

## **Evaluasi Kebijakan Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan di Kecamatan Nanggulan Kabupaten Kulon Progo**

Gentur Wiku Pribadi, Kismartini

Administrasi Publik , Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik

Universitas Diponegoro

Jl.Prof Soedharto SH, Kampus Tembalang , Semarang

Email : fisip@undip.ac.id

### **Abstrak**

Permasalahan dalam pelayanan publik seringkali dijumpai dalam pelaksanaannya walaupun standar dan undang-undangnya sudah ditetapkan. Permasalahan tersebut antara lain adalah ketepatan waktu pelayanan, biaya pelayanan, dan sumber daya pendukung pelaksanaan pelayanan. Pemerintah telah berusaha memunculkan sebuah inovasi dalam bidang pelayanan publik melalui kebijakan Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan yang diatur dalam Permendagri Nomor 4 Tahun 2010, yang berisi pelimpahan wewenang bupati kepada camat. Menindaklanjuti Permendagri tersebut pemerintah Kabupten Kulon Progo melalui Peraturan Bupati Nomor 64 Tahun 2012 tentang Standar Pelayanan Publik pada Kecamatan melaksanakan pelayanan administrasi terpadu kecamatan di seluruh kecamatan di Kabupaten Kulon Progo termasuk di Kecamatan Nanggulan. Penelitian ini bertujuan untuk mengevaluasi pelaksanaan dan mengetahui seberapa jauh tujuan dari Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan tercapai. Teknik pengumpulan data menggunakan teknik wawancara secara mendalam dan studi dokumen. Hasil penelitian menunjukkan bahwa pelaksanaan dilihat dari aspek biaya pelayanan ternyata sudah mencukupi dan dari aspek waktu pelayanan dan sumber daya pendukung pelaksanaan pelayanan belum memadai. Tujuan dari Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan belum tercapai secara maksimal karena jenis pelimpahan wewenang yang diberikan dinilai belum efektif dan efisien menciptakan pelayanan yang berkualitas dan semakin dekat dengan masyarakat. Saran yang diberikan adalah pemerintah Kabupaten Kulon Progo dan Kecamatan Nanggulan melakukan penambahan fasilitas pendukung pelayanan dan memperbaiki cara pelayanan agar waktu pelayanan menjadi lebih baik; serta melakukan kajian ulang terhadap jenis pelimpahan wewenang yang diberikan kepada camat agar tujuan kebijakan tercapai lebih maksimal.

**Kata Kunci:** evaluasi, pelayanan, administrasi, efektif, efisien

## 1. PENDAHULUAN

Pelayanan Publik adalah pemberian pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya untuk pemenuhan kebutuhan dan keperluan penerima pelayanan atau masyarakat maupun pelaksana ketentuan peraturan perundang-undangan yang mempunyai kepentingan pada organisasi tersebut sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan. (Joko Widodo 2001) Setiap pelayanan publik harus memiliki standar pelayanan dan dipublikasikan sebagai jaminan adanya kepastian bagi penerima pelayanan. Standar pelayanan merupakan ukuran yang harus dimiliki dalam penyelenggaraan pelayanan publik yang wajib ditaati oleh pemberi dan penerima pelayanan.

Di dalam lingkup kehidupan bernegara maka sudah menjadi tugas instansi-instansi pemerintah yang seharusnya memberikan pelayanan publik demi terciptanya kesejahteraan masyarakat. Namun hingga saat ini pelayanan publik di Indonesia belum bisa dikatakan baik. Pelayanan publik di Indonesia menjadi sorotan masyarakat terhadap kinerja pemerintah sejak lama. Hal ini ditandai dengan masih adanya berbagai keluhan masyarakat luas. Keluhan yang muncul dari masyarakat antara lain adalah sebagai berikut: (Alamsyah, 2011)

- 1) Kurang responsif. Kondisi ini terjadi pada hampir semua tingkatan unsur pelayanan, mulai pada tingkatan petugas pelayanan sampai dengan tingkatan penanggungjawab instansi. Respon terhadap berbagai keluhan, aspirasi, maupun harapan masyarakat seringkali lambat atau bahkan diabaikan sama sekali.
- 2) Kurang informatif. Berbagai informasi yang seharusnya disampaikan kepada masyarakat, lambat atau bahkan tidak sampai kepada masyarakat.
- 3) Kurang accessible. Berbagai unit pelaksana pelayanan terletak jauh dari jangkauan masyarakat, sehingga menyulitkan bagi mereka yang memerlukan pelayanan tersebut.
- 4) Kurang koordinasi. Berbagai unit pelayanan yang terkait satu dengan lainnya sangat kurang berkoordinasi. Akibatnya, sering terjadi tumpang tindih antara satu instansi pelayanan dengan instansi pelayanan lain yang terkait.
- 5) Birokratis. Pelayanan, khususnya pelayanan perijinan pada umumnya dilakukan dengan melalui proses yang terdiri dari berbagai level, sehingga menyebabkan penyelesaian pelayanan yang terlalu lama.
- 6) Kurang mau mendengar saran masyarakat. Pada umumnya aparat pelayanan kurang memiliki kemauan untuk mendengar saran dari masyarakat. Akibatnya,

pelayanan dilaksanakan dengan apa adanya, tanpa perbaikan dari waktu ke waktu.

Permasalahan mengenai pelayanan publik di Indonesia yang begitu kompleks telah mendorong pemerintah pusat untuk membuat sebuah inovasi di dalam bidang pelayanan publik yang bertujuan untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik. Inovasi tersebut dibuat dalam sebuah produk kebijakan. Kebijakan yang dimaksud adalah Permendagri Nomor 4 Tahun 2010 tentang Pedoman Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan. (Buku Pedoman PATEN)

Menindaklanjuti kebijakan tersebut maka pemerintah Kabupaten Kulon Progo telah mengeluarkan Peraturan Bupati Kulon Progo Nomor 64 Tahun 2012 Tentang Standar Pelayanan Publik Pada Kecamatan sebagai petunjuk teknis pelaksanaan Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan di Kabupaten Kulon Progo. Isi dari Peraturan Bupati tersebut adalah mengenai prinsip-prinsip pelaksanaan Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan yang tertuang dalam BAB II pasal 3 dan mengenai jenis-jenis pelayanan dan perijinan dalam Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan yang diatur dalam BAB III mengenai Jenis Pelayanan. Tujuan dari Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan adalah mendekatkan pelayanan kepada masyarakat dan meningkatkan kualitas pelayanan. Dengan dikeluarkannya peraturan bupati secara aplikatif dapat

dijadikan sebagai petunjuk teknis pelaksanaan Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan di Kabupaten Kulon Progo dan Kecamatan Nanggulan.

Karena berbagai permasalahan di dalam Pelaksanaan Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan di Kecamatan Nanggulan tersebut maka peneliti melakukan penelitian dengan tujuan untuk mengevaluasi pelaksanaan kebijakan Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan di Kecamatan Nanggulan dengan judul Evaluasi Kebijakan Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan di Kecamatan Nanggulan Kabupaten Kulon Progo.

## 2. METODE PENELITIAN

Penelitian yang digunakan oleh peneliti adalah jenis penelitian kualitatif yang merupakan metode penelitian yang digunakan untuk meneliti pada kondisi obyek alamiah dimana peneliti adalah instrumen kunci. Sedangkan bentuknya yaitu dengan menggunakan penelitian deskriptif kualitatif merupakan metode yang tertuju pada pemecahan masalah yang ada pada masa sekarang. Dalam prakteknya tidak terbatas pada pengumpulan dan penyusunan klasifikasi data saja tetapi juga menganalisis dan menginterpretasikan tentang arti data tersebut. Itulah alasan mengapa peneliti mengambil penelitian deskriptif kualitatif.

Dalam penelitian mengenai Evaluasi Kebijakan Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan di Kecamatan Nanggulan peneliti menggunakan metode kualitatif dengan pendekatan deskriptif.

Subjek dari penelitian ini adalah pegawai kantor Kecamatan Nanggulan dan Pegawai kantor Badan Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Kabupaten Kulon Progo.

Lofland dan Lofland dalam Moleong (2012:157) menyatakan bahwa sumber data utama dalam penelitian kualitatif adalah kata-kata dan tindakan selebihnya adalah data tambahan seperti dokumen dan lain-lain. Jenis-jenis data dapat berupa kata-kata dan tindakan, sumber tertulis, foto, dan data statistik

Penelitian tentang Evaluasi Kebijakan Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan di Kecamatan Nanggulan, Kabupaten Kulon Progo DIY menggunakan jenis data:

1. Data primer adalah data yang diperoleh langsung dari sumbernya. Data-data yang diperoleh melalui jawaban atas pertanyaan-pertanyaan yang diajukan oleh peneliti kepada narasumber dalam wawancara atau pengamatan langsung/observasi.
2. Data Sekunder adalah catatan mengenai kejadian atau peristiwa yang telah terjadi berupa tulisan dari majalah, dokumen, laporan dan sumber-sumber tulisan lain yang berkaitan dengan penelitian.

Teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini antara lain dengan studi dokumen, wawancara mendalam, dan, observasi. Dalam penelitian ini teknik yang digunakan dalam proses pengolahan data yaitu bergerak diantara perolehan data, reduksi data, penyajian dan penarikan kesimpulan/verifikasi. Artinya data-data yang terdiri dari deskripsi dan uraiannya adalah data yang dikumpulkan, kemudian disusun pengertian dengan pemahaman arti yang disebut reduksi data, kemudian diikuti penyusunan sajian data yang berupa cerita sistematis, selanjutnya dilakukan usaha untuk menarik kesimpulan dengan verifikasinya berdasarkan semua hal yang terdapat dalam reduksi data dan sajian data.

### 3. KERANGKA TEORI

#### 3.1 Kriteria Evaluasi Kebijakan

##### a. Efektivitas

Menurut Winarno (2002: 184): Efektivitas berasal dari kata efektif yang mengandung pengertian dicapainya keberhasilan dalam mencapai tujuan yang telah ditetapkan.

##### b. Efisiensi

Efisiensi (*efficiency*) berkenaan dengan jumlah usaha yang diperlukan untuk menghasilkan tingkat efektivitas tertentu. Efisiensi yang merupakan sinonim dari rasionalitas ekonomi, adalah merupakan hubungan antara efektivitas dan usaha,

##### c. Kecukupan

Kecukupan dalam kebijakan publik dapat dikatakan tujuan yang telah dicapai sudah dirasakan mencukupi dalam berbagai hal. Kecukupan (*adequacy*) berkenaan dengan seberapa jauh suatu tingkat efektivitas memuaskan kebutuhan, nilai, atau kesempatan yang menumbuhkan adanya masalah

d. Perataan

Perataan dalam kebijakan publik dapat dikatakan mempunyai arti dengan keadilan yang diberikan dan diperoleh sasaran kebijakan publik.

e. Ketepatan

Ketepatan merujuk pada nilai atau harga dari tujuan program dan pada kuatnya asumsi yang melandasi tujuan-tujuan tersebut. Kriteria yang

dipakai untuk menseleksi sejumlah alternatif untuk dijadikan rekomendasi dengan menilai apakah

hasil dari alternatif yang direkomendasikan tersebut merupakan pilihan tujuan yang layak.

f. Responsivitas

Responsivitas dalam kebijakan publik dapat diartikan sebagai respon dari suatu aktivitas. Yang berarti tanggapan sasaran kebijakan publik atas penerapan suatu kebijakan. Responsivitas berkenaan dengan seberapa jauh kebijakan dapat memuaskan kebutuhan, preferensi, atau nilai kelompok-kelompok masyarakat tertentu.

**Tabel 1.1 Kriteria Evaluasi Kebijakan Publik**

<b>Tipe Kriteria</b>	<b>Pertanyaan</b>	<b>Ilustrasi</b>
Efektivitas	Apakah hasil yang diinginkan telah dicapai?	Unit pelayanan
Efisiensi	Seberapa banyak usaha diperlukan untuk mencapai hasil yang diinginkan?	Unit biaya Manfaat bersih Rasio biaya-manfaat
Kecukupan	Seberapa jauh pencapaian hasil yang diinginkan memecahkan masalah?	Biaya tetap (tipe I) Efektifitas tetap (tipe II)
Perataan	Apakah biaya dan manfaat didistribusikan dengan merata kepada kelompok-kelompok yang berbeda?	Kriteria Pareto Kriteria kaldor-Hicks Kriteria Rawls
Responsivitas	Apakah hasil kebijakan memuaskan kebutuhan, preferensi atau nilai kelompok-kelompok tertentu?	Konsistensi dengan survey warga Negara
Ketepatan	Apakah hasil (tujuan) yang diinginkan benar-benar berguna atau bernilai?	Program publik harus merata dan efisien

Sumber: Dunn dalam Winarno 2002

#### **4. HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN**

##### **4.1 Evaluasi Pelaksanaan Kebijakan Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan di Kecamatan Nanggulan Kabupaten Kulon Progo**

###### **1. Waktu Pelayanan**

Waktu pelayanan masih menunjukkan waktu lebih dari batasan waktu pelayanan yang ditetapkan di dalam peraturan yaitu 10 hari kerja

semenjak berkas dan syarat pelayanan lengkap, hal dikarenakan adanya penumpukan berkas perijinan, kuantitas pegawai dan sarana pendukung pelaksanaan pelayanan yang kurang menyebabkan waktu pelayanan menjadi terhambat. Sehingga belum sesuai dengan asas pelayanan yang tertuang dalam Peraturan Bupati Kulon Progo Nomor 64 Tahun 2012 Tentang Standar Pelayanan Publik Pada Kecamatan dan menunjukan bahwa pelayanan publik di kecamatan Nanggulan belum efisien

###### **2. Biaya Pelayanan**

Biaya pelayanan publik di Kecamatan Nanggulan sudah sesuai dengan aturan dan standar yang

ditetapkan oleh pemerintah Kabupaten Kulon Progo yaitu melalui undang-undang retribusi Ijin Mendirikan Bangunan dan retribusi Ijin Gangguan. Sehingga dapat dikatakan bahwa biaya pelayanan di Kecamatan Nanggulan sudah sesuai dengan Peraturan Bupati Kulon Progo Nomor 64 Tahun 2012 Tentang Standar Pelayanan Publik Pada Kecamatan tentang kewajaran biaya pelayanan.

### 3. Sumber Daya

Sumber daya pendukung pelaksanaan Pelayanan yang kurang memadai seperti terbatasnya sarana computer, ruang tunggu, dan kuantitas pegawai membuat pelayanan menjadi terhambat dan berefek pada waktu pelayanan yang menjadi lama. Karena permasalahan pada kurangnya sumber daya pendukung pelaksanaan pelayanan maka dapat dikatakan Pelaksanaan Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan di Kecamatan Nanggulan belum sesuai dengan asas pelayanan yang tertuang dalam Peraturan Bupati Kulon Progo Nomor 64 Tahun 2012 Tentang Standar Pelayanan Publik Pada Kecamatan mengenai kecukupan sarana dan prasarana.

## **4.2 Evaluasi Pencapaian Tujuan Kebijakan Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan di Kecamatan Nanggulan Kabupaten Kulon Progo**

### 1. Efektifitas

Tujuan kebijakan pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan di Kecamatan Nanggulan dan secara keseluruhan di Kabupaten Kulon Progo tidak tercapai karena jenis pelimpahan wewenang dalam perijinan yang tidak populer di dalam dunia perijinan, sumber daya pendukung pelaksanaan pelayanan yang tidak memadai, waktu pelayanan yang tidak baik atau masih lama. Sehingga dikatakan tujuan kebijakan tidak efektif karena tidak memecahkan masalah pelayanan publik yang ada.

### 2. Efisiensi

Pelaksanaan Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan di Kecamatan Nanggulan tidak efisien karena hasil yang dicapai tidak sebanding dengan upaya-upaya yang dilakukan oleh Kabupaten Kulon Progo dalam usahanya untuk mencapai tujuan dari Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan.

## **4. KESIMPULAN DAN SARAN**

## 4.1 KESIMPULAN

### 4.1.1 Evaluasi Pelaksanaan Kebijakan Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan di Kecamatan Nanggulan

#### 1) Waktu Pelayanan

Pelaksanaan Kebijakan Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan di Kecamatan Nanggulan dilihat dari aspek waktu pelayanan masih belum maksimal karena adanya penumpukan pekerjaan yang dilakukan oleh pegawai dengan menunggu berkas perijinan Ijin Mendirikan Bangunan dan Ijin Gangguan menjadi banyak sehingga waktu penyelesaian dokumen perijinan memakan waktu lebih lama. Sehingga bisa disimpulkan bahwa pelaksanaan Kebijakan Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan di Kecamatan Nanggulan dilihat dari indikator waktu pelayanan tidak efektif dan efisien

#### 2) Biaya Pelayanan

Pelaksanaan Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan dilihat dari segi biaya pelayanan dapat disimpulkan sudah menunjukkan pelayanan yang baik dan tidak mahal sehingga dikatakan sudah efisien.

#### 3) Sumber Daya

Terbatasnya sumber daya pendukung pelaksanaan Pelayanan Administrasi

Terpadu Kecamatan di Kecamatan Nanggulan yaitu kurangnya sarana komputer, ruang tunggu yang kurang luas dan jumlah personil pelaksana pelayanan yang kurang kuantitasnya membuat pelayanan menjadi terhambat..

### 4.1.2 Pencapaian Tujuan Kebijakan Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan di Kecamatan Nanggulan

#### 1) Efektifitas

Tujuan Kebijakan Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan adalah untuk meningkatkan kualitas pelayanan dan mendekatkan pelayanan kepada masyarakat. hasil penelitian menunjukkan bahwa tujuan kebijakan tersebut belum tercapai secara efektif. Hal ini ditunjukkan dengan waktu pelayanan yang masih belum sesuai dengan standar, sarana prasarana pendukung pelaksanaan pelayanan kurang memadai, dan jenis pelimpahan wewenang dalam perijinan kurang populer dalam dunia perijinan.

#### 2) Efisiensi

Berbagai upaya yang telah dilakukan oleh pemerintah kabupaten Kulon Progo untuk mencapai tujuan dari Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan tidak efisien Karena tujuan tidak tercapai secara maksimal.

## 4.2 SARAN



#### **4.2.1 Evaluasi Pelaksanaan Kebijakan Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan di Kecamatan Nanggulan, Kabupaten Kulon Progo**

##### 1. Waktu Pelayanan

Pelaksanaan Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan dari aspek lamanya waktu pelayanan agar menjadi lebih baik, sebaiknya di dalam pengkajian teknis lapangan melakukan kerjasama dengan Badan Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Kabupaten Kulon Progo agar lebih cepat selesai dalam menyelesaikan dokumen perijinan.

##### 2. Sumber Daya

Ditambahkan sarana dan prasarana komputer, dan fasilitas ruang tunggu yang lebih luas dan lebih nyaman agar masyarakat yang datang mengurus perijinan merasa nyaman.

#### **4.2.2 Pencapaian Tujuan Kebijakan Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan di Kecamatan Nanggulan, Kabupaten Kulon Progo**

##### 1) Efektifitas

Dilakukan pengkajian ulang terhadap jenis pelimpahan wewenang dari bupati kepada camat dalam perijinan Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan dan kecamatan diberikan wewenang yang lebih luas dalam menerbitkan perijinan agar tujuan dari Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan dapat tercapai secara efektif.

##### 2) Efisiensi

Upaya untuk mencapai tujuan Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan sebaiknya cukup dilakukan sosialisasi secara lebih efektif kepada masyarakat dan penambahan sarana prasarana pendukung pelaksanaan pelayanan.

### **DAFTAR PUSTAKA**

#### **Buku:**

Adhina Putri Miranti, Faktor Penentu Keberhasilan Implementasi Program Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan di Kecamatan Sukodono, Kabupaten Sidoarjo. *Jurnal Kebijakan dan Manajemen Publik*, Vol 3, No.3 2015

Agus Pambudi M.Si dkk. *Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan Dalam Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik Di Kota Yogyakarta*. *Jurnal FIS UNY*. Vol Nov. No. 1. 2013

Aji,F dan Sirait,M. 1982. *PDE Perencanaan dan Evaluasi: Suatu System Untuk Proyek Pembangunan*. Jakarta. Bina Aksara.

Alamsyah. *Karakteristik Universal Pelayanan Publik: Sebuah Tinjauan Politik*. *Jurnal Borneo Administrator*, Vol. 7, No. 3, Tahun 2011s

Bagian Administrasi Pemerintahan Sekretariat Daerah Kabupaten Sidoarjo. *Evaluasi Implementasi Pelimpahan*

- Sebagian Kewenangan Bupati Kepada Camat di Kabupaten Sidoarjo. 2012
- Buku Pedoman Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan
- Didik Fathur Rokhman dkk. Evaluasi Implementasi Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan di Kota Malang. (studi kasus pelayanan kependudukan terpadu) *Jurnal Administrasi Publik*, Vol 1, No. 5. 2013
- Dunn, William N. 2000. *Pengantar Analisis Kebijakan Publik*. Yogyakarta: Gadjah Mada University Press.
- Dwijowijoto, Riant Nugroho. 2004. *Kebijakan Publik Formulasi, Implementasi dan Evaluasi*. Jakarta : PT Elex Media Komputindo Kelompok Gramedia.
- Ihsanuddin. *Jurnal Administrasi Publik dan Birokrasi*. Volume 1. No.2. 2014
- Ilham dkk. Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan di Kantor Camat Loa Janan Kabupaten Kutai Kartanegara Dalam Meningkatkan Pelayanan Publik. *Jurnal Administrative Reform*. Volume 1, Nomor 1. 2013. 1-20
- Indiahono, Dwiyanto. 2009 *Kebijakan Publik Berbasis Dynamic Policy Analisis*. Gava Media Jogjakarta.
- Iqbal, Muhammad. 2004. *Pelayanan yang memuaskan*. PT Gramedia. Jakarta,
- Jurnal Ilmiah Administrasi Negara* ISSN 1412-291 X, Tahun II, Nomor 2 Juli 2011 UNIRA
- Kencana S, 2006 *Inu. Ilmu administrasi publik (edisi revisi)*. PT Asdi Mahasatya. Jakarta.
- Moleong, Lexy. 2012. *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Bandung: PT Remaja Rosdakarya.
- Rahmadani Yusran. Evaluasi Dampak Kebijakan Pemekaran Daerah di Indonesia. *Jurnal Demokrasi*. Vol 6. No 2. 2007
- RPJMD Kabupaten Kulon Progo 2011-2016
- Singarimbun. 1989. *Metode Penelitian Survei*. Jakarta: LP3S.
- Subarsono, Ag. 2005 *Analisis Kebijakan Publik*. Pustaka Pelajar, Jogjakarta.
- Sugiyono. 2009. *Metode Penelitian Kuantitatif dan Kualitatif*. Bandung: CV. Alfabeta.
- Suwitri, Sri. 2011. *Konsep Dasar Kebijakan Publik*. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro Semarang.
- Utomo, Warsito. 2007 *Administrasi publik baru Indonesia*. Pustaka Pelajar, Jogjakarta.

Winarno, Budi. 2007 *Kebijakan Publik Teori dan Proses*. Media Pressindo, Jogjakarta.

Yuniarti, MH. "Pelayanan Adminstrasi Terpadu Kecamatan di Kabupaten Sragen. Jurnal Initiatives for Goverment Innovation Universitas Gadjah Mada. (<http://igi.fisipil.ugm.ac.id>)

Zainal Abidin, Said. 2012. *Kebijakan Publik*. Salemba Humanika, Jakarta. 2012.

Web:

[ombudsman.go.id](http://ombudsman.go.id)

[www.kompas.com](http://www.kompas.com)

[www.kulonprogokab.go.id](http://www.kulonprogokab.go.id)