



## **Analisis Kompetensi Aparatur dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Terpadu Kecamatan (PATEN) dalam Pengurusan Surat Ahli Waris di Kantor Kecamatan Bogor Timur**

### ***An Analysis of Public Officials' Competence in Enhancing the Quality of Integrated Subdistrict Administrative Services (PATEN) in Processing Certificates of Inheritance at the East Bogor District Office***

**Berkat Selamat Harefa<sup>1\*</sup>, Ginung Pratidina<sup>2</sup>, Neng Virly Apriliyani<sup>3</sup>**

Administrasi Publik, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Djuanda

Email : [berkatselamatharefa@gmail.com](mailto:berkatselamatharefa@gmail.com)<sup>1\*</sup>, [ginung.pradatina@unida.ac.id](mailto:ginung.pradatina@unida.ac.id)<sup>2</sup>, [neng.virly.apriliyani@unida.ac.id](mailto:neng.virly.apriliyani@unida.ac.id)<sup>3</sup>

#### Article Info

##### Article history:

Received : 28-06-2026

Revised : 30-06-2026

Accepted : 02-07-2026

Published : 04-07-2026

#### Abstract

*The Integrated Sub-district Administrative Service (PATEN) is a public service innovation aimed at improving the effectiveness, efficiency, and quality of public services through a one-stop shop system. One of the services with a high level of complexity is the processing of Heir Certificates, as it requires administrative precision and an understanding of inheritance law. This study aims to analyze the competency of civil servants in improving the quality of PATEN services for Heir Certificates at the East Bogor Sub-district Office, identify the quality of services provided, and identify obstacles and efforts made to improve these services. The study used a qualitative approach with descriptive methods. Data were obtained through observation, in-depth interviews, and documentation with the Sub-district Head, Head of the Government Section, PATEN officers, and the community as service users. Data analysis was conducted using the Miles and Huberman model, which includes data reduction, data presentation, and conclusion drawing. The results indicate that civil servants' competency is quite good in terms of service attitude and communication with the public, but there are still limitations in terms of knowledge of the latest regulations regarding inheritance administration and technical skills in the document verification process. The quality of PATEN's services has generally met the principles of public service, characterized by procedural certainty, service transparency, and coordination between the front and back offices. However, the service still faces obstacles in the form of high workloads, manual verification processes, limited use of information technology, and suboptimal technical training for staff. Therefore, it is necessary to improve staff competency through continuous education and training, digitization of services, refinement of standard operating procedures, and strengthening coordination between staff to ensure PATEN's service quality is more effective, efficient, and oriented towards public satisfaction.*

**Keywords:** *Staff Competence, Public Service Quality, PATEN*

#### Abstrak

Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) merupakan inovasi pelayanan publik yang bertujuan meningkatkan efektivitas, efisiensi, dan kualitas pelayanan kepada masyarakat melalui sistem pelayanan satu pintu. Salah satu pelayanan yang memiliki tingkat kompleksitas tinggi adalah pengurusan Surat Keterangan Ahli Waris karena membutuhkan ketelitian administrasi serta pemahaman terhadap aspek hukum kewarisan. Penelitian ini bertujuan menganalisis kompetensi aparatur dalam meningkatkan kualitas pelayanan PATEN pada pengurusan Surat Keterangan Ahli Waris di Kantor Kecamatan Bogor Timur, mengidentifikasi kualitas pelayanan yang diberikan, serta mengetahui hambatan dan upaya yang dilakukan dalam meningkatkan



pelayanan tersebut. Penelitian menggunakan pendekatan kualitatif dengan metode deskriptif. Data diperoleh melalui observasi, wawancara mendalam, dan dokumentasi terhadap Camat, Kepala Seksi Pemerintahan, petugas PATEN, serta masyarakat sebagai pengguna layanan. Analisis data dilakukan menggunakan model Miles dan Huberman yang meliputi reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kompetensi aparatur telah cukup baik pada aspek sikap pelayanan dan komunikasi dengan masyarakat, namun masih terdapat keterbatasan pada aspek pengetahuan regulasi terbaru mengenai administrasi kewarisan serta keterampilan teknis dalam proses verifikasi dokumen. Kualitas pelayanan PATEN secara umum telah memenuhi prinsip pelayanan publik, ditandai dengan adanya kepastian prosedur, transparansi pelayanan, dan koordinasi antara front office dan back office. Meskipun demikian, pelayanan masih menghadapi hambatan berupa tingginya beban kerja, proses verifikasi yang masih dilakukan secara manual, keterbatasan pemanfaatan teknologi informasi, serta belum optimalnya pelatihan teknis bagi aparatur. Oleh karena itu, diperlukan peningkatan kompetensi aparatur melalui pendidikan dan pelatihan berkelanjutan, digitalisasi pelayanan, penyempurnaan standar operasional prosedur, serta penguatan koordinasi antarpetugas agar kualitas pelayanan PATEN semakin efektif, efisien, dan berorientasi pada kepuasan masyarakat.

**Kata Kunci : Kompetensi Aparatur, Kualitas Pelayanan Publik, PATEN**

## **PENDAHULUAN**

Pelayanan publik merupakan manifestasi fungsi dasar dari eksistensi pemerintahan yang memiliki peran krusial dalam mewujudkan kesejahteraan masyarakat. Sebagai penyelenggara negara, birokrasi bertanggung jawab penuh untuk menghadirkan pelayanan yang responsif, berkualitas, akurat, dan transparan kepada warga (Reni & Safiuddin, 2024). Mutu pelayanan publik yang berintegritas bukan sekadar tolok ukur keberhasilan mekanistik pemerintah, melainkan representasi dari derajat kepercayaan publik (public trust) terhadap legitimasi lembaga pemerintahan. Di era akselerasi reformasi birokrasi kontemporer, tuntutan terhadap pembenahan kualitas pelayanan publik terus mengalami eskalasi (Dwiyanto, 2011).

Berdasarkan Peraturan Menteri Dalam Negeri (Permendagri) Nomor 4 Tahun 2010, PATEN dikonseptualisasikan sebagai bentuk penyelenggaraan pelayanan publik di kecamatan yang proses pengelolaannya—mulai dari tahap permohonan hingga penerbitan dokumen—diintegrasikan dalam satu pintu (one-stop service). Inovasi ini mereorientasi fungsi kecamatan yang semula cenderung kaku sebagai perangkat wilayah administratif, kini bertransformasi menjadi simpul utama pelayanan terdekat yang berhadapan langsung dengan dinamika kebutuhan masyarakat guna mewujudkan efisiensi, akuntabilitas, dan transparansi (Purnamasari, 2017). Melalui loket terpadu ini, masyarakat tidak lagi dihadapkan pada fragmentasi birokrasi yang tersebar di banyak tempat, karena ragam urusan mulai dari administrasi kependudukan hingga rekomendasi perizinan telah dipusatkan secara terpadu.

Berdasarkan seluruh paparan fenomena di atas, peneliti memandang penting untuk melakukan kajian mendalam secara ilmiah melalui penelitian kualitatif dengan judul: “Analisis Kompetensi Aparatur dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Terpadu Kecamatan (PATEN) dalam Pengurusan Surat Ahli Waris di Kantor Kecamatan Bogor Timur”.

## **METODE PENELITIAN**

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan metode deskriptif untuk memperoleh pemahaman yang mendalam mengenai kompetensi aparatur dalam meningkatkan kualitas Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) pada pengurusan Surat Keterangan Ahli Waris di Kantor Kecamatan Bogor Timur. Pendekatan kualitatif dipilih karena mampu



menggambarkan fenomena pelayanan publik secara holistik sesuai dengan kondisi nyata yang terjadi di lapangan.

Lokasi penelitian berada di Kantor Kecamatan Bogor Timur, Kota Bogor, Jawa Barat. Penelitian dilaksanakan selama periode Januari hingga Juni 2026. Pemilihan lokasi didasarkan pada adanya dinamika pelayanan PATEN, khususnya dalam pengurusan Surat Keterangan Ahli Waris yang masih menghadapi berbagai kendala, seperti proses verifikasi administrasi yang belum sepenuhnya terdigitalisasi, keterbatasan kompetensi teknis aparatur, serta tingginya kompleksitas dokumen yang harus diverifikasi.

Subjek penelitian ditentukan menggunakan teknik purposive sampling, yaitu pemilihan informan berdasarkan pertimbangan bahwa mereka memiliki pengetahuan dan keterlibatan langsung dalam penyelenggaraan pelayanan PATEN. Informan penelitian terdiri atas Camat Bogor Timur, Kepala Seksi Pemerintahan, petugas pelayanan PATEN (front office), serta masyarakat yang sedang mengurus Surat Keterangan Ahli Waris sebagai pengguna layanan.

Pengumpulan data dilakukan melalui tiga teknik utama, yaitu observasi nonpartisipatif, wawancara semi-terstruktur, dan dokumentasi. Observasi dilakukan dengan mengamati secara langsung proses pelayanan, mulai dari penerimaan berkas hingga penyelesaian dokumen. Wawancara digunakan untuk memperoleh informasi mengenai kompetensi aparatur, kendala pelayanan, serta upaya peningkatan kualitas pelayanan dari perspektif aparatur maupun masyarakat. Dokumentasi digunakan untuk melengkapi data penelitian melalui penelaahan Standar Operasional Prosedur (SOP), regulasi pelayanan PATEN, data pelayanan Surat Keterangan Ahli Waris, serta dokumen pendukung lainnya.

Analisis data menggunakan model interaktif Miles dan Huberman, yang meliputi tiga tahapan, yaitu reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan serta verifikasi. Reduksi data dilakukan dengan memilih informasi yang relevan dengan fokus penelitian. Selanjutnya, data disajikan dalam bentuk narasi sehingga memudahkan peneliti dalam mengidentifikasi pola hubungan antarfenomena. Tahap terakhir berupa penarikan kesimpulan dilakukan secara terus-menerus selama proses penelitian hingga diperoleh temuan yang valid dan dapat dipertanggungjawabkan.

Keabsahan data dijaga melalui triangulasi sumber, triangulasi teknik, dan triangulasi waktu, sehingga informasi yang diperoleh dari hasil observasi, wawancara, dan dokumentasi dapat saling menguatkan. Dengan demikian, hasil penelitian diharapkan mampu memberikan gambaran yang komprehensif mengenai kompetensi aparatur dalam meningkatkan kualitas pelayanan PATEN pada pengurusan Surat Keterangan Ahli Waris di Kantor Kecamatan Bogor Timur.

## **KERANGKA BERPIKIR**

Penelitian ini berangkat dari fenomena masih ditemukannya berbagai kendala dalam penyelenggaraan Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN), khususnya pada pelayanan pengurusan Surat Keterangan Ahli Waris di Kantor Kecamatan Bogor Timur. Kompleksitas pelayanan tersebut tidak hanya dipengaruhi oleh prosedur administrasi, tetapi juga oleh kompetensi aparatur yang melaksanakan pelayanan. Oleh karena itu, peningkatan kualitas pelayanan sangat bergantung pada kemampuan aparatur dalam mengaktualisasikan pengetahuan, keterampilan, dan sikap kerja selama proses pelayanan berlangsung.



Kompetensi aparatur dalam penelitian ini mengacu pada tiga dimensi utama, yaitu pengetahuan (knowledge), keterampilan (skill), dan sikap (attitude). Dimensi pengetahuan berkaitan dengan pemahaman aparatur terhadap regulasi administrasi, prosedur pelayanan, serta ketentuan hukum mengenai Surat Keterangan Ahli Waris. Dimensi keterampilan mencakup kemampuan teknis dalam mengoperasikan sistem pelayanan, melakukan verifikasi dokumen, serta berkomunikasi secara efektif dengan masyarakat. Sementara itu, dimensi sikap meliputi integritas, kedisiplinan, keramahan, tanggung jawab, responsivitas, serta komitmen aparatur dalam memberikan pelayanan yang profesional.

Kompetensi aparatur tersebut dipandang sebagai faktor utama yang memengaruhi kualitas pelayanan PATEN. Kualitas pelayanan diukur melalui beberapa indikator, yaitu kesederhanaan prosedur pelayanan, kepastian waktu penyelesaian, transparansi informasi dan biaya, akurasi verifikasi data administrasi, serta koordinasi antara petugas front office dan back office. Semakin baik kompetensi aparatur, maka semakin tinggi pula kualitas pelayanan yang dirasakan masyarakat.

Di sisi lain, penelitian ini juga mengidentifikasi berbagai hambatan yang memengaruhi hubungan antara kompetensi aparatur dengan kualitas pelayanan. Hambatan tersebut meliputi keterbatasan pemahaman terhadap regulasi terbaru, proses verifikasi dokumen yang masih dilakukan secara manual, keterbatasan pemanfaatan teknologi informasi, tingginya beban kerja aparatur, serta meningkatnya jumlah masyarakat yang membutuhkan pelayanan administrasi.

Berdasarkan hubungan antarvariabel tersebut, penelitian ini memandang bahwa penguatan kompetensi aparatur melalui peningkatan kapasitas sumber daya manusia, pelatihan teknis, digitalisasi pelayanan, penyempurnaan Standar Operasional Prosedur (SOP), serta peningkatan koordinasi antarpetugas akan berdampak pada peningkatan kualitas pelayanan PATEN. Dengan demikian, pelayanan Surat Keterangan Ahli Waris dapat diselenggarakan secara lebih cepat, tepat, transparan, akuntabel, dan berorientasi pada kepuasan masyarakat.

## **HASIL DAN PEMBAHASAN**

### **Kompetensi Aparatur dalam Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN)**

Hasil penelitian menunjukkan bahwa kompetensi aparatur merupakan faktor utama yang memengaruhi kualitas pelayanan pengurusan Surat Keterangan Ahli Waris di Kantor Kecamatan Bogor Timur. Kompetensi tersebut dianalisis berdasarkan tiga dimensi utama, yaitu pengetahuan (knowledge), keterampilan (skill), dan sikap (attitude).

#### **Pengetahuan (Knowledge)**

Pengetahuan aparatur berkaitan dengan pemahaman terhadap regulasi, prosedur pelayanan, serta ketentuan hukum yang mengatur penerbitan Surat Keterangan Ahli Waris. Berdasarkan hasil wawancara, aparatur telah memahami Standar Operasional Prosedur (SOP) pelayanan PATEN dan persyaratan administrasi yang harus dipenuhi masyarakat. Namun demikian, masih ditemukan keterbatasan dalam memahami perkembangan regulasi hukum kewarisan, khususnya yang berkaitan dengan perbedaan sistem hukum waris Islam, hukum waris perdata, dan hukum adat.

Kondisi tersebut menyebabkan petugas pelayanan masih harus melakukan konsultasi kepada pejabat yang memiliki kewenangan ketika menghadapi dokumen yang memiliki tingkat kompleksitas tinggi. Akibatnya, proses verifikasi menjadi lebih lama dibandingkan pelayanan



administrasi lainnya. Meskipun demikian, koordinasi internal antarpegawai mampu meminimalkan terjadinya kesalahan administrasi sehingga dokumen yang diterbitkan tetap memenuhi ketentuan hukum yang berlaku.

### **Keterampilan (Skill)**

Dimensi keterampilan mencerminkan kemampuan aparatur dalam melaksanakan pelayanan secara efektif dan efisien. Hasil penelitian menunjukkan bahwa aparatur memiliki kemampuan komunikasi yang cukup baik dalam memberikan informasi mengenai persyaratan pelayanan kepada masyarakat.

Petugas mampu menjelaskan prosedur pelayanan secara komunikatif serta membantu masyarakat yang mengalami kesulitan dalam melengkapi persyaratan administrasi. Kemampuan interpersonal tersebut memberikan dampak positif terhadap kenyamanan masyarakat selama proses pelayanan berlangsung.

Namun demikian, keterampilan teknis dalam pemanfaatan teknologi informasi masih belum optimal. Proses pemeriksaan dan verifikasi dokumen masih banyak dilakukan secara manual sehingga membutuhkan waktu relatif lebih lama, terutama ketika jumlah pemohon meningkat. Kondisi tersebut menunjukkan bahwa peningkatan kompetensi digital aparatur masih diperlukan untuk mendukung transformasi pelayanan publik berbasis elektronik.

### **Sikap (Attitude)**

Berdasarkan hasil observasi dan wawancara, dimensi sikap merupakan aspek kompetensi yang paling baik dimiliki oleh aparatur Kecamatan Bogor Timur. Aparatur menunjukkan perilaku yang sopan, ramah, responsif, serta berusaha memberikan pelayanan sesuai dengan prinsip pelayanan publik.

Petugas juga berupaya menjaga integritas dengan memberikan pelayanan tanpa adanya pungutan liar serta menjelaskan seluruh prosedur pelayanan secara terbuka kepada masyarakat. Sikap profesional tersebut membangun kepercayaan masyarakat terhadap pelayanan PATEN sekaligus mencerminkan komitmen aparatur dalam mewujudkan pelayanan publik yang akuntabel.

### **Kualitas Pelayanan PATEN pada Pengurusan Surat Keterangan Ahli Waris**

Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan PATEN di Kantor Kecamatan Bogor Timur secara umum telah berjalan cukup baik. Hal tersebut terlihat dari penerapan prinsip-prinsip pelayanan publik yang meliputi kesederhanaan prosedur, kepastian waktu pelayanan, transparansi informasi, serta koordinasi antarpetugas.

### **Kesederhanaan Prosedur Pelayanan**

Pelayanan Surat Keterangan Ahli Waris telah dilaksanakan melalui mekanisme pelayanan satu pintu (one stop service). Masyarakat memperoleh informasi mengenai persyaratan administrasi melalui petugas front office sebelum berkas diproses lebih lanjut oleh petugas back office. Pemisahan fungsi tersebut membuat alur pelayanan menjadi lebih sistematis dan memudahkan masyarakat dalam memperoleh informasi mengenai proses pengurusan dokumen.



### **Kepastian Waktu Pelayanan**

Pelayanan telah mengacu pada standar operasional prosedur yang telah ditetapkan oleh Kecamatan Bogor Timur. Akan tetapi, dalam praktiknya masih terdapat keterlambatan penyelesaian dokumen apabila ditemukan kekurangan persyaratan administrasi atau diperlukan proses verifikasi tambahan terhadap data ahli waris. Lamanya proses pelayanan tidak sepenuhnya disebabkan oleh kinerja aparatur, tetapi juga dipengaruhi oleh kompleksitas dokumen yang diajukan masyarakat.

### **Transparansi Pelayanan**

Kecamatan Bogor Timur telah memberikan informasi mengenai persyaratan administrasi, prosedur pelayanan, dan ketentuan biaya kepada masyarakat secara terbuka. Pelayanan Surat Keterangan Ahli Waris tidak dikenakan biaya sehingga masyarakat memperoleh kepastian mengenai transparansi pelayanan. Selain itu, petugas juga memberikan penjelasan apabila terdapat persyaratan yang belum lengkap sehingga masyarakat dapat segera melakukan perbaikan dokumen.

### **Integrasi Front Office dan Back Office**

Koordinasi antara petugas front office dan back office menjadi salah satu faktor penting dalam menjaga kualitas pelayanan. Petugas front office bertugas melakukan pemeriksaan awal terhadap kelengkapan administrasi, sedangkan proses verifikasi substansi dokumen dilakukan oleh pejabat yang berwenang di bagian back office.

### **KESIMPULAN**

Penelitian ini menunjukkan bahwa kompetensi aparatur memiliki peran yang sangat penting dalam meningkatkan kualitas Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) pada pengurusan Surat Keterangan Ahli Waris di Kantor Kecamatan Bogor Timur. Kompetensi aparatur yang terdiri atas dimensi pengetahuan (knowledge), keterampilan (skill), dan sikap (attitude) saling berkaitan dalam menentukan efektivitas penyelenggaraan pelayanan publik.

Pada dimensi pengetahuan, aparatur telah memahami prosedur pelayanan dan persyaratan administrasi sesuai dengan Standar Operasional Prosedur (SOP). Namun, pemahaman terhadap perkembangan regulasi hukum kewarisan masih perlu ditingkatkan agar proses verifikasi dokumen dapat dilakukan secara lebih cepat dan akurat. Pada dimensi keterampilan, aparatur mampu memberikan pelayanan dan komunikasi yang baik kepada masyarakat, tetapi masih menghadapi keterbatasan dalam pemanfaatan teknologi informasi sehingga sebagian besar proses verifikasi masih dilakukan secara manual. Sementara itu, pada dimensi sikap, aparatur menunjukkan profesionalisme yang baik melalui pelayanan yang ramah, responsif, berintegritas, dan berorientasi pada kepuasan masyarakat.

Kualitas pelayanan PATEN di Kantor Kecamatan Bogor Timur secara umum telah berjalan cukup baik. Hal tersebut ditunjukkan dengan adanya penerapan pelayanan satu pintu, transparansi informasi, kepastian prosedur pelayanan, serta koordinasi yang baik antara petugas front office dan back office. Meskipun demikian, masih terdapat beberapa hambatan yang memengaruhi efektivitas pelayanan, antara lain keterbatasan kompetensi teknis aparatur terhadap regulasi terbaru, tingginya beban kerja, proses administrasi yang belum sepenuhnya terdigitalisasi, serta kompleksitas verifikasi dokumen Surat Keterangan Ahli Waris.



Berdasarkan temuan penelitian, peningkatan kualitas pelayanan dapat dilakukan melalui penguatan kompetensi aparatur melalui pendidikan dan pelatihan yang berkelanjutan, khususnya mengenai regulasi administrasi kewarisan dan pemanfaatan teknologi informasi. Selain itu, diperlukan digitalisasi sistem pelayanan PATEN, penyempurnaan Standar Operasional Prosedur (SOP), penguatan koordinasi antarpegawai, serta evaluasi pelayanan secara berkala untuk mewujudkan pelayanan publik yang lebih cepat, transparan, akuntabel, dan berorientasi pada kebutuhan masyarakat.

Penelitian ini menegaskan bahwa peningkatan kompetensi aparatur tidak hanya berdampak pada peningkatan kualitas pelayanan administrasi, tetapi juga berkontribusi terhadap terwujudnya tata kelola pemerintahan yang baik (good governance) melalui pelayanan publik yang profesional, efektif, dan responsif.

## DAFTAR PUSTAKA

- Aprianty, D. R. (2016). Penerapan Kebijakan E-Government dalam Peningkatan Mutu Hasil Pekerjaan di Kantor Kecamatan Sambutan Kota Samarinda. *Pelayanan Publik Dalam E-Government*, volume 4(4), hlm. 1593.
- Ardiansyah, I. (2021). Pengaruh Kompetensi Pegawai Terhadap Kualitas Pelayanan. *Karisma Pro: Kajian & Riset Manajemen Profesional*, 12(2), 9–16.
- Ariyadi, A., Bisnis, I. T., Al, A., Barru, G., Muhammad, A., & Ismail, I. (2024). dimensi tangible dalam penyelenggaraan pelayanan publik the tangible dimension in public service delivery *Safaruddin* 3. 4(3), 105–118.
- Bestianti, P. (2020). No TitleELENH. *Handbook of Medical Image Computing and Computer Assisted Intervention*, 8(5), 55.
- Buru, O. O., Setiamandani, E. D., Studi, P., Administrasi, I., & Tunggadewi, U. T. (2018). Pengaruh kualitas pelayanan publik terhadap kepuasan masyarakat. 7(3), 120–123.
- Dwiyanto, A. (2011). *Manajemen Pelayanan Publik: Pedoman Transformasi Birokrasi Publik*. Yogyakarta: Gadjah Mada University Press.
- Hamzah, A. (2020). *Metode Penelitian Kualitatif: Rekonstruksi Pemikiran Miles & Huberman*. Malang: Literasi Nusantara.
- Hardiyansyah. (2021). *Kualitas Pelayanan Publik: Konsep, Dimensi, Indikator dan Implementasinya*. Yogyakarta: Gava Media
- Hayat. (2023). *Manajemen Pelayanan Publik (Edisi Revisi)*. Jakarta: PT RajaGrafindo Persada
- Hazdee, M. A., & Handayani, P. W. (2022). Responsiveness and Empathy in Front-Office Public Interaction. *Journal of Information Systems Engineering and Business Intelligence*, 8(1), 45–54.
- Herry Pasrani Mendrofa, Bambang Supriadi, Shinta Happy Yustiari, Arief Fahmi Lubis, M. K. (2025). Analisis Efektivitas Reformasi Birokrasi dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik di Indonesia. *Jurnal Kolaboratif Sains*, 8(1), 537–545. <https://doi.org/10.56338/jks.v8i1.6811>
- Indarwati Tri. (2020). Pengaruh Kompetensi, Disiplin dan Lingkungan Kerja Terhadap Kualitas Pelayanan Pada Kantor Camat Denpasar Timur. *Public Inspiration: Jurnal Administrasi Publik*, 5(2), 90–103.



- Laoh, J., Sendow, G. M., Uhing, Y., Karakteristik, P., & Dan, I. (2019). Pengaruh Karakteristik Individu Dan Kompetensi Sumber Daya Manusia Terhadap Kinerja Karyawan Pada Usaha Rumah Kopi Di Manado. *Jurnal EMBA: Jurnal Riset Ekonomi, Manajemen, Bisnis Dan Akuntansi*, 7(4), 4620–4629.
- Messe, M. H., & Pangkey, I. (2018). Profesionalisme Aparatur Sipil Negara dalam Pelayanan publik. *Jurnal Civic Education*, 2(2).
- Nadia, Affrian, R., & Munawarah. (2024). Kualitas Pelayanan Terpadu (Paten) pada Kantor Kecamatan Danau Panggang Kabupaten Hulu Sungai Utara. *Jurnal Pelayanan Publik*, 1(4), 1327–1336.
- Pelayanan, K., Terpadu, A., Paten, K., Kecamatan, D. I., & Kabupaten, B. (2003). Abstrak. *Perkebunan*, K. D., & Papua, P. (n.d.). No 61–78.
- Pratidina, G., Maulinda, W., Apriliyani, N. V., Salbiah, E., Studi, P., Publik, A., Sosial, F. I., Politik, I., Djuanda, U., Indonesia, B., & Maulinda, W. (2024). Pengaruh Implementasi Sistem Layanan Online Administrasi Kependudukan the Effect of Population Online Service System Implementation on Optimizing the Quality of Population. 10(April), 65–76.
- Purnamasari, I. (2017). Pelaksanaan Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (Paten) Di Bidang Non Perijinan Di Kantor Kecamatan Bontang Utara Kota Bontang. *EJournal Administrasi Negara*, 5, 6477–6487.
- Raza, S. A., Umer, A., Qazi, W., & Makhdoom, M. (2022). Service Quality Dimensions and Technical Expertise in Digital Integration. *International Journal of Bank Marketing*, 40(5), 911–930.
- Reni, W. O., & Safiuddin, A. (2024). Amal Ilmiah : Jurnal Pengabdian Kepada Masyarakat dengan Menggunakan Google Site. 6(1), 125–133.
- Rofik Fauzan. (2024). Menuju Aparatur Sipil Negara ASN Bertaraf Intenasional. *Public Service and Governance Journal*, 5(1), 178–197. <https://doi.org/10.56444/psgj.v5i1.1348>
- Siahaan, M., & Tambunan, E. (2024). Integrasi Arus Kerja Front-Office dan Back-Office Terpadu. *Jurnal Akuntansi dan Manajemen Digital*, 5(2), 112–125.
- Sinambela, L. J. (2016). Reformasi Pelayanan Publik: Teori, Kebijakan, dan Implementasi. Jakarta: PT Bumi Aksara.
- Sugiyono. (2018). Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D. Bandung: Alfabeta.
- Suwarno, J. (2021). Standardisasi Kompetensi Aparatur Pelayanan Publik di Tingkat Kecamatan. *Jurnal Tata Kelola Pemerintahan*, 13(1), 44–58.
- Subagdja, O. (2019). Pengaruh Komunikasi Dan Kompetensi Pegawai Terhadap Kualitas Pelayanan Akta Kelahiran Di Dinas Kependudukan Dan Catatan Sipil Kabupaten Bogor. *Jurnal Sosial Humaniora*, 10(2), 67. <https://doi.org/10.30997/jsh.v10i2.1784>
- Tjiptono, F. (2019). Pemasaran Jasa: Prinsip, Penerapan, dan Penelitian. Yogyakarta: Andi Offset.
- Utama, R. P. (2023). Akselerasi Pelayanan Terpadu Kecamatan (PATEN) Berbasis Inklusi Sosial. *Jurnal Kebijakan Publik*, 14(2), 201–215.
- Wahyudi, A. (2022). Akuntabilitas Birokrasi Publik dalam Pengurusan Dokumen Keperdataan Tanah dan Waris. *Jurnal Admin Publik*, 9(3), 310–324.
- Wibowo. (2016). Manajemen Kinerja (Edisi Kelima). Jakarta: PT RajaGrafindo Persada.



Yusuf, A. M. (2019). Metode Penelitian: Kuantitatif, Kualitatif & Penelitian Gabungan. Jakarta: PT Fajar Interpratama Mandiri.

Yulindaningtyas, D., Pengantar, K., & Isi, D. (2014).