

NASKAH PUBLIKASI

**ANALISIS KUALITAS PELAYANAN PUBLIK DI KECAMATAN
TEMBALANG, KOTA SEMARANG MELALUI PROGRAM PATEN
(PELAYANAN ADMINISTRASI TERPADU KECAMATAN) TAHUN
2018-2019**

Oleh:

**Dini Asasin
20150520087**

Telah disetujui dan disahkan sebagai naskah publikasi sesuai kaidah penulisan
karya ilmiah

Dosen Pembimbing

Dewi Sekar Kencono, S.IP., M.Si.

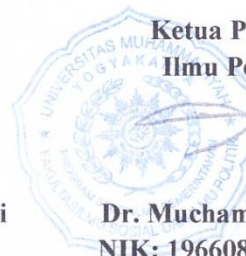
Nik: 19890729201507 163 153

Mengetahui,



**Dekan Fakultas Ilmu Sosial
dan Ilmu Politik**

**Dr. Titin Purwaningsih, S.IP., M.Si
NIK: 19690822199603 163 038**



**Ketua Program Studi
Ilmu Pemerintahan**

**Dr. Muchamad Zaenuri, M.Si
NIK: 19660828199403 163 025**

ANALISIS KUALITAS PELAYANAN PUBLIK DI KECAMATAN TEMBALANG, KOTA SEMARANG MELALUI PROGRAM PATEN TAHUN 2018-2019

Dini Asasin¹, Dewi Sekar Kencono^{2,3}

¹Mahasiswa Program Studi Ilmu Pemerintahan, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Muhammadiyah Yogyakarta. Jalan Brawijaya, Geblagan, Tamantirto, Kecamatan Kasihan, Bantul, Daerah Istimewa Yogyakarta, 55183 Indonesia.

²Dosen Program Studi Ilmu Pemerintahan, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Muhammadiyah Yogyakarta. Jalan Brawijaya, Geblagan, Tamantirto, Kecamatan Kasihan, Bantul, Daerah Istimewa Yogyakarta, 55183 Indonesia.

³Mahasiswa Program Doktor Ilmu Administrasi Publik Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Gajah Mada, Bulaksumur, Yogyakarta, 55281 Indonesia.

Korespondensi email: dewisekarkencono@umy.ac.id

Abstrak

Analisis Kualitas Pelayanan Publik Di Kecamatan Tembalang, Kota Semarang Melalui Program PATEN (Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan) Tahun 2018-2019 bertujuan untuk melihat dan menganalisis kualitas program PATEN yang dilaksanakan oleh Kecamatan Tembalang Kota Semarang pada tahun 2018-2019. Jenis penelitian yang digunakan adalah mix method, analisis data yang digunakan adalah analisis data kuantitatif dengan melakukan reduksi data, mengolah data penyajian data dan penarikan kesimpulan. Kemudian melakukan analisis data kuantitatif dengan memberikan penilaian menggunakan Skala Likert. Penelitian ini menggunakan dua indikator, yaitu indikator kualitas pelayanan publik yang meliputi bukti fisik, handal, daya tanggap, jaminan, dan empati; indikator Program PATEN yang meliputi pelayanan yang cepat dan terukur. Adapun nilai rata-rata indeks yang diperoleh dari setiap indikator sebagai berikut: indikator kualitas pelayanan publik memperoleh nilai 3,63 dengan kategori Baik dan indikator Program PATEN 3,29 dengan kategori Cukup Baik. Hasil penelitian menunjukkan kualitas pelayanan publik di Kecamatan Tembalang Kota Semarang melalui Program PATEN Tahun 2018-2019 memperoleh nilai 3,57 termasuk dalam kategori Baik.

Kata Kunci : Kualitas Pelayanan Publik, Program PATEN, Kecamatan Tembalang.

A. PENDAHULUAN

Setiap instansi pemerintahan maupun instansi swasta pasti memiliki tujuan untuk memberikan pelayanan kepada masyarakat, pelaksanaan pelayanan yang baik sangat penting bagi masing-masing instansi yang bergerak di bidang pelayanan. Hal tersebut perlu dilakukan agar masyarakat sebagai penerima pelayanan merasa puas terhadap pelayanan yang diterima dan instansi selaku pemberi pelayanan merasa puas terhadap pelayanan yang diberikan. Tugas utama yang dimiliki oleh setiap instansi pemerintahan yaitu menyelenggarakan pelayanan publik atau memberikan pelayanan agar kesejahteraan rakyat terwujud. Pelayanan publik tidak hanya berfokus pada sarana dan prasana melainkan unsur manusia tidak kalah pentingnya dalam memberikan pelayanan. Tuntutan dalam pelaksanaan pelayanan publik tidak hanya menyangkut kuantitas masyarakat yang menerima pelayanan namun kualitas pelayanan yang diberikan oleh instansi pemerintahan yang lebih penting.

Pengertian pelayanan publik menurut Kepmen PAN Nomor 25 Tahun 2004 ialah seluruh kegiatan pelayanan yang diselenggarakan oleh pelaksana pelayanan publik sebagai bentuk upaya pemenuhan kebutuhan penerima layanan,

maupun dalam rangka pelaksana ketentuan peraturan perundang-undangan. Peraturan Daerah Kota Semarang No.11 Tahun 2016 mengenai penyelenggaraan pelayanan publik terdapat 3 jenis pelayanan publik sebagai berikut: (1) pelayanan barang publik, (2) pelayanan jasa publik dan (3) pelayanan administratif. Undang-Undang No.25 Tahun 2009 mengenai Pelayanan Publik mendefinisikan pelayanan publik sebagai berikut: Pelayanan publik merupakan kegiatan untuk memenuhi 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. Pelayanan publik merupakan segala kegiatan untuk memenuhi kebutuhan dasar sesuai hak hak dasar yang dimiliki setiap warga negara dan penduduk atas suatu barang, jasa dan/atau pelayanan administrasi yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan yang terkait dengan kepentingan publik.

Masyarakat dalam sektor pelayanan publik pada instansi pemerintahan harus mendapatkan pelayanan yang memuaskan karena masyarakat merupakan warga negara yang memiliki hak atas pelayanan yang diberikan oleh pemerintah. Untuk

meningkatkan kepercayaan masyarakat kepada pemerintah, Kementrian Dalam Negeri membuat kebijakan terkait pelayanan publik yakni Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 4 Tahun 2010 tentang Pedoman Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN). Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) merupakan penyelenggaraan pelayanan publik di kecamatan yang diawali dari tahap permohonan sampai ke tahap terbitnya dokumen dalam satu tempat. Ruang lingkup PATEN meliputi pelayanan bidang perizinan dan pelayanan bidang non perizinan. Maksud dari penyelenggaraan PATEN ialah untuk mewujudkan kecamatan sebagai pusat pelayanan masyarakat dan sebagai simpul pelayanan bagi kantor atau badan pelayanan terpadu di tingkat kabupaten/kota. Tujuan dari PATEN adalah untuk meningkatkan kualitas dan mendekatkan pelayanan kepada masyarakat.

Pemerintahan Kota Semarang sendiri sudah mengesahkan peraturan untuk memberikan pedoman atas pendelegasian kewenangan berdasarkan Peraturan Walikota Semarang Nomor 19 Tahun 2012 mengenai Perubahan atas Peraturan Walikota Semarang Nomor 34 Tahun 2009 terkait pendelegasian dari beberapa wewenang Pemerintahan yang

menjadi wewenang walikota kepada camat Kota Semarang. Untuk kelengkapan syarat administratif diatur di dalam Peraturan Walikota Semarang Nomor 43 Tahun 2012 terkait Standar Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan atau PATEN di Kota Semarang. Alokasi keuangan untuk penyediaan sarana dan prasarana berasal dari APBD Kota Semarang untuk kelengkapan fasilitas yang memadai guna pelaksanaan Program PATEN.

Menurut data rincian perkembangan penerapan pedoman PATEN yang dikeluarkan oleh Direktorat Jendral Bina Administrasi Kewilayahan Kementrian Dalam Negeri pelaksanaan PATEN di Provinsi Jawa Tengah dari 6 kota seluruhnya sudah menerapkan PATEN. Seperti Kota Magelang, Kota Surakarta, Kota Salatiga, Kota Semarang, Kota Pekalongan serta Kota Tegal dan dari 29 kabupaten seluruhnya sudah menerapkan PATEN, diantaranya Kabupaten Cilacap, Kabupaten Banyumas, Kabupaten Purbalingga, Kabupaten Banjarnegara, Kabupaten Kebumen, Kabupaten Purworejo, Kabupaten Wonosobo, Kabupaten Magelang, Kabupaten Boyolali, Kabupaten Klaten, Kabupaten Sukoharjo, Kabupaten Wonogiri, Kabupaten Karanganyar, Kabupaten Sragen, Kabupaten Grobogan, Kabupaten Blora, Kabupaten Rembang,

Kabupaten Pati, Kabupaten Kudus, Kabupaten Jepara, Kabupaten Demak, Kabupaten Semarang, Kabupaten Temanggung, Kabupaten Kendal, Kabupaten Batang, Kabupaten Pekalongan, Kabupaten Pemalang, Kabupaten Tegal, Kabupaten Brebes.

Pelaksanaan PATEN di Kecamatan Tembalang Kota Semarang terdapat kekurangan pada jumlah SDM yang masih sedikit sehingga mengakibatkan kekosongan jabatan. Hal ini mempengaruhi kualitas pelayanan publik di Kecamatan Tembalang Kota Semarang melalui Program PATEN Tahun 2018-2019. Diharapkan dengan adanya pelimpahan wewenang, pemerintah daerah

B. METODE PENELITIAN

Jenis penelitian yang digunakan untuk meneliti analisis kualitas Pelayanan Publik melalui Program Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) tahun 2018-2019 adalah dengan jenis penelitian campuran (*mixed methodology*). *Mix Method* dipilih karena memiliki kebebasan dalam menggunakan semua alat pengumpul data menurut jenis data yang digunakan. Menurut Sarwono (2011) Penelitian campuran merupakan pendekatan yang memadukan penjarangan dan analisis data kualitatif dan data kuantitatif. Menurut Sugiyono (2012) data

bisa lebih meningkatkan sumber daya dan daya tanggap pemerintah serta dapat membawa pemerintah daerah lebih dekat dengan masyarakat. Kecamatan Tembalang Kota Semarang adalah salah satu bentuk dari otonomi daerah. Kecamatan Tembalang Kota Semarang diharapkan mampu memberikan pelayanan publik yang baik kepada masyarakat.

Berdasarkan uraian diatas menjadikan peneliti tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul **“Analisis Kualitas Pelayanan Publik Di Kecamatan Tembalang Kota Semarang Melalui Program PATEN (Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan) Tahun 2018-2019”**.

kuantitatif dikumpulkan kemudian mengumpulkan data kualitatif untuk memperbanyak sumber informasi. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa *mix methods* digunakan untuk menggabungkan data kuantitatif dan kualitatif untuk memperoleh hasil analisis secara lebih lengkap.

Analisis data dalam penelitian ini menggunakan analisis data kuantitatif dengan melakukan reduksi data, mengolah data penyajian data dan penarikan kesimpulan. Kemudian melakukan analisis data kuantitatif dengan memberikan

penilaian menggunakan *Skala Likert*. Teknik pengumpulan data dilakukan dengan wawancara, dokumentasi dan kuesioner. Setiap jawaban dari responden diberi nilai menggunakan *Skala Likert* sebagai berikut:

1. Jawaban **sangat setuju** diberi nilai 5.

C. KERANGKA TEORI

1. Kualitas Pelayanan Publik

Lewis dan Booms dalam Anwar (2015) menyatakan bahwa kualitas pelayanan merupakan pengukuran sejauhmana derajat penyampaian layanan mampu menyesuaikan dengan harapan pengguna layanan. Lebih lanjut diuraikan bahwa menyediakan layanan yang berkualitas berarti menyesuaikan terhadap harapan pengguna layanan berdasarkan landasan kerja yang konsisten. Pernyataan ini mempertegas bahwa harapan pelanggan dan pelayanan yang diterima dipertemukan dalam pembahasan kualitas pelayanan. Oleh karenanya, dibutuhkan standar yang konsisten untuk menilai sebuah pelayanan.

Menurut Parasuraman dan Leonardo L. Berry dalam Rinaldi (2012:4) menjelaskan bahwa terdapat lima dimensi umum yang digunakan sebagai penilaian terhadap mutu pelayanan, yaitu:

a. Handal (*Realibility*)

2. Jawaban **setuju** diberi nilai 4.

3. Jawaban **cukup setuju** diberi nilai 3.

4. Jawaban **tidak setuju** diberi nilai 2.

5. Jawaban **sangat tidak setuju** diberi nilai 1.

Handal merupakan kemampuan untuk dapat memberikan jasa yang dijanjikan dan akurat dengan memberikan pelayanan yang sesuai dengan keinginan konsumen seperti halnya memberikan pelayanan yang tidak mendiskriminasi masyarakat, memberikan pelayanan yang tepat waktu dan memberikan pelayanan secara optimal.

b. Daya Tanggap (*Responsiveness*)

Daya tanggap merupakan suatu kebijakan yang digunakan untuk membantu masyarakat dan memberikan pelayanan yang cepat dengan tidak membiarkan pelanggan menunggu tanpa ada alasan yang jelas. Apabila dalam memberikan pelayanan terjadi kesalahan segera menindaklanjuti kejadian tersebut secara profesional.

c. Jaminan (*Assurance*)

Jaminan merupakan kemampuan seorang karyawan ataupun suatu instansi dalam menjamin rahasia masyarakat.

d. Empati (*Empathy*)

Empati yang artinya memberi perhatian, dalam hal ini berupa perhatian perseorangan kepada masyarakat. Seperti halnya melakukan pendekatan kepada pelanggan sehingga muncul rasa aman dan kecakapan untuk memahami keinginan dari pelanggan.

e. Bukti Fisik (*Tangible*)

Bukti Fisik merupakan fasilitas secara fisik seperti peralatan, personil dan alat-alat komunikasi sebagai bukti keseriusan dalam memberikan pelayanan serta perhatian oleh suatu instansi.

2. Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan

Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) merupakan pelayanan publik yang diselenggarakan di

D. HASIL DAN PEMBAHASAN

Bab ini memaparkan hasil penelitian tentang analisis kualitas pelayanan publik di Kecamatan Tembalang Kota Semarang melalui Program PATEN (Pelayanan Administrasi

kecamatan. Terdapat proses yang pengelolaannya diawali dari tahap permohonan hingga ke tahap terbitnya dokumen yang dilakukan di satu tempat atau cukup melalui satu loket pelayanan. Sehingga apabila masyarakat ingin mengurus keperluan administrasi di kantor kecamatan, masyarakat hanya menyerahkan dokumen ke petugas loket pelayanan tanpa harus bertemu kepala seksi, sekretaris kecamatan serta camat.

Program Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan diselenggarakan guna mewujudkan kecamatan menjadi pusat pelayanan masyarakat. Untuk mewujudkan hal tersebut, maka harus memenuhi persyaratan seperti melakukan pelimpahan wewenang dari bupati/walikota kepada camat. Tujuan dari diselenggarakannya Program Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan adalah untuk meningkatkan kualitas pelayanan dan lebih mendekatkan pelayanan kepada masyarakat. Masyarakat dapat menerima pelayanan yang lebih cepat dan terukur dengan jelas melalui terselenggaranya Program PATEN.

Terpadu Kecamatan) Tahun 2018-2019. Penelitian ini menggunakan analisis kuantitatif dan analisis kualitatif, analisis kuantitatif dilakukan dengan menggunakan SPSS Statistik (versi 16). Peneliti

memperoleh data kuantitatif dengan cara membagikan 100 kuesioner kepada 100 masyarakat Kecamatan Tembalang, sedangkan data kualitatif diperoleh melalui wawancara yang dilakukan dengan Bapak Kusrin SE. selaku Camat, Bapak Drs.A. Edy Maksudi selaku Kepala Seksi Pelayanan Publik, Bapak Eko Pujo Hariyadi, S.IP selaku Kepala Sub Bagian Umum dan Kepegawaian serta wawancara dengan masyarakat Kecamatan Tembalang Kota Semarang selaku penerima layanan publik melalui Program PATEN. Masyarakat yang terpilih untuk mengisi kuesioner dianggap sebagai responden yang mewakili masyarakat Tembalang dari seluruh populasi yang ada.

Berdasarkan data yang diperoleh di lapangan terdapat tiga karakteristik responden yang dicantumkan dalam pembahasan penelitian ini, diantaranya adalah Jenis Kelamin, Umur dan Pekerjaan. Berikut ini merupakan gambaran karakteristik data responden dalam penelitian ini:

1. Jenis Kelamin

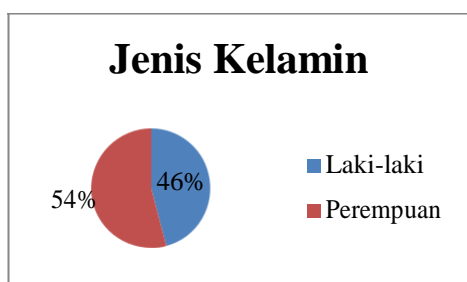


Diagram 3.1 Sumber: Data Kuesioner Diolah

Dari 100 responden yang diambil dalam penelitian ini, jumlah responden berjenis perempuan lebih mendominasi dari pada responden berjenis kelamin laki-laki. Jumlah responden berjenis kelamin perempuan sebanyak 54 dengan presentase 54%, sedangkan responden berjenis kelamin laki-laki berjumlah 46 dengan presentase 46%.

2. Umur

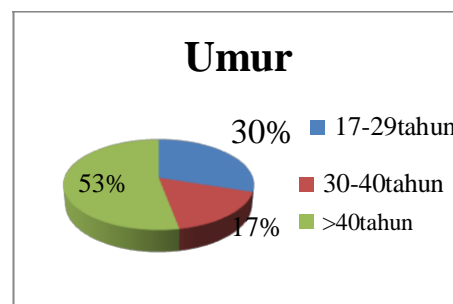


Diagram3.2. Data Kuesioner Diolah

Dari 100 responden yang diambil dalam penelitian ini, jumlah responden paling banyak berumur >40 tahun dengan jumlah sebanyak 53 dengan presentase 53% dan jumlah responden paling sedikit berumur 30-40 tahun dengan jumlah sebanyak 17 dengan presentase 17%.

3. Pekerjaan

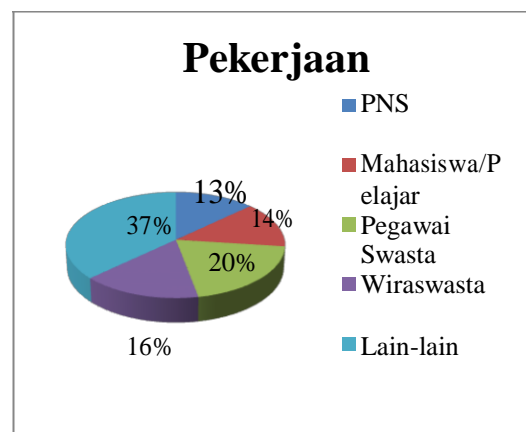


Diagram3.3. Data Kuesioner Diolah

Pekerjaan dengan kategori lain-lain mempunyai nilai presentase yang paling tinggi diantara presentase pekerjaan yang lainnya, dikarenakan pekerjaan kategori lain-lain merupakan gabungan dari berbagai pekerjaan yang diambil sampel secara acak.

**DESKRIPSI HASIL DATA
PENELITIAN**

1. Kualitas Pelayanan

Publik

a. Bukti Fisik

**Tabel 1.1
Bukti Fisik**

No	Alternatif Jawaban	Frekuensi jawaban			
		1	2	3	4
1	Sangat Tidak Setuju	2	2	0	1
2	Tidak Setuju	17	11	13	5
3	Cukup Setuju	19	22	37	17
4	Setuju	52	56	33	57
5	Sangat Setuju	10	9	17	20
Total		100	100	100	100

Sumber: Kuesioner Pertanyaan Nomor 1-4

Hal tersebut menandakan penilaian masyarakat terhadap prasarana yang tersedia di kecamatan sudah baik karena lengkapnya fasilitas yang tersedia sehingga masyarakat merasa nyaman saat menunggu giliran untuk mengurus proses administrasi. Kecamatan Tembalang dalam memberikan pelayanan publik melalui PATEN sesuai dengan prinsip penyelenggaraan PATEN yang tercantum

di dalam Peraturan Walikota Semarang Nomor 43 Tahun 2012 tentang Standar Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) di Kota Semarang pada Pasal 5 yaitu produk PATEN dapat memberikan rasa aman dan nyaman dan kepastian hukum. Kecamatan dalam menyelenggarakan PATEN harus memenuhi syarat teknis yang tercantum di dalam Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 4 Tahun 2010 tentang Pedoman Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan pada Pasal 5. Persyaratan teknis yang dimaksud adalah tersedianya sarana prasarana dan pelaksana teknis yang meliputi loket/meja pendaftaran, tempat pemrosesan berkas, tempat pembayaran, tempat penyerahan dokumen, tempat pengolahan data dan informasi, tempat penanganan pengaduan, tempat piket, ruang tunggu, perangkat pendukung lainnya, petugas informasi, petugas loket atau penerima berkas, petugas operator komputer, petugas pemegang kas dan petugas lain sesuai kebutuhan.

b. Handal

**Tabel 1.2
Handal**

No	Alternatif Jawaban	Frekuensi jawaban		
		5	6	7
1	Sangat Tidak Setuju	1	0	3
2	Tidak Setuju	5	5	12
3	Cukup Setuju	38	21	31

4	Setuju	47	58	42
5	Sangat Setuju	9	16	12
Total		100	100	100

Sumber: Kuesioner Pertanyaan No 5-7 Hal

tersebut menandakan penilaian masyarakat yang berusia lebih dari 17 dan mempunyai ktp elektronik merasa puas dengan pembuatan ktp elektronik yang sesuai dengan waktu yang telah dijanjikan yaitu 2-3 hari sehingga masyarakat tidak perlu menunggu lama.

Kecamatan Tembalang dalam memberikan informasi sesuai dengan waktu yang tercantum di dalam Peraturan Walikota Semarang Nomor 43 Tahun 2012 Tentang Standar Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) Di Kota Semarang. Kecamatan Tembalang dalam menyelenggarakan PATEN juga mempunyai prinsip yang tercantum dalam Peraturan Walikota Semarang Nomor 43 Tahun 2012 tentang Standar Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) di Kota Semarang yaitu kejelasan dan kepastian terhadap pejabat yang berwenang dan bertanggungjawab dalam memberikan pelayanan dan penyelesaian permasalahan keluhan/persoalan/sengketa dalam pelaksanaan pelayanan; kejelasan dan kepastian terhadap waktu pelayanan.

c. Daya Tanggap

Tabel 1.3

Daya Tanggap

No	Alternatif Jawaban	Frekuensi	
		Jawaban	
		8	9
1	Sangat Tidak Setuju	3	0
2	Tidak Setuju	10	4
3	Cukup Setuju	26	36
4	Setuju	42	49
5	Sangat Setuju	19	11
Total		100	100

Sumber: Kuesioner Pertanyaan No 8-9

Kecamatan Tembalang dalam menyelenggarakan PATEN menerapkan prinsip yang tercantum pada Peraturan Walikota Semarang Nomor 43 tahun 2012 tentang Standar Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) di Kota Semarang yaitu prinsip kesederhanaan dengan memberikan pelayanan yang tidak berbelit-belit dan mudah dipahami serta mudah dilaksanakan; kejelasan dan kepastian pejabat yang berwenang dan bertanggungjawab dalam memberikan pelayanan dan penyelesaian permasalahan keluhan/persoalan/sengketa dalam pelaksanaan pelayanan.

d. Jaminan

Tabel 1.4
Jaminan

No	Alternatif Jawaban	Frekuensi jawaban			
		10	11	12	13
1	Sangat Tidak Setuju	0	0	1	0
2	Tidak Setuju	9	5	10	6
3	Cukup Setuju	25	27	27	27
4	Setuju	54	55	41	52
5	Sangat Setuju	12	13	21	15
Total		100	100	100	100

Sumber: Kuesioner Pertanyaan No 10-13

Hal tersebut menunjukkan bahwa penilaian masyarakat puas terhadap pegawai di Kecamatan Tembalang mampu memberi rasa aman pada pelanggan saat memberikan pelayanan publik melalui program PATEN.

Kecamatan Tembalang sebagai penyelenggara PATEN menerapkan prinsip keamanan dan kenyamanan yaitu proses dan produk PATEN dapat memberikