur Uraian Tug yanan Admi)
: Sekcam Sako K

Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) merupakan suatu sistem pelayanan berstandar nasional terhadap masyarakat pada lingkup Pemerintah Kecamatan yang dilaksanakan di seluruh Indonesia, berdasarkan instruksi Peraturan Menteri Dalam Negeri Republik Indonesia (Pemendagri) Nomor 4 Tahun 2010 tentang Pedoman Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) sesuai dengan ketentuan Peraturan yang berlaku dan standar pelayanan yang bertujuan untuk memberikan pedoman bagi Pemerintah dalam melaksanakan tugas dan tanggungjawabnya dalam memberikan Pelayanan kepada Masyarakat.

Kualitas Pelayanan adalah segala bentuk aktivitas yang dilakukan oleh suatu instansi guna memenuhui harapan masyarakat. Pelayanan dalam hal ini diartikan sebagai jasa yang disampaikan oleh suatu Instansi yang berupa kemudahan, kecepatan, hubungan, kemampuan dan keramahtamahan.

Penulis mengamati pada Pelyanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) di Kantor Kecamatan Sako Kota Palembang dalam segi bukti langsung (tangible) fasilitas yang disediakan untuk masyarakat dan cara pegawai melayani masyarakat sudah dalam kategori baik namun belum sangat baik.

Banyaknya jumlah pemohon pembuatan Kartu Keluarga di Kantor Kecamatan Sako Kota Palembang. Berikut ini adalah jumlah pemohon pembuatan Kartu Keluarga pada Kantor Kecamatan Sako Kota Palembang, sebagai berikut:

Tabel 1. Jumlah pemohon pembuatan Kartu Keluarga Januari 2018- Desember 2018

No	Bulan	Jumlah pemohon (KK)
1.	Januari	378 KK
2.	Februari	356 KK
3.	Maret	325 KK
4.	April	410 KK
5.	Mei	360 KK
6.	Juni	357 KK
7.	Juli	343 KK
8.	Agustus	337 KK

9.	September	378 KK
10.	Oktober	350 KK
11.	November	380 KK
12.	Desember	400 KK
Jumlah		4.347 KK

Sumber: sekcam Sako Kota Palembang diolah penulis

Jumlah pemohon pembuatan Kartu Keluarga yang relatif banyak, pegawai diharapkan mampu memberikan pelayanan kepada masyarakat. Ada pun beberapa pegawai Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) di Kantor Kecamatan Sako Kota Palembang yaitu :

Tabel 2. Pegawai Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN)

Penugas dalam Pelayanan	Pegawai
Petugas Loket	2 pegawai
Petugas Operator Komputer	3 pegawai

Sumber:sekcam Sako Kota Palembang diolah penulis

Berdasarkan keputusan Camat Sako Palembang, adapun penugasan dalam pelayanan adalah terdiri dari 2 pegawai dalam loket pelayanan, yakni melayani pendaftaran dan penerimaan berkas pemohon serta tempat penyerahan dokumen yang telah selesai diproses. Petugas operator komputer terdiri dari 3 pegawai yang bertugas untuk melayani pelayanan dalam percetakan, perekaman dan pendataan melalui komputer.

Tujuan utama dari pelayanan publik adalah kepuasan masyarakat. Kepuasan ini dapat terwujud apabila pelayanan yang diberikan sesuai dengan standar pelayanan yang ditetapkan atau lebih baik dari standar pelayanan tersebut. Ketentuan tentang standar waktu pelayanan publik yang ditetapkan dalam Undang-Undang Nomor 25 tahun 2009 dan diperjelas pada Peraturan Walikota Palembang Nomor 54 Tahun 2015. Berikut ini gambar pemberitahuan jangka waktu pembuat Kartu Keluarga di Kecamatan Sako Kota Palembang :

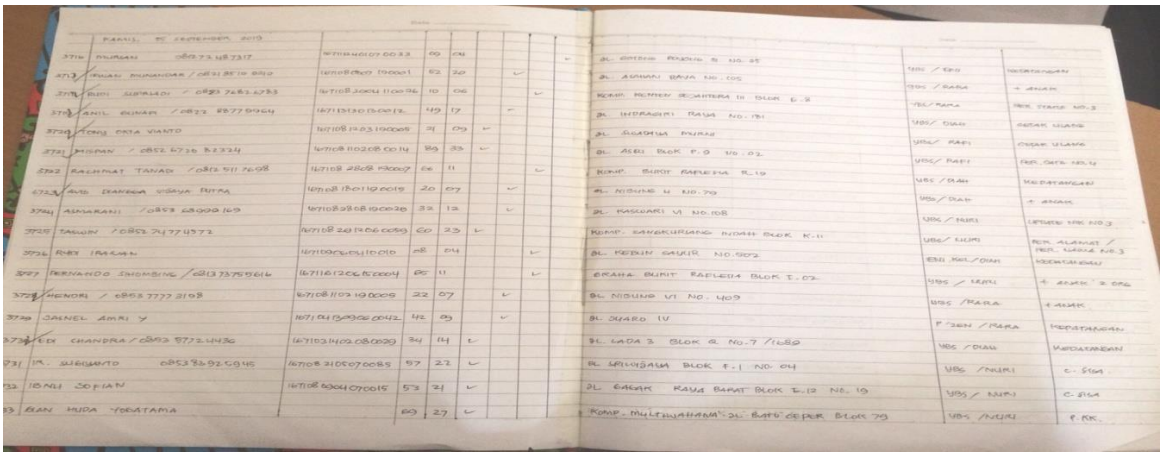
LAMPIRAN
PERATURAN WALIKOTA PALEMBANG
NOMOR : 54 TAHUN 2015
TENTANG
PELIMPAHAN SEBAGIAN KEWENANGAN PEMERINTAHAN DARI WALIKOTA KEPADA CAMAT

