

**PROPOSAL PENELITIAN**



**IMPLEMENTASI PELAYANAN ADMINISTRASI TERPADU KECAMATAN  
(PATEN) DI KECAMATAN UNGARAN BARAT KABUPATEN SEMARANG  
MASA PANDEMI**

**PENGUSUL**

**Drs. Moh. Fakhri, M.Si**

**NIDN : 0629125801**

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

**2021**

## HALAMAN PENGESAHAN

Judul : Implementasi Pelayanan Administrasi Terpadu (PATEN) di Kecamatan Ungaran Barat Kabupaten Semarang Masa Pandemi Tahun 2021

Bidang Unggulan : Administrasi Publik  
Topik Unggulan : Pelayanan Publik

Ketu 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. Bidang Keahlian : Ilmu Sosial Politik  
g. Alamat Kantor/Telepon/Fax/e-mail : Jl. Tentara Pelajar No. 13 Ungaran  
Telp.024-6923180fax 024-76911689  
h. Alamat Rumah : Jl.Purnakarya Raya 15 RT05 RW02  
Kel. Gedanganak, Ungaran Timur

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, M.H.  
NIDN 0618096201

Ungaran, 29 Desember 2021

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 .....	4
BAB II TINJUAN PUSTAKA .....	5
A. Pengertian Implementasi .....	5
B. Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) .....	5
C. Kerangka Pikir .....	22
BAB III METODE PENELITIAN .....	24
A. Jenis Penelitian .....	24
B. Lokasi Penelitian .....	24
C. Sumber Data .....	25
D. Teknik Pengumpulan Data .....	25
E. Teknik Menganalisis Data .....	27
DAFTAR RUJUKAN .....	28
LAMPIRAN	
- Lampiran 1 Biodata Ketua dan Anggota Tim Peneliti	
- 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 bagi yang memerlukan.

Implementasi 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. Penelitian ini bertujuan untuk: Mengetahui Implementasi Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) yang diberikan oleh Kecamatan Ungaran Barat Kabupaten Semarang masa pandemi tahun 2021. Untuk mencapai tujuan dimaksud, penelitian ini menggunakan metode penelitian deskriptif kualitatif.

Kata Kunci: Implementasi, kualitas pelayanan, dan 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.

Implementasi 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.

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 Ungaran Barat merupakan salah satu dari 19 kecamatan yang ada di kabupaten Semarang yang mempunyai luas wilayah menurut data dari BPS Kabupaten Semarang tahun 2017 adalah 3.596,05 hektar. Secara administratif dibatasi oleh batas sebelah barat Kabupaten Kendal, batas sebelah timur Kecamatan Ungaran Timur, batas sebelah utara Kota Semarang, dan sebelah selatan Kecamatan Bergas. Kecamatan Ungaran Barat terdiri dari 5 kelurahan (Ungaran, Bandarjo, Genuk, Langensari, dan Candirejo) dan 6 desa (Lerep, Gogik, Kalisidi, Keji, dan Branjang).

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 “Implementasi Pelayanan Terpadu Kecamatan (PATEN) di Kecamatan Ungaran Barat Kabupaten Semarang Masa Pandemi Tahun 2021”, peneliti merumuskan masalah antara lain:

Bagaimana Implementasi Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) di Kecamatan Ungaran Barat Kabupaten Semarang Masa pandemi tahun 2021?

## **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 Ungaran Barat Kabupaten Semarang masa pandemi tahun 2021.

## **D. Tujuan Penelitian**

Penelitian ini bertujuan untuk:

Menganalisis implementasi pelayanan administrasi terpadu kecamatan (PATEN) yang diberikan Kecamatan Ungaran Barat Kabupaten Semarang masa pandemi tahun 2021.



#### **E. Manfaat Penelitian**

1. Sebagai acuan implementasi pelayanan administrasi terpadu kecamatan di kecamatan Ungaran Barat Kabupaten Semarang dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat pada masa pandemi tahun 2021.
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. Pengertian Implementasi**

Menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia, implementasi adalah pelaksanaan, penerapan: pertemuan kedua ini bermaksud mencari bentuk tentang hal yang disepakati dulu (Tim Penyusun 2005:427). Sedangkan menurut Susilo (2007:174) implementasi merupakan suatu penerapan ide, konsep, kebijakan, atau inovasi dalam suatu tindakan praktis sehingga memberikan dampak, baik berupa perubahan pengetahuan, keterampilan maupun nilai, dan sikap.

Dalam Oxford Advance Learner Dictionary dikemukakan bahwa implementasi adalah '*put something into effect*' (penerapan sesuatu yang memberikan efek atau dampak). Miller dan Seller (1985) mendefinisikan kata implementasi dengan tiga pendekatan. yaitu : Pertama, implementasi didefinisikan sebagai kegiatan. Kedua, suatu usaha meningkatkan proses interaksi antara pengembang guru dengan guru. Ketiga, implementasi merupakan sesuatu yang terpisah dan komponen kurikulum.

Menurut Dr. Muklir., S.Sos., M.AP, implementasi pada hakekatnya merupakan cara agar sebuah kebijakan dapat mencapai tujuan. Kebijakan-kebijakan akan sekedar berupa impian atau rencana bagus yang tersimpan rapi dalam arsip kalau tidak diimplementasikan (Udoji, 1981, hal. 32).

#### **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 mengidentifikasikan 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. Berdasarkan 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 mengidentifikasikan 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 (*aesthetics*), 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 menyangkut 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 mendekati 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 menghargai 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.

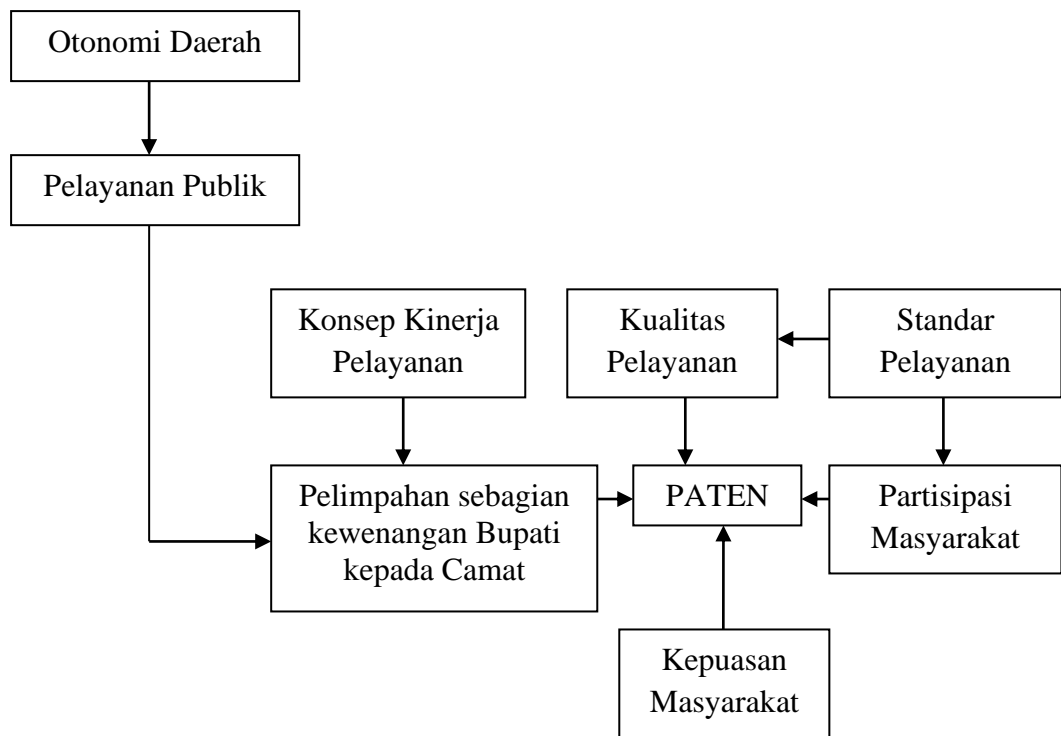
Dalam mewujudkan sistem pelayanan publik, Daerah harus mengembangkan manajemen pelayanan publik yang memungkinkan terjadi perbaikan secara berkelanjutan. Karena itu manajemen pelayanan publik harus menjamin adanya hak warga untuk

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. Jenis Penelitian**

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif, yaitu penelitian yang tidak mengadakan perhitungan. Menurut Lexy J. Moleong (2005 : 4), penelitian kualitatif adalah penelitian yang bermaksud memahami fenomena tentang apa yang dialami oleh subjek penelitian, misalnya : perilaku, persepsi, motivasi, tindakan dan lain-lain. Dilakukan dengan cara holistik dan dengan cara deskripsi dalam bentuk kata-kata dan bahasa pada suatu konteks yang khusus yang alamiah dan dengan memanfaatkan berbagai metode ilmiah.

Bogdan dan Taylor (Moleong, 2007:3) mengemukakan bahwa metodologi kualitatif merupakan prosedur penelitian yang menghasilkan data deskriptif berupa kata-kata tertulis maupun lisan dari orang-orang dan perilaku yang diamati.

#### **B. Lokasi**

Penelitian ini berlokasi pada kantor Kecamatan Ungaran Barat, pemilihan lokasi ini didasari pada pertimbangan pelayanan publik yang diberikan belum maksimal. Alasan lain Kantor Kecamatan Ungaran Barat dipilih sebagai tempat penelitian karena disamping Kecamatan Ungaran Barat tersebut mudah dijangkau oleh peneliti, objek penelitian juga terletak di wilayah kecamatan dengan pelaksanaan pada bulan November 2021.

Informan adalah orang yang dimanfaatkan untuk memberikan informasi tentang situasi dan kondisi serta latar belakang penelitian. Dalam penelitian ini yang menjadi informan adalah kepala Kecamatan Ungaran Barat, dan sekretaris kecamatan dan 3 staf, serta warga yang mendapat pelayanan pada kantor Kecamatan Ungaran Barat masa pandemi sebagai responden.

### **C. Sumber Data**

Data adalah catatan atas kumpulan fakta. Data merupakan bentuk jamak dari datum, berasal dari bahasa Latin yang berarti sesuatu yang diberikan. Dalam keilmuan (ilmiah), fakta dikumpulkan untuk menjadi data. Data kemudian diolah sehingga dapat diutarakan secara jelas dan tepat sehingga dapat dimengerti oleh orang lain yang tidak langsung mengalaminya sendiri, hal ini dinamakan deskripsi.

#### **1. Data Primer**

Data primer adalah data yang diperoleh langsung dari sumber pertama. Sumber data pertama ini dicatat melalui catatan tertulis yang dilakukan melalui wawancara terhadap pihak-pihak yang terkait dengan masalah yang diteliti, yakni kepala kantor kecamatan Ungaran Barat dan sekretaris desa/kelurahan di wilayahnya sebagai informan dan masyarakat yang dilayani sebagai responden.

#### **2. Data Sekunder**

Data sekunder mencakup dokumen-dokumen resmi, buku-buku, hasil penelitian yang berwujud laporan dan sebagainya. Dalam hal ini yang menjadi data sekunder yaitu buku-buku yang berhubungan dengan masalah yang diteliti, dokumen-dokumen yang berisi informasi penting,

#### **3. Data Tersier**

Data tersier yaitu bahan yang memberikan petunjuk maupun penjelasan terhadap data primer maupun data sekunder seperti kamus hukum. Kamus Besar Bahasa Indonesia (KB BI), ensiklopedia dan lain-lain

### **D. Teknik Pengumpulan Data**

Sehubungan dengan pendekatan penelitian di atas, teknik pengumpulan data yang akan digunakan dalam penelitian ini adalah penelitian lapangan (field research), dilakukan dengan cara mengunjungi langsung ke objek penelitian yaitu Kantor Kecamatan Ungaran Barat, Penelitian ini dilakukan melalui serangkaian kegiatan seperti :

1. Observasi, yaitu melakukan pengamatan secara langsung pada objek penelitian terhadap aktivitas yang ada di Kantor Kecamatan Ungaran Barat.
2. Wawancara, yaitu melakukan tanya-jawab dengan pihak-pihak yang berhubungan dengan masalah penelitian yaitu birokrat, aparat kecamatan, atau petugas yang bertanggung jawab dan melayani, yakni dilakukan wawancara terstruktur dan masyarakat yang mendapat pelayanan pada Kantor Kecamatan Ungaran Barat sebagai responden dengan teknik pengambilan sampel berdasarkan wilayah 5 kelurahan dan 6 desa yang ada sebagai populasi masyarakat kecamatan Ungaran Barat Kabupaten Semarang.

Dalam penelitian ini, peneliti menggunakan teknik *purposive sampling*, dan subyek penelitian ditetapkan sebanyak 100 responden masyarakat pengguna jasa pelayanan administrasi terpadu kecamatan (PATEN) pada pelayanan jenis perijinan dan non perijinan antara lain: pelayanan Kartu Tanda Penduduk (KTP), Kartu Keluarga (KK), Ijin Mendirikan Bangunan (IMB), Ijin Gangguan (IG), surat pindah, surat pengantar akta, pengantar nikah, pengantar SKCK, pengantar Jamkesda, dan legalisasi yang diukur dengan Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) dengan 9 unsur pelayanan sesuai dasar Permen PAN dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat. Sedangkan pengambilan sampel yang mewakili pegawai di Kantor Kecamatan Ungaran Barat adalah 5 responden yakni camat dan sekretaris camat, serta 3 pegawai yang bertugas sebagai pelaksana pelayanan administrasi terpadu kecamatan (PATEN).

Adapun wawancara mendalam dilakukan melalui wawancara langsung dengan warga yang dilayani yakni pelayanan masyarakat yang erat dengan tugas-tugas umum pemerintah (pembuatan KTP, Kartu Keluarga, Ijin Mendirikan Bangunan (IMB), pengantar akta, dan surat-surat lain yang merupakan syarat dalam prosedur) secara *accidental sampling*, yaitu responden diambil dengan cara memilih warga yang sedang dilayani terdekat yang dijumpai pertama kali pada saat penelitian dilakukan dan untuk



mempermudah proses analisis data. Wawancara menggunakan format jawaban likert berdasarkan kontinum kepuasan dan peneliti melakukan interpretasi hasil wawancara dengan pengembangan sesuai informasi yang diperlukan.

#### **E. Teknik Menganalisis Data**

Menurut Patton, 1980 (dalam Lexy J. Moleong 2002: 103) menjelaskan bahwa analisis data adalah proses mengatur urutan data, mengorganisasikannya ke dalam suatu pola, kategori, dan satuan uraian dasar. Sedangkan menurut Taylor, (1975: 79) mendefinisikan analisis data sebagai proses yang merinci usaha secara formal untuk menemukan tema dan merumuskan hipotesis (ide) seperti yang disarankan dan sebagai usaha untuk memberikan bantuan dan tema pada hipotesis.

Berdasarkan definisi yang dijelaskan oleh para ahli, proses analisis data yang dilakukan dalam penelitian ini yakni :

1. Menelaah seluruh data yang tersedia dan berbagai sumber, yaitu dan wawancara, pengamatan yang sudah dituliskan dalam catatan lapangan, dokumen pribadi, dokumen resmi dan sebagainya.
2. Reduksi Data yang dilakukan dengan jalan melakukan abstraksi. Abstraksi merupakan usaha untuk membuat rangkuman inti, proses dan pernyataan-pernyataan yang perlu dijaga sehingga tetap berada di dalamnya.
3. Menyusun data satuan-satuan. Satuan-satuan ini kemudian dikategorikan pada langkah berikutnya. Kategori-kategori itu dibuat sambil melakukan koding.
4. Pemeriksaan keabsahan data. Tahap ini adalah tahap akhir dan analisis data. Setelah selesai tahap ini, mulailah kini tahap penafsiran data dalam mengolah hasil sementara menjadi teori substantif yang sesuai dengan metode penelitian ini.

## 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.
- 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.
- 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*. Sekretariat Pengembangan Kebijakan Nasional Tata Pemerintahan yang Baik, BAPPENAS.
- Parasraman, A, Valeril AZ Leonard LB. 1994. *Reassessment of Expectation as A Comparison Standard in Measuring Service Quality: Implication For Further*, Research Journal of Marketing Vol. 58.
- Purwanto, Erwan Agus dan Sulistyastuti, Dyah Ratih. 2012. *Implementasi Kebijakan Publik: Konsep dan Aplikasinya di Indonesia*. Yogyakarta: Gaya Media;
- Rahayu, Amy YS. 1996. *Fenomena Sektor Publik dan Era Service Quality (Servqual) dalam Bisnis dan Birokrasi*. Journal Ilmu Administrasi dan Organisasi I.
- 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.
- 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 1: 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)
- h. Kepuasan Masyarakat terhadap Pelayanan Administrasi Kecamatan (PATEN) di Kecamatan Bancak Kabupaten Semarang

#### **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 Feb 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 2

### **PEDOMAN WAWANCARA IMPLEMENTASI PELAYANAN ADMINISTRASI TERPADU KECAMATAN (PATEN) DI KECAMATAN UNGARAN BARAT KABUPATEN SEMARANG**

#### **Data Responden Pemberi Pelayanan Administrasi**

Nama Subyek : .....

Jenis Kelamin : .....

Pendidikan terakhir : .....

Pekerjaan/Jabatan : .....

- 1) Bagaimana Implementasi PATEN di Kecamatan Ungaran Barat masa pandemi?
- 2) Kebijakan apa saja yang pernah Bapak laksanakan terkait PATEN di Kecamatan Ungaran Barat masa pandemi?
- 3) Apa saja hambatan yang dialami dalam pelaksanaan PATEN di Kecamatan Ungaran Barat masa pandemi?
- 4) Apakah evaluasi kinerja petugas pelayanan dilakukan secara periodik masa pandemi?
- 5) Apakah Sarana prasarana kerja yang Bapak pergunakan dalam PATEN di Kecamatan Ungaran Barat memadai dari segi kualitas maupun kuantitas masa pandemi?

### Lampiran 3

## KUESIONER KEPUASAN IMPLEMENTASI PELAYANAN ADMINISTRASI TERPADU KECAMATAN (PATEN) DI KECAMATAN UNGARAN BARAT KABUPATEN SEMARANG

### I. Data Responden Penerima Pelayanan Administrasi

1. Umur : .....
2. Jenis Kelamin : .....
3. Keperluan Pelayanan : .....
4. Pendidikan Terakhir : .....

### II. Pendapat Responden tentang Implementasi Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) di Kecamatan Ungaran Barat Kabupaten Semarang Masa Pandemi

#### **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 kantor / 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 kewajiban biaya / tarif dalam pelayanan?
  - a. Sangat Mahal
  - b. 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 tentang 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 / penerima pelayanan?
  - a. Tidak ada
  - b. Ada tetapi tidak berfungsi
  - c. Berfungsi kurang maksimal
  - d. Berfungsi dengan baik.