

LAPORAN PENELITIAN



KEPUASAN MASYARAKAT TERHADAP PELAYANAN ADMINISTRASI TERPADU KECAMATAN (PATEN) DI KECAMATAN BANCAK KABUPATEN SEMARANG

PENELITI

Drs. Moh. Fakhri, M.Si

NIDN : 0629125801

**UNIVERSITAS DARUL ULUM ISLAMIC CENTRE SUDIRMAN GUPPI
(UNDARIS)**

2020

HALAMAN PENGESAHAN

Judul	: Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) di Kecamatan Bancak Kabupaten Semarang
Bidang Unggulan	: Administrasi Publik
Topik Unggulan	: Pelayanan Publik
Ketua Peneliti	
a. Nama	: Drs. Moh. Fakhri, M.Si
b. NIP/NIDN	: 0012 / 0629125801
c. Jabatan/Golongan	: Lektor Kepala / IV-b
d. Fakultas/Prodi	: FKIP / PPKn
e. Perguruan Tinggi	: UNDARIS Ungaran
f. Alamat Kantor/Telepon/Fax/e-mail	: Jl. Tentara Pelajar No. 13 Ungaran Telp. 024-6923180 fax 024-76911689
g. Alamat Rumah	: Jl. Purnakarya Raya 15 RT 05 RW 02 Kel. Gedanganak, Ungaran Timur, Telp. 024-6922297 HP 08156640805
Lama Penelitian	: 6 Bulan
Biaya Penelitian Tahun Berjalan	
a. Diusulkan ke Dikti	:
b. Dana Internal	: Rp. 3.000.000
c. Dana dari Instansi lain	:

Mengetahui,
Dekan FKIP



Drs. H. Abdul Karim, MH
NIDN 0618096201

Ungaran, 26 Juni 2020
Ketua

Drs. Moh. Fakhri, M.Si.
NIDN 0629125801

Mengetahui,
Ketua LPPM



Dr. Sutomo, M.Pd.
NIP 196009011994031001

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PENGESAHAN	ii
DAFTAR ISI	iii
ABSTRAK	iv
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang	1
B. Perumusan Masalah	4
C. Fokus Penelitian	4
D. Tujuan Penelitian	4
E. Manfaat Penelitian	5
BAB II TINJUAN PUSTAKA	6
A. Kepuasan Masyarakat.....	6
B. Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN)	12
C. Kerangka Pikir	29
BAB III METODE PENELITIAN	31
A. Pendekatan Penelitian	31
B. Lokasi, Waktu, dan Obyek Penelitian	31
C. Populasi dan Teknik Pengambilan Sampel	31
D. Subyek Penelitian	31
E. Pengumpulan dan Pengolahan Data	32
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	35
A. Hasil Penelitian	35
B. Pembahasan	62
BAB V PENUTUP	82
A. Simpulan	82
B. Saran	83
DAFTAR RUJUKAN	85
LAMPIRAN	
- Lampiran Biodata Ketua dan Anggota Tim Peneliti	
- Lampiran Jadwal Pelaksanaan	
- Lampiran 1 Kuesioner	
- Lampiran 2 Pedoman Wawancara	

ABSTRAK

Dalam rangka pengembangan dan mengoptimalkan peran kecamatan dalam otonomi daerah melalui peningkatan pelayanan publik diharapkan dapat lebih tercipta pemerataan pembangunan daerah dan memberikan pelayanan yang berkualitas serta kepuasan masyarakat bagi yang memerlukan.

Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) sebagai bentuk kebijakan yang diserahkan kepada pemerintah kecamatan, antara lain guna meningkatkan kualitas pelayanan publik yang harus sesuai kebutuhan dan kepuasan masyarakat dalam standar pelayanan publik. Kepuasan masyarakat telah ditetapkan 9 unsur pelayanan sebagai tolok ukur kualitas pelayanan publik. Penelitian ini bertujuan untuk:

1. Mengetahui PATEN yang diberikan oleh kecamatan Bancak Kabupaten Semarang tahun 2019
2. Mengetahui tingkat kepuasan masyarakat kecamatan Bancak terhadap PATEN tahun 2019

Untuk mencapai tujuan dimaksud, penelitian ini menggunakan metode penelitian deskriptif kualitatif.

Pelaksanaan PATEN di Kecamatan Bancak telah terselenggara dengan kinerja pelayanan dan kualitas pelayanan B (Baik) dengan tetap berdasarkan peraturan perundangan yang berlaku. Dalam pencapaian kualitas kinerja pelayanan tidak lepas dari kendala dan upaya yang dilakukan guna penyesuaian terhadap persyaratan (substentif, administratif, dan teknis). Kepuasan masyarakat dari hasil survei dengan kriteria dan tolok ukur pencapaiannya berdasarkan 9 unsur pelayanan dalam IKM dengan kinerja pelayanan baik dan mutu pelayanan B serta rata-rata indeks kepuasan terhadap pelayanan 3,242. Nilai indeks kepuasan masyarakat setelah dikonversi memperoleh 81,053 yakni memuaskan.

Saran/rekomendasi guna peningkatan kepuasan masyarakat antara lain: kebijakan pelimpahan kewenangan terkait persyaratan substentif perlu ditambah dan dipertegas, dukungan dan pembinaan SDM pelaksana PATEN, koordinasi antar unit kerja dengan pelaksana PATEN secara keseluruhan sebagai penanggung jawab tupoksi PATEN.

Kata Kunci: Kepuasan masyarakat, kualitas pelayanan, dan PATEN

ABSTRACT

In the context of developing and optimizing the role of sub-districts in regional autonomy through improving public services, it is expected to be able to be more created equitable regional development and provide quality services and public satisfaction for people need. Integrated District Administrative Services (PATEN) as a form of policy submitted to the sub-district government, among others in order to improve the quality of public services that must be in accordance with the needs and satisfaction of the people in public service standards. Public satisfaction has been determined by 9 service elements as a measure of the quality of public services. Purpose of this research is to:

- 1 Identify the PATEN given by Bancak Subdistrict, Semarang Regency in 2019
- 2 Identify satisfaction level of Bancak Subdistrict people about PATEN in 2019

To achieve the purpose, this research used descriptive qualitative research methods. The implementation of PATEN in Bancak Subdistrict has been carried out with service performance and quality is Good (B) with keeps based on applicable laws and regulations. In achieving the quality of service performance cannot be separated from the constraints and efforts made to adjust to the requirements (substantive, administrative, and technical). Public satisfaction from the survey results with criteria and measurement for the achievement based on 9 service elements in Public Satisfaction Index with Good service performance and Good (B) service quality and also average of satisfaction index to services 3.242. The value of the public satisfaction index after converting is obtained 81.053 (satisfying).

Suggestions for increasing public satisfaction include: policies on delegation of authority related to substantive requirements need to be added and reinforced, support and guidance of Human Resource personnel in implementing PATEN, coordination between work units, and PATEN implementers as a whole in charge of the main duties and functions of PATEN.

Keywords: Public satisfaction, service quality, and PATEN

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Dalam rangka merespon dinamika perkembangan penyelenggaraan pemerintah daerah menuju tata kelola pemerintahan yang baik, perlu memperhatikan kebutuhan dan tuntutan masyarakat dalam pelayanan. Untuk itu, kualitas pelayanan publik perlu ditingkatkan dengan mendekatkan pelayanan kepada masyarakat serta memperhatikan kondisi geografi daerah dan mengoptimalkan peran kecamatan sebagai perangkat daerah terdepan dalam memberikan pelayanan publik dari beberapa aspek baik secara substantif, administratif, maupun sarana dan prasarana yang dilaksanakan.

Kinerja pelayanan publik sangat besar pengaruhnya terhadap kualitas kehidupan masyarakat. Oleh karena itu, membangun sistem manajemen pelayanan publik yang handal adalah keniscayaan bagi daerah kalau mereka ingin meningkatkan kesejahteraan warganya, tidak mengherankan kalau perbaikan kualitas pelayanan publik menjadi salah satu alasan pemerintah mendesentralisasikan kewenangan penyelenggaraan pelayanan publik kepada daerah. Penyerahan kewenangan penyelenggaraan pelayanan publik akan menjadi lebih responsif atau tanggap terhadap dinamika masyarakat di daerahnya.

Daerah diharapkan terus memiliki prakarsa dalam melakukan perbaikan pelayanan, prakarsa daerah meningkatkan pelayanan publik tentunya harus sesuai kebutuhan dan sesuai dengan kepuasan masyarakat. Masyarakat berhak memberikan masukan, koreksi, dan perbaikan terhadap pelayanan. Inilah yang disebut manajemen publik masa kini (*new public management*) yang memiliki ciri bahwa kewenangan berada pada petugas pelayanan dan pelanggan menekankan pada pelayanan yang “menyentuh hati” dan perombakan visi dan misi pelayanan. Selanjutnya, konsep itu berubah menjadi pelayanan publik masa kini (*new public service*) yang memiliki ciri bahwa masyarakat sebagai pemilik saham (*stakeholder*) sehingga pelayanan lebih menekankan pada kualitas sebagai hasil negosiasi kepentingan masyarakat dan pemerintah. Peran

pemerintah adalah pelayan sekaligus perantara kepentingan beberapa kelompok masyarakat. Dalam hal ini posisi pemerintah adalah pelayan sekaligus perantara kepentingan beberapa kelompok masyarakat dengan kata lain posisi pemerintah sebagai penyelenggara pelayanan publik berubah dengan dilayani menjadi melayani.

Menyadari hal demikian, Kementerian Dalam Negeri Republik Indonesia menerbitkan Peraturan Menteri Dalam Negeri Republik Indonesia Nomor 4 tahun 2010 tentang Pedoman Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) yang kemudian ditindaklanjuti dengan Keputusan Menteri Dalam Negeri Republik Indonesia Nomor 238-270 tentang Petunjuk Teknis Pedoman Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan. PATEN adalah penyelenggaraan pelayanan publik di kecamatan dari tahap permohonan sampai ke tahap terbitnya dokumen dalam satu tempat (pasal 1 ayat 5 Permendagri No. 4 tahun 2010). PATEN juga merupakan inovasi manajemen dalam rangka mendekatkan, mempermudah, mempercepat pelayanan administrasi perizinan / non perizinan di tingkat kecamatan utamanya bagi kecamatan yang letaknya jauh dari kantor pemerintah kabupaten/kota dan sulit dijangkau karena faktor kondisi geografis dan infrastruktur jalan yang belum memadai.

Pelaksanaan pelayanan Administrasi Terpadu kecamatan sebagai wujud pelimpahan sebagian kewenangan Bupati sebagai pemegang otonomi daerah kepada camat dan bertujuan untuk meningkatkan kualitas pelayanan kepada masyarakat dengan melibatkan partisipasi masyarakat. Dalam mewujudkan sistem pelayanan publik guna terpenuhinya kepuasan masyarakat, penyelenggara pelayanan publik/masyarakat harus secara periodik adanya perbaikan manajemen pelayanan dengan melakukan survei kepuasan masyarakat dengan 9 indikator Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) sebagaimana dalam Permen PAN dan Reformasi Birokrasi RI nomor 14 tahun 2017.

Organisasi penyelenggara berkewajiban melaksanakan pelayanan publik sesuai dengan tujuan pembentukan meliputi kualitas pelayanan, pengelolaan pengaduan masyarakat, pengelolaan informasi, pengawasan internal, penyuluhan kepada masyarakat dan pelayanan konsultasi. Kualitas pelayanan publik menurut Pasolong (2010: 132) kualitas pelayanan pada dasarnya merupakan kata yang

mengandung arti relatif bersifat abstrak, kualitas dapat digunakan untuk menilai atau menentukan tingkat penyesuaian suatu hal terhadap persyaratan atau spesifikasinya itu terpenuhi, berarti kualitas suatu hal yang dimaksud dapat dikatakan baik. Sebaliknya jika persyaratan tidak terpenuhi, maka dapat dikatakan tidak baik secara teoritis. Tujuan pelayanan publik pada dasarnya adalah memuaskan masyarakat kecamatan atau sebutan lain yang merupakan wilayah kerja camat sebagai perangkat daerah kabupaten/kota. Pembentukan kecamatan adalah pemberian status pada wilayah tertentu (peraturan Pemerintah Republik Indonesia No. 19 tahun 2008). Organisasi kecamatan terdiri dari 1 (satu) sekretaris, paling banyak 5 (lima) seksi dan sekretaris membawakan paling banyak 3 (tiga) sub bagian. Dalam pasal 23 ayat 2 PPRI No. 19 tahun 2008 lebih lanjut paling sedikit meliputi seksi pemerintah, seksi pemberdayaan masyarakat dan desa, dan seksi ketenteraman dan ketertiban umum. Pedoman organisasi kecamatan ditetapkan dalam peraturan Menteri Dalam Negeri setelah mendapatkan pertimbangan dari Menteri yang menyelenggarakan urusan pemerintahan di bidang pendayagunaan aparatur negara.

Dalam optimalisasi peran kecamatan dalam pelayanan masyarakat merupakan jawaban atas pentingnya akses dan kualitas pelayanan. Hal ini lebih terlihat kepada kondisi dan situasi lingkungan strategis kecamatan secara nyata terlihat pada kondisi wilayah yang letak geografisnya jauh dari ibu kota sehingga memiliki rentan kendali, jarak, infrastruktur pembangunan dan sarana transportasi yang belum menjangkau. Kecamatan Bancak merupakan salah satu dari 19 kecamatan yang ada di kabupaten Semarang yang dibentuk berdasarkan Peraturan Pemerintah Republik Indonesia No. 18 tahun 2001 tentang pembentukan Kecamatan Bancak, wilayah kerja kecamatan Bancak meliputi 9 desa antara lain: 1) Bancak, 2) Wonokerto, 3) Boto, 4) Jlumpang, 5) Bantal, 6) Plumatan, 7) Rejosari, 8) Lembu, dan 9) Pucung.

Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) diselenggarakan untuk menjadikan kecamatan sebagai pusat pelayanan masyarakat dari organisasi perangkat daerah tingkat kabupaten, yang secara geografis dipandang lebih efektif dan efisien dilayani di tingkat kecamatan. Pelayanan administrasi yang merupakan kegiatan tugas pelayanan di kantor kecamatan adalah

mengintegrasikan semua jenis pelayanan administrasi perizinan dan non perizinan antara lain meliputi: Kartu Tanda Penduduk (KTP), Kartu Keluarga (KK), Izin Mendirikan Bangunan (IMB), Izin Gangguan (IG), Surat Pindah, Pengantar Akte, Pengantar Nikah, Pengantar SKCK, Pengantar Jamkesda, dan Legalisasi lain-lain.

B. Perumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang dan kajian teori dalam penelitian yang berjudul “Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Terpadu Kecamatan (PATEN) di Kecamatan Bancak Kabupaten Semarang”, peneliti merumuskan masalah antara lain:

1. Bagaimana Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) di Kecamatan Bancak Kabupaten Semarang tahun 2019?
2. Sejauh mana tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan administrasi terpadu kecamatan (PATEN) di kecamatan Bancak Kabupaten Semarang tahun 2019?

C. Fokus Penelitian

Sesuai dengan rumusan masalah penelitian, maka yang menjadi fokus kajian penelitian ini sebagai berikut:

Fokus penelitian ditujukan kepada kualitas sebagai capaian dari pelaksanaan PATEN sesuai standar dan tujuan di kantor kecamatan Bancak dan kepuasan masyarakat berdasarkan 9 unsur pelayanan berdasarkan Permen PAN dan RB Republik Indonesia No. 14 tahun 2017 tentang survei kepuasan masyarakat yang dilaksanakan di masyarakat kecamatan Bancak.

D. Tujuan Penelitian

Penelitian ini bertujuan untuk:

1. Menganalisis pelayanan administrasi terpadu kecamatan (PATEN) yang diberikan kecamatan Bancak Kabupaten Semarang tahun 2019
2. Mengetahui dan menganalisis sejauh mana tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan administrasi terpadu kecamatan yang diberikan oleh kecamatan Bancak Kabupaten Semarang tahun 2019.

E. Manfaat Penelitian

1. Sebagai acuan kepuasan masyarakat terhadap pelayanan administrasi terpadu kecamatan di kecamatan Bancak Kabupaten Semarang dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat.
2. Diharapkan hasil penelitian ini dapat memberi kontribusi bagi kajian di bidang administrasi publik, khususnya pelayanan administrasi terpadu kecamatan (PATEN) kepada masyarakat.

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

A. Kepuasan Masyarakat

Kepuasan masyarakat merupakan faktor yang sangat penting dan menentukan keberhasilan suatu badan usaha atau institusi pemerintah karena masyarakat adalah konsumen dan produk yang dihasilkan baik berupa barang maupun jasa (dapat berupa pelayanan yang diberikan). Hal ini didukung oleh pernyataan Hoffman dan Beteson (1997, p.270), yaitu : "*without costumers, the service firm has no reason to exist*".

Definisi kepuasan masyarakat menurut Mowen (1995, p.511): "*Costumers satisfaction is defined as the overall attitudes regarding goods or services after its acquisition and uses*". Oleh karena itu, badan usaha harus dapat memenuhi kebutuhan dan keinginan masyarakat sehingga mencapai kepuasan masyarakat dan lebih jauh lagi ke depannya dapat dicapai kesetiaan masyarakat. Sebab, bila tidak dapat memenuhi kebutuhan dan kepuasan masyarakat sehingga menyebabkan ketidakpuasan masyarakat mengakibatkan kesetiaan masyarakat akan suatu produk menjadi luntur dan beralih ke produk atau layanan yang disediakan oleh badan usaha yang lain. Menurut Mendelsohn (1998, p.42) ada 2 keuntungan bagi badan usaha dengan adanya kepuasan masyarakat, yaitu: "*First, retaining customers is less expensive than acquiring new ones. Second, increasing competition in the form of product, organizations, and distributing outlets means fierce pressure for costumers. And costumers satisfaction is viable strategy to maintain market share against the competitions*".

Untuk mengukur kepuasan masyarakat digunakan atribut yang berisi tentang bagaimana masyarakat menilai suatu produk atau layanan yang ditinjau dari sudut pandang pelanggan. Menurut Dulka (1994, p.41), kepuasan masyarakat dapat diukur melalui atribut-atribut pembentuk kepuasan yang terdiri atas:

1. *Value to price relationship*. Hubungan antara harga yang ditetapkan oleh badan usaha untuk dibayar dengan nilai/manfaat yang diperoleh masyarakat.

2. Product value adalah penilaian dari kualitas produk atau layanan dihasilkan suatu badan usaha.
3. *Product benefit* adalah manfaat yang diperoleh masyarakat dari mengkonsumsi produk yang dihasilkan oleh badan usaha.
4. *Product feature* adalah ciri-ciri atau karakteristik tertentu yang mendukung fungsi dasar dari suatu produk sehingga berbeda dengan produk yang ditawarkan pesaing.
5. Product design adalah proses untuk merancang tampilan dan fungsi produk.
6. *Product reliability and consistency* adalah keakuratan dan keandalan produk yang dihasilkan oleh suatu badan usaha.
7. *Range of product or services* adalah macam dan produk atau layanan ditawarkan oleh suatu badan usaha.

Kemudian *attribute related to service* meliputi :

1. *Guarantee or warranty* adalah jaminan atau garansi yang diberikan oleh usaha dan diharapkan dapat memuaskan masyarakat.
2. *Delivery communication* adalah pesan atau informasi yang disampaikan badan usaha kepada masyarakatnya.
3. *Complain handling* adalah sikap badan usaha dalam menangani keluhan atau pengaduan.
4. *Resolution of problem* adalah tanggapan yang diberikan badan usaha membantu memecahkan masalah masyarakat yang berkaitan dengan yang diterimanya.

Selanjutnya *attributes related to the purchase* meliputi:

1. *Courtesy* adalah kesopanan, perhatian dan keramahan pegawai
2. *Communication* adalah kemampuan pegawai dalam melakukan komunikasi dengan masyarakat pelanggan.
3. *Ease or convenience of acquisition* adalah kemudahan yang diberikan oleh badan usaha untuk mendapatkan produk atau layanan yang, ditawarkan.
4. *Company reputation* adalah baik tidaknya reputasi yang dimiliki oleh badan usaha dalam melayani masyarakat.
5. *Company competence* adalah baik tidaknya kemampuan badan usaha dalam melayani masyarakat

Dalam Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi RI Nomor 14 tahun 2017 tentang Survei Kepuasan Masyarakat, menyatakan bahwa: Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) adalah data dan informasi tentang kepuasan masyarakat yang diperoleh dari hasil pengukuran secara kuantitatif dan kualitatif atas pendapat masyarakat dalam memperoleh pelayanan dari aparat penyelenggara pelayanan publik dengan membandingkan antara harapan dan kebutuhannya.

Sesuai tujuan penelitian ini, penulis mengacu pada Permen PAN dan RB di atas yang meliputi 9 indikator yang relevan, valid, dan reliable untuk melakukan pengukuran atas indeks kepuasan masyarakat akan pelayanan publik di kantor Kecamatan Bancak Kabupaten Semarang. Kemudian definisi Pelayanan publik menurut Permen PAN dan RB tersebut adalah segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima layanan maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan. Hal yang baru dalam keputusan ini antara lain mencantumkan kuesioner untuk melakukan survey, juga mencakup langkah-langkah penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) serta adanya ketentuan tentang "jumlah responden minimal 100 orang" yang dipilih secara acak, dengan dasar $(\text{"jumlah unsur"} + 1) \times 10 = (9 + 1) \times 10 = 100$ responden.

Selanjutnya peneliti dalam mengumpulkan, mengolah dan menganalisis dari data penelitian menggunakan beberapa dimensi/atribut atau kriteria mengenai kualitas pelayanan yang telah dikembangkan oleh beberapa ahli administrasi ini dimaksudkan untuk mempermudah menjabarkan 9 indikator dalam peraturan menteri pendayagunaan aparatur negara tersebut dari kuisener para responden dalam memberikan tanggapan atas pertanyaan yang berkaitan dengan indikator-indikator tersebut sebagai dasar pengukuran Indeks Kepuasan Masyarakat.

Kemudian Ke-9 indikator yang akan dijadikan instrumen pengukuran berdasarkan peraturan menteri PAN dan RB di atas adalah sebagai berikut :

1. **Persyaratan pelayanan**, yaitu persyaratan teknis dan administratif yang diperlukan untuk mendapatkan pelayanan sesuai dengan jenis pelayanannya.

Sehubungan dengan hal di atas, dalam sendi-sendi pelayanan prima seperti yang dikutip Warella (1997 : 31) menyebutkan bahwa untuk menilai pelayanan publik yang berkualitas dapat digunakan kriteria-kriteria antara lain (1) Adanya kejelasan persyaratan pelayanan baik teknis maupun administrasi, (2) Keterbukaan mengenai persyaratan pelayanan, (3) Efisiensi persyaratan dalam arti bahwa dibatasi pada hal-hal yang berkaitan langsung dengan pelayanan serta dicegah adanya pengulangan pemenuhan persyaratan.

2. **Prosedur pelayanan**, yaitu kemudahan tahapan pelayanan yang diberikan kepada masyarakat dilihat dari sisi kesederhanaan alur pelayanan. Sehubungan dengan hal di atas, dalam sendi-sendi pelayanan prima seperti yang dikutip Warella (1997 : 31) menyebutkan bahwa untuk menilai pelayanan publik yang berkualitas dapat digunakan kriteria-kriteria antara lain (1) kesederhanaan yaitu bahwa prosedur atau tata cara pelayanan diselenggarakan secara mudah, lancar, cepat, tidak berbelit-belit, mudah dipahami dan dilaksanakan oleh yang meminta pelayanan, (2) Adanya kejelasan dan kepastian mengenai prosedur atau tata cara pelayanan, (3) Adanya keterbukaan dalam prosedur pelayanan. Kemudian menurut Carlson dan Schwartz (dalam Denhardt, 2003 : 61) menyatakan bahwa ukuran komprehensif untuk *servqual* sektor publik antara lain (1) Convenience (kemudahan) yaitu ukuran dimana pelayanan pemerintah adalah mudah diperoleh dan dilaksanakan masyarakat. Sementara itu salah satu unsur pokok dalam menilai kualitas jasa yang dikembangkan Tjiptono (2002 : 14) antara lain (1) Accessibility and Flexibility dalam arti sistem operasional atau prosedur pelayanan mudah diakses dan dirancang fleksibel menyesuaikan permintaan dan keinginan pelanggan.
3. **Kecepatan pelayanan**, yaitu target waktu pelayanan dapat diselesaikan dalam waktu yang telah ditentukan oleh unit penyelenggara pelayanan. Sehubungan dengan hal di atas, menurut Gaspersz (1997 : 2), atribut atau dimensi yang harus diperhatikan dalam perbaikan kualitas pelayanan antara lain (1) Ketepatan waktu pelayanan, dimana hal yang perlu diperhatikan berkaitan dengan waktu tunggu dan waktu proses. Kemudian dalam sendi-

sendi pelayanan prima seperti yang dikutip Warella (1997: 31) menyebutkan bahwa untuk menilai pelayanan publik yang berkualitas dapat digunakan kriteria-kriteria antara lain (1) Keterbukaan waktu penyelesaian, (2) Ketepatan waktu yaitu bahwa pelaksanaan pelayanan publik dapat diselesaikan dalam kurun waktu yang telah ditentukan.

4. **Kewajaran biaya pelayanan**, yaitu keterjangkauan masyarakat terhadap besarnya biaya yang ditetapkan oleh unit pelayanan. Sehubungan dengan hal di atas, dalam pelayanan prima seperti yang dikutip `Karelia (1997 : 31) menyebutkan bahwa untuk menilai pelayanan publik yang berkualitas dapat digunakan kriteria-kriteria antara lain (1) Ekonomis yaitu biaya pelayanan harus ditetapkan secara wajar dengan memperhatikan. Kemudian Tiipiono (2002: 14) mengemukakan beberapa unsur untuk menilai kualitas jasa yang antara lain (1) Reputation and Credibility yaitu pelanggan meyakini bahwa operasi dari penyedia jasa dapat dipercaya dan memberikan nilai atau imbalan yang sesuai dengan pengorbanannya atau biayanya.
5. **Kesesuaian Produk Pelayanan**, yaitu kesesuaian antara biaya yang dibayarkan dengan biaya yang telah ditetapkan. Sehubungan dengan hal di atas, dalam pelayanan prima seperti yang dikutip Warella (1997: 31) menyebutkan bahwa untuk menilai pelayanan publik yang berkualitas dapat digunakan kriteria-kriteria antara lain: (1) kesesuaian dan kepastian mengenai produk pelayanan dan tata kelola pemerintah dalam standar pelayanan, (2) keterbukaan mengenai proses produk pelayanan.
6. **Kemampuan petugas pelayanan**, yaitu tingkat keahlian dan keterampilan yang dimiliki petugas dalam memberikan/menyelesaikan pelayanan kepada masyarakat. Sehubungan dengan hal di atas, menurut Tjiptono (2002 : 14) mengemukakan beberapa unsur untuk menilai kualitas jasa yang antara lain (1) *Professionalism and Skill*; yang berkaitan dengan pengetahuan dan keterampilan (intelektual, fisik, administrasi maupun konseptual) yang dibutuhkan untuk memecahkan masalah pelanggan secara profesional. Kemudian Morgan dan Murgatroyd (1994) mengemukakan beberapa kriteria persepsi pelanggan terhadap kualitas pelayanan antara lain (1) Competence,

yaitu menyangkut pengetahuan dan keterampilan yang diperlukan untuk melaksanakan pelayanan.

7. **Kesopanan dan keramahan petugas**, yaitu sikap dan perilaku petugas dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat secara sopan dan ramah serta saling menghargai dan menghormati. Sehubungan dengan hal di atas, menurut Gaspersz (1997 : 2), atribut atau dimensi yang harus diperhatikan dalam perbaikan kualitas pelayanan antara lain kesopanan dan keramahan dalam memberikan khususnya interaksi langsung. Kemudian Morgan dan Murgatroyd (1994) mengemukakan kriteria persepsi pelanggan terhadap kualitas pelayanan yaitu Courtesy, yaitu sikap sopan, menghargai orang lain, penuh pertimbangan dan persahabatan. Selain itu, menurut Zeithaml dkk salah satu dimensi untuk mengukur kepuasan pelanggan antara lain (1) Assurance yaitu kemampuan dan keramahan serta sopan santun pegawai dalam meyakinkan kepercayaan konsumen, (2) Emphaty yaitu sikap tegas tetapi penuh perhatian dari pegawai terhadap konsumen.
8. **Tersedianya Maklumat Pelayanan** yaitu kejelasan wewenang dan tanggung jawab dalam penyelenggaraan dan penyelesaian pelayanan. Sehubungan dengan hal di atas, dalam sendi-sendi pelayanan prima seperti yang dikutip Warella (1997: 31) menyebutkan bahwa untuk menilai pelayanan publik yang berkualitas dapat digunakan kriteria-kriteria antara lain (1) Kejelasan dan kepastian unit kerja atau pejabat yang berwenang dan bertanggung jawab dalam memberikan pelayanan, (2) Keterbukaan mengenai satuan kerja/pejabat penanggungjawab pemberi pelayanan.
9. **Penanganan Pengaduan Pengguna pelayanan**, yaitu kesungguhan petugas dalam memberikan pelayanan terutama terhadap konsistensi waktu kerja sesuai ketentuan yang berlaku. Sehubungan dengan hal di atas, menurut Morgan dan Murgatroyd (1994), beberapa kriteria persepsi pelanggan terhadap kualitas pelayanan antara lain (1) Reliability yaitu kemampuan untuk melaksanakan pelayanan yang telah dijanjikan dengan tepat waktu, (2) Credibility yaitu dapat dipercaya, jujur dan mengutamakan kepentingan pelanggan. Kemudian menurut Carlson dan Schwarz (dalam Denhardt, 2003 : 61) yang mengatakan bahwa ukuran yang komprehensif untuk servqual

sektor publik antara lain (1) Reliability (keandalan) yaitu menilai tingkat dimana pelayanan pemerintah disediakan secara benar dan tepat waktu, (2) Personal attention (perhatian kepada orang) yaitu ukuran tingkat dimana aparat menyediakan informasi kepada masyarakat dan bekerja sungguh-sungguh dengan mereka untuk memenuhi kebutuhan mereka.

B. Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN)

1. Pengertian PATEN

Dalam Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, pada Pasal 9 ayat (1) ditetapkan bahwa dalam rangka mempermudah penyelenggaraan berbagai bentuk pelayanan publik, dapat dilakukan penyelenggaraan sistem Pelayanan Administrasi Terpadu. Sistem Pelayanan Administrasi Terpadu sesungguhnya merupakan inovasi manajemen dalam rangka mendekatkan, mempermudah, dan mempercepat pelayanan terhadap publik/masyarakat. Selanjutnya dalam pasal 1 ayat 4 menyebutkan organisasi penyelenggara pelayanan publik adalah satu kerja penyelenggara pelayanan publik yang berada di lingkungan institusi penyelenggara negara korporasi, lembaga independen yang dibentuk berdasarkan Undang-Undang untuk kegiatan pelayanan publik dan badan hukum lain yang dibentuk semata-mata untuk kegiatan pelayanan publik.

Terkait dengan pelayanan terhadap publik/masyarakat ini dalam peraturan pemerintah no. 38 tahun 2007 tentang pembagian urusan Pemerintahan antara Pemerintah, Pemda Provinsi, Pemda Kab./Kota, pada Pasal Ayat 1 ditetapkan, urusan pemerintahan yang wajib diselenggarakan oleh Pemerintah Daerah Provinsi dan Pemerintah Daerah Kabupaten/Kota berkaitan dengan pelayanan dasar. Pada tataran di bawahnya, Kecamatan, Peraturan Pemerintah Nomor 19 Tahun 2008 tentang Kecamatan, ditegaskan bahwa tugas Camat meliputi antara lain melakukan perencanaan kegiatan pelayanan kepada masyarakat di kecamatan dan melakukan percepatan pencapaian standar pelayanan minimal di wilayahnya.

Pelayanan publik dalam UU No. 25 tahun 2009 ayat 1 menyebutkan bahwa pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian

kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik.

Sedangkan menurut Mahmudi (2010:223), pelayanan publik adalah segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan publik dan pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan. Dalam penyelenggaraan pelayanan publik, aparatur pemerintah bertanggung jawab untuk memberikan pelayanan yang terbaik kepada masyarakat dalam rangka menciptakan kesejahteraan masyarakat. Masyarakat berhak untuk mendapatkan pelayanan yang terbaik dari pemerintah karena masyarakat telah memberikan dananya dalam bentuk pembayaran pajak, retribusi, dan berbagai pungutan lainnya. Dengan demikian, pelayanan publik menurut Mahmudi adalah kegiatan pelayanan oleh penyelenggaraan layanan publik untuk pemenuhan kebutuhan publik.

Dikatakan Sinambela dalam Pasolong (2013:128) bahwasanya pelayanan publik adalah sebagai setiap kegiatan yang dilakukan oleh pemerintah terhadap sejumlah manusia yang memiliki setiap kegiatan yang menguntungkan dalam suatu kumpulan atau kesatuan, dan menawarkan kepuasan meskipun hasilnya tidak terikat pada suatu produk secara fisik.

Berdasarkan beberapa pengertian pelayanan publik di atas, dapat disimpulkan bahwa pelayanan publik adalah proses aktifitas/kegiatan pemberian layanan yang dilakukan oleh suatu organisasi dalam upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat dalam rangka mencapai tujuan tertentu.

2. Prinsip Pelayanan Publik

Berdasarkan keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Republik Indonesia (MENPAN RI) Nomor 63 Tahun 2003 tentang pedoman umum penyelenggaraan pelayanan publik, penyelenggara pelayanan harus memenuhi beberapa prinsip sebagai berikut

- a. Kesederhanaan, yaitu prosedur pelayanan publik yang tidak berbelit-belit, mudah dipahami, dan dilaksanakan

- b. Kejelasan, yaitu mencakup kejelasan dalam hal:
 - 1) Persyaratan teknis dan administrasi pelayanan publik
 - 2) Unit kerja/pejabat yang berwenang dan bertanggungjawab dalam memberikan pelayanan dan penyelesaian persoalan/sengketa dalam pelaksanaan pelayanan publik
- c. Rincian biaya pelayanan publik dan tata cara pembayaran
- d. Kepastian waktu, yaitu pelaksanaan pelayanan publik dapat diselesaikan dalam kurun waktu yang telah ditentukan
- e. Akurasi, yaitu produk layanan publik diterima dengan benar, tepat dan
- f. Keamanan, yaitu proses dan produk pelayanan publik memberikan rasa aman dan kepastian hukum.
- g. Tanggungjawab, yaitu pimpinan penyelenggara pelayanan publik atau pejabat yang dirujuk bertanggungjawab atas penyelenggaraan pelayanan dan penyesuaian keluhan/persoalan dalam pelaksanaan pelayanan publik.
- h. Kelengkapan sarana dan prasarana, yaitu tersedianya sarana dan prasarana kerja, peralatan kerja dan pendukung lainnya yang memadai termasuk penyedia sarana teknologi telekomunikasi dan informatika (telematika)
- i. Kemudahan akses, yaitu tempat dan lokasi serta sarana dan pelayanan yang memadai, mudah dijangkau oleh masyarakat dan dapat memanfaatkan teknologi telematika.
- j. Kedisiplinan, kesopanan dan keramahan, yaitu pemberi pelayanan harus bersikap disiplin, sopan dan santun, ramah serta memberikan pelayanan dengan ikhlas.
- k. Kenyamanan, yaitu lingkungan pelayanan harus tertib, teratur, disediakan ruang tunggu yang nyaman, bersih, rapi, lingkungan yang indah dan sehat serta dilengkapi dengan fasilitas pendukung layanan, seperti tempat parkir, toilet, tempat ibadah dan lain-lain.

Berdasarkan penjelasan di atas dapat disimpulkan bahwa penyelenggara pelayanan publik harus memenuhi prinsip kesederhanaan, kejelasan, kepastian waktu, akurasi, keamanan, tanggungjawab,

kelengkapan sarana prasarana, kemudahan akses, kedisiplinan, dan kenyamanan.

Kasmir dalam Pasolong (2013:133) mengatakan bahwa pelayanan yang baik adalah kemampuan seseorang dalam memberikan pelayanan yang dapat memberikan kepuasan kepada pelanggan dengan standar yang ditentukan. Agus Dwiyanto (2008:343-344) berpendapat ada 5 dimensi dari kualitas pelayanan, adapun dimensi tersebut adalah: 1) Sikap petugas, 2) Prosedur, 3) Waktu, 4) Fasilitas, dan 5) Biaya Pelayanan.

3. Konsep Kinerja Pelayanan Publik

Keban dalam Nasir (2009:26) menjelaskan bahwa kinerja (*performance*) dapat didefinisikan sebagai tingkat pencapaian hasil atau "*the degree of accomplishment*" atau dengan kata lain kinerja adalah tingkat pencapaian tujuan organisasi. Selanjutnya dikatakan bahwa dalam instansi pemerintah khususnya penilaian kinerja sangat berguna untuk menilai kuantitas, kualitas dan efisiensi pelayanan, memotivasi para birokrat pelaksana, memonitor para kontraktor, menyesuaikan budget, mendorong pemerintah agar lebih memperhatikan kebutuhan masyarakat yang dilayani dan menuntun perbaikan dalam pelayanan publik.

Untuk dapat melakukan penilaian kinerja organisasi publik yang bersifat multidimensional, Dwiyanto dalam Nasir, (2009:8), menyatakan diperlukan penilaian kinerja dengan memperhatikan seluruh dimensi kinerja yang ada. Untuk itu Dwiyanto merekomendasikan bahwa untuk mengukur kinerja sebuah organisasi dapat digunakan beberapa variabel dengan sumber data dan metodologi sebagai berikut:

a. Produktivitas

Produktivitas yang dimaksud adalah konsep produktivitas yang tidak hanya mengukur efisiensi, namun juga diperluas sehingga mencakup efektivitas pelayanan yaitu seberapa besar pelayanan publik itu memiliki hasil yang diharapkan. Penilaian produktivitas organisasi dilakukan pada tingkat organisasi dengan menggunakan dokumen-dokumen seperti catatan dan laporan-laporan organisasi yang tersedia di organisasi tersebut. Penilaian produktivitas ini dapat dilakukan antara

lain berdasarkan catatan mengenai penggunaan sumber daya organisasi dan hasil-hasil yang diperoleh organisasi.

b. Kualitas Layanan

Kualitas layanan sering sekali membentuk image masyarakat terhadap organisasi pelayanan publik. Banyak image negatif yang terbentuk mengenai organisasi publik muncul karena ketidakpuasan masyarakat terhadap kualitas layanan yang diterima dari organisasi publik. Oleh karena itu kepuasan masyarakat terhadap layanan publik dapat dijadikan sebagai indikator kinerja organisasi publik. Sumber utama dari kualitas layanan adalah penilaian pengguna jasa atau masyarakat. Namun, uji silang juga dapat dilakukan dengan memeriksa laporan dan dokumen organisasi mengenai pelayanan yang diberikan. Survei adalah salah satu cara yang dapat digunakan untuk mencari data mengenai kualitas layanan dengan mengukur tingkat kepuasan mereka terhadap kualitas layanan organisasi.

c. Responsivitas

Responsivitas adalah kemampuan organisasi untuk mengenali kebutuhan masyarakat, menyusun agenda dan prioritas pelayanan dan mengembangkan program-program pelayanan sesuai dengan kebutuhan dan keselarasan antara program dan kegiatan pelayanan dengan kebutuhan dan aspirasi masyarakat.

Data untuk menilai responsivitas bisa bersumber dari masyarakat dan organisasi. Data organisasi dipakai untuk mengidentifikasi jenis-jenis kegiatan dan program organisasi, sedangkan data masyarakat pengguna jasa diperlukan untuk mengidentifikasi jenis kegiatan dengan masyarakat.

d. Responsibilitas

Responsibilitas akan menjelaskan apakah pelaksanaan kegiatan organisasi publik itu dilaksanakan sesuai dengan prinsip-prinsip administrasi yang benar atau yang sesuai dengan kebijakan organisasi baik yang implisit maupun yang eksplisit. Karena itu bisa saja responsibilitas akan bertentangan dengan responsivitas, yaitu ketika

prinsip-prinsip harus dijalankan maka respon terhadap kebutuhan masyarakat akan diabaikan, atau sebaliknya.

Responsibilitas sebuah organisasi dapat dinilai dengan menganalisa dokumen-dokumen dan laporan kegiatan organisasi. Dalam hal ini dicoba untuk mencocokkan pelaksanaan kegiatan dan program organisasi dengan prosedur administrasi dan ketentuan-ketentuan yang ada dalam organisasi.

e. Akuntabilitas

Akuntabilitas publik mengacu pada seberapa besar kebijakan dan kegiatan organisasi publik tunduk pada pejabat politik yang dipilih oleh rakyat. Asumsinya adalah bahwa para pejabat politik tersebut karena dipilih oleh rakyat dengan sendirinya harus mampu mewujudkan apa yang menjadi kepentingan masyarakat. Kinerja organisasi publik tidak hanya bisa dilihat dari ukuran internal yang bisa dikembangkan oleh organisasi atau pemerintah, seperti pencapaian target. Kinerja juga seharusnya diukur dari eksternal, seperti nilai-nilai dan norma-norma yang berlaku dalam masyarakat. Suatu kegiatan organisasi akan memiliki akuntabilitas yang tinggi bila kegiatan tersebut dianggap benar dan sesuai dengan nilai-nilai dan norma yang berkembang dalam masyarakat.

Zeithaml, Parasuraman dan Berry (1990) dalam Ratminto (2010:175-176) menyebutkan beberapa indikator kinerja pelayanan, yaitu:

- a. Tangibles atau ketampakan fisik, artinya pertampakan fisik dari gedung, peralatan, pegawai, dan fasilitas-fasilitas lain yang dimiliki oleh pemberi layanan.
- b. Reliability atau reliabilitas merupakan kemampuan untuk menyelenggarakan pelayanan yang dijanjikan secara akurat.
- c. Responsiveness atau responsivitas merupakan kerelaan untuk menolong pelanggan dan menyelenggarakan pelayanan secara ikhlas.
- d. Assurance atau kepastian adalah pengetahuan dan kesopanan para pekerja dan kemampuan mereka dalam memberikan kepercayaan kepada pelanggan.

- e. Emphaty atau empati adalah perlakuan atau perhatian pribadi yang diberikan oleh pemberi pelayanan kepada pelanggan.

Kasmir dalam Pasolong (2013:133) mengatakan bahwa pelayanan yang baik adalah kemampuan seseorang dalam memberikan pelayanan yang dapat memberikan kepuasan kepada pelanggan dengan standar yang ditentukan. Dwiyanto (2008:343-344) berpendapat ada 5 dimensi dari kualitas pelayanan, adapun dimensi tersebut adalah: 1) Sikap petugas, 2) Prosedur, 3) Waktu, 4) Fasilitas, 5) Biaya Pelayanan.

4. Standar Pelayanan Publik

Menurut Ridwan dan Sudrajat (2009:103), setiap penyelenggaraan pelayanan publik harus memiliki standar pelayanan dan dipublikasikan sebagai jaminan adanya kepastian bagi penerima pelayanan. Standar pelayanan adalah ukuran yang diberlakukan dalam penyelenggaraan pelayanan yang wajib ditaati oleh pemberi dan atau penerima pelayanan. adapun standar pelayanan yakni meliputi sebagai berikut:

- a. Prosedur pelayanan

Prosedur pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan termasuk pengaduan.

- b. Waktu penyelesaian

Waktu penyelesaian yang ditetapkan sejak saat pengajuan permohonan sampai dengan penyelesaian pelayanan termasuk pengaduan.

- c. Biaya pelayanan

Biaya atau tarif pelayanan termasuk rincian yang ditetapkan dalam proses pemberian pelayanan.

- d. Produk pelayanan

Hasil pelayanan yang akan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan.

- e. Sarana dan prasarana

Penyediaan sarana dan prasarana pelayanan yang memadai oleh penyelenggaraan pelayanan publik.

f. Kompetensi petugas pemberi pelayanan

Kompetensi petugas pemberi pelayanan harus ditetapkan dengan tepat berdasarkan pengetahuan, keahlian, keterampilan, sikap, dan perilaku yang dibutuhkan.

Standar Pelayanan adalah ukuran yang telah ditentukan sebagai suatu pembakuan pelayanan yang baik. Dalam standar pelayanan ini juga terdapat baku mutu pelayanan yaitu merupakan kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk jasa, manusia, proses dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan pihak yang menginginkannya.

Standar pelayanan mengandung baku mutu pelayanan. Pengertian mutu menurut Goetsch dan Davis merupakan kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia, proses dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan pihak yang menginginkannya.

Dalam teori pelayanan publik, SPM adalah tolok ukur yang dipergunakan sebagai pedoman penyelenggaraan pelayanan dan acuan penilaian kualitas pelayanan sebagai komitmen atau janji dari penyelenggara negara kepada masyarakat untuk memberikan pelayanan yang berkualitas.

Jika suatu instansi belum memiliki standar pelayanan, maka pelayanan disebut prima jika mampu memuaskan pelanggan atau sesuai harapan pelanggan. Instansi yang belum memiliki standar pelayanan perlu menyusun standar pelayanan sesuai tugas dan fungsinya agar tingkat keprimaan pelayanan dapat diukur. Bersandarkan pada SPM ini, seharusnya pelayanan publik yang diberikan (pelayanan prima) oleh birokrasi pemerintah memiliki ciri sebagaimana dirumuskan dalam kebijakan strategis melalui Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Republik Indonesia Nomor 63/Kep/M.PAN/7/2003 (Menpan RI, 2003:2) tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik yang meliputi Kesederhanaan, Kejelasan, Akurasi, Keamanan, Tanggung Jawab, Kelengkapan Sarana dan Prasarana, Kedisiplinan, Kesopanan dan Keramahan.

Komponen Standar Pelayanan sebagaimana diatur dalam Undang-Undang Nomor 25. Tahun 2009 yaitu:

- a. Persyaratan
- b. Sistem, mekanisme, dan prosedur
- c. Jangka waktu pelayanan
- d. Biaya/tarif
- e. Produk pelayanan
- f. Penanganan pengaduan, saran dan masukan

Sesuai dengan Peraturan Menteri Dalam Negeri Republik Indonesia Nomor 4 Tahun 2010 tentang Pedoman Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) Pasal 8 ayat (2) standar pelayanan meliputi :

- a. Jenis Pelayanan
- b. Persyaratan pelayanan
- c. Proses/prosedur pelayanan
- d. Pejabat yang bertanggungjawab terhadap pelayanan
- e. Waktu pelayanan
- f. Biaya pelayanan

Menurut Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 15 Tahun 2014 Tentang Pedoman Standar Pelayanan, disebutkan bahwa "Standar Pelayanan adalah tolok ukur yang dipergunakan sebagai pedoman penyelenggaraan pelayanan dan acuan penilaian kualitas pelayanan sebagai kewajiban dan janji penyelenggara kepada masyarakat dalam rangka pelayanan yang berkualitas, cepat, mudah, terjangkau, dan terukur".

Penyelenggara pelayanan publik yang selanjutnya disebut penyelenggara adalah setiap institusi penyelenggara negara, korporasi, lembaga independen yang dibentuk berdasarkan Undang-Undang untuk kegiatan pelayanan publik, dan badan hukum lain yang dibentuk semata-mata untuk kegiatan pelayanan publik.

Menurut Permenpan RI Nomor 15 Tahun 2014 ini, standar pelayanan harus memperhatikan beberapa prinsip :

a. Sederhana

Standar Pelayanan yang mudah dimengerti, mudah diikuti, mudah dilaksanakan, mudah diukur, dengan prosedur yang jelas dan biaya terjangkau bagi masyarakat maupun penyelenggara.

b. Partisipatif

Penyusunan Standar Pelayanan dengan melibatkan masyarakat dan pihak terkait untuk membahas bersama dan mendapatkan keselarasan atas dasar komitmen atau hasil kesepakatan.

c. Akuntabel

Hal-hal yang diatur dalam Standar Pelayanan harus dapat dilaksanakan dan dipertanggungjawabkan kepada pihak yang berkepentingan.

d. Berkelanjutan

Standar Pelayanan harus terus menerus dilakukan perbaikan sebagai upaya peningkatan kualitas dan inovasi pelayanan.

e. Transparansi

Standar Pelayanan harus dapat dengan mudah diakses oleh masyarakat.

f. Keadilan

Standar Pelayanan harus menjamin bahwa pelayanan yang diberikan dapat menjangkau semua masyarakat yang berbeda status ekonomi, jarak lokasi geografis, dan perbedaan kapabilitas fisik dan mental.

Berdasarkan uraian di atas dapat disimpulkan bahwa, standar pelayanan adalah tolok ukur yang dipergunakan sebagai pedoman penyelenggara pelayanan dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat melalui enam aspek penting standar pelayanan yaitu prosedur pelayanan, waktu penyelesaian, biaya pelayanan, produk layanan, sarana prasarana, kompetensi petugas pelayanan.

5. Kualitas Pelayanan Publik

Memahami konsep pelayanan publik secara sederhana dapat digambarkan sebagai pemberian layanan (melayani) keperluan orang atau masyarakat yang mempunyai kepentingan sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan. Pelayanan publik merupakan isu penting

dalam reformasi birokrasi yang terus berkembang dan penuh kritik dewasa ini.

Kualitas layanan sering sekali membentuk image masyarakat terhadap organisasi pelayanan publik. Banyak image negatif yang terbentuk mengenai organisasi publik muncul karena ketidakpuasan masyarakat terhadap kualitas layanan yang diterima dari organisasi publik. Oleh karena itu kepuasan masyarakat terhadap layanan publik dapat dijadikan sebagai indikator kinerja organisasi publik.

Sumber utama dari kualitas layanan adalah penilaian pengguna jasa atau masyarakat. Namun, uji silang juga dapat dilakukan dengan memeriksa laporan dan dokumen organisasi mengenai pelayanan yang diberikan. Survei adalah salah satu cara yang dapat digunakan untuk mencari data mengenai kualitas layanan dengan mengukur tingkat kepuasan mereka terhadap kualitas layanan organisasi.

Adapun kualitas pelayanan publik dapat dari beberapa indikator sebagai berikut:

a. Responsivitas

Responsivitas adalah kemampuan organisasi untuk mengenali kebutuhan masyarakat, menyusun agenda dan prioritas pelayanan dan mengembangkan program-program pelayanan sesuai dengan kebutuhan dan keselarasan antara program dan kegiatan pelayanan dengan kebutuhan dan aspirasi masyarakat. Data untuk menilai responsivitas bisa bersumber dari masyarakat dan organisasi. Data organisasi dipakai untuk mengidentifikasi jenis-jenis kegiatan dan program organisasi, sedangkan data masyarakat pengguna jasa diperlukan untuk mengidentifikasi jenis kegiatan dengan masyarakat.

b. Responsibilitas

Responsibilitas akan menjelaskan apakah pelaksanaan kegiatan organisasi publik itu dilaksanakan sesuai dengan prinsip-prinsip administrasi yang benar atau yang sesuai dengan kebijakan organisasi baik yang implisit maupun yang eksplisit. Karena itu bisa saja responsibilitas akan bertentangan dengan responsivitas, yaitu ketika

prinsip-prinsip harus dijalankan maka respon terhadap kebutuhan masyarakat akan diabaikan, atau sebaliknya. Responsibilitas sebuah organisasi dapat dinilai dengan menganalisa dokumen-dokumen dan laporan kegiatan organisasi. Dalam hal ini dicoba untuk mencocokkan pelaksanaan kegiatan dan program organisasi dengan prosedur administrasi dan ketentuan-ketentuan yang ada dalam organisasi.

c. Akuntabilitas

Akuntabilitas publik mengacu pada seberapa besar kebijakan dan kegiatan organisasi publik tunduk pada pejabat politik yang dipilih oleh rakyat. Asumsinya adalah bahwa para pejabat politik tersebut karena dipilih oleh rakyat dengan sendirinya harus mampu mewujudkan apa yang menjadi kepentingan masyarakat. Kinerja organisasi publik tidak hanya bisa dilihat dari ukuran internal yang bisa dikembangkan oleh organisasi atau pemerintah, seperti pencapaian target. Kinerja juga seharusnya diukur dari eksternal, seperti nilai-nilai dan norma-norma yang berlaku dalam masyarakat. Suatu kegiatan organisasi akan memiliki akuntabilitas yang tinggi bila kegiatan tersebut dianggap benar dan sesuai dengan nilai-nilai dan norma yang berkembang dalam masyarakat.

Gaspersz (2011: 6) menyebutkan bahwa ada dua definisi dari kualitas yaitu definisi konvensional dan strategik. Definisi konvensional dari kualitas menggambarkan karakteristik langsung dari suatu produk seperti kinerja (*performance*), keandalan (*reliability*), kemudahan dalam penggunaan (*ease of use*), estetika (*esthetics*), dan sebagainya. Sedangkan definisi kualitas dari segi strategik adalah segala sesuatu yang mampu memenuhi kebutuhan pelanggan (*meeting the needs of costumers*).

Kualitas pelayanan publik merupakan tolak ukur untuk menentukan bagaimana kinerja layanan publik di suatu lembaga penyedia layanan publik. Terkait kualitas pelayanan publik menurut pasalong (2010:132) dikatakan bahwa kualitas pada dasarnya merupakan kata yang menyandang arti relatif bersifat abstrak, kualitas

dapat digunakan untuk menilai atau menentukan tingkat penyesuaian suatu hal terhadap persyaratan atau spesifikasinya itu terpenuhi, berarti kualitas suatu hal yang dimaksud dapat dikatakan baik, sebaliknya jika persyaratan tidak terpenuhi maka dapat dikatakan tidak baik. Secara teoritis, tujuan pelayanan publik pada dasarnya adalah memuaskan masyarakat.

Pemerintah sesungguhnya sangat menyadari realitas obyektif Kecamatan dimaksud. Baik secara langsung atau tidak, Pemerintah telah mengeluarkan berbagai kebijakan sebagai tindak lanjut upaya untuk melaksanakan kegiatan pelayanan publik, antara lain Permendagri RI Nomor 24 Tahun 2006 tentang Pedoman Penyelenggaraan Pelayanan Administrasi Terpadu Satu Pintu. Permendagri ini mengatur penyelenggaraan Pelayanan Administrasi Terpadu satu pintu dilakukan dalam rangka meningkatkan kualitas dan memberikan akses yang lebih luas kepada masyarakat. Selanjutnya Pemerintah melalui Permendagri RI Nomor 4 Tahun 2010 tentang Pedoman Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN).

Menurut Pasal 1 ayat 5 Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 4 Tahun 2010, Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan yang selanjutnya disebut PATEN) adalah penyelenggaraan pelayanan publik di kecamatan dari tahap permohonan sampai ke tahap terbitnya dokumen dalam satu tempat.

PATEN merupakan inovasi manajemen dalam rangka mendekatkan, mempermudah, dan mempercepat pelayanan administrasi perizinan/non perizinan di tingkat Kecamatan, utamanya bagi Kecamatan yang letaknya jauh dari Kantor Pemerintah Kabupaten/Kota dan sulit dijangkau karena faktor kondisi geografis dan infrastruktur jalan yang belum memadai.

Untuk mensukseskan program PATEN ini, Pemerintah juga telah menerbitkan antara lain:

- a. Kepmendagri RI No.138-270 Tahun 2010 tentang Petunjuk Teknis Pedoman Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan PATEN;

- b. Surat Edaran Mendagri RI Nomor 100/121/PUM tanggal 3 Februari 2009 tentang Upaya Strategis Peningkatan Pelayanan Publik di Daerah; Surat Edaran Mendagri RI Nomor 318/312/PUM tanggal 28 Februari 2011 tentang Penerapan Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN);
- c. Surat Edaran Mendagri RI Nomor 138/113/PUM tanggal 13 Januari 2012 tentang Percepatan Penerapan Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) di Daerah.

Kecamatan dapat menyediakan sistem informasi. Bupati/Walikota menetapkan Kecamatan yang telah memenuhi persyaratan sebagai penyelenggara PATEN. Penetapan Kecamatan sebagai penyelenggara PATEN dilakukan dengan Keputusan Bupati/Walikota. Bupati/Walikota membentuk Tim Teknis PATEN, ditetapkan dengan Keputusan Bupati/Walikota. Tim Teknis PATEN mempunyai tugas:

- a. Mengidentifikasi kewenangan Bupati/Walikota berkaitan dengan pelayanan administrasi yang dilimpahkan kepada Camat.
- b. Pejabat penyelenggara PATEN melakukan pengelolaan layanan secara transparan dan akuntabel. Biaya penyelenggaraan PATEN dibebankan pada. Anggaran Pendapatan dan Belanja Daerah, merupakan bagian yang tidak terpisahkan dari rencana kerja dan anggaran Kecamatan.

Dalam hal penyelenggaraan PATEN menghasilkan penerimaan, maka petugas wajib melakukan penyetoran ke kas daerah. Bupati/Walikota melakukan pembinaan dan pengawasan dalam penyelenggaraan PATEN, yakni:

- a. Penyelenggaraan sebagian wewenang Bupati/Walikota yang dilimpahkan.
- b. Penyelenggaraan pelayanan yang pasti, mudah, cepat, transparan dan akuntabel.
- c. Penyelenggaraan tugas lainnya yang ditugaskan kepada Camat. Pembinaan dan pengawasan dapat didelegasikan kepada Tim Teknis

PATEN. Pendelegasian dilakukan secara tertulis. Hasil Pembinaan dan pengawasan disampaikan oleh Bupati/Walikota kepada Gubernur dengan tembusan kepada Menteri c.q Direktur Jenderal yang membidangi pemerintahan umum bahwa setiap penerima layanan diberikan kemudahan untuk mendapatkan informasi.

Masyarakat berperan serta secara aktif dalam penyelenggaraan PATEN. Peran serta dapat berupa:

- a. Ikut serta dalam penyusunan standar layanan.
- b. Memberikan masukan dalam proses penyelenggaraan layanan.
- c. Memenuhi semua persyaratan pada saat meminta layanan.

Seluruh Kecamatan ditetapkan sebagai penyelenggara PATEN selambat-lambatnya 5 (lima) tahun sejak ditetapkan Peraturan Menteri ini (Januari 2010). Sesungguhnya Permendagri ini merupakan spirit bagaimana melayani atau "how to serve", mengandung banyak nilai-nilai/spirit menuju tata kelola pemerintahan yang baik. Secara kelembagaan mendekatkan pelayanan kepada masyarakat, Kecamatan menjadi simpul pelayanan. Kecamatan bekerja sistematis, merencanakan, melaksanakan dan melihat atau mengevaluasi. Kemendagri juga telah menerbitkan pedoman lebih terinci untuk pelaksanaan PATEN melalui Kepmendagri RI Nomor 138-270 Tahun 2010 tentang Petunjuk Teknis Pedoman Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN).

Berbagai kebijakan telah diambil Pemerintah untuk meningkatkan penyelenggaraan pelayanan publik ini. Namun, dalam realitas obyektif masih menghadapi berbagai masalah dan tantangan, antara lain:

- a. Tidak adanya insentif/disinsentif bagi Daerah yang melaksanakan.
- b. Tidak adanya semacam "sanksi" dalam peraturan yang mengaturnya.
- c. Kebijakan PATEN belum menarik bagi promosi daerah maupun Kepala Daerah, belum terasa ada bukti "instant".

- d. Terjebak pada "*business as usual*" tanpa inovasi pelayanan masyarakat (masih banyak hal lain yang menyita perhatian).
- e. Belum ada "guidance detil" hal apa saja yang bisa dilimpahkan.

Pelimpahan kewenangan seyogyanya mempertimbangkan tipologi kecamatan, dan didasarkan atas skala, jenis, durasi, dampak, tingkatan tanggung jawab, besaran retribusi. Realitas obyektif menunjukkan satu masalah, yakni semakin menguatnya unsur-unsur subyektivitas dalam penyelenggaraan pelayanan. Hal ini ditandai dengan semakin maraknya diskriminasi dalam pelayanan berbasis pada unsur-unsur subyektivitas seperti pertemanan, etnis, afiliasi politik, kesamaan profesi (sesama PNS), dan agama.

Birokrasi pelayanan belum mampu mengembangkan budaya dan etika pelayanan yang merighargai posisi pengguna sebagai warga negara yang berdaulat. Birokrasi pelayanan masih menempatkan warga sebagai obyek pelayanan yang dapat diperlakukan seenaknya sesuai dengan kemauannya.

Kepuasan warga belum menjadi kriteria utama bagi birokrasi pelayanan untuk menilai kinerjanya. Akibatnya, akuntabilitas birokrasi belum dilihat dari kepuasan warga terhadap pelayanannya melainkan dari kepatuhan birokrasi terhadap peraturan dan prosedur pelayanan. Rakyat sebagai pengguna pelayanan publik harus mempunyai kepastian tentang jenis dan kualitas pelayanan publik yang disediakan Pemda. Untuk itu harus dibangun kontrak pelayanan publik antara Pemda dengan masyarakat. Kontrak tersebut akan menjelaskan jenis pelayanan, kualitas, biaya, prosedur dan waktu yang diperlukan untuk mengakses pelayanan publik tersebut. Kemudian kalau Pemda gagal memenuhi kontrak pelayanan publik tersebut, harus terdapat kejelasan ke mana masyarakat harus menyampaikan keluhannya. Keberadaan Ombudsman Daerah dapat dijadikan saluran bagi masyarakat untuk menyampaikan keluhannya. Perlu pengaturan yang jelas tentang konsep pelayanan dasar yang wajib disediakan oleh Pemerintah.

Selama ini pelayanan dasar belum didefinisikan dengan jelas dalam perundangan-undangan yang ada. Tidak adanya definisi yang jelas tentang pelayanan dasar yang wajib disediakan oleh Pemerintah dapat memiliki risiko tidak terpenuhinya kebutuhan dasar masyarakat. Apa saja yang termasuk dalam pelayanan dasar harus didefinisikan dengan jelas, sehingga perhatian Daerah terhadap penyelenggaraan pelayanan dasar dapat diamati oleh warga dan pemangku kepentingannya dengan mudah. Juga perlu ditegaskan tentang kewajiban Daerah untuk menyelenggarakan pelayanan dasar sesuai dengan standar pelayanan minimum (SPM) dan atau standar lainnya yang dibuat oleh Pemerintah. Daerah dapat menyelenggarakan pelayanan dasar di atas standar nasional, sesuai dengan kemampuan dan aspirasi masyarakatnya.

Dalam penyelenggaraan pelayanan dasar, daerah harus mengembangkan sistem pelayanan yang berkeadilan, efisien, responsif, akuntabel, dan partisipatif. Daerah harus dapat menyelenggarakan pelayanan yang mudah diakses oleh semua warganya terlepas dari ciri-ciri subyektifnya, mampu menjawab kebutuhan warga, dan yang diselenggarakan secara partisipatif dan sesuai dengan norma-norma yang berlaku dalam masyarakat.

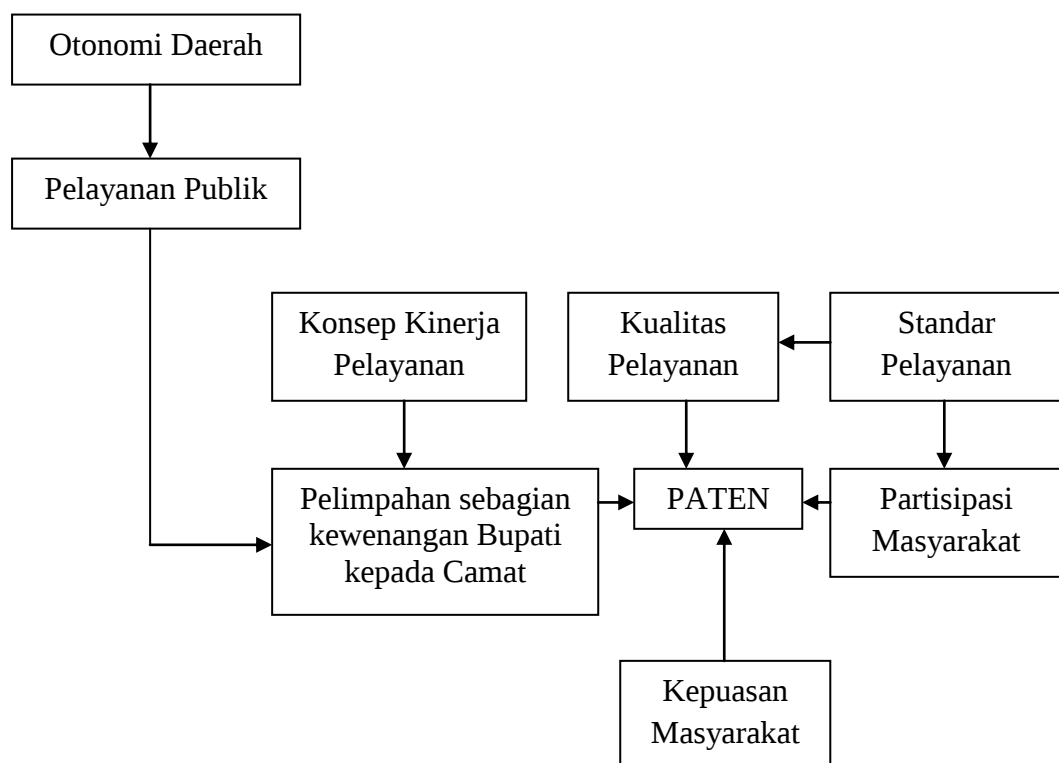
Dalam mewujudkan sistem pelayanan publik, Daerah harus mengembangkan manajemen pelayanan publik yang memungkinkan terjadi perbaikan secara berkelanjutan. Karena itu manajemen pelayanan publik harus menjamin adanya hak warga untuk menyampaikan aspirasi, keluhan, dan usulan perbaikan (local voices) dan menjadikan hal itu sebagai bagian yang penting untuk perbaikan kinerja dan akuntabilitas publik.

Untuk mendorong adanya perbaikan manajemen pelayanan yang berkelanjutan maka daerah perlu didorong untuk secara periodik melakukan evaluasi kinerja pelayanan publik dengan melakukan, antara lain, pengembangan indeks kepuasan warga pengguna. Lembaga Ombudsman Daerah dapat dijadikan sebagai lembaga mediasi

penyelesaian masalah dan konflik yang terjadi antara warga pengguna dengan manajemen pelayanan publik. Daerah perlu mendorong birokrasi pelayanannya untuk mengembangkan maklumat atau kontrak pelayanan yang mengatur secara proporsional dan seimbang hak dan kewajiban dari penyelenggara dan pengguna pelayanan. Maklumat atau kontrak pelayanan dapat menjadi alat yang mudah dan sederhana bagi warga mengawasi praktik penyelenggaraan pelayanan. Bagi penyelenggara, keberadaan maklumat pelayanan penting karena dapat menjadi pedoman bagi mereka untuk mewujudkan pelayanan sesuai yang dijanjikannya.

C. Kerangka Pikir

Dalam kerangka konsepsi akan dijelaskan hal-hal yang berhubungan atau berkaitan dengan konsepsi yang digunakan peneliti dalam penelitian ini. Konsep adalah suatu bagian yang terpenting dari perumusan suatu teori. Peranan konsep dalam penelitian pada dasarnya adalah untuk menghubungkan dunia teori dan observasi antara abstraksi (generalisasi) dan realitas.



Reformasi Birokrasi, dalam rangka meningkatkan Tata Kelola Kepemerintahan yang baik (Good Government) Pemerintah Mengeluarkan Kebijakan Otonomi Daerah, di mana Pemerintahan yang semula bersifat Sentralisasi berubah menjadi Desentralisasi, di mana daerah di beri kewenangan untuk mengatur rumah tangganya sendiri dalam rangka melaksanakan pelayanan kepada masyarakat. Untuk mengatur tentang pelayanan kepada masyarakat, Pemerintah Pusat mengeluarkan Undang-Undang RI Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.

Untuk menjawab berbagai permasalahan yang timbul dalam pelayanan, terbitlah Permendagri Nomor 4 Tahun 2010 Tentang Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN). Untuk melaksanakan PATEN, maka Bupati sebagai pemegang Otonomi Daerah melimpahkan sebagian kewenangan kepada Camat. PATEN dilaksanakan dengan tujuan meningkatkan kualitas pelayanan kepada masyarakat dengan melibatkan partisipasi masyarakat. Kepuasan masyarakat dapat terpenuhi dengan kriteria dan tolok ukur pencapaiannya berdasarkan 9 unsur pelayanan dalam Indeks Kepuasan Masyarakat (Permen PAN dan RB Republik Indonesia Nomor 14 tahun 2017 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat).

BAB III

METODE PENELITIAN

A. Pendekatan Penelitian

Sesuai dengan tujuan penelitian yang telah dikemukakan di depan, maka penelitian ini menggunakan perpaduan antara pendekatan doktrinal dengan pendekatan non doktrinal (*sociolegal research*) yaitu perpaduan antara kualitatif dan kuantitatif untuk mengetahui indeks kepuasan masyarakat dari pelayanan administrasi terpadu kecamatan (PATEN) di kecamatan Bancak Kabupaten Semarang.

B. Lokasi Waktu dan Obyek Penelitian

Lokasi penelitian ini di wilayah kecamatan Bancak Kabupaten Semarang. Pelaksanaan penelitian 2 bulan (bulan April-Mei 2019). Sedangkan objek penelitian ini adalah pelayanan administrasi terpadu kecamatan (PATEN) di pelayanan bidang perizinan dan non perizinan.

C. Populasi dan Teknik Pengambilan Sampel

1. Populasi dalam penelitian ini adalah masyarakat yang memerlukan pelayanan administrasi terpadu kecamatan (PATEN) di Kecamatan Bancak Kabupaten Semarang
2. Teknik Pengambilan Sampel
Mengingat banyaknya responden masyarakat yang diambil sebagai sampel, maka teknik pengambilan sampel untuk masyarakat digunakan teknik *purposive sampling*.

D. Subyek Penelitian

Masyarakat pengguna jasa pelayanan administrasi terpadu kecamatan (PATEN), jumlah responden sebanyak 100 responden masyarakat pengguna PATEN di kecamatan Bancak Kabupaten Semarang pada pelayanan jenis perizinan dan non perizinan antara lain: pelayanan Kartu Tanda Penduduk (KTP), Kartu Keluarga

(KK), Izin Mendirikan Bangunan (IMB), Izin Gangguan (IG), Surat Pindah, Pengantar Pembuatan Akta, Pengantar Nikah, Pengantar SKCK, Pengantar Jamkesda, dan Legalisasi yang diukur dengan Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM).

E. Pengumpulan dan Pengolahan Data

1. Pengumpulan Data

Jenis data yang diperlukan dalam penelitian ini adalah data primer yang diperoleh dari responden yang berkenaan dengan kepuasan masyarakat terhadap 9 unsur pelayanan pada pelayanan administrasi terpadu kecamatan (PATEN) di Kecamatan Bancak Kabupaten Semarang dengan teknik observasi partisipatif survei (lihat lampiran kuesioner) menurut Sutandyo Wignyosoebroto (1997: 270-291) bahwa data primer maupun data sekunder yang dikumpulkan di lapangan dengan lengkap selanjutnya diolah dan dianalisis dengan langkah-langkah: editing, coding, membuat kategori untuk klasifikasi jawaban, menghitung frekuensi, tabulasi, tabel sebagai kerangka analisis data.

Dalam teknik pengumpulan data yang diperoleh dari responden yang berkaitan dengan kualitas pelaksanaan PATEN yaitu sumber data dari orang-orang yang terlibat langsung / informan dalam kegiatan sebagai subyek penelitian dengan menggunakan wawancara yaitu dari ucapan dan tingkah laku berkaitan aktivitas pelaksanaan PATEN di kecamatan Bancak yang dilakukan oleh sekretaris, kepala sub bagian umum dan kepegawaian dan staf-staf petugas PATEN di kantor kecamatan Bancak Kab. Semarang.

Wawancara sebagai teknik pengumpulan data, apabila peneliti ingin melakukan studi pendahuluan untuk menemukan permasalahan yang harus diteliti, dan juga apabila peneliti ingin mengetahui hal-hal dari responden yang lebih mendalam dan jumlah respondennya sedikit/kecil (Sugiono, 2011: 137). Wawancara yang dilakukan oleh peneliti terhadap para responden wawancara (lihat lampiran 2 pedoman wawancara) teknik wawancara berupa interview terhadap informan untuk mencari data-data yang ada mengenai PATEN DI kecamatan Bancak.

2. Pengolahan Data

Dalam penelitian ini teknik analisis datanya dilakukan dengan menggunakan nilai Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) yang dihitung dengan menggunakan “nilai rata-rata tertimbang” masing-masing unsur pelayanan. Dalam perhitungan IKM terdapat 9 unsur atau indikator yang dikaji, setiap unsur pelayanan mempunyai perimbang yang sama dengan rumus sebagai berikut:

$$\text{Bobot Rata – rata Tertimbang} = \frac{\text{Jumlah h Bobot}}{\text{Jumlah h Unsur}} = \frac{1}{9} = 0,11$$

Untuk memperoleh nilai IKM untuk pelayanan digunakan pendekatan nilai rata-rata tertimbang dengan rumus sebagai berikut:

$$\text{IKM} = \frac{\text{Total dari Nilai Persepsi per Unsur}}{\text{Total Unsur yang Terisi}} \times \text{Nilai Penimbang}$$

Guna mempermudah interpretasi nilai IKM yang berkisar 25-100, maka hasil penilaian tersebut di atas dikonversikan dengan nilai dasar 25, dengan rumus sebagai berikut:

$$\text{Nilai IKM Unit Pelayanan} \times 25$$

Hasil perhitungan tersebut di atas dikategorikan sebagai berikut:

Tabel Nilai persepsi, interval IKM dan Interval Konversi IMA

No	Nilai Interval	Konversi IKM	Mutu Pelayanan	Kinerja Unit Pelayanan
1.	1,00-1,75	25,00-43,75	D	Tidak Baik
2.	1,75-2,50	43,16-62,50	C	Kurang Baik
3.	2,50-3,25	62,51-81,25	B	Baik
4.	3,25-4,00	81,26-100,00	A	Sangat Baik

3. Unsur pelayanan sesuai Peraturan Menteri PAN dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat

No	Unsur Pelayanan	Nilai Unsur Pelayanan
1.	Persyaratan Pelayanan	
2.	Prosedur Pelayanan	
3.	Kecepatan Pelayanan	

No	Unsur Pelayanan	Nilai Unsur Pelayanan
4.	Kewajaran Biaya Pelayanan	
5.	Kesesuaian Produk Pelayanan	
6.	Kemampuan Petugas Pelayanan	
7.	Kesopanan dan Keramahan Petugas	
8.	Tersedianya Maklumat Pelayanan	
9	Penanganan Pengaduan Pengguna Pelayanan	

BAB IV

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Hasil Penelitian

1. Deskripsi Obyek Penelitian

Penelitian ini dilakukan di Kecamatan Bancak Kabupaten Semarang, yang merupakan salah satu dari Organisasi Perangkat Daerah sebagai pelaksana teknis kewilayahan yang mempunyai wilayah kerja tertentu dan dipimpin oleh camat. Camat berkedudukan di bawah dan bertanggung jawab kepada bupati melalui sekretaris daerah. Adapun tugas pokok dan fungsi camat dalam menyelenggarakan tugas umum pemerintahan sebagaimana diamanatkan dalam Peraturan Daerah Kabupaten Semarang Nomor 21 Tahun 2016 Tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah Kabupaten Semarang adalah bahwa camat mempunyai tugas menyelenggarakan urusan pemerintahan umum, pemberdayaan masyarakat, dan melaksanakan urusan pemerintahan yang dilimpahkan oleh bupati kepada camat.

Tugas umum pemerintahan yang harus dilaksanakan camat antara lain:

- a. Merumuskan dan menetapkan program kerja dan anggaran;
- b. Menyelenggarakan Urusan Pemerintahan Umum;
- c. Mengkoordinasikan kegiatan pemberdayaan masyarakat;
- d. Mengkoordinasikan upaya penyelenggaraan ketentraman dan ketertiban umum;
- e. Mengkoordinasikan penerapan dan penegakan Peraturan Daerah dan Peraturan Bupati;
- f. Mengkoordinasikan pemeliharaan prasarana dan sarana pelayanan umum;
- g. Mengkoordinasikan penyelenggaraan kegiatan pemerintahan yang dilakukan oleh Perangkat Daerah di tingkat kecamatan;
- h. Mengkoordinasikan kegiatan di bidang kesejahteraan rakyat;
- i. Membina dan mengawasi penyelenggaraan kegiatan desa atau sebutan lain dan/atau kelurahan;

- j. Melaksanakan Urusan Pemerintahan yang menjadi kewenangan Kabupaten yang tidak dilaksanakan oleh unit kerja Pemerintahan Daerah yang ada di kecamatan;
- k. Melaksanakan pembinaan penyelenggaraan pengelolaan keuangan desa;
- l. Menyelenggarakan pelayanan masyarakat yang menjadi ruang lingkup tugasnya; dan
- m. Melaksanakan tugas kedinasan lain sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku.

Selain tugas tersebut di atas, camat melaksanakan kewenangan pemerintahan yang dilimpahkan oleh bupati/walikota untuk menangani sebagian urusan otonomi daerah yang meliputi aspek perizinan, rekomendasi, koordinasi, pembinaan, pengawasan, fasilitasi, penetapan, penyelenggaraan, dan kewenangan lain yang dilimpahkan.

Pelaksanaan kewenangan camat yang mencakup penyelenggaraan urusan pemerintahan pada lingkup kecamatan sesuai peraturan perundang-undangan, yang mana pelimpahan sebagian wewenang bupati/walikota kepada camat dilakukan berdasarkan kriteria eksternalitas dan efisiensi serta diatur dengan Peraturan Bupati.

Adapun struktur organisasi pemerintahan kecamatan sesuai Peraturan Daerah Kabupaten Semarang Nomor 21 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah Kabupaten Semarang adalah sebagai berikut:

- a. Camat
- b. Sekretaris Kecamatan
- c. Seksi Tata Pemerintahan
- d. Seksi Pembangunan & Pemberdayaan Masyarakat dan Desa
- e. Seksi Kesejahteraan Rakyat
- f. Seksi Ketentraman dan Ketertiban Umum
- g. Kelompok Jabatan Fungsional

Secara historis Kecamatan Bancak merupakan salah satu dari 19 kecamatan yang ada di Kabupaten Semarang yang dibentuk berdasarkan Peraturan Pemerintah Nomor 19 Tahun 2008 tentang Kecamatan. Secara geografis wilayah Kecamatan Bancak terletak pada ketinggian ± 400 m di

atas permukaan laut, dengan suhu udara rata-rata 23-24 derajat Celcius, dan curah hujan 3.104 mm serta hari hujan 103 hari. Luas wilayah kecamatan seluruhnya $\pm 4.384,55$ Ha. Batas-batas wilayah Kecamatan Bancak adalah:

Sebelah utara : Kecamatan Bringin dan Kabupaten Boyolali

Sebelah timur : Kabupaten Boyolali

Sebelah selatan : Kecamatan Suruh dan Kecamatan Pabelan

Sebelah barat : Kecamatan Bringin dan Kecamatan Pabelan

Luas wilayah Kecamatan Bancak adalah 4.384,55 Ha, dengan rincian sebagaimana tercantum dalam Tabel 4.1 berikut ini.

Tabel 4.1
Perincian Luas Wilayah Masing-masing Desa

Desa		Penggunaan Lahan			Luas Wilayah
		Pertanian		Bukan Pertanian	
		Sawah	Bukan Sawah		
001	Pucung	223,68	392,73	74,34	690,75
002	Rejosari	318,64	204,45	113,88	636,97
003	Lembu	45,41	199,97	175,44	420,82
004	Plumutan	62,58	312,69	289,79	665,06
005	Bantal	56,55	35,90	220,37	312,82
006	Jlumpang	79,79	76,03	106,92	262,74
007	Bancak	92,78	229,60	234,78	557,16
008	Wonokerto	169,64	83,51	107,94	361,09
009	Boto	137,63	55,85	283,65	447,13
Jumlah		1.186,70	1.590,73	1.607,11	4.384,54

Kecamatan Bancak pada ketinggian kurang lebih 400 m di atas permukaan laut, dengan suhu udara rata-rata 23-24 derajat Celcius, dan curah hujan 3.104 mm serta hari hujan 103 hari.

Tabel 4.2
Data Wilayah Administrasi

Desa		Kepala Desa	Jumlah			Jumlah Penduduk		
			Dsn.	RW	RT	L	P	Jmlh
001	Pucung	Hj. Masrifah	7	7	33	1.123	1.134	2.257
002	Rejosari	Eny Wijayanti	11	9	26	1.969	1.990	3.959
003	Lembu	Mugiyono	7	7	16	1.050	1.048	2.098
004	Plumutan	Suji Haryanto	6	2	15	1.427	1.499	2.926
005	Bantal	Hirsjam, A.Ma.	5	3	13	1.079	1.007	2.156
006	Jlumpang	Muh Jamil	5	4	8	614	658	1.272
007	Bancak	Amin Sunaryo	7	13	26	1.795	1.809	3.604
008	Wonokerto	Muh Zuh di	5	5	18	1.328	1.325	2.653
009	Boto	Sjaichul Hadi, S.Pt.	7	7	14	1.430	1.386	2.816
Jumlah			60	57	169	11.815	11.926	23.741

Tabel 4.3
Data Penduduk Berdasarkan Mata Pencapaian

No	Pekerjaan	L	P	Jumlah
1	Belum/Tidak Bekerja	2.978	2.758	5.736
2	Mengurus Rumah Tangga	0	1.106	1.106
3	Pelajar/Mahasiswa	1.391	1.101	2.492
4	Pensiunan	49	22	71
5	Pegawai Negeri Sipil	85	58	143
6	Tentara Nasional Indonesia	6	0	6
7	Kepolisian RI	6	1	7
8	Perdagangan	29	91	120
9	Petani/Pekebun	3.530	3.937	7.467
10	Nelayan/Perikanan	3	0	3
11	Industri	0	1	1
12	Transportasi	3	0	3
13	Karyawan Swasta	869	977	1.846
14	Karyawan BUMN	4	1	5
15	Karyawan Honorer	6	8	14
16	Buruh Harian Lepas	680	450	1.130
17	Buruh Tani/Pekebun	53	36	89
18	Buruh Nelayan/Perikanan	1	0	1
19	Pembantu Rumah tangga	0	15	15
20	Tukang Batu	3	0	3
21	Tukang Kayu	1	0	1
22	Tukang Jahit	0	1	1
23	Wartawan	1	0	1
24	Guru	21	46	67
25	Dokter	1	0	1
26	Bidan	0	7	7
27	Perawat	0	3	3
28	Sopir	5	0	5
29	Pedagang	3	2	5
30	Perangkat Desa	28	7	35
31	Kepala Desa	1	1	2
32	Wiraswasta	2.056	1.297	3.353
33	Lainnya	2	0	2
Jumlah		11.815	11.926	23.741

Visi Misi dan Kebijakan Kecamatan Bancak

Visi Kecamatan Bancak disesuaikan dengan Visi Perangkat Daerah yang merupakan gambaran arah pembangunan atau kondisi masa depan yang ingin dicapai perangkat daerah melalui penyelenggaraan tugas dan fungsi

dalam kurun waktu 5 (lima) tahun yang akan datang. Adapun visi Kecamatan Bancak tahun 2016 -2021 adalah: “Terwujudnya Kinerja Aparatur Organisasi Perangkat Daerah Kecamatan Bancak yang Profesional dengan Dukungan Sumber Daya Manusia Yang Handal Dalam Pelayanan Prima Kepada Masyarakat, Guna Mendukung Peneguhan MATRA Kabupaten Semarang Maju, Mandiri, Tertib dan Sejahtera (MATRA II)”

Demikian juga Misi Kecamatan Bancak, disesuaikan dengan misi Perangkat Daerah yang merupakan rumusan umum mengenai upaya-upaya yang akan dilaksanakan oleh perangkat daerah untuk mewujudkan visi. Untuk mewujudkan visi tersebut, misi yang akan dilaksanakan Kantor Kecamatan Bancak adalah:

- a. Meningkatkan kinerja Aparatur Kecamatan Bancak yang handal dan profesional sesuai tugas pokok dan fungsi;
- b. Meningkatkan pembinaan pemerintahan desa khususnya di bidang manajemen pemerintahan dan manajemen keuangan serta organisasi;
- c. Meningkatkan pembinaan kesatuan bangsa, keamanan dan ketertiban umum;
- d. Meningkatkan pemberdayaan masyarakat dalam pembangunan desa;
- e. Meningkatkan pembinaan kerukunan antar umat beragama, olah raga dan kesenian, pemberdayaan perempuan dan masalah sosial;
- f. Meningkatkan pelayanan prima kepada masyarakat.

Misi tersebut selanjutnya dijabarkan melalui program dan kegiatan yang tertuang dalam Rencana Kegiatan Pembangunan Daerah (RKPD) yang kemudian dituangkan dalam Rencana Kegiatan Anggaran (RKA) Kecamatan Bancak, yang diharapkan dapat meningkatkan kesejahteraan, kualitas hidup masyarakat, dan mendorong mewujudkan masyarakat Kabupaten Semarang yang demokratis serta terwujudnya pelaksanaan pemerintahan yang baik.

Motto Kecamatan Bancak: "BANCAK SIGAP"

B : Bersih
AN : Aman
CAK : Cakap,
S : Semangat

I : Inovatif,
G : Giat
A : Aktif
P : Profesional

Pelaksana pelayanan administrasi terpadu (PATEN) pejabat yang menjadi tugas dan bertanggung jawab secara terstruktur antara lain: Camat, sekretaris camat, Ka Subbag Umum dan Kepegawaian, Kasi Tata Pemerintahan, dan Kasi Kesejahteraan Rakyat dalam penelitian ini bertindak sebagai informan.

Perincian tugas Pegawai Kecamatan Bancak yang menjadi Informan dalam penelitian ini adalah:

a. Camat Bancak Selaku penanggung jawab kegiatan (Informan 1)

Camat bertugas menyelenggarakan urusan pemerintahan umum pemberdayaan masyarakat, dan melaksanakan urusan pemerintah yang dilimpahkan oleh bupati kepada camat. Adapaun perincian tugas camat adalah sebagai berikut

- 1) Merumuskan dan menetapkan program kerja dan anggaran;
- 2) Menyelenggarakan Urusan Pemerintahan umum;
- 3) Mengkoordinasikan kegiatan pemberdayaan masyarakat;
- 4) Mengkoordinasikan upaya penyelenggaraan ketenteraman dan ketertiban umum;
- 5) Mengkoordinasikan penerapan dan penegakan Peraturan Daerah dan Peraturan Bupati;
- 6) Mengkoordinasikan pemeliharaan prasarana dan sarana pelayanan umum;
- 7) Mengkoordinasikan penyelenggaraan kegiatan pemerintahan yang dilakukan oleh Perangkat Daerah di tingkat kecamatan;
- 8) Mengkoordinasikan kegiatan di bidang kesejahteraan rakyat;
- 9) membina dan mengawasi penyelenggaraan kegiatan desa atau sebutan lain dan / atau kelurahan;

- 10) melaksanakan urusan pemerintahan yang menjadi kewenangan kabupaten yang tidak dilaksanakan oleh unit kerja Pemerintahan Daerah yang ada di kecamatan;
 - 11) Melaksanakan pembinaan penyelenggaraan pengelolaan keuangan desa;
 - 12) Menyenggarakan pelayanan masyarakat yang menjadi ruang lingkup tugasnya; dan
 - 13) Melaksanakan tugas kedinasan lain sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku.
- b. Sekretaris Kecamatan Bancak selaku penatausahaan administrasi PATEN dan bertanggungjawab pada camat (Informan 2)
- Sekretariat kecamatan bertugas melaksanakan sebagian tugas camat di bidang penyusunan perencanaan, administrasi umum, administrasi kepegawaian, dan pengelolaan keuangan kecamatan. Adapun perincian tugas sekretariat kecamatan adalah sebagai berikut:
- 1) Menyusun program kerja dan anggaran sekretariat kecamatan berdasarkan peraturan perundang-undangan yang berlaku dan sumber data yang tersedia sebagai pedoman pelaksanaan kegiatan;
 - 2) Mengkoordinasikan pelaksanaan Standar Operasional Prosedur (SOP) pada masing-masing seksi dan subbagian;
 - 3) Membagi tugas kepada bawahan sesuai dengan bidang tugasnya, memberikan arahan dan petunjuk secara lisan maupun tertulis guna meningkatkan kelancaran pelaksanaan tugas;
 - 4) Merumuskan program kerja dan anggaran kecamatan berdasarkan hasil rangkuman rencana kegiatan masing-masing seksi dan subbagian dalam rangka penyusunan anggaran pendapatan dan belanja kecamatan;
 - 5) Mengkoordinasikan kegiatan masing-masing seksi dan subbagian dalam rangka keterpaduan dan keserasian penyelenggaraan pemerintahan di kecamatan;
 - 6) Mengkoordinasikan penyusunan Rencana Kegiatan dan Anggaran (RKA)/Rencana Kegiatan dan Anggaran Perubahan (RKAP),

Dokumen Pelaksanaan Anggaran (DPA) atau Dokumen Pelaksanaan Perubahan Anggaran (DPPA);

- 7) Mengkoordinasikan pelayanan pengelolaan kegiatan administrasi umum, kepegawaian, keuangan, kearsipan, perpustakaan, perlengkapan rumah tangga sesuai ketentuan yang berlaku guna kelancaran tugas;
 - 8) Melaksanakan pengendalian dan verifikasi serta pelaporan bidang keuangan kecamatan;
 - 9) Mengkoordinasikan pemeliharaan dan pelaporan barang inventaris dan aset daerah di kecamatan serta kelurahan;
 - 10) Melaksanakan dan mengevaluasi terhadap pelaksanaan pelayanan perijinan dan non-perizinan di kecamatan;
 - 11) Mengkoordinasikan penyusunan laporan penyelenggaraan pemerintahan kecamatan;
 - 12) Melaksanakan monitoring, evaluasi dan laporan pertanggungjawaban pelaksanaan kegiatan kesekretariatan;
 - 13) Menyampaikan saran dan pertimbangan kepada atasan secara lisan maupun tertulis sebagai bahan masukan guna kelancaran pelaksanaan tugas; dan
 - 14) Melaksanakan tugas kedinasan lain sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku.
- c. Kasubag Umum dan Kepegawaian Kecamatan Bancak bertanggungjawab kepada Sekretaris Kecamatan (Informan 3)
- Subbag umum dan kepegawaian bertugas melaksanakan sebagian tugas sekretariat di bidang administrasi umum dan administrasi kepegawaian. Perincian tugas subbag umum dan kepegawaian adalah sebagai berikut:
- 1) Menyusun program kerja dan anggaran subbagian umum dan kepegawaian;
 - 2) Membagi tugas kepada bawahan dan mengarahkan pelaksanaan kegiatan;
 - 3) Membantu Mengkoordinasikan, melaksanakan dan mengevaluasi pelayanan umum kepada masyarakat;

- 4) Menyiapkan bahan dalam rangka pelayanan administrasi umum dan kepegawaian serta pengelolaan rumah tangga;
- 5) Melaksanakan pengamanan kantor, lingkungan kantor dan rumah dinas camat;
- 6) Merencanakan dan melaksanakan pengadaan barang daerah;
- 7) Melaksanakan inventarisasi dan pemeliharaan barang daerah;
- 8) Membuat laporan rutin kepegawaian;
- 9) Melaksanakan monitoring dan evaluasi pelaksanaan kegiatan subbagian umum dan kepegawaian;
- 10) Menyusun laporan pertanggungjawaban pelaksanaan kegiatan subbagian umum dan kepegawaian;
- 11) Menyampaikan saran dan pertimbangan kepada atasan; dan
- 12) Melaksanakan tugas kedinasan lain yang diberikan oleh atasan sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku.

d. Petugas Pelayanan PATEN (Informan 4)

Uraian tugas membantu Kasi Tata Pemerintahan dalam bidang tugas:

- 1) Menyiapkan dan menginventarisir lembaga-lembaga kemasyarakatan di Kecamatan Bancak.
- 2) Menyiapkan bahan-bahan pembinaan lembaga kemasyarakatan.
- 3) Menyiapkan administrasi / bahan-bahan untuk pelayanan KTP dan
- 4) Menerima permohonan, mengoreksi pengantar pembuatan KTP dan KK.
- 5) Membuat / merekap laporan hasil pembuatan KTP dan KK.
- 6) Menyiapkan data, membuat dan mengadministrasikan laporan kependudukan.
- 7) Menyiapkan bahan-bahan pembinaan keagrariaan.
- 8) Menyampaikan usul, saran dan pendapat kepada atasan.
- 9) Melaksanakan tugas lain atas perintah atasan.

e. Petugas Pelayanan PATEN (Informan 5)

Uraian Tugas; membantu Kasi Kesejahteraan Rakyat:

- 1) Melaksanakan program kerja seksi Kesejahteraan Rakyat;

- 2) Melaksanakan pelayanan Administrasi Urusan Nikah, Talak, Cerai, Rujuk (NTCR);
- 3) Fasilitasi kegiatan Organisasi social / kemasyarakatan;
- 4) Melaksanakan pembinaan dan fasilitasi pelayanan bidang Keagamaan, pendidikan, kesehatan masyarakat, Keluarga Berencana, pemberdayaan perempuan, Olah Raga dan Generasi Muda.
- 5) Melaksanakan pengadministrasian kegiatan Seksi Kesejahteraan Sosial.
- 6) Menyampaikan usul, saran dan pendapat kepada atasan.
- 7) Melaksanakan tugas lain atas perintah atasan.

2. Deskripsi Sajian Hasil Penelitian

Deskripsi hasil temuan ini menggambarkan keseluruhan informasi yang diperoleh melalui wawancara mendalam dengan informan berdasarkan pedoman wawancara yang dapat penulis uraikan dalam transkrip sebagai berikut:

a. Pelayanan Administrasi Terpadu (PATEN) di Kecamatan Bancak

Hasil Wawancara dengan Informan:

- 1) Bagaimana Pelayanan Administrasi Terpadu (PATEN) yang diterapkan di Kecamatan Bancak?

a) Informan 1

"PATEN di Kecamatan Bancak dilaksanakan berdasarkan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, Permendagri RI Nomor 4 Tahun 2010 tentang Pedoman Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN). Kepmendagri No.138-270 Tahun 2010 Tentang Pedoman Teknis Pelaksanaan PATEN, dan Keputusan Bupati Semarang Nomor 138 Tahun 2016 Tentang Pelimpahan Sebagian Kewenangan Bupati Kepada Camat di Kabupaten Semarang. Secara Substanstif, PATEN dilaksanakan sesuai dengan Pelimpahan Sebagian Kewenangan Bupati Kepada Camat di Kabupaten

Semarang yang tertuang dalam Keputusan Bupati Semarang Nomor 138 Tahun 2016, jadi Pemerintah Kecamatan Bancak tidak membuat model sendiri".

b) Informan 2

"Secara substantif dilaksanakan sesuai pelimpahan kewenangan bupati kepada camat, secara administratif sudah dilaksanakan sesuai standar operasional prosedur".

c) Informan 3

"Secara administratif dilaksanakan sesuai SOP (masing-masing seksi membuat SOP sesuai tupoksi) dan uraian tugas masing-masing pegawai, kami juga membuatkan SK Tim Penyelenggara PATEN Kecamatan Bancak dan Secara Teknis, disediakan Sumber Daya yang cukup memadai dari sarana prasarana, petugas maupun IT, PATEN di Kecamatan Bancak meliputi pelayan bidang perijinan yang dilimpahkan oleh bupati kepada camat, dan non perijinan yang menjadi tugas pokok fungsi masing-masing seksi. Secara substantif dilaksanakan sesuai pelimpahan kewenangan bupati kepada camat, secara administratif sudah dilaksanakan sesuai standar operasional prosedur".

d) Informan 4

"Diatur dengan SK Bupati, dibuatkan Standar Operasional Prosedur, ada Uraian tugas staf; ada petugas dan peralatan yang cukup memadai".

e) Informan 5

"Itu Tugas dari atas (Bupati), dibuatkan SOP, Standarnya juga ada, ada petugas yang melayani, ada sarana dan prasarana".

2) Kebijakan apa saja yang sudah dilaksanakan di bidang PATEN?

a) Informan I

"Kebijakan Pemerintah Kecamatan Bancak dalam pelaksanaan PATEN antara lain dengan mengusulkan pembangunan Gedung Kecamatan Bancak pada Tahun 2016, dan usulan tersebut di-

acc oleh Bupati Semarang, pada awal Tahun 2017 diresmikan penggunaannya oleh bupati Semarang. Semula Gedung Kecamatan Bancak kondisinya kurang memenuhi persyaratan kenyamanan baik untuk pengguna pelayanan maupun bagi petugas/pegawai yang bekerja di Kecamatan Bancak. Selain itu, pada Tahun 2017, Pemerintah Kecamatan Bancak juga mengusulkan anggaran backdrop PATEN sebesar Rp100.000.000,- (seratus juta dan direalisasi), sehingga terwujudlah gedung dan ruang pelayanan PATEN seperti yang sekarang ini. Selain itu juga mengusulkan penambahan anggaran biaya operasional PATEN; karena selama ini anggaran yang khusus untuk kegiatan PATEN relatif sangat sedikit, yaitu hanya Rp 12.000.000, -(Dua Belas Juta Rupiah) per tahun".

b) Informan 2

"Kebijakannya yang kami laksanakan membuat usulan penambahan anggaran, dan membentuk Tim Penyelenggara PATEN Tingkat Kecamatan Bancak".

c) Informan 3.

"Kebijakan yang telah dilakukan; pimpinan sudah mengusulkan penambahan anggaran untuk biaya operasional, tetapi belum disetujui, hanya mendapatkan pagu Rp 12.000.000,- per tahun".

d) Informan 4

"Pak Camat mengusulkan penambahan anggaran, jumlahnya berapa saya kurang tahu, tetapi saya tidak tahu apakah itu disetujui atau tidak, karena bukan saya yang membidangi".

e) Informan 5

"Selama ini anggaran PATEN khususnya operasional sangat sedikit, jadi Pak Camat minta anggaran tambahan".

3) Berapa besaran anggaran untuk kegiatan PATEN di Kecamatan Bancak?

a) Informan 1

"Kalau anggaran kegiatan operasional sedikit, hanya Rp.12.000.000,- pada akhir tahun 2017 ada penambahan belanja modal 100 juta untuk pengadaan backdrop PATEN".

b) Informan 2

"Anggaran PATEN hanya sedikit sekali, hanya 12.000,000 untuk satu tahun".

c) Informan 3

"Anggaran rutin kegiatan PATEN relative kecil, hanya dua belas juta rupiah per tahun".

d) Informan 4

"Anggaran PATEN dua belas juta per tahun".

e) Informan 5

"Anggaran Rutin kegiatan PATEN dua beta juta rupiah untuk satu tahun, sedikit sekali".

4) Apa saja kendala yang dialami dalam pelaksanaan penerapan PATEN di Kecamatan Bancak?

a) Informan 1

"Ada beberapa kendala dalam pelaksanaan PATEN di Kecamatan Bancak ini, terdiri dari kendala substansif, administratif dan teknis. Kendala Substansif yaitu keterbatasan pelimpahan kewenangan bupati kepada camat yang belum sepenuhnya mempertimbangkan letak geografis wilayah, ada pelayanan yang sudah dilimpahkan ke kecamatan, namun juga masih banyak yang belum dilimpahkan ke kecamatan sehingga masyarakat masih harus ke kabupaten apabila ada kepentingan tertentu yang tidak bisa dilayani di kecamatan. Kendala Administratif berupa Standar Operasional Prosedur yang belum terdokumentasikan dengan baik sehingga SOP sebagai pedoman dalam pelayanan belum dapat dipakai secara optimal.

Sedangkan untuk kendala teknis, saya rasa lebih banyak terkait dengan jaringan internet di Kecamatan Bancak yang sering trouble maupun sarana dan prasarana yang masih belum memadai, sarpras yang sering rusak, biaya pemeliharaan relatif kecil."

b) Informan 2

"Kewenangan terbatas, Sarpras kurang memadai, pegawai kurang kompeten dan kurang jumlah".

c) Informan 3

"Lingkup pelayanan perijinan terbatas, sarpras sering rusak, kekurangan pegawai secara kualitas maupun jumlah".

d) Informan 4

"Kewenangan terbatas, Kekurangan petugas dari segi kualitas maupun kuantitas peralatan sering rusak dan internet trouble".

e) Informan 5

"Jenis pelayanan terbatas, Kurang petugas dan kurang sarpras, alat sering trouble".

5) Apa saja yang sudah Bapak laksanakan untuk mengatasi kendala dalam penerapan pelayanan PA'T'EN di Kecamatan Bancak.

a) Informan 1

"Saya sudah berkoordinasi dengan Bagian Tata Pemerintahan agar Pelimpahan Kewenangan Bupati Kepada Camat di Kecamatan Bancak ditambah, agar bisa mengakomodir pelayanan yang dibutuhkan masyarakat supaya masyarakat tidak harus ke Kabupaten, terutama bidang perijinan". Saya juga melakukan koordinasi dengan Organisasi Perangkat Daerah (OPD) pengampu terkait, agar memperoleh dukungan, karena tanpa kerelaan dari OPD Pengampu, maka akan sulit mendapatkan pelimpahan kewenangan, dan seandainya pelimpahan kewenangan tidak ditambah, dengan adanya koordinasi, persyaratan dan prosedur bisa dipermudah

sehingga masyarakat tidak semakin kesulitan mengurus keperluan mereka".

b) Informan 2

"Mengoptimalkan semua komponen pelayanan yang sudah ada dan mengusulkan penambahan, perbaikan SOP, memperjelas uraian tugas, dan memperbaiki sarpras".

c) Informan 3

"Koordinasi dengan OPD pengampu, perbaikan SOP dan penambahan sarpras".

d) Informan 4

"Melaksanakan apa yang ada sesuai peraturan dan SOP yang sudah dibuat, usul pelatihan pegawai dan perbaikan sarpras dan koordinasi, minta tambah pegawai dan tambah peralatan".

e) Informan 5

"Jaringan internet sering trobel, minta perbaikan jaringan".

6) Produk Pelayanan apa saja yang diberikan dalam Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) di Kecamatan Bancak?

a) Informan 1

"Perijinan yang dilimpahkan kewenangannya ke kecamatan dan non perijinan yang menjadi tupoksi kecamatan".

b) Informan 2

"Perijinan yang dilimpahkan kewenangannya ke kecamatan dan non perijinan yang menjadi tupoksi kecamatan".

c) Informan 3

"Perijinan yang dilimpahkan oleh Bupati kepada Camat dan non perijinan yang ada di masing-masing Tupoksi".

d) Informan 4

"Perijinan dan non perijinan, kalau jenisnya perijinan 16 jenis, non perijinan 18 jenis".

- e) Informan 5

"Banyak jenisnya, perijinan dan non perijinan, tetapi kriterianya dibatasi, untuk yang perijinan khususnya IMB hanya bangunan ukuran 250 m² ke bawah".
- 7) Adakah Standar Operasional Prosedur (SOP) Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN)?
 - a) Informan 1

"Ada dan sudah dilaksanakan".
 - b) Informan 2

"Ada dan sudah dilaksanakan"
 - c) Informan 3.

"Ada, sudah dibuat dan sudah dilaksanakan".
 - d) Informan 4

"Ada, sudah dibuat dan sudah dilaksanakan".
 - e) Informan 5

"SOP sudah dibuat".
- 8) Apakah Kerapian dan kebersihan penampilan petugas pelayanan perlu diperhatikan?
 - a) Informan 1

"Perlu sekali, agar orang yang melihatnya merasa nyaman"
 - b) Informan 2.

"Penampilan itu penting".
 - c) Informan 3

"Perlu, biar enak dilihat, ini sangat mendukung pelayanan"
 - d) Informan 4

"Perlu, supaya percaya diri".
 - e) Informan 5

"Penting, biar enak dilihat"

9) Apakah Kecamatan Bancak dalam melaksanakan Pelayanan membutuhkan waktu lama?

a) Informan 1

"Sesuai Standar Operasional Prosedur (SOP), tapi memang ada beberapa yang membutuhkan waktu lebih lama dari SOP, terutama kalau sarpras mengalami kerusakan".

b) Informan 2

"Sesuai situasi dan kondisi sarpras, kalau sarpras beres ya cepet selesai".

c) Informan 3

"Iya, karena sering ada gangguan kerusakan sarpras dan koneksi Internet".

d) Informan 4

"Iya, kadang-kadang lama, sampai dua atau tiga hari, karena sering ada gangguan kerusakan sarpras dan koneksi Internet".

e) Informan 5

"Tergantung peralatan, bisa cepat kalau alatnya lancar".

10) Biaya apa saja yang dibebankan kepada pemohon pelayanan?

a) Informan 1

"Semua pelayanan gratis kecuali IMB ada biaya retribusi yang langsung disetor ke kas daerah".

b) Informan 2

"Gratis kecuali Pelayanan IMB ada Retribusi sesuai perda".

c) Informan 3.

"Gratis, tidak dipungut biaya apapun".

d) Informan 4

"Gratis, tidak dipungut biaya apapun".

e) Informan 5

"Gratis, tidak ada biaya apapun"

11) Apakah sarana dan prasarana kerja yang Bapak/Ibu pergunakan dalam PATEN di Kecamatan Bancak sudah memadai dari segi jumlah, jenis maupun kualitas.

a) Informan 1

"Kalau secara minimal sudah memadai, tapi masih perlu ditambah, karena untuk pelayanan KTP/KK saja baru ada satu alat rekam dan satu alat cetak, tapi kalau ini nanti yang pengadaan dari Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil, kami hanya mengusulkan penambahan".

b) Informan 2

"Belum memadai".

c) Informan 3

"Belum, hanya ada 1 komputer KTP, kalau rusak pelayanan terpaksa berhenti".

d) Informan 4

"Belum, masih perlu ditambah".

e) Informan 5

"Masih perlu penambahan".

12) Bagaimana Sikap Saudara dalam merespon menyikapi saran atau masukan?

a) Kemampuan pelayanan dari pegawai dalam bersikap sopan kepada masyarakat;

b) Penguasaan pengetahuan pegawai dalam menjawab pertanyaan, informasi dan kebutuhan berkaitan dengan pelayanan yang disediakan;

c) Kepedulian pegawai untuk selalu mengutamakan kebutuhan masyarakat dalam pelayanan;

d) Sikap yang ditunjukkan pegawai dalam memberikan perhatian dan informasi kepada masyarakat;

a) Informan 1

(1) *"Harus ditanggapi dengan baik".*

- (2) *"Perlu diberi pelatihan supaya trampil".*
- (3) *"Saya Rasa, sudah menjadi kewajiban mereka untuk mengutamakan kepentingan masyarakat, kan waktu jadi pegawai juga sudah mengangkat sumpah dan janji".*
- (4) *"Kalau di Kecamatan Bancak rata-rata sudah bagus, tapi juga memang masih perlu ditingkatkan".*

b) Informan 2

- (1) *"Saya rasa itu penting dan harus ditindaklanjuti".*
- (2) 1)) *"Ini penting sekali untuk ditindaklanjuti dengan cara memberikan pelatihan peningkatan kapasitas pegawai".*
- (3) *"Iya, ini sudah dilaksanakan, tapi memang masih perlu ditingkatkan".*
- (4) *"Sangat perhatian, sangat penting".*

c) Informan 3

"Semua masukan anus segera ditindaklanjuti".

d) Informan 4

"Jadi petugas harus tangap, setiap keluhan masyarakat harus direspon dengan cepat".

e) Informan 5

"Ya, semua harus cepat ditindaklanjuti".

13) Keluhan atau masukan dari masyarakat yang telah ditindak lanjuti?

Dan apakah sudah ada ketersediaan wadah untuk menampung aspirasi, saran dan keluhan dari masyarakat?

a) Informan 1

"Kotak saran tersedia, website Kecamatan Bancak juga bisa dipakai sebagai saran memberikan masukan dan pasti ditindaklanjuti".

b) Informan 2

"Sudah ada kotak saran dan FB untuk penanganan pengaduan".

c) Informan 3

"Ada kotak saran dan difungsikan dengan baik".

d) Informan 4

"Ada, kotak saran dipakai sesuai fungsi, semua saran direspon dengan baik".

e) Informan 5

"Ada media penyampaian aspirasi berupa kotak saran, ada website kecamatan juga, agar keluhan dari masyarakat bisa disampaikan lewat itu".

14) Bagaimana keamanan lingkungan di sekitar kantor?

Apakah kondisi lingkungan yang aman bagi masyarakat selama di Kantor Kecamatan Bancak?

a) Informan 1

"Aman dan nyaman, ka nada penjaganya".

b) Informan 2

"Aman karena sudah ada penjaga kantor dan petugas trantibum".

c) Informan 3

"Lingkungan Kecamatan Bancak aman".

d) Informan 4

"Aman dan kondusif".

e) Informan 5

"Aman, ada penjaga".

15) Apakah Persyaratan yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administratif bisa dipenuhi?

a) Informan 1

"Diatur sesuai UU, Permendagri, Perda, Perbup dan SK Bupati".

b) Informan 2

"Sudah diatur dengan undang-undang, jadi sesuai aturan, tidak bisa kita tentukan sendiri"

c) Informan 3

"Sesuai aturan/ketentuannya, biasanya yang menyusun persyaratan dari OPD pengampu".

d) Informan 4

"Sudah sesuai aturan, biasanya SK Bupati, atau Perda".

e) Informan 5

"Persyaratan teknis berupa sarpras dan petugas, persyaratan administratif sudah diatur dengan undang-undang, permendagri, perda maupun perbup".

16) Apakah sistem, mekanisme, dan prosedur, pelayanan di Kecamatan Bancak dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan, termasuk pengaduan?

a) Informan I

"Iya, Sistem, Mekanisme dan Prosedur Pelayanan sudah dibakukan dalam bentuk Standar Operasional Prosedur (SOP), Prosedur Pelayanan dibuat untuk mempermudah agar pelayanan tertib juga dilaksanakan sesuai alur proses pelayanan."

b) Informan 2

"Semua jenis pelayanan sudah dibuatkan Standar Operasional Prosedur (SOP)"

c) Informan 3.

"Sudah dibakukan dalam SOP".

d) Informan 4

"Ada SOP (Standar Operasional Prosedur) sebagai pedoman, jadi tidak sembarangan atau asal melayani"

e) Informan 5

"Iya, semua sudah ada SOP-nya".

17) Apakah waktu penyelesaian pelayanan di Kecamatan Bancak cepat atau lambat dan kapan raja pelayanan dilaksanakan?

a) Informan 1

"Sesuai Prosedur, selama jam kerja yang berlaku 08.00-15.30, ketentuan dari BKD".

b) Informan 2

"Dilayani Sesuai SOP, dan dilaksanakan pada jam kerja".

c) Informan 3

"Sesuai SOP (Kalau SOP nya 1 jam ya satu jam selesai) dan dilaksanakan pada jam kerja kalau tidak ada trobel".

d) Informan 4

"Cepat kalau tidak ada gangguan teknis. kalau bisa dipercepat yang jangan diperlambat, kan ada SOP, dilayani selama jam kerja".

e) Informan 5

"Kalau tidak ada gangguan teknis pelayanan bisa cepat sesuai SOP, dan dilayani selama jam kerja".

18) Apakah dimintai biaya dalam pengurus dan/atau memperoleh pelayanan di Kecamatan Bancak?

a) Informan 1

"Semua pelayanan gratis, tidak ada pungutan. Semua pelayanan tidak dipungut biaya apapun, karena semua sudah dibiayai pemerintah melalui APBD yang tertuang dalam Dokumen Pelaksanaan anggaran (DPA) Kecamatan Bancak".

b) Informan 2

"Semua pelayanan gratis, kecuali IMB ada retribusi sesuai Perda Nomor 3 Tahun 2012 tentang Perijinan tertentu), uangnya langsung disetor ke Kas Daerah oleh pemohon pelayanan, jadi kita tidak mengkoordinir".

c) Informan 3

"Semua gratis".

d) di Informan 4

"Gratis, semua bebas biaya, kecuali 1MB yang ada biaya retribusi".

e) Informan 5

"Tidak ada biaya, semua gratis".

19) Jenis produk / spesifikasi jenis pelayanan apa saja yang dapat dilayani di Kecamatan Bancak?

a) Informan 1

"Ada 16 Pelayanan perijinan dan 18 pelayanan non perijinan".

b) Informan 2

"PATEN di Kecamatan Bancak terdiri dari perijinan ada 16 jenis, dan non perijinan ada 18 jenis".

c) Informan 3.

"Jenisnya banyak, sampai tidak hafal, yang jelas perijinan dan non perijinan".

d) Informan 4

"Jenisnya banyak".

e) Informan 5

"Banyak, puluhan jenis pelayanan, saya tidak hafal"

20) Bagaimana Kompetensi Pelaksana / petugas pelayanan PATEN di Kecamatan Bancak?

a) Informan 1

"Sudah baik, tapi masih perlu diberi pelatihan kursus dan ketrampilan tambahan".

b) Informan 2

"Sudah baik, tetapi masih perlu ditingkatkan".

c) Informan 3

"Menurut saya petugas masih perlu pendampingan".

d) Informan 4

"Lumayan, tidak ada rotan akar pun jadi".

e) Informan 4

"Cukup baik".

21) Bagaimana sikap petugas dalam memberikan pelayanan?

a) Informan 1

"Sopan, normatif, tapi tetap harus memberikan pelayanan prima (service excellent), sebenarnya yang terpenting adalah komitmen bersama antara semua komponen, bahwa pelayanan prima ini merupakan keharusan".

b) Informan 2

"Sopan dan ramah, kan pelayanan prima harus begitu".

c) Informan 3

"Cukup ramah".

d) Informan 4

"Lumayan".

e) Informan 5

"Ramah dan sopan".

22) Apakah ada kotak Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan?

a) Informan 1

"Ada dan berfungsi dengan baik"

b) Informan 2

"Ada dan berfungsi dengan baik".

c) Informan 3

"Ada dan berfungsi dengan baik".

d) Informan 4

"Ada dan berfungsi dengan baik".

e) Informan 5

"Sudah ada dan difungsikan dengan baik".

23) Apa pendapat Saudara tentang sarana dan prasarana; penunjang utama proses pelayanan dan apakah gedung dan lingkungan Kantor Kecamatan Bancak cukup nyaman dan aman untuk pelayanan?

a) Informan I

"Sarpras itu alat utama penunjang proses pelayanan, jadi harus tersedia secara cukup baik kuantitas maupun kualitasnya, kalau soal gedung kantor, Kecamatan Bancak sangat nyaman".

b) Informan 2

"Sarpras sangat penting dan harus tersedia, gedung kantor cukup nyaman".

c) Informan 3

"Penting dan harus ada biaya pemeliharaan agar tidak mudah rusak".

d) Informan 4

"Sarpras seharusnya tersedia secara mencukupi".

e) Informan 5

"Itu semua penting agar pelayanan dapat berjalan dengan lancar, dan masyarakat pengguna pelayanan".

b. Kepuasan Masyarakat terhadap Pelayanan Administrasi Terpadu (PATEN) di Kantor Kecamatan Bancak

1) Data Hasil Observasi

Berdasarkan data dan hasil layanan PATEN dalam buku administrasi maupun dokumen pelayanan di Kecamatan Bancak, dapat dilihat hasil PATEN tahun 2018 sebagai berikut.

Tabel 4.6
Data dan Informasi Hasil Layanan PATEN tahun 2018

No.	Jenis Pelayanan	Target Pelayanan	Realisasi Pelayanan	Tepat Waktu	Tidak Tepat Waktu
1.	Pembuatan Dokumen IMB	100	70	70	
2.	Pembuatan Dokumen Izin Usaha Mikro (IUM)	250	110	110	
3.	Rekomendasi Permohonan IMB	7	7	7	
4.	Rekomendasi Permohonan Izin Gangguan (HO)	3	3	3	
5.	Rekomendasi Izin Jasa Konstruksi	0	0	0	
6.	Rekomendasi Izin Lokasi	0	0	0	
7.	Rekomendasi Izin Usaha Perdagangan	100	21	21	
8.	Rekomendasi Izin Penggilingan	5	5	5	
9.	Rekomendasi Izin Reklame	0	0	0	
10.	Rekomendasi Pengajuan Proposal Bantuan	73	73	53	20
11.	Rekomendasi Legalisasi Permohonan Jamkesda	130	130	130	

No.	Jenis Pelayanan	Target Pelayanan	Realisasi Pelayanan	Tepat Waktu	Tidak Tepat Waktu
12.	Rekomendasi Legalisasi Permohonan Jamkesmas	145	145	145	
13.	Rekomendasi Nikah Talak Cerai Rujuk	255	255	240	15
14.	Rekomendasi Legalisasi Surat Keterangan Mencari Kerja	145	145	145	
15.	Rekomendasi Pengantar Pembuatan KTP Hilang/Rusak	280	280	210	70
16.	Rekomendasi Pembuatan KTP Hilang/Rusak	280	280	280	
17.	Pembuatan KTP	1280	960	875	85
18.	Pembuatan KK	187	187	150	37
19.	Penerbitan Surat Pindah Luar/Dalam Wilayah	100	100	65	35
20.	Rekomendasi Legalisasi Permohonan SKCK	680	680	680	
21.	Rekomendasi Legalisasi Permohonan Ahli Waris	46	46	46	
22.	Rekomendasi Pembuatan/ Pembetulan Akta Kelahiran	275	275	275	
23.	Rekomendasi Pembuatan/ Pembetulan Akta Kematian	30	30	30	
24.	Rekomendasi Pembuatan Akta Pengasahan/ Pengakuan Anak	1	1	1	
25.	Rekomendasi Pembinaan dan Pengawasan Tertib Administrasi	7	7	7	

Sumber: Data Kecamatan Bancak 2018

Dari tabel tersebut di atas, dapat dilihat bahwa sebagian besar kinerja pelayanan PATEN dapat terlaksana dengan baik, namun masih ada beberapa jenis kegiatan pelayanan yang belum terlaksana secara optimal sesuai target yang direncanakan, terutama dari capaian dan ketepatan waktu.

2) Data Hasil Survei Penelitian

Untuk mengetahui apakah pelayanan yang dilakukan sudah sesuai standar pelayanan atau belum dan apakah pelayanan yang dilaksanakan dapat memenuhi kebutuhan, harapan, dan kepuasan pelanggan (masyarakat), maka dilakukan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM). Di Kecamatan Bancak, survei dilaksanakan berdasarkan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi RI Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Survei

Masyarakat. Survei Kepuasan Masyarakat dilaksanakan dengan maksud mengetahui sejauh mana kepuasan masyarakat terhadap pelayanan PATEN yang dilaksanakan kepada 100 responden masyarakat pengguna PATEN di Kecamatan Bancak Kabupaten Semarang antara bulan April-Mei 2019. Hasil pelaksanaan survei Kepuasan Masyarakat di kantor Kecamatan. Bancak diperoleh data sebagai berikut:

Tabel 4.7
Karakteristik Responden

Karakteristik	Kategori	Persentase (%)
Jenis Kelamin	Laki-laki	62,0
	Perempuan	38,0
Umur	< 20 tahun	30,0
	20-29 tahun	25,0
	30-39 tahun	26,0
	40-49 tahun	11,0
	≥ 50 tahun	8,0
Pendidikan Terakhir	SD ke Bawah	20,0
	SMP	41,0
	SMA	31,0
	Diploma	1,0
	S1	7,0
	S2 ke Atas	0,0
Pekerjaan Utama	PNS/TNI/Polri	2,0
	Pegawai Swasta	14,0
	Wiraswasta/Usahawan	18,0
	Pelajar/Mahasiswa	25,0
	Lainnya	41,0
Suku Bangsa	Jawa	100,0
	Madura	0,0
	Sunda	0,0
	Batak	0,0
	Banjar	0,0
	Lainnya	0,0
Jenis Layanan	KTP	74,0
	KK	19,0
	IMB	0,0
	IG	0,0
	Surat Pindah	1,0
	Pengantar Akte	1,0
	Pengantar Nikah	2,0
	Pengantar SKCK	2,0
	Pengantar Jamkesda	0,0
	Legalisasi Lain-lain	1,0

Tabel 4.8
Kategori Mutu Pelayanan

Nilai Interval IKM	Nilai Interval Konversi IKM	Mutu Pelayanan	Kinerja Unit Pelayanan
1,00-1,75	25,0-43,75	D	Tidak Baik
1,76-2,50	47,76-62,50	C	Kurang Baik
2,51-3,25	62,51-81,25	B	Baik
3,26-4,00	81,26-100,00	A	Sangat Baik

Tabel 4.9
Nilai Rata-rata (NRR) dan Indeks Kepuasan Masyarakat Tahun 2019
(IKM) Unsur Pelayanan

No	Unsur Pelayanan	NRR	IKM
1.	Persyaratan Pelayanan	3,232	81,053
2.	Prosedur Pelayanan	3,249	
3.	Kecepatan Pelayanan	3,241	
4.	Kewajaran Biaya Pelayanan	3,350	
5.	Kesesuaian Produk Pelayanan	3,336	
6.	Kemampuan Petugas Pelayanan	3,204	
7.	Kesopanan dan Keramahan Petugas	3,214	
8.	Tersedianya Maklumat Pelayanan	3,218	
9.	Penanganan pengaduan penggunaan Layanan	3,185	
Rata-rata Indeks Kepuasan terhadap Pelayanan		3,242	

B. Pembahasan

Pembahasan dilakukan terhadap setiap rumusan masalah, sesuai hasil penelitian.

1. Pelayanan Administrasi Terpadu (PATEN) di Kecamatan Bancak

PATEN di Kecamatan Bancak dilaksanakan oleh Camat Bancak berdasarkan Peraturan Menteri Dalam Negeri RI Nomor 4 Tahun 2010 Tentang Pedoman Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) dan Surat Keputusan Bupati Semarang Nomor 081/0818/2013 tentang Penetapan Kecamatan sebagai Pelaksana PATEN. Pelaksanaan PATEN harus memenuhi persyaratan substantif, administratif dan teknis, yakni:

Persyaratan substantif meliputi: pendelegasian sebagian wewenang bupati/walikota kepada camat, yang meliputi bidang perijinan dan non

perijinan yang menjadi ruang lingkup PA'T'EN. Pendelegasian ditetapkan dengan Peraturan Bupati Semarang dengan memperhatikan efisiensi dan efektivitas penyelenggaraan pelayanan.

Persyaratan administratif meliputi: standar pelayanan dan uraian tugas personil kecamatan.

- a. Standar pelayanan, mencakup: jenis pelayanan, persyaratan pelayanan, proses/prosedur pelayanan, pejabat yang bertanggung jawab terhadap pelayanan, waktu pelayanan; dan biaya pelayanan.
- b. Standar pelayanan dilaksanakan sesuai dengan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi RI Nomor 15 Tahun 2014 tentang Standar Pelayanan Publik, dan uraian tugas personil kecamatan diatur dengan Peraturan Bupati Semarang Nomor 52 Tahun 2016 tentang Struktur Organisasi, Kedudukan, Tugas Pokok dan Fungsi Organisasi Perangkat Daerah Kabupaten Semarang.

Persyaratan Teknis Meliputi:

- a. Sarana prasarana: loket/meja pendaftaran, tempat pemrosesan berkas, tempat pembayaran, tempat penyerahan dokumen, tempat pengolahan data dan informasi, tempat penanganan pengaduan, tempat piket, ruang tunggu, dan perangkat pendukung lainnya.
- b. Pelaksana teknis (PNS di Kecamatan): petugas informasi, petugas loket/penerima berkas, petugas operator komputer, petugas pemegang kas, dan petugas lain sesuai kebutuhan.

Hal ini sesuai dengan hasil wawancara sebagai berikut :

"PATEN di Kecamatan Bancak dilaksanakan berdasarkan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, Permendagri RI Nomor 4 Tahun 2010 tentang Pedoman Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN). Kepmendagri No. 138-270 Tahun 2010 Tentang Pedoman Teknis Pelaksanaan PATEN, "dan Keputusan Bupati Semarang Nomor 138 Tahun 2016 Tentang Pelimpahan Sebagian Kewenangan Bupati Kepada Camat di Kabupaten Semarang" (Informan 1, 14-04-2019).

"Secara Substantif, PATEN dilaksanakan sesuai dengan Pelimpahan Sebagian Kewenangan Bupati Kepada Camat di Kabupaten Semarang yang tertuang dalam Keputusan Bupati Semarang Nomor 138 Tahun 2016" (Informan 1, 14-04-2019).

"Secara administratif dilaksanakan sesuai SOP (masing-masing seksi membuat SOP sesuai tupoksi) dan uraian tugas masing-masing pegawai, kami juga membuat SK Tim Penyelenggara PATEN Kecamatan Bancak, dan Secara Teknis, disediakan Sumber Daya yang cukup memadai dari sarana prasarana, petugas maupun IT" (Informan 1, 14-04-2019).

"Secara substansitif dilaksanakan sesuai pelimpahan kewenangan bupati kepada camat, secara administratif sudah dilaksanakan sesuai standar operasional prosedur yang sudah dibuat, dilengkapi uraian tugas staf dan SK TIM Penyelenggara PATEN, secara teknis sudah ada sarpras" (Informan 2, 17-04-2019).

"Diatur dengan SK Bupati, dibuatkan Standar Operasional Prosedur, ada Uraian tugas staf, ada petugas dan peralatan yang cukup memadai" (Informan 3, 25-04-2019).

Ruang lingkup PATEN di Kecamatan Bancak Kabupaten Semarang meliputi bidang perijinan tertentu yang ditetapkan oleh bupati, dan pelayanan non perijinan yang menjadi kewajiban kecamatan yang berada pada tugas pokok dan fungsi Seksi Umum dan Kepegawaian, Seksi Tata Pemerintahan, Seksi Pembangunan, Pemberdayaan Masyarakat dan Desa, Seksi Kesejahteraan Rakyat, Seksi Ketentraman dan Ketertiban Umum, yang dikoordinir oleh Sekretaris Kecamatan. Data jenis pelayanan yang dilayani dalam PAWN di Kecamatan sesuai hasil Observasi dalam penelitian sebagai berikut:

Tabel 4.10
Pelimpahan Sebagian Kewenangan Bupati kepada Camat di Bidang Perijinan

No	Obyek Usaha	IMB	Izin Gangguan
1.	Industri Rumah tangga	s.d. 250 m ²	s.d. 400 m ²
2.	Peternakan	s.d. 150 m ²	s.d. 250 m ²
3.	Perikanan	s.d. 90 m ²	s.d. 150 m ²
4.	Garansi Angkutan Umum dan Angkutan Khusus	s.d. 150 m ²	s.d. 250 m ²
5.	Rumah Makan	s.d. 150 m ²	s.d. 250 m ²
6.	Salon	s.d. 60 m ²	s.d. 100 m ²
7.	Pertokoan (Tradisional)	s.d. 60 m ²	s.d. 100 m ²
8.	Perbengkelan	s.d. 60 m ²	s.d. 100 m ²
9.	Pergudangan	s.d. 60 m ²	s.d. 100 m ²
10.	Penampungan Barang Bekas	s.d. 150 m ²	s.d. 250 m ²
11.	Penggilingan Padi	s.d. 250 m ²	s.d. 250 m ²
12.	Rumah Kos-kosan	s.d. 150 m ²	s.d. 250 m ²
13.	Perkantoran	s.d. 90 m ²	s.d. 150 m ²
14.	Rental Game/Playstation	s.d. 60 m ²	s.d. 100 m ²
15.	Rental Video Compact Disc (VCD/DVD)	s.d. 60 m ²	s.d. 100 m ²
16.	Warung Internet (Warnet)	s.d. 60 m ²	s.d. 100 m ²

Layanan Non Perijinan

Layanan non perijinan yang menjadi ruang lingkup PATEN DI Kecamatan Bancak meliputi:

- a. Legalisasi Kartu Keluarga (KK) dan Kartu Tanda Penduduk (KTP)
- b. Surat Keterangan Pindah Penduduk di dalam wilayah kabupaten
- c. Legalisasi Proposal yang diajukan masyarakat meliputi :
 - 1) Proposal Bantuan Sosial dan Pendidikan;
 - 2) Proposal Bantuan Keagamaan;
 - 3) Proposal Bantuan Pembangunan.
 - 4) Proposal Bantuan Kepemudaan dan Keolahragaan;
 - 5) Proposal Bantuan Modal Usaha .
 - 6) Surat Keterangan Miskin;
 - 7) Pengantar Surat Keterangan Catatan Kepolisian (SKCK);
 - 8) Pengantar Rekomendasi Survey Penelitian;
 - 9) Pengantar Izin Keramaian;
 - 10) Pengantar Rekomendasi NTCR (Nikah, Talak, Cerai dan Rujuk);

- 11) Melegalisasi Pengantar Pendirian Kelompok Usaha, Koperasi dan Badan Hukum lainnya;
- 12) Surat Keterangan Waris;
- 13) Surat Keterangan Boro Kerja;
- 14) Pengantar Akte Catatan Sipil;
- 15) Dispensasi Nikah;
- 16) Pengantar Register Kredit Bank;
- 17) Rekomendasi Pendirian Kelompok Kesenian, Sanggar Seni; dan
- 18) Surat Keterangan dan Rekomendasi lainnya yang dibutuhkan oleh masyarakat.

Hal ini juga sesuai dengan pernyataan informan sebagai berikut:

"PATEN di Kecamatan Bancak meliputi pelayan bidang perijinan yang dilimpahkan oleh bupati kepada camat, dan non perijinan yang ada pada masing-masing seksi" (Informan 3, 16-05-2019).

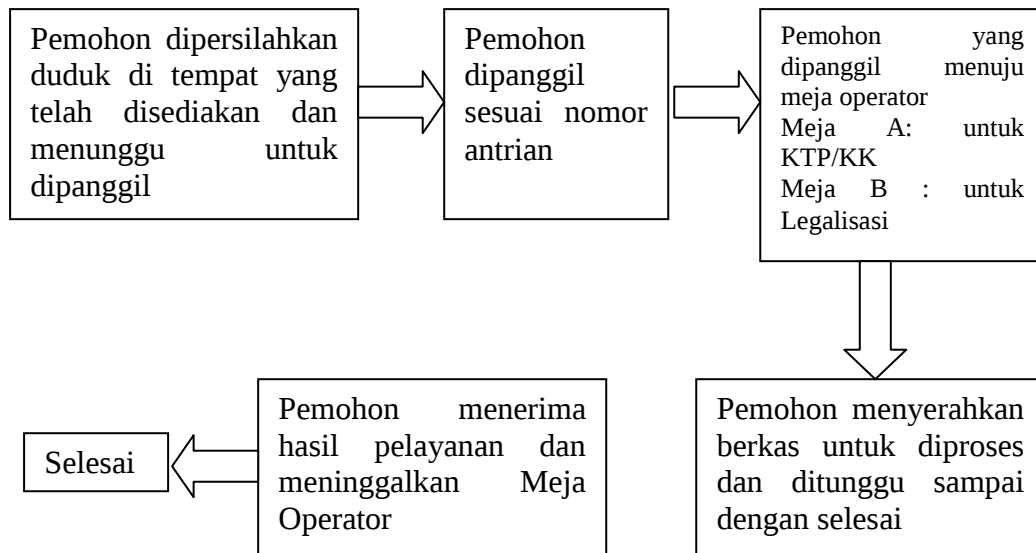
"PATEN di Kecamatan Bancak terdiri dari perijinan ada 16 jenis, dan non perijinan ada 18 jenis" (Informan 2, 14-05-2019).

"Kalau PATEN di Kecamatan Bancak ada dua macam, perijinan dan non perijinan, untuk perijinan sudah ditentukan oleh Bupati dengan SK, kalau non perijinan merupakan tugas pokok fungsi pada masing-masing seksi" (Informan 5, 08-05-2019).

PATEN di Kecamatan Bancak juga dilaksanakan sesuai dengan standar pelayanan, sebagaimana yang diatur dalam Permenpan RB RI Nomor 15 Tahun 2014 tentang Standar Pelayanan Publik. Hal ini sesuai dengan hasil wawancara sebagai berikut:

"Standar pelayanan adalah ukuran yang diberlakukan dalam penyelenggaraan pelayanan yang wajib ditaati oleh pemberi dan atau penerima pelayanan. Untuk Kecamatan Bancak, Standar Pelayanan sudah mengacu pada Permenpan RB RI Nomor 15 Tahun 2014 tentang Standar Pelayanan Publik" (Informan 3, 25-04-2019).

"Prosedur Pelayanan telah disusun dalam bentuk SOP (Standar Operasional Prosedur, selain itu untuk mempermudah agar pelayanan tertib juga dilaksanakan sesuai alur proses pelayanan" (Informan 2, 10-04-2019).



Gambar 4.1
Alur Pelayanan PATEN (Sesuai Permendagri No. 4 Tahun 2010)

Keterangan:

- Pemohon masuk dan mengambil nomor antrian di Meja Resepsionis;
Antrian A : untuk KTP/KK Antrian B : untuk Legalisasi
- Pemohon dipersilahkan duduk di tempat yang telah disediakan dan menunggu untuk dipanggil;
- Pemohon dipanggil sesuai nomor antrian;
- Pemohon yang dipanggil menuju ke Meja Operator; Meja A: untuk KTP/KK Meja B: untuk Legalisasi
- Pemohon menyerahkan berkas untuk diproses dan ditunggu sampai dengan selesai;
- Pemohon menerima hasil pelayanan dan meninggalkan Meja Operator
- Selesai

Kenyamanan lingkungan

Gedung dan Ruang pelayanan Kecamatan Bancak diatur dan dibangun sedemikian rupa dengan tujuan untuk membuat petugas merasa nyaman dan mudah dalam memberikan pelayanan, dan masyarakat pengguna pelayanan juga merasa nyaman selama menunggu pelayanan mereka diproses sampai selesai, sehingga mereka merasa puas dan kebutuhan mereka atas pelayanan yang diberikan bisa mereka peroleh sesuai harapan. Hal ini sesuai dengan Observasi pada ruang PATEN Kecamatan Bancak.

Kepastian jadwal pelayanan

Jadwal pelayanan dilaksanakan sesuai dengan jam kerja yang ditentukan oleh Badan Kepegawaian Daerah Kabupaten Semarang, yaitu hari Senin s/d Kamis jam 07.15.WIB sampai dengan 15.30 WIB, dan hari Jumat jam 07.00 sampai dengan jam 11.30 WIB. Hal ini sesuai dengan wawancara sebagai berikut:

"Kepastian tentang jadwal pelayanan yang disesuaikan dengan jam kerja yang ditetapkan oleh Pemerintah Kabupaten Semarang (dalam hal ini BKD)" (Informan 3, 25-04-2019).

Kecepatan pelayanan

Waktu pelayanan tertuang dalam Standar Operasional Prosedur (SOP) masing masing jenis kegiatan (pelayanan). Hal ini sesuai dengan wawancara sebagai berikut:

"Waktu Penyelesaian Pelayanan di Kecamatan Bancak sudah sesuai SOP, kecuali ada kendala teknis seperti kerusakan sarpras maupun jaringan internet terganggu, khususnya untuk pelayanan administrasi kependudukan bisa sedikit lebih lama dari SOP". dan ada kepastian tentang jadwal pelayanan yang disesuaikan dengan jam kerja yang ditetapkan oleh Pemerintah Kabupaten Semarang (dalam hal ini BKD)" (Informan 5, 05-05-2019).

"Semua biaya pelayanan gratis kecuali BIB ada retibusi sesuai Perda Nomor 3 Tahun 2012 tentang Perijinan tertentu), uangnya langsung disetor ke Kas Daerah oleh pemohon pelayanan, jadi kita tidak mengkoordinir" (Informan 2, 10-04-2019).

"Untuk Produk Pelayanan, yang akan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan perundang-undangan, contoh KTP dan KK sesuai dengan Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2013 tentang Pelayanan Administrasi Kependudukan, jadi kita tidak membuat produk sendiri, melainkan sesuai ketentuan yang berlaku" (Informan 2, 10-04-2019).

"Semua pelayanan tidak dipungut biaya apapun, karena semua sudah dibiayai pemerintah melalui APBD yang tertuang dalam Dokumen Pelaksanaan anggaran (DPA) Kecamatan Bancak" (Informan 3, 15-05-2019).

Sarana dan Prasarana PATEN di Kecamatan Bancak cukup memadai. Hal ini sesuai dengan hasil Observasi baik secara langsung maupun melalui data yang ada pada arsip bendahara barang Kecamatan Bancak sebagai berikut:

Tabel 4.11
Sarana Prasarana Pelayanan PATEN

No.	Jenis Sarana	Ukuran p x l x t	Jumlah	Keterangan
1.	Meja Kerja	140x70x75 cm	5 unit	Terpenuhi
2.	Kursi Kerja	50x50x45 cm	10 unit	Terpenuhi
3.	Meja Loker	220x50x120 cm	3 unit	Terpenuhi
4.	Meja Informasi	220x50x132 cm	1 unit	Terpenuhi
5.	Filling Cabinet	47x62x132 cm	8 unit	baru 1 unit
6.	Meja Rapat	300x80x75 cm	3 unit	Terpenuhi
7.	Kursi Rapat	60x50x70 cm	10 unit	Terpenuhi
8.	Komputer dan printer	Pentium 4	3 unit	Baru 2 unit
9.	Kursi Ruang Tunggu	Kursi rangkai	3 unit	Terpenuhi
10.	Lemari Arsip	300x40x180 cm	2 unit	Baru 1 unit
11.	Dispenser	Sesuai Kebutuhan	2 unit	Terpenuhi
12.	Papan Informasi	Sesuai Kebutuhan	1 unit	Terpenuhi
13.	Tempat Sampah	Sesuai Kebutuhan	6 unit	Terpenuhi
14.	Kotak Saran	Sesuai Kebutuhan	1 unit	Terpenuhi
15.	Lain-lain	Sesuai Kebutuhan	x*)	Terpenuhi

Hal ini juga sesuai dengan wawancara sebagai berikut:

"Sarana dan Prasarana Pelayanan saya kira cukup memadai, sayangnya koneksi internet di Kecamatan Bancak sering trobel sehingga pelayanan kadang lamban, bukan karena di sengaja tapi karena kendala teknis tersebut"
(Informan 5, 05-05-2019)

Kemampuan petugas pelayanan

Pegawai Kecamatan Bancak diberi tugas dengan mempertimbangkan kemampuan masing-masing pegawai ditinjau dari latar belakang dan tingkat pendidikan maupun pelatihan ketrampilan yang pernah diperoleh oleh masing-masing pegawai.

Berdasarkan hasil observasi yang telah penulis lakukan pada obyek penelitian jumlah Pegawai Kecamatan Bancak yang semula 21 orang, berkurang tiga orang menjadi hanya 18 orang karena pensiun dan mutasi, sehingga untuk melaksanakan Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) di Kecamatan Bancak Kabupaten Semarang tersedia Sumber Daya Manusia yang ditujukan untuk menunjang efektifitas PATEN dan ditujukan pula untuk meningkatkan kepuasan stakeholders dengan jumlah pegawai yang ada tersebut. Adapun data Sumber Daya Manusia yang penulis dapatkan dari observasi adalah sebagai berikut:

Tabel 4.12
Data Pegawai Kecamatan Bancak

a. Kriteria Jabatan

No	Uraian	Jumlah (Orang)
1.	Eselon III a	1
2.	Eselon III b	1
3.	Eselon IV a	4
4.	Eselon IV b	2
5.	Fungsional Umum (Staf)	10
Jumlah		18

b. Kriteria Golongan dan Kepangkatan

No	Uraian	Jumlah (Orang)
1.	Golongan IV	1
2.	Golongan III	9
3.	Golongan II	7
4.	Golongan I	0
5.	PTTD	1
Jumlah		18

c. Pendidikan

No	Uraian	Jumlah (Orang)
1.	Pasca Sarjana (S2)	1
2.	Sarjana (S1)	6
3.	Diploma	3
4.	SLTA	8
5.	SLTP	0
6.	SD	0
Jumlah		18

Hal ini juga sesuai hasil wawancara, sebagai berikut:

"SDM di Kecamatan Bancak yang menangani pelayanan, (khususnya mengenai kompetensinya), pemberi pelayanan harus ditempatkan dengan tepat berdasarkan pengetahuan, keahlian, keterampilan, sikap, dan perilaku yang dibutuhkan, tetapi untuk di Kecamatan Bancak harus bisa mengoptimalkan pegawai yang ada, karena jumlah pegawai secara kuantitas masih kurang, secara kualitas juga masih perlu ditingkatkan" (Informan 1, 05-05-2019).

Untuk melaksanakan PATEN agar dapat berjalan dengan optimal sesuai dengan tuntutan masyarakat maupun peraturan perundang-undangan yang berlaku terutama terkait dengan pelayanan publik, maka Pemerintah Kecamatan Bancak telah melakukan berbagai kebijakan yang strategis antara lain dengan mengajukan permohonan pembangunan gedung kecamatan yang cukup representatif. Selain itu, juga mengajukan usul permohonan anggaran untuk pembangunan/pengadaan belanja modal untuk memperbaiki sarana dan prasarana berupa backdrop PATEN, maupun penambahan anggaran kegiatan PATEN meskipun untuk anggaran operasional rutin hanya mendapatkan alokasi anggaran Rp 12.000.000,-.

Hal ini sesuai dengan hasil wawancara sebagai berikut:

"Kebijakan Pemerintah Kecamatan Bancak dalam pelaksanaan PATEN antara lain dengan mengusulkan pembangunan Gedung Kecamatan Bancak pada Tahun 2016, dan usulan tersebut di-acc oleh Bupati Semarang, pada awal Tahun 2017 diresmikan penggunaannya oleh bupati Semarang. Semula Gedung Kecamatan Bancak kondisinya kurang memenuhi persyaratan kenyamanan baik untuk pengguna pelayanan maupun bagi petugas/pegawai yang bekerja di Kecamatan Bancak. Selain itu, pada Tahun 2017, Pemerintah Kecamatan Bancak juga mengusulkan anggaran backdrop PATEN sebesar Rp 100.000.000,- (seratus juta dan direalisasi), sehingga terwujudlah gedung dan ruang pelayanan PATEN seperti yang sekarang ini" (Informan 1, 10-05-2019).

"Kalau anggaran yang khusus untuk kegiatan PATEN relatif sangat sedikit, yaitu hanya Rp 12.000.000,- per tahun" (Informan 1, 10-05-2019).

Berdasarkan data hasil penelitian yang telah penulis lakukan baik dari observasi, wawancara maupun kajian dokumen di Kecamatan Bancak, ada beberapa kendala yang dihadapi Kecamatan Bancak dalam pelaksanaan PATEN: secara substantif; pelimpahan kewenangan yang diberikan oleh bupati kepada camat di bidang pelayanan perijinan masih sangat terbatas.

Secara administratif; SOP yang dibuat belum terdokumentasikan dengan baik, sehingga belum bisa dipedomani secara optimal oleh petugas, SDM kurang terampil dan uraian tugas staf belum sepenuhnya dapat menunjang pelayanan, masih ada dobel tugas dan fungsi karena kekurangan pegawai, dan anggaran untuk operasional PATEN sangat minim.

Secara teknis; sarana dan prasarana yang ada masih belum memadai, terutama menyangkut kelancaran penggunaan Teknologi Informasi, koneksi internet di Kecamatan Bancak sering trobel, dan biaya pemeliharaan sarana prasarana relatif minim. Hal ini sesuai dengan wawancara sebagai berikut:

"Ada beberapa kendala dalam pelaksanaan PATEN di Kecamatan Bancak ini, terdiri dari kendala Substantif, Administratif dan teknis. Kendala

Substantif yaitu keterbatasan pelimpahan kewenangan bupati kepada camat yang belum sepenuhnya mempertimbangkan letak geografis wilayah, ada pelayanan yang sudah dilimpahkan ke kecamatan, namun juga masih banyak yang belum dilimpahkan ke kecamatan sehingga, masyarakat masih harus ke kabupaten apabila ada kepentingan tertentu yang tidak bisa dilayani di kecamatan. Kendala Administratif berupa Standar Operasional Prosedur yang belum terdokumentasikan dengan baik, sehingga SOP sebagai pedoman dalam pelayanan belum dapat dipakai secara optimal. Sedangkan untuk kendala teknis, saya rasa lebih banyak terkait dengan jaringan internet di Kecamatan Bancak yang sering trobel maupun sarana dan prasarana yang masih belum memadai, sarpras yang sering rusak, biaya pemeliharaan relative kecil untuk seluruh sarpras kantor, tidak hanya PATEN, hanya Rp6.000.000,- per tahun" (Informan 1, 14-04,2019).

"Kalau masalah kendala dalam PATEN, lebih sering terkait dengan sarana dan prasarana, terutama koneksi internet" (Informan 4, 12-04-2019).

"Ada kendala keterbatasan pelimpahan kewenangan, ada kendala administrasi dan ada kendala teknis. Harusnya perijinan jangan hanya dibatasi bangunan dengan luasan 250 m² ke bawah, kalau masalah administrasi mungkin hanya perlu mendokumentasikan dengan baik SOP PATEN, dan mempertegas uraian tugas staf, kendala teknisnya sarana prasarana sering rusak" (Informan 3, 08-05-2019).

"Kemampuan petugas pelayanan masih perlu ditingkatkan dengan pendidikan dan pelatihan, kalau perlu diberi kursus kepribadian, tentang pelayanan prima dan lain-lain" (Informan 3, 15-05-2019).

"Kalau masalah teknis, terutama /computer sering rusak dan koneksi Internet sering trobel, mati listrik juga jadi kendala, karena ini bisa membuat sarpras pelayanan khususnya elektronik sering rusak" (Informan 4, 10-05-2019).

Upaya yang sudah dilakukan untuk mengatasi kendala dalam pelaksanaan PATEN di Kecamatan Bancak Kabupaten Semarang, untuk kendala substantif yaitu keterbatasan kewenangan yang dilimpahkan oleh Bupati Kepada Camat di Kabupaten Semarang adalah dengan cara berkoordinasi dengan Bagian Tata Pemerintahan Kabupaten Semarang agar kewenangan camat khususnya di bidang pelayanan ditambah, sehingga masyarakat tidak harus datang ke kabupaten untuk mengurus keperluan mereka. Hal ini sesuai dengan hasil wawancara sebagai berikut:

"Saya sudah berkoordinasi dengan Bagian Tata Pemerintahan agar Pelimpahan Kewenangan Bupati Kepada Camat di Kecamatan Bancak ditambah, agar bisa mengakomodir pelayanan yang dibutuhkan masyarakat agar tidak harus ke Kabupaten, terutama bidang perijinan". Saya juga melakukan koordinasi dengan Organisasi Perangkat Daerah (OPD) pengampu terkait agar memperoleh dukungan" (Informan 1, 20-04-2019).

"Kecamatan Bancak (dalam hal ini camat), sudah berkoordinasi dengan Bagian Tata Pemerintahan, agar kewenangan bidang pelayanan terutama perijinan tidak hanya dibatasi dengan kriteria tertentu saja" (Informan 3, 08-05-2019)

Di bidang administratif, Kecamatan Bancak menetapkan, mendokumentasikan dan memelihara Sistem Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) dengan menyusun Standar Operasional Prosedur (SOP). Dan secara terus-menerus mendokumentasikan dan mengkomunikasikan SOP tersebut untuk memastikan bahwa seluruh aktivitas pelayanan dan kegiatan berjalan secara efektif, memenuhi persyaratan dan mencapai kepuasan stakeholders. Keterkaitan serta interaksi antar proses-proses yang terkait dengan aktivitas operasional di Kecamatan Bancak digambarkan dalam uraian yang terdiri dari Proses keseluruhan Pelayanan Kecamatan Bancak. Hal ini sesuai dengan hasil wawancara sebagai berikut:

"Sebelumnya, Standar Operasional Prosedur (SOP) maupun pengelolaan arsip kegiatan Kecamatan Bancak belum terkelola dan terdokumentasikan dengan baik, sekarang dengan adanya pendampingan ISO 90001 2015, Kecamatan Bancak sudah menyusun dan mendokumentasikan dengan baik SOP PATEN maupun kegiatan lain" (Informan 1, 20-04-2019).

"Kita hanya melayani IMB dengan ukuran bangunan 250 M² ke Bawah, seharusnya ditambah. Kalau tidak salah Pak Camat sudah usul agar kewenangan ditambah, ya untuk sementara tugas yang ada saja dioptimalkan" (Informan 2, 10-05-2019).

"Untuk bidang Perijinan kita hanya melayani IUM dan IMB, Ijin Gangguan sudah dihapus, kalau bisa pelimpahan kewenangan ditambah untuk ukuran bangunan 500 M² ke bawah, Pak Camat sudah berkoordinasi dengan Bagian Tepem Setda Kabupaten Semarang" (Informan 5, 19-05-2019).

"Di bidang administratif, saya ditugaskan untuk mengwordinasikan dan menyusun Standar Operasional Prosedur (SOP) untuk masing masing kegiatan pelayanan per seksi" (Informan 3, 08-05-2019).

"Untuk masalah petugas pelayanan, sangat penting untuk diberikan kursus atau pelatihan service excellent, selain itu jumlahnya juga perlu ditambah, karena selama ini pegawai secara jumlah masih kurang" (Informan 3, 13-05-2019).

"Setiap tahun Kecamatan Bancak mengirim peserta peningkatan kapasitas pegawai baik itu peserta diktat PIM maupun Staf, terutama staf pelayanan dan staf yang menangani pekerjaan teknis dari masing-masing seksi sesuai anggaran yang ada" (Informan 1, 14-04-2019).

"Belum semua petugas PATEN memperoleh pelatihan khusus mengenai pelayanan, saya ada datanya" (Informan 3, 13-05-2019).

Tabel 4.13
Data Pelatihan Peningkatan Kapasitas SDM PATEN

No	Kegiatan	Indikator Kinerja	Target 2018	Realisasi		%
				2017	2018	
1	2	3	4	5	6	7
1	Meningkatkan kualitas SDM pelayanan	Jumlah kegiatan pelatihan yang dilaksanakan	5	4	6	120
		Jumlah pegawai kecamatan yang mengikuti pelatihan	6/18	4/18	6/18	
		Persentase pegawai kecamatan yang mengikuti pelatihan	31,5%	25,0%	37,5%	

Untuk mengatasi kendala di bidang teknis, Pemerintah Kecamatan Bancak (dalam hal ini Camat), telah melakukan kebijakan, mengusulkan pembangunan gedung, mengusulkan pengadaan belanja modal bagdrop PATEN dan berkoordinasi dengan Dinas Kominfo Kabupaten Semarang untuk memperbaiki jaringan interne. Selain itu juga berkoordinasi dengan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Semarang terkait sarpras pelayanan Administrasi Kependudukan, agar pelayanan berjalan lancar Hal ini sesuai dengan wawancara sebagai berikut:

"Kebijakan yang dilakukan oleh Pemerintah Kecamatan Bancak (dalam hal ini Camat Bancak sebagai pengambil kebijakan) antara lain mengusulkan pembangunan gedung, mengusulkan backdrop pelayanan, dan usul penambahan anggaran PATEN, ini dimaksudkan untuk mengatasi kendala teknis dalam pelaksanaan PATEN, selain itu juga berkoordinasi dengan dinas terkait (Dinas Kominfo Kabupaten Semarang dan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Semarang) untuk ikut memperbaiki sarpras pelayanan khususnya jaringan Internet" (Informan 3, 02-05-2019).

2. Tingkat Kepuasan Masyarakat Kecamatan Bancak terhadap PATEN pada tahun 2019

Berdasarkan hasil observasi terhadap buku administrasi maupun dokumen pelayanan di kecamatan Bancak, dapat dilihat hasil PATEN tahun 2018 sebagai berikut.

Tabel 4.14
Data dan Informasi Hasil Layanan PATEN Tahun 2018

No.	Jenis Pelayanan	Target Pelayanan	Realisasi Pelayanan	Tepat Waktu	Tidak Tepat Waktu
1.	Pembuatan Dokumen IMB	100	70	70	
2.	Pembuatan Dokumen Izin Usaha Mikro (IUM)	250	110	110	
3.	Rekomendasi Permohonan IMB	7	7	7	
4.	Rekomendasi Permohonan Izin Gangguan (HO)	3	3	3	
5.	Rekomendasi Izin Jasa Konstruksi	0	0	0	
6.	Rekomendasi Izin Lokasi	0	0	0	
7.	Rekomendasi Izin Usaha Perdagangan	100	21	21	
8.	Rekomendasi Izin Penggilingan	5	5	5	
9.	Rekomendasi Izin Reklame	0	0	0	
10.	Rekomendasi Pengajuan Proposal Bantuan	73	73	53	20
11.	Rekomendasi Legalisasi Permohonan Jamkesda	130	130	130	
12.	Rekomendasi Legalisasi Permohonan Jamkesmas	145	145	145	
13.	Rekomendasi Nikah Talak Cerai Rujuk	255	255	240	15
14.	Rekomendasi Legalisasi Surat Keterangan Mencari Kerja	145	145	145	
15.	Rekomendasi Pengantar Pembuatan KTP Hilang/Rusak	280	280	210	70
16.	Rekomendasi Pembuatan KTP Hilang/Rusak	280	280	280	
17.	Pembuatan KTP	1280	960	875	85
18.	Pembuatan KK	187	187	150	37
19.	Penerbitan Surat Pindah Luar/Dalam Wilayah	100	100	65	35

No.	Jenis Pelayanan	Target Pelayanan	Realisasi Pelayanan	Tepat Waktu	Tidak Tepat Waktu
20.	Rekomendasi Legalisasi Permohonan SKCK	680	680	680	
21.	Rekomendasi Legalisasi Permohonan Ahli Waris	46	46	46	
22.	Rekomendasi Pembuatan/ Pembetulan Akta Kelahiran	275	275	275	
23.	Rekomendasi Pembuatan/ Pembetulan Akta Kematian	30	30	30	
24.	Rekomendasi Pembuatan Akta Pengasahan/ Pengakuan Anak	1	1	1	
25.	Rekomendasi Pembinaan dan Pengawasan Tertib Administrasi	7	7	7	

Sumber: Data Kecamatan Bancak Tahun 2018

Dari tabel tersebut di atas, dapat dilihat bahwa sebagian besar kinerja pelayanan PATEN dapat terlaksana dengan baik, namun masih ada beberapa jenis kegiatan pelayanan yang belum terlaksana secara optimal sesuai target yang direncanakan, terutama dari capaian ketepatan waktu.

Untuk mengetahui apakah pelayanan yang dilakukan sudah sesuai standar pelayanan atau belum dan apakah pelayanan yang dilaksanakan dapat memenuhi kebutuhan, harapan dan kepuasan pelanggan (masyarakat), maka dilakukan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM). Di Kecamatan Bancak, survei dilaksanakan berdasarkan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi RI Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat. Survei Kepuasan Masyarakat dilaksanakan dengan maksud mengetahui sejauh mana kepuasan masyarakat terhadap pelayanan PATEN yang dilaksanakan antara bulan April sampai dengan Mei 2019 kepada 100 orang responden masyarakat pengguna PATEN di Kecamatan Bancak Kabupaten Semarang. Hasil Observasi terhadap pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat di Kecamatan Bancak diperoleh data sebagai berikut:

Tabel 4.15
Karakteristik Responden

Karakteristik	Kategori	Persentase (%)
Jenis Kelamin	Laki-laki	62,0
	Perempuan	38,0
Umur	< 20 tahun	30,0
	20-29 tahun	25,0
	30-39 tahun	26,0
	40-49 tahun	11,0
	≥ 50 tahun	8,0
Pendidikan Terakhir	SD ke Bawah	20,0
	SMP	41,0
	SMA	31,0
	Diploma	1,0
	S1	7,0
	S2 ke Atas	0,0
Pekerjaan Utama	PNS/TNI/Polri	2,0
	Pegawai Swasta	14,0
	Wiraswasta/Usahawan	18,0
	Pelajar/Mahasiswa	25,0
	Lainnya	41,0
Suku Bangsa	Jawa	100,0
	Madura	0,0
	Sunda	0,0
	Batak	0,0
	Banjar	0,0
	Lainnya	0,0
Jenis Layanan	KTP	74,0
	KK	19,0
	IMB	0,0
	IG	0,0
	Surat Pindah	1,0
	Pengantar Akte	1,0
	Pengantar Nikah	2,0
	Pengantar SKCK	2,0
	Pengantar Jamkesda	0,0
	Legalisasi Lain-lain	1,0

Tabel 4.16
Kategori Mutu Pelayanan

Nilai Interval IKM	Nilai Interval Konversi IKM	Mutu Pelayanan	Kinerja Unit Pelayanan
1,00-1,75	25,0-43,75	D	Tidak Baik
1,76-2,50	47,76-62,50	C	Kurang Baik
2,51-3,25	62,51-81,25	B	Baik
3,26-4,00	81,26-100,00	A	Sangat Baik

Tabel 4.17
Nilai Rata-rata (NRR) dan Indeks Kepuasan Masyarakat Tahun 2019
(IKM) Unsur Pelayanan

No	Unsur Pelayanan	NRR	IKM
1.	Persyaratan Pelayanan	3,232	81,053
2.	Prosedur Pelayanan	3,249	
3.	Kecepatan Pelayanan	3,241	
4.	Kewajaran Biaya Pelayanan	3,350	
5.	Kesesuaian Produk Pelayanan	3,336	
6.	Kemampuan Petugas Pelayanan	3,204	
7.	Kesopanan dan Keramahan Petugas	3,214	
8.	Tersedianya Maklumat Pelayanan	3,218	
9.	Penanganan pengaduan penggunaan Layanan	3,185	
Rata-rata Indeks Kepuasan terhadap Pelayanan		3,242	

$$\begin{aligned}
 \text{Nilai Ideks} &= (3,232 \times 0,11) + (3,249 \times 0,11) + (3,241 \times 0,11) + (3,350 \times 0,11) \\
 &\quad + (3,336 \times 0,11) + (3,204 \times 0,11) + (3,214 \times 0,11) \\
 &\quad + (3,218 \times 0,11) + (3,185 \times 0,11) \\
 &= 3,242
 \end{aligned}$$

$$\begin{aligned}
 1 \quad \text{Nilai IKM setelah dikonversi} &= \text{Nilai Indeks} \times \text{Nilai Dasar} \\
 &= 3,242 \times 25 \\
 &= 81,053
 \end{aligned}$$

2 Mutu Pelayanan B (Baik)

3 Kinerja PATEN Baik

Kualitas pelayanan publik merupakan tolok ukur untuk menentukan bagaimana kinerja pelayanan publik di suatu lembaga penyedia layanan publik. Terkait kualitas pelayanan publik sesuai pendapat Pasalon (2010, 132)

mengatakan bahwa kualitas pada dasarnya merupakan kata yang menyandang arti relatif bersifat abstrak. Kualitas dapat digunakan untuk menilai atau menentukan tingkat penyesuaian suatu hal terhadap persyaratan atau spesifikasinya itu terpenuhi, berarti kualitas suatu hal yang dimaksud dapat dikatakan baik. Sebaliknya, jika persyaratan tidak terpenuhi maka dapat dikatakan tidak baik secara teoritis, tujuan pelayanan publik pada dasarnya adalah memuaskan masyarakat.

Pemerintah sesungguhnya sangat menyadari realitas obyektif pemerintah kecamatan baik secara langsung maupun tidak dengan telah mengeluarkan berbagai kebijakan sebagai tindak lanjut upaya untuk melaksanakan kegiatan pelayanan publik sebagaimana pelayanan administrasi terpadu kecamatan (PATEN). PATEN merupakan inovasi manajemen dalam rangka mendekatkan, mempermudah, dan mempercepat pelayanan administrasi perijinan / non perijinan di tingkat kecamatan, utamanya bagi kecamatan yang letaknya jauh dari kantor kabupaten/kota dan sulit dijangkau karena faktor kondisi geografis dan infrastruktur jalan yang belum memadai, seperti kantor Kecamatan Bancak Kabupaten Semarang.

Dalam penelitian ini, peneliti dapat memperoleh hasil pada sajian data sebagaimana dengan rumusan masalah antara lain pelayanan administrasi terpadu kecamatan (PATEN) di kecamatan Bancak telah diselenggarakan dengan kualitas baik dan berdasarkan pedoman survei kepuasan masyarakat (Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi RI Nomor 14 Tahun 2017) dengan 100 responden masyarakat pengguna PATEN dengan IKM Indeks Kepuasan Masyarakat adalah 81,053 dengan kata lain mutu pelayanan Baik (B) dengan kategori memuaskan.

BAB V

PENUTUP

A. Simpulan

Berdasarkan kajian teori, hasil penelitian dan pembahasan dalam judul kepuasan masyarakat terhadap pelayanan administrasi terpadu kecamatan (PATEN) di Kecamatan Bancak, peneliti memberikan beberapa simpulan sebagai berikut:

1. Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) di Kecamatan Bancak Kabupaten Semarang terselenggara dengan mutu pelayanan B (Baik) dan dilaksanakan sesuai dengan peraturan perundangan yang berlaku antara lain:
 - a. Peraturan Menteri Dalam Negeri Republik Indonesia Nomor 4 Tahun 2010 tentang Pedoman Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN)
 - b. Surat Edaran Mendagri RI Nomor 318/312/PUM tanggal 28 Februari 2011 tentang Penerapan Pelayanan Administasi Terpadu Kecamatan (PATEN)
 - c. Surat Edaran Mendagri RI Nomor 138/113/PUM tanggal 13 Januari 2012 tentang Percepatan Penerapan Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) di daerah.
 - d. Surat Keputusan Bupati Semarang Nomor 081/0818/2013 tentang Penetapan Kecamatan sebagai pelaksana PATEN.
 - e. Surat Keputusan Bupati Semarang Nomor 138 tahun 2016 tentang Pelimpahan Sebagian Kewenangan Bupati kepada Camat di Kabupaten Semarang
 - f. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi RI Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat

Dalam penerapan PATEN terdapat 3 (tiga) persyaratan yang harus dipenuhi, yaitu: (a) persyaratan substansi, (b) persyaratan Administrasi, dan (c) persyaratan teknis. Sedangkan kecamatan Bancak dalam pelaksanaan ketiga persyaratan dimaksud menjadi kendala yang harus diupayakan oleh

camat sebagai pemangku jabatan, penerima pelimpahan sebagian kewenangan bupati. Adapun upaya yang dilakukan Kecamatan Bancak dalam mengatasi kendala dalam penerapan PATEN, diantaranya:

a. Persyaratan Substantif

Keterbatasan kewenangan yang dilimpahkan oleh bupati kepada camat, pemerintah kecamatan Bancak telah berkoordinasi dengan bagian tata pemerintahan Kabupaten Semarang agar kewenangan camat khususnya di bidang pelayanan perijinan ditambah sehingga masyarakat tidak harus datang ke kabupaten untuk mengurus keperluan mereka.

b. Persyaratan Administrasi

Pemerintah kecamatan Bancak telah menyusun standar operasional prosedur (SOP), mengusulkan ISO agar mendapatkan pendampingan untuk meningkatkan kualitas secara lebih menyeluruh, dan memperjelas rincian tugas staf agar lebih menunjang PATEN.

c. Persyaratan Teknis

Pemerintah kecamatan Bancak telah mengusulkan pembangunan gedung kantor dan direalisasi oleh Pemerintah Kabupaten Semarang pada tahun 2017, mengusulkan bag drop PATEN dan sudah direalisasikan pada tahun 2018, mengusulkan penambahan biaya operasional kegiatan PATEN, serta usulan penambahan petugas front office melalui jalur outsource.

2. Kepuasan masyarakat kecamatan Bancak Kabupaten Semarang sesuai hasil survei dengan kriteria dan tolok ukur pencapaiannya berdasarkan 9 unsur pelayanan dalam indeks kepuasan masyarakat (Permen PAN dan RB Republik Indonesia Nomor 14 tahun 2014⁷) dengan kinerja pelayanan baik dan mutu pelayanan kategori B, serta rata-rata indeks kepuasan terhadap pelayanan 3,242. Nilai Indeks kepuasan masyarakat setelah dikonversi memperoleh 81,053 yakni memuaskan.

B. Saran

Saran/rekomendasi untuk perbaikan PATEN di kecamatan Bancak Kabupaten Semarang guna peningkatan kepuasan masyarakat kecamatan Bancak perlu dilaksanakan:

1. Kebijakan terkait dengan persyaratan substantif perlu ditambahkan dan dipertegas (pelimpahan kewenangan oleh Bupati kepada Camat)
2. Perlu adanya dukungan dan pembinaan secara rutin dan terjadwal oleh tim PATEN Kabupaten Semarang serta peningkatan kemampuan SDM pelaksana PATEN.
3. Perlu dioptimalkan dengan penerapan teknologi informasi (pengembangan aplikasi PATEN) dan mekanisme transfer knowledge saat adanya pergantian pejabat.
4. Guna peningkatan kepuasan masyarakat di kecamatan Bancak perlu adanya koordinasi dalam manajemen operasional kecamatan Bancak secara keseluruhan dengan seksi umum dan kepegawaian sebagai penanggung jawab Tupoksi PATEN.

DAFTAR RUJUKAN

- Bappenas. 2014. *Menumbuhkan Kesadaran Tata Pemerintahan yang baik*. Sekretariat Pengembangan Kebijakan Nasional Tata Pemerintahan yang Baik. Jakarta.
- Baveola, Nuh Muhammad. 2002. *Reformasi Birokrasi Publik di Indonesia*. Pusat Studi Kependudukan dan Kebijakan UGM. Galang Pustaka. Yogyakarta.
- Denhardt, Janet V., and Denhardt Robert. 2003. *The New Public Service: Serving not Steering*. ME Sharpe, inc. New York.
- Brian Thompson. 1977. *Textbook on Constitutional and Administrative Law*. Third Edition (London : Black stone Press Limited).
- Berg, Bruce L. 2007. *Qualitative Research Methods For The Social Sciences*. Boston: Pearson Education, Inc.
- Cedric Ryngaert and J. Wouters. 2005. *Good Governance lesson from International Organization*. First Edition. New York: Wessel
- Dwiyanto. *Mewujudkan Good Governance Melalui Pelayanan Public*. UGM Press. Yogyakarta.
- Dwiyanto, Agus, dkk. 2003. *Reformasi Tata Pemerintahan dan Otonomi Daerah*, Pusat Studi Kependudukan dan Kebijakan UGM. Yogyakarta.
- Hadi, 2004. *Menjadi PATEN Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan Semarang*. Karya Aksara.
- Kiron, Bahrul. 2015. *Mengukur Kinerja Pelayanan dan Kepuasan Konsumen*. Pustaka Reka Cipta. Bandung.
- Kepmendagri No.138-270 Tahun 2010 tentang Petunjuk Teknis Pedoman Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan PATEN, Pemerintah Kabupaten Semarang, 2011.
- Lalolo Krina. 2003. *Indikator Dan Tolok Ukur Akuntabilitas, Transparansi dan Partisipasi*. dalam Muhammad Arifin Siregar, S.Sos; et al, 2008.
- Lalolo Krina. 2003. *Indikator Dan Tolok Ukur Akuntabilitas, Transparansi dan Partisipasi*. Sekretariat Pengembangan Kebijakan Nasional Tata Pemerintahan yang Baik, BAPPENAS.
- Laporan Keterangan Pertanggungjawaban (LKPJ) Keuangan Kecamatan Bancak Tahun 2017. 2017. Bancak. Sekretariat Kecamatan Bancak.

- Parasraman, A, Valeril AZ Leonard LB. 1994. *Reassessment of Expectation as A Comparison Standard in Measuring Service Quality: Implication For Further*, Reasearch Journal of Marketing Vol. 58.
- Purwanto, Erwan Agus dan Sulistyastuti, Dyah Ratih. 2012. *Implementasi Kebijakan Publik: Konsep dan Aplikasinya di Indonesia*. Yogyakarta: Gaya Media;
- Peraturan Menteri Dalam Negeri RI Nomor 4 Tahun 2010 tentang Pedoman Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN): Jakarta.
- Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 15 Tahun 2014 tentang Standar Pelayanan Publik: Jakarta;
- Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2017 tentang Survei Kepuasan Masyarakat, Jakarta;
- Peraturan Daerah Kabupaten Semarang Nomor 3 Tahun 2012 tentang Retribusi Perijinan Tertentu; 2012. Ungaran. Setda Kabupaten Semarang.
- Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi RI Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat
- Rahayu, Amy YS. 1996. *Fenomena Sektor Publik dan Era Service Quality (Servqual) dalam Bisnis dan Birokrasi*. Journal Ilmu Administrasi dan Organisasi I.
- Surat Edaran Mendagri RI Nomor 100/121/PUM tanggal 3 Februari 2009 tetang Upaya Strategis Peningkatan Pelayanan Publik di Daerah, Jakarta.
- Sugiyono. (2010). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R & D*. Bandung : Alfa Beta, CV.
- Satori, Djam'an & Komariah, Aan. (2010). *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Bandung : Alfa Beta, CV.
- Sugiyono. 2013. *Metode Penelitian Pendidikan: Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Sutandyo, Wignyosastro. 1997. *Pengolahan dan Analisis Data*. yang Dimuat dalam Kuncoroningrat, Metode-metode Penelitian Masyarakat. Gramedia. Jakarta.
- Surat Edaran Mendagri Nomor 318/312/PUM tanggal 28 Februari 2011 tentang Penerapan Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN). 2011 Setda Kabupaten Semarang;

Surat Edaran Mendagri RI Nomor 138/113/PUM tanggal 13 Januari 2012 tentang Percepatan Penerapan Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) di Daerah. 2012, Ungaran. Setda Kabupaten Semarang.

Surat Keputusan Bupati Semarang Nomor 081/0818/2013 tentang Penetapan Kecamatan sebagai Pelaksana PATEN; 2013, Setda Kabupaten Semarang.

Surat Keputusan Bupati Semarang Nomor 138 Tahun 2016 tentang Pelimpahan Sebagian Kewenangan Bupati Kepada Camat di Kabupaten Semarang; 2016, Ungaran. Setda Kabupaten Semarang.

Thoha, Miftah. 2010. *Ilmu Administrasi Publik Kontemporer*. Jakarta: Kencana;

Tjipto, Fandy. 1997. *Prinsip-prinsip Total Quality*. Penerbit Andi. Yogyakarta.

Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik; 2009, Jakarta PT, Gramedia Pustaka Utama.

Undang-Undang RI Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah sebagaimana telah diubah dengan Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 9 Tahun 2015 tentang Perubahan Kedua atas Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah; 2015, Jakarta, PT Gramedia Pustaka Utama.

Warellah, Y. 1997. *Administrasi Negara dan Kualitas Pelayanan Publik: Pidato Penyuluhan Jabatan Guru Besar Madya Ilmu Administrasi Negara*. Universitas Diponegoro Semarang.

Zeithan Nalaric, Parasuraman and Leonard Berry. 1990. *Delivering Quality Service. Balancing Customer Perceptions and Expectation*. The Free Press. New York.

Lampiran: Biodata Ketua dan Anggota Tim Peneliti

1. Identitas dan Peneliti

Ketua Peneliti

- a. Nama : Drs. Moh. Fakhri, M.Si
- b. Jenis Kelamin : Laki-laki
- c. NIP/NPP : 012
- d. NIDN : 0629125801
- e. Jabatan Struktural : -
- f. Jabatan Fungsional : Lektor Kepala
- g. Fakultas / Jurusan : Keguruan / PKn
- h. Pusat Penelitian : FKIP
- i. Alamat : Jl. Tentara Pelajar No. 13 Ungaran
- j. Telepon : 024-6923180 Ungaran, Kode Pos 50514
- k. Alamat Rumah / HP : Jl. Purna Karya Raya No. 15 RT 05 RW 02 Kel.
Gedanganak, Kec. Ungaran Timur, Kab. Semarang,
Kode Pos 50519 / 08156640805

2. Pendidikan

Universitas / Lokasi	Gelar	Tahun Lulus	Bidang Studi
UNDAR/Jombang	Drs.	1985	Hubungan Internasional
UNDIP/Semarang	M.Si	2003	Administrasi Publik

3. Pengalaman Kerja dalam Penelitian dan Pengalaman Profesional dan Kedudukan Saat Ini

Instansi	Jabatan	Periode Kerja
FKIP/PKn	Pengajar	1985-1989
FKIP/PKn	Asisten Ahli Madya	1990
FKIP/PKn	Asisten Ahli	1992
FKIP/PKn	Lektor Madya	1994
FKIP/PKn	Lektor Madya	1997
FKIP/PKn	Lektor	2000
FKIP/PKn	Lektor Kepala	2001-penyesuaian angka kredit 400 kredit
FKIP/PKn	Lektor Kepala	2007-550 kredit

4. Pengalaman Kerja dalam Penelitian

- a. Usaha penyederhanaan jumlah partai semasa orde baru dan pembangunan politik (Skripsi Sarjana, 1985)
- b. Usaha-usaha Pemerintah Desa di Desa-Desa Wilayah Kabupaten Boyolali dalam Pelaksanaan Undang-Undang No. 5 Tahun 1979 (hasil penelitian tahun 1997)
- c. Kualitas jasa Pariwisata pada Pengembangan Daerah Tujuan Wisata sebagai Upaya Peningkatan Pendapatan Kabupaten Semarang (Tesis Magister, 2003)
- d. Kualitas Jasa pada Daerah Tujuan Wisata sebagai Pengembangan Pariwisata Kabupaten Semarang (hasil penelitian Oktober 2003)
- e. Fungsi Serikat Pekerja sebagai Wujud Pemberian Perlindungan dan Pembelaan Hak Pekerja / Buruh di Kabupaten Semarang (hasil penelitian April 2005).
- f. Implementasi UU No. 25 tahun 2009 tentang Pelayanan Publik di Kantor Kecamatan Bergas Kab. Semarang Pasca Pemekaran (Hasil Penelitian Mei 2013)
- g. Netralitas Birokrasi PNS Kabupaten Semarang pada Pemilukada Bupati dan Wakil Bupati Semarang tahun 2015 (Hasil Penelitian 29 Mei 2017)

5. Publikasi Karya Ilmiah

- a. Partisipasi Masyarakat Sipil dalam Pemerintah dan Pembangunan Daerah Menurut UU No. 22 Tahun 1999 (Jurnal INKOMA ISSN 0852-6141 Juni 2001)
- b. Hak Asasi Manusia dalam Kehidupan Bermasyarakat dan Berbangsa (Jurnal INKOM ISSN 0852-6141 Juni 2004)
- c. Nasionalisme Menuju Jalan Demokrasi di Indonesia (Jurnal INKOMA ISSN 0852-6141 Juni 2006)
- d. Budaya Lokal dalam Persepsi Hak Asasi Manusia dan Hukum Nasional (Jurnal INKOMA ISSN 0852-6141 Oktober 2006)
- e. Implikasi Pembatasan Yuridis Pembubaran Partai Politik terhadap Prinsip Demokrasi (Jurnal INKOMA ISSN 0852-6141 Juni 2011).
- f. Peran Mahkamah Konstitusi dalam Menjamin Hak-hak Konstitusional Warga Negara (Jurnal Forum Ilmu Sosial, ISSN 1412-931x vol 40 Juni 2013)
- g. Peranan Mahkamah Konstitusi dalam Penegakan Demokrasi dan Konstitusionalitas Pemilukada (Jurnal INKOMA ISSN 0852-6141 Februari 2014)
- h. Implementasi UU No. 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik Di Kantor Kecamatan Bergas Kabupaten Semarang Pasca Pemekaran (Jurnal Forum Ilmu Sosial ISSN 1412-971x vol. 41 Desember 2014)
- i. Netralitas Birokrasi PNS Kabupaten Semarang pada Pemilukada Bupati dan Wakil Bupati Semarang tahun 2015 (Jurnal Ilmu Sosial ISSN 1412-971x vol. 45 Desember 2018)

Lampiran 1

KUESIONER INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT (IKM) TERHADAP PELAYANAN ADMINISTRASI TERPADU KECAMATAN (PATEN) DI KECAMATAN BANCAK KABUPATEN SEMARANG

I. DATA RESPONDEN (MASYARAKAT)

1. Umur :
2. Jenis Kelamin :
3. Pendidikan Terakhir :
4. Pekerjaan Utama :

II. PENDAPAT RESPONDEN TENTANG PATEN DI KECAMATAN BANCAK KABUPATEN SEMARANG

Kriteria Penilaian Jawaban

Dalam kuesioner di bawah ini, tiap pilihan jawaban memiliki bobot nilai antara lain:

- Pilihan jawaban a bobot nilai 1
- Pilihan jawaban b bobot nilai 2
- Pilihan jawaban c bobot nilai 3
- Pilihan jawaban d bobot nilai 4

1. Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya?
 - a. Tidak sesuai
 - b. Kurang sesuai
 - c. Sesuai
 - d. Sangat sesuai
2. Bagaimana pemahaman Saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan di unit ini?
 - a. Tidak mudah
 - b. Kurang mudah
 - c. Mudah
 - d. Sangat mudah
3. Bagaimana pendapat Saudara tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan?
 - a. Tidak cepat
 - b. Kurang cepat
 - c. Cepat
 - d. Sangat cepat
4. Bagaimana pendapat Saudara tentang kewajaran biaya/tarif dalam pelayanan?
 - a. Sangat mahal
 - b. Cukup mahal
 - c. Murah
 - d. Gratis

5. Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan?
 - a. Tidak sesuai
 - b. Kurang sesuai
 - c. Sesuai
 - d. Sangat sesuai
6. Bagaimana pendapat Saudara tentang kompetensi/ kemampuan petugas dalam pelayanan?
 - a. Tidak kompeten
 - b. Kurang kompeten
 - c. Kompeten
 - d. Sangat kompeten
7. Bagaimana pendapat saudara perilaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan?
 - a. Tidak sopan dan ramah
 - b. Kurang sopan dan ramah
 - c. Sopan dan ramah
 - d. Sangat sopan dan ramah
8. Bagaimana pendapat Saudara tentang tersedianya Maklumat Pelayanan?
 - a. Tidak ada.
 - b. Ada tetapi tidak diterapkan.
 - c. Diterapkan tetapi kurang maksimal
 - d. Diterapkan sepenuhnya.
9. Bagaimana pendapat Saudara tentang penanganan pengaduan pengguna layanan
 - a. Tidak ada
 - b. Ada tetapi tidak berfungsi
 - c. Berfungsi kurang maksimal
 - d. Dikelola dengan baik

Lampiran 2

PEDOMAN WAWANCARA PELAYANAN ADMINISTRASI TERPADU KECAMATAN (PATEN) DI KECAMATAN BANCAN KABUPATEN SEMARANG

Identitas Subyek (Informan)

Nama Subyek :
Jenis Kelamin :
Umur :
Pendidikan terakhir :
Pekerjaan/Jabatan :

- 1) Bagaimana Pelaksanaan PATEN di Kecamatan Bancak?
- 2) Kebijakan apa saja yang pernah Bapak laksanakan terkait PATEN di Kecamatan Bancak?
- 3) Berapa besaran anggaran untuk kegiatan PATEN di Kecamatan Bancak?
- 4) Apa saja hambatan yang dialami dalam pelaksanaan PATEN di Kecamatan Bancak?
- 5) Apa saja yang sudah Bapak laksanakan untuk mengatasi hambatan dalam pelayanan PATEN di Kecamatan Bancak?
- 6) Produk Pelayanan apa saja yang diberikan dalam Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) di Kecamatan Bancak?
- 7) Adakah Standar Operasional Prosedur (SOP) Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN)?
- 8) Apakah Kerapian dan kebersihan penampilan petugas Perlu diperhatikan?
- 9) Apakah evaluasi kinerja petugas pelayanan dilakukan secara periodik?
- 10) Biaya apa saja yang dibebankan kepada pemohon pelayanan?
- 11) Apakah Sarana prasarana kerja yang Bapak/Ibu pergunakan dalam PATEN di Kecamatan Bancak memadai dari segi kualitas maupun kuantitas?

- 12) Respon (Sikap) dalam menyikapi saran atau masukan;
 - a. Kemampuan pelayanan dari pegawai dalam bersikap sopan kepada masyarakat
 - b. Penguasaan pengetahuan pegawai dalam menjawab pertanyaan, informasi dan kebutuhan berkaitan dengan pelayanan yang disediakan
 - c. Kepedulian pegawai untuk selalu mengutamakan kebutuhan Masyarakat dalam pelayanan
 - d. Sikap yang ditunjukkan pegawai dalam memberikan perhatian dan informasi kepada masyarakat
- 13) Apakah sudah ada wadah untuk menampung keluhan masyarakat dan apakah keluhan sudah ditindaklanjuti?
- 14) Bagaimana keamanan dan kenyamanan lingkungan di sekitar kantor?
- 15) Apakah persyaratan administrasi yang harus dipenuhi dalam suatu jenis pelayanan bisa dipenuhi oleh masyarakat pemohon?
- 16) Apakah Sistem, Mekanisme, dan Prosedur pelayanan di Kecamatan Bancak sudah dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan, termasuk pengaduan?
- 17) Apakah Waktu Penyelesaian pelayanan cepat atau lambat?
- 18) Adakah Biaya/Tarif atau ongkos yang dikenakan kepada penerima layanan dalam mengurus dan/atau memperoleh pelayanan?
- 19) Jenis Produk spesifikasi pelayanan adalah hasil pelayanan apa saja yang dilayani dalam PATEN di Kecamatan Bancak?
- 20) Bagaimana Kompetensi Pelaksana / Petugas PATEN di Kecamatan Bancak?
- 21) Bagaimana sikap petugas dalam memberikan pelayanan?
- 22) Apakah ada kotak saran dan masukan penanganan pengaduan?
- 23) Apakah pendapat Saudara tentang sarana dan prasarana penunjang PATEN di Kecamatan Bancak seperti Gedung, peralatan, perlengkapan kantor dan lain-lain cukup nyaman untuk pelayanan?