C. RINCIAN KEWENANGAN CAMAT YANG DILIMPAHKAN DARI WALIKOTA BIDANG PELAYANAN NON PERIZINAN

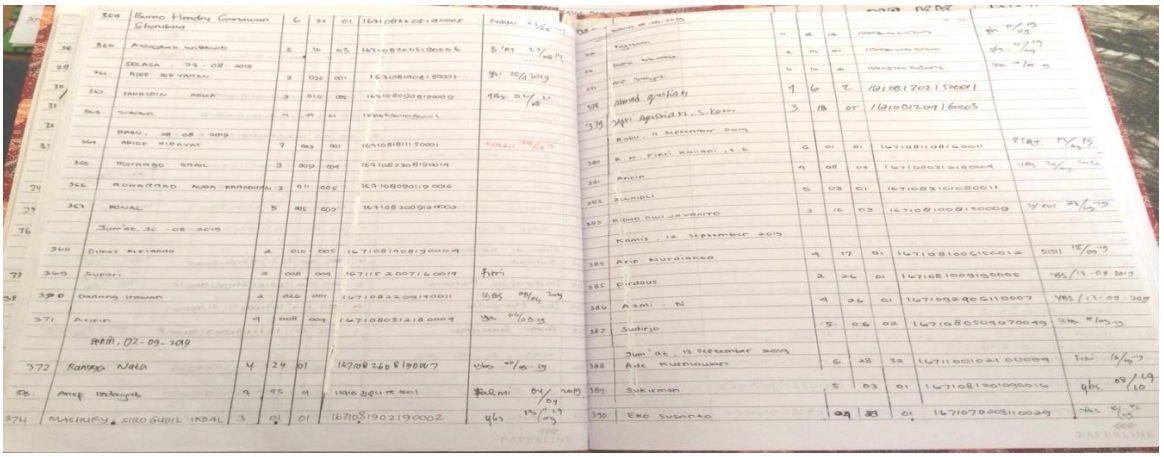
NO.	JENIS PELAYANAN	PERSYARATAN	WAKTU PENYELESAIAN	PROSEDUR PELAYANAN
1	2	3	4	5
1	KARTU KELUARGA (C-1)	1. surat pengantar Ketua RT/RW 2. surat pengantar Lurah 3. formulir f1.01 atau f1.03 untuk penambahan anggota keluarga 4. kartu keluarga asli atau surat keterangan pindah datang atau surat kehilangan dari kepolisian 5. fotokopi buku nikah 6. fotokopi akta lahir/keterangan lahir/ijazah 7. melampirkan fotokopi bukti lunas pajak bumi dan bangunan (PBB) tahun berjalan	2 (dua) hari kerja	1. pemohon memasukan berkas ke loket pelayanan 2. verifikasi dan validasi oleh petugas 3. operator mengentri data dan mencetak kartu keluarga 4. kepala Seksi Pemerintahan dan Sekretaris Kecamatan memvalidasi kartu keluarga 5. penandatanganan kartu keluarga oleh camat 6. kartu keluarga siap diserahkan
2	KARTU TANDA PENDUDUK ELEKTRONIK (KTP-EL)	1. telah berusia 17 (tujuh belas) tahun atau sudah menikah 2. surat pengantar Ketua RT/RW 3. surat pengantar kelurahan 4. fotokopi kartu keluarga 5. melampirkan fotokopi bukti lunas pajak bumi dan bangunan (PBB) tahun berjalan	Proses pencetakan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Palembang	1. pemohon memasukkan berkas ke loket pelayanan 2. verifikasi dan validasi oleh petugas 3. pemohon melakukan perrekaman data (foto wajah, tanda tangan, sidik jari, iris mata, dan tanda tangan persetujuan kebenaran data) 4. data dikirim ke server kartu tanda penduduk elektronik menunggu hasil cetak kartu tanda penduduk elektronik dari Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Palembang
3	SURAT KETERANGAN KEPENDUDUKAN	1. surat pengantar Ketua RT/RW 2. fotokopi kartu keluarga 3. pas foto 3x4 (2 lembar) 4. fotokopi bukti lunas pajak bumi dan bangunan (PBB) tahun berjalan	1 (satu) hari kerja	1. pemohon memasukkan berkas ke loket pelayanan 2. verifikasi dan validasi oleh petugas 3. operator membuatkan surat keterangan kependudukan 4. Kepala Seksi Pemerintahan dan Sekretaris Kecamatan memvalidasi Surat Keterangan Kelahiran 5. penandatanganan oleh Camat 6. surat keterangan kependudukan siap diserahkan

Gambar 2.
Pemberitahuan jangka waktu pembuatan Kartu Keluarga
Sumber : Kantor Kecamatan Sako Kota Palembang

Alasan yang melatarbelakangi penulis untuk melakukan penelitian tentang Kepuasan Masyarakat Dalam Pembuatan Kartu Keluarga pada Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) di Kecamatan Sako Kota Palembang dilihat dari beberapa masalah yaitu tidak sesuainya waktu pembuatan Kartu Keluarga pada Pelayanan Administrasi Tepadu Kecamatan (PATEN) Sako Kota Palembang. Kendala yang sering terjadi pada Kantor Kecamatan Sako adalah Pertama dari segi kehandalan, yaitu kurangnya kecepatan pegawai dalam melayani masyarakat. Kedua dari segi daya tanggap, pegawai kurang sigap untuk menerima keluhan masyarakat. Ketiga sering terjadinya offline atau kerusakan teknis. (sumber : Sekertaris Camat Kantor Kecamatan Sako).



Gambar 3.
Rekap berkas pelayanan masuk
Sumber : Kantor Kecamatan Sako Kota Palembang



Gambar 4.
Rekap berkas pelayanan keluar
Sumber : Kantor Kecamatan Sako Kota Palembang

Berdasarkan uraian permasalahan tersebut, maka perlu diteliti lebih lanjut mengenai **"Kepuasan Masyarakat Dalam Pembuatan Kartu Keluarga Pada Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) Di Kecamatan Sako Kota Palembang"**

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian latar belakang yang dijelaskan, maka dirumuskan permasalahan sebagai berikut :

Bagaimana Kepuasan Masyarakat dalam Pembuatan Kartu Keluarga pada Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) di Kecamatan Sako Kota Palembang?

C. Tujuan Penelitian

Tujuan dari penelitian ini adalah :

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui Bagaimana kepuasan masyarakat dalam Pembuatan Kartu Keluarga pada Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) di Kecamatan Sako Kota Palembang.

D. Manfaat Penelitian

Manfaat yang diharapkan dari penelitian ini adalah :

1. Manfaat Teoritis

   Penelitian ini diharapkan dapat memberikan sumbangan pemikiran bagi pengembangan ilmu pengetahuan khususnya dalam bidang pelayanan Pembuatan Kartu Keluarga pada Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN).

2. Manfaat Praktis

   Penelitian ini diharapkan dapat dijadikan sumbangan pemikiran terutama bagi aparat pemerintahan dalam Pembuatan Kartu Keluarga pada Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) di Kecamatan Sako Kota Palembang.

DAFTAR PUSTAKA

BUKU :

Arief, Muhtosim. 2006. *Pemasaran Jasa dan Kualitas Pelayanan (Bagaimana Mengelola Kualitas Pelayanan Agar Memuaskan Pelanggan).* Malang: Bayumedia

Hardiyansyah.2018. *Kualitas Pelayanan Publik (Konsep Dimensi Indikator dan Implementasinya)*. Yokyakarta: Gavamedia

Kotler, Philip. 2006. *Manajemen Pemasaran, Edisi 13 Jilid 1*. Jakarta: Erlangga

Moenir. 2016. Manajemen *Pelayanan Umum di Indonesia*. Jakarta: PT. Bumi Aksara

Pasolong, Harbani. 2010. *Teori Administrasi Publik*. Bandung: Alfabeta

Sugiyono, 2016. *Metode Penelitin Kantitatif Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta

Tjiptono, Fandy. 2005. *Total Quality Service*. Yokyakarta: Andi

Utomo, Dian. 2010. *Kebijakan Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN).* Direktorat Jendral Pemerintahan Umum: Kementrian Dalam Negeri Indonesia

PERUDANG-UNDANGAN:

Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintah Daerah

Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik

Peraturan Pemerintah Nomor 17 Tahun 2018 tentang Kecamatan

Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2003 Tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik

Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 25 Tahun 2004 Tentang Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan Instansi Pemerintahan

Peraturan Menteri Dalam Negeri Republik Indonesia (Pemendagri) Nomor 4 Tahun 2010 tentang Pedoman Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN)

Peraturan Walikota Palembang Nomor 57 Tahun 2015 Tentang Uraian Tugas Personil Kecamatan Dalam Penyelenggaraan Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN).