

Pengaruh Sistem Pelayanan Terpadu Terhadap Peningkatan Pelaksanaan Pelayanan Publik pada Kantor Kecamatan Panyabungan Barat Kabupaten Mandailing Natal

Marwan ¹, Sari Diana ², Nurdelila ³

¹ Marwan Universitas Graha Nusantara, Sidimpuan, Padang Sidimpuan, Indonesia

² Sari Diana Universitas Graha Nusantara, Sidimpuan, Padang Sidimpuan, Indonesia

³ Nurdelila Universitas Graha Nusantara, Sidimpuan, Padang Sidimpuan, Indonesia

ARTICLE INFORMATION

Received: May 00, 00
Accepted: July 00.00
Available online: August 00, 00

KEYWORDS

Integrated Service System, Public Services

CORRESPONDENCE

Marwan

E-mail address: marwan@gmail.com

ABSTRACT

This research aims to determine the extent of the influence of the Integrated Service System on Improving the Implementation of Public Services at the West Panyabungan District Office, Mandailing Natal Regency. The problem formulation in this research is the extent of the influence of the Integrated Service System on Improving the Implementation of Public Services at the West Panyabungan District Office, Mandailing Natal Regency. This type of research is quantitative descriptive research. The population in this study were all employees of the West Panyabungan District Office, Mandailing Natal Regency. The sampling method was a probability sample or random sample with a sample size of 34 people. Data was collected using a questionnaire that had been tested for validity and reliability. The data analysis technique used is the Pearson's Product Moment formula. The results of this research show that: (1) The Integrated Service System has an effect on improving public services, this is proven by the value of $t_{count} > t_{table}$ ($5.690 > 1.693$), the hypothesis formulated can be accepted as true because $0.679 > 0.339$ or the calculated correlation value is greater than the value in the product moment table (r_{tabel}). The coefficient of determination (R^2) is 46.10%, meaning that the Integrated Service System variable (X) influences the Public Service variable (Y) by 46.10% while the remaining 53.90% is explained by other variable factors not examined by the author.

PENDAHULUAN

Latar Belakang Masalah

Negara Indonesia sebagai Negara kesatuan menganut asas Desentralisasi dalam penyelenggaraan pemerintahan dengan memberikan kesempatan dan keleluasaan kepada daerah untuk menyelenggarakan Otonomi Daerah. Penyelenggaraan otonomi daerah sebagaimana telah diamanatkan secara jelas di dalam UUD 1945, ditujukan untuk menata sistem pemerintahan daerah dalam kerangka Negara Kesatuan Republik Indonesia. Pelaksanaannya dilakukan dengan memberikan keleluasaan kepada daerah untuk menyelenggarakan kewenangan pemerintah di tingkat daerah. Dengan itu pemerintah daerah mempunyai amanat untuk menyelenggarakan pelayanan publik di daerah. Dalam Pasal 9 UU No. 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan

Publik, dalam rangka mempermudah penyelenggaraan berbagai bentuk pelayanan publik, dapat dilakukan penyelenggaraan sistem pelayanan terpadu. Untuk melaksanakan UU No. 25 Tahun 2009 lebih lanjut, maka pemerintah mengeluarkan Peraturan Pemerintah No. 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan UU No. 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik. Dalam BAB III Peraturan Pemerintah No. 96 Tahun 2012 tentang pelaksanaan UU No. 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik diatur mengenai Sistem Pelayanan Terpadu. Sistem Pelayanan Terpadu merupakan satu kesatuan pengelolaan dalam pemberian pelayanan yang dilaksanakan dalam satu tempat dan dikontrol oleh sistem pengendalian manajemen guna mempermudah, mempercepat, dan mengurangi biaya. Sistem Pelayanan Terpadu adalah suatu kegiatan Penyelenggaraan Perizinan dan Non Perizinan berdasarkan pendelegasian atau pelimpahan

wewenang dari lembaga atau instansi yang memiliki kewenangan perizinan dan non perizinan yang proses pengelolannya dimulai dari tahap permohonan sampai dengan tahap terbitnya dokumen yang dilakukan dalam satu tempat. Sistem pelayanan terpadu merupakan salah satu program pemerintah dalam rangka peningkatan pelayanan publik. Memangkas birokrasi pelayanan perizinan dan non perizinan dan sebagai upaya mencapai pemerintahan yang baik (*good governance*). Undang-undang beraskan pada kepentingan umum, adanya kepastian hukum, adanya kesamaan hak, adanya keseimbangan hak dan kewajiban, keprofesionalan, partisipatif, persamaan dalam perlakuan/tidak diskriminatif, keterbukaan, akuntabilitas, fasilitas dan perlakuan khusus bagi kelompok rentan, ketepatan waktu dan kecepatan, kemudahan dan keterjangkauan dan bertujuan agar batas dan hubungan yang jelas tentang hak, tanggung jawab, kewajiban, dan kewenangan seluruh pihak yang terkait dengan penyelenggaraan pelayanan publik, menjalankan system penyelenggaraan pelayanan publik yang layak sesuai dengan asas-asas umum pemerintahan dan korporasi yang baik dalam penyelenggaraan pelayanan publik sesuai dengan peraturan perundang-undangan dan memberikan perlindungan dan kepastian hukum bagi masyarakat dalam mendapatkan penyelenggaraan pelayanan publik. Didalam mengkonstruksikan hukum administrasi Negara yang mengatur pelayanan publik, maka konstruksi hukum administrasi Negara bidang penyelenggaraan pelayanan publik (*regulatory laws*) harus lebih memenuhi harapan masyarakat. Suatu *ius constituendum*, yang memungkinkan terealisasinya Standar Pelayanan Publik, dalam kerangka penyelenggaraan hukum administrasi Negara yang mengatur pelayanan publik, yang lebih responsive dan partisipatif dan yang secara khusus sesuai dengan kondisi yang berkembang dalam masyarakat daerah. Sejauh ini, hukum administrasi Negara yang terdiri dari berbagai macam peraturan yang bertujuan untuk menyelenggarakan pemerintahan dan pelayanan administrasi kepada publik cenderung digunakan oleh pihak-pihak tertentu untuk kepentingan sendiri. Pelayanan yang seharusnya ditujukan pada masyarakat umum, kadang dibalik menjadi pelayanan masyarakat terhadap Negara, meskipun Negara berdiri sesungguhnya adalah untuk kepentingan masyarakat yang mendirikaninya. Artinya birokrat sesungguhnya haruslah memberikan pelayanan terbaik kepada masyarakat. Bahwa Hukum Administrasi Negara yang mengatur penyelenggaraan pelayanan publik yang tertuang dalam Standar Pelayanan Publik diselenggarakan beragam disetiap daerah maupun wilayahnya sehubungan dengan kondisi sosial, budaya dan kebutuhan masyarakatnya. Maka dari itu penulis tertarik untuk melihat bagaimana sistem pelayanan terpadu dalam rangka pelaksanaan pelayanan publik dan bagaimana sistem pelayanan terpadu yang dilaksanakan sejauh ini pada pemerintah daerah khususnya di Kantor Camat Kecamatan Panyabungan Barat Kabupaten Mandailing Natal, karena memang tidak bisa dipungkiri bahwa pelayanan publik menjadi sangat penting karena senantiasa berhubungan dengan khalayak masyarakat ramai yang memiliki keanekaragaman

kepentingan dan tujuan. Salah satu dari filosofi otonomi daerah sebenarnya adalah semakin mendekatkan pelayanan yang baik dan lebih efektif kepada masyarakat. Begitu pula pada Kecamatan Panyabungan Barat Kabupaten Mandailing Natal, bahwa sistem pelayanan terpadu dalam rangka pelaksanaan pelayanan publik sangat penting untuk diperhatikan. Berdasarkan Ulasan di atas penulis ingin melakukan penelitian secara mendalam tentang “Pengaruh Sistem Pelayanan Terpadu Terhadap Peningkatan Pelaksanaan Pelayanan Publik Pada Kantor Kecamatan Panyabungan Barat Kabupaten Mandailing Natal”.

Perumusan Masalah

Sehubungan dengan uraian di atas maka rumusan masalah pada penelitian ini adalah Sejauh mana pengaruh Sistem Pelayanan Terpadu terhadap Peningkatan Pelaksanaan Pelayanan Publik pada Kantor Kecamatan Panyabungan Barat Kabupaten Mandailing Natal?

Tujuan Penelitian

Adapun tujuan penelitian yang dilakukan oleh peneliti adalah untuk mengetahui Sejauh mana pengaruh Sistem Pelayanan Terpadu terhadap Peningkatan Pelaksanaan Pelayanan Publik pada Kantor Kecamatan Panyabungan Barat Kabupaten Mandailing Natal.

TINJAUAN PUSTAKA

Pengertian Sistem Pelayanan Terpadu

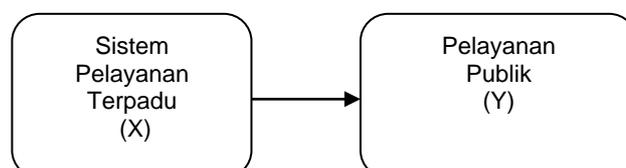
Menurut (*Husni Thamrin 2013:6*) Sistem Pelayanan Terpadu adalah suatu kegiatan Penyelenggaraan Pelayanan berdasarkan pendelegasian atau pelimpahan wewenang dari lembaga atau instansi yang memiliki kewenangan memberi pelayanan yang proses pengelolannya dimulai dari tahap permohonan sampai dengan tahap terbitnya dokumen yang dilakukan dalam satu tempat. Sistem pelayanan terpadu merupakan salah satu program pemerintah dalam rangka peningkatan pelayanan publik. Memangkas birokrasi pelayanan perizinan dan non perizinan dan sebagai upaya mencapai pemerintahan yang baik (*good governance*).

Pengertian Pelayanan Publik

Menurut (*Kadir 2015:1*) pelayanan publik adalah pemenuhan keinginan dan kebutuhan masyarakat oleh penyelenggara dengan tujuan agar dapat meningkatkan kesejahteraan masyarakat.

Kerangka Konseptual Penelitian

Berdasarkan uraian tersebut di atas maka kerangka konseptual penelitian ini dapat dilihat dibawah ini:



Hipotesis Penelitian

Menurut (Sugiyono 2012:47) hipotesis merupakan suatu penjelasan sementara tentang perilaku, fenomena, atau keadaan tertentu yang telah terjadi atau yang akan terjadi. Berdasarkan rumusan masalah diatas dapat disampaikan bahwa hipotesis dalam penelitian ini diduga ada pengaruh Sistem Pelayanan Terpadu terhadap Peningkatan Pelaksanaan Pelayanan Publik pada Kantor Kecamatan Panyabungan Barat Kabupaten Mandailing Natal.

METODE PENELITIAN

Jenis Penelitian

Jenis penelitian yang akan digunakan dalam penelitian ini, adalah penelitionsurvei deskriptif kuantitatif. Dengan jenis penelitian ini, diharapkan dapat memperoleh data dan informasi yang diperlukan dalam penelitian, sebagaimana yang dikemukakan oleh Singarimbun dan Effendi (2011:35), bahwa survei adalah suatu usaha untuk mendapatkan dan mengumpulkan data serta informasi dari berbagai individu, baik sebagian terstruktur sesuai dengan kebutuhan akan data, serta mengacu pada topik dan permasalahan penelitian.

Tempat dan Waktu Penelitian

Penelitian ini akan dilaksanakan pada Kantor Kecamatan Panyabungan Barat, yang beralamat di Kompleks Perkantoran Camat, Longat Kecamatan Panyabungan Barat Kabupaten Mandailing Natal. Pelaksanaan penelitian ini dilaksanakan mulai dari Bulan Februari 2022 sampai dengan selesai.

Populasi dan Sampel Peneliti

Populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas objek/subjek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk mempelajari dan kemungkinan ditarik kesimpulannya. Populasi bukan hanya orang, tetapi juga objek dan benda-benda alam lainnya. Populasi juga bukan sekedar jumlah yang ada pada objek dan subjek yang dipelajari, tetapi meliputi seluruh karakteristik/sifat yang dimiliki oleh subjek atau objek, (Sugiyono, 2012;115). Berdasarkan pendapat di atas maka yang menjadi populasi dalam penelitian ini adalah pegawai di Kantor Kecamatan Panyabungan Barat yang berjumlah 34 orang.

Dalam menetapkan sampel penulis berpedoman kepada pendapat (Suharsimi Arikunto 2014: 125) yang menyatakan bahwa apabila subjeknya kurang dari 100 orang lebih baik diambil semua sehingga penelitian merupakan penelitian populasi, selanjutnya jika jumlah subjeknya besar dapat diambil antara 10%-15% atau 20%-25% atau lebih. Sehingga penulis mengambil sampel seluruhnya dari populasi, karena jumlah populasinya tidak sampai 100 orang, maka sampel dalam penelitian ini sebanyak 34 orang (pegawai Kantor Kecamatan) yang diambil secara keseluruhan atau yang disebut dengan populasi sampling.

Teknik Pengumpulan Data

Jenis data yang dikumpulkan oleh penulis meliputi data:

1. Data lapangan yaitu data yang dikumpulkan langsung melalui objek penelitian yaitu masyarakat penerima layanan dengan menggunakan kuesioner. Kuesioner merupakan teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara memberi seperangkat pertanyaan atau pernyataan tertulis kepada responden untuk dijawab (Sugiyono,2012:135). Kuesioner merupakan teknik pengumpulan data yang efisien bila peneliti tahu dengan pasti variabel yang akan diukur atau tahu apa yang bisa diharapkan dari responden.
2. Dukungan dari beberapa hasil penelitian yang telah dilakukan terlebih dahulu yang berhubungan dengan penelitian penulisan.
3. Wawancara yaitu dengan mengadakan kunjungan ke Kantor Kecamatan Panyabungan Barat Kabupaten Mandailing Natal dan melakukan wawancara dengan para petugas/personel Kepolisian guna memperoleh data-data yang diperlukan untuk menunjang penelitian ini.

Uji Validitas

Uji validitas kuesioner dilakukan untuk menguji apakah suatu kuesioner layak digunakan sebagai instrumen penelitian, validitas berhubungan dengan alat ukur dalam melakukan tugasnya mencapai sasaran. Suatu instrumen tersebut dikatakan valid jika instrumen tersebut mengukur apa yang seharusnya diukur.

1. Jika r hitung $>$ r tabel maka pernyataan valid
2. Jika r hitung $<$ r tabel maka pernyataan tidak valid

Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas ini dilakukan untuk melihat apakah alat ukur yang digunakan menunjukkan konsistensi dalam mengukur gejala yang sama. (Sugiyono, 2012;134)

1. Jika r hitung $>$ r tabel maka pernyataan valid
2. Jika r hitung $<$ r tabel maka pernyataan tidak reliabel

Koefisien Korelasi Pearson's Product Moment

Agar mengetahui pengaruh Sistem Pelayanan Terpadu terhadap Peningkatan Pelaksanaan Pelayanan Publik pada Kantor Kecamatan Panyabungan Barat Kabupaten Mandailing Natal, data dianalisa dengan menggunakan rumus hubungan *Pearson's Product Moment* yaitu:

$$r_{xy} = \frac{N \cdot \sum XY - (\sum X)(\sum Y)}{\sqrt{\{N \cdot \sum X^2 - (\sum X)^2\} \{N \cdot \sum Y^2 - (\sum Y)^2\}}}$$

Keterangan:

- r_{xy} = Koefisien korelasi
- X = Variabel bebas (X)
- Y = Variabel terikat (Y)
- N = Jumlah Sampel

Uji-t

Untuk menguji hipotesis dan untuk melihat ada tidaknya signifikan antar variabel penulis menggunakan uji-t Pengujian Uji-t adalah rumus untuk menguji tingkat signifikan hubungan antara kedua variabel yang diajukan sebagai pedoman penelitian.

Adapun uji-t yaitu:

$$t = (r\sqrt{(n-2)})/\sqrt{(1-r^2)}$$

Keterangan:

- t : Uji "t" tes
- r : Koefisien korelasi
- n : jumlah data

Koefisien Determinasi

Koefisien determinan berfungsi untuk mengetahui signifikansi variabel koefisien determinan menunjukkan besarnya kontribusi variabel bebas terhadap variabel terikat. Semakin besar nilai determinasi (r^2) semakin besar (mendekati satu) maka dapat dikatakan bahwa pengaruh variabel bebas adalah besar terhadap variabel terikat. Sebaliknya jika determinasi (r^2) semakin kecil (mendekati nol) maka dapat dikatakan bahwa pengaruh variabel bebas terhadap variabel terikat semakin kecil. Hal ini berarti model yang digunakan tidak kuat untuk menerangkan variabel bebas terhadap variabel terikat. Rumus yang digunakan adalah:

$$[kd=r]^2 \times 100\%$$

Keterangan :

- kd : koefisien determinasi
- r : koefisien korelasi

HASIL DAN PEMBAHASAN

Gambaran Umum Kantor Kecamatan Panyabungan Barat Kabupaten Mandailing Natal

Kecamatan Panyabungan Barat terbentuk melalui Peraturan Daerah (Perda) Kabupaten Mandailing Natal Nomor 7 Tahun 2002 dimana terdiri dari 8 (delapan) kecamatan induk yang dimekarkan dan salah satunya adalah Kecamatan Panyabungan Barat. Kantor Kecamatan Panyabungan Barat terletak di Desa Longat yang merupakan Kecamatan dari Panyabungan Barat Kabupaten Mandailing Natal. Kecamatan Panyabungan Barat terdiri dari 7 desa dan 1 kelurahan. Kecamatan Panyabungan Barat adalah instansi atau lembaga pemerintahan di daerah yang bertugas untuk mengayomi dan memberikan pelayanan kepada masyarakat. Kantor Kecamatan Panyabungan Barat Kabupaten Mandailing Natal berada di Jl. Lintas Panyabungan Barat, Kabupaten Mandailing Natal, Sumatera Utara.

Hasil Uji Validitas

Table 1. Uji Validitas

Uji Validitas Variabel X dan Y			
Variabel	rhitung	rtabel	Keterangan
Sistem Pelayanan Terpadu (X)	0,732	0,339	Valid
	0,806	0,339	Valid
	0,642	0,339	Valid
	0,692	0,339	Valid
	0,642	0,339	Valid
Variabel	rhitung	rtabel	Keterangan
	0,567	0,339	Valid
	0,630	0,339	Valid
Pelayanan Publik (Y)	0,786	0,339	Valid
	0,578	0,339	Valid
	0,529	0,339	Valid

Sumber: Data Diolah, 2022

Tabel di atas menunjukkan bahwa harga r_{xy} untuk semua item angket lebih besar dari r_{tabel} pada taraf signifikansi (α) = 5% yaitu sebesar 0.339, sehingga seluruh item pertanyaan dalam kuisioner ini valid atau sah.

Hasil Uji Reliabilitas

Untuk hasil dari uji reliabilitas instrumen (Dilihat lampiran) menunjukkan nilai sebesar 0,995 dan bila dibandingkan dengan r_{tabel} sebesar 0,339 (batas penerimaan) berarti instrumen yang diajukan adalah reliabel karena $r_{hitung} > r_{tabel}$ (0,997) > r_{tabel} (0,339).

Koefisien Korelasi Pearson's Product Moment

Agar mengetahui pengaruh yang signifikan antara Sistem Pelayanan Terpadu dan Peningkatan Pelaksanaan Pelayanan Publik, data dianalisa dengan menggunakan rumus hubungan *Pearson's Product Moment* yaitu:

$$r_{xy} = \frac{N \cdot \sum XY - (\sum X)(\sum Y)}{\sqrt{\{N \cdot \sum X^2 - (\sum X)^2\} \{N \cdot \sum Y^2 - (\sum Y)^2\}}}$$

$$r_{xy} = \frac{(34 \cdot 15464 - (716)(733)) / \sqrt{(34 \cdot 15107 - (716)^2)(34 \cdot 15861 - (733)^2)}}{525776.524828 / \sqrt{((513638 - ((512656)(539274 - 537289)))^2)}} = 0,679$$

Dari perhitungan di atas diperoleh nilai korelasi sebesar 0,679, sedangkan nilai korelasi dalam tabel *product moment* (r_{tabel}) dengan nilai N = 34 adalah sebesar 0,339. Dengan demikian hipotesis yang dirumuskan dalam penelitian dapat diterima kebenarannya, sebab 0,679 > 0,339, atau nilai perhitungan korelasi lebih besar daripada nilai yang ada pada tabel *product moment* (r_{tabel}).

Uji-t

Uji-t digunakan untuk mengetahui apakah variabel memiliki hubungan signifikan atau tidak dengan variabel terikat secara individual terhadap variabel terikat. Untuk menguji hipotesa dan untuk melihat data tidaknya signifikan antara variabel penulis menggunakan uji-t. Pengujian uji-t adalah rumus untuk menguji tingkat signifikan hubungan antara kedua variabel yang diajukan sebagai pedoman penelitian. Adapun rumus uji-t yaitu:

$$t = (r\sqrt{(n-2)}) / \sqrt{(1-r^2)}$$

$$t = (0,679\sqrt{(34-2)}) / \sqrt{(1- [0,738]^2)}$$

$$t = (0,679\sqrt{32}) / \sqrt{(1-0,5446)}$$

$$t = 0,679.5,657 / \sqrt{0,455}$$

$$t = 3,841 / 0,675$$

$$t = 5,690$$

Berdasarkan hasil analisa data di atas, maka diperoleh t hitung adalah 5,690 sedangkan nilai t tabel adalah 1,693 dengan menggunakan taraf signifikan 5% dan $dk = n - 2$, yaitu: $34 - 2 = 32$, maka $t_{tabel} = 0,05 (34) = 1,693$, jadi nilai thitung lebih besar daripada tabel atau $5,690 > 1,693$. Berdasarkan uraian di atas dapat disimpulkan bahwa ada pengaruh antara variabel Sistem Pelayanan Terpadu (X) terhadap Peningkatan Pelaksanaan Pelayanan Publik (Y).

Koefisien Determinasi (R²)

$$Kd = r^2 \times 100\%$$

$$= 0,679^2 \times 100\%$$

$$= 0,461 \times 100\%$$

$$= 46,10\%$$

Berdasarkan perhitungan di atas diketahui bahwa koefisien determinasi adalah sebesar 46,10%, artinya bahwa variabel Sistem Pelayanan Terpadu (X) mempengaruhi variabel Pelayanan Publik (Y) sebesar 46,10% sedangkan sisasnya sebesar 53,90% dijelaskan oleh faktor variabel lain yang tidak diteliti oleh penulis.

KESIMPULAN DAN SARAN

Kesimpulan

Berdasarkan hasil analisis yang telah dilakukan dalam penelitian ini, maka penulis mengambil kesimpulan sebagai berikut :

1. Berdasarkan rumus hubungan *Pearson's Product Moment* diketahui bahwa variabel Sistem Pelayanan Terpadu berpengaruh terhadap Peningkatan Pelaksanaan Pelayanan Publik pada Kantor Kecamatan Panyabungan Barat Kabupaten Mandailing Natal, dimana hipotesis yang dirumuskan dapat diterima kebenarannya sebab $0,679 > 0,339$ atau nilai perhitungan korelasi lebih besar daripada nilai pada tabel product moment (r tabel).
2. Berdasarkan (Uji-t) variabel Sistem Pelayanan Terpadu secara parsial berpengaruh terhadap Peningkatan Pelaksanaan Pelayanan Publik pada Kantor Kecamatan Panyabungan Barat Kabupaten Mandailing Natal, dimana hasil analisa data diperoleh thitung sebesar 5,690 sedangkan nilai tabel 1,693.

3. Berdasarkan perhitungan koefisien determinan (k_d) menunjukkan bahwa hubungan antar variabel Sistem Pelayanan Terpadu memiliki pengaruh terhadap Peningkatan Pelaksanaan Pelayanan Publik pada Kantor Kecamatan Panyabungan Barat Kabupaten Mandailing Natal, dimana variabel Sistem Pelayanan Terpadu (X) mempengaruhi variabel Pelayanan Publik (Y) sebesar 46,10% sedangkan sisasnya sebesar 53,90% dijelaskan oleh faktor variabel lain yang tidak diteliti oleh penulis.

Saran

Berdasarkan hasil penelitian maka peneliti memberi saran sebagai berikut :

1. Perlu adanya peningkatan pengawasan terhadap pegawai, manajerial kinerja yang terstruktur, peningkatan cara kerja pegawai, dan evaluasi setiap bulan sehingga dapat meningkatkan kepercayaan masyarakat pada pemerintah dalam pelaksanaan pelayanan publik.
2. Di dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat para penyelenggara dalam hal ini pemerintah daerah harus terus berupaya memberikan pelayanan yang berkualitas, serta meningkatkan hal-hal yang kiranya masih perlu ditingkatkan seperti peningkatan fasilitas pelayanan seperti membuat papan pengumuman mengenai standart operational procedure, jenis-jenis pelayanan publik yang dilayani, tempat penanganan pengaduan, dan fasilitas lainnya.
3. Untuk meningkatkan pelayanan pada masyarakat di pemerintah kabupaten perlu dilakukan pelayanan berbasis online secara menyeluruh, sehingga masyarakat pun tidak mengalami kesulitan pada saat menerima pelayanan publik. Setelah itu dilakukan sosialisasi dan edukasi kepada masyarakat yang buta teknologi. Hal ini tentunya dilakukan untuk meningkatkan kualitas pelayanan dan memberi kemudahan kepada masyarakat.

DAFTAR PUSTAKA

- Arikunto, Suharsimi. 2014, *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik*, Jakarta: PT. Rineka Cipta.
- Agus, Fanar, 2009, *Standar Pelayanan Publik Pemda*, Bantul: Kreasi Wacana.
- Asnawi, Rewansyah, 2009, *Standar Pelayanan Publik; Langkah-Langkah Penyusunan*, (Edisi Revisi) Cetakan Pertama, Jakarta: LAN

Eny, Kusdarini, 2011, Dasar-Dasar Hukum Administrasi Negara dan Asas-Asas Umum Pemerintahan yang Baik, Yogyakarta: UNY Press.

Fikry, Priadi, 2009, Reformasi Kelembagaan Pelayanan Publik, Jakarta: Sinar Grafika.

Hardiansyah, 2011, Kualitas Pelayanan Publik; Konsep, Dimensi, Indikator dan Implementasinya, Yogyakarta: Gava Media.

Husni, Thamrin, 2013, Hukum Pelayanan Publik di Indonesia, Yogyakarta: Aswaja Pressindo.

Ika, Wahyudi Nadin, 2010, Reformasi Birokrasi dalam Pelayanan Publik, Yogyakarta: Genta Press.

Juniarso, Ridwan dan Achmad, Sodik Sudrajat, 2009, Hukum Administrasi Negara dan Kebijakan Pelayanan Publik, Bandung: Nusa Cendikia.

Kadir, 2015, Studi Pemerintahan Daerah dan Pelayanan Publik, Jakarta: Erlangga.

Lia, Melanie Ginting, Elisa Susanti, Asep Sumaryana, 2018, Implementasi Pelayanan Terpadu Satu Pintu Non-Perizinan di Ukur dari Kepuasan Masyarakat dengan Menggunakan Indeks Kepuasan Masyarakat, Sumedang: Program Pasca Sarjana Kebijakan Publik Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Padjajaran.

Monier, 2005, Manajemen Pelayanan Umum, Jakarta: Bumi Aksara.

Sinambela, Lijan Poltak, 2011, Reformasi Pelayanan Publik; Teori Kebijakan dan Implementasi, Cetakan Kelima, Jakarta: PT. Bumi Aksara.

Singarimbun, M. dan Effendi, S. 2011, Metode Penelitian Suvei, Jakarta: LP3S.

Sugiyono, 2012, Metode Penelitian Bisnis, Edisi Kedua, Bandung: Penerbit Alfabeta.

Peraturan Perundang-undangan:
Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 25 Tahun 2004 tentang Pelayanan Publik

Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2004 tentang Standar Pelayanan Terpadu

Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 20 Tahun 2008 tentang Pedoman Organisasi dan Tata Kerja Unit Pelayanan Perijinan Terpadu di Daerah.

Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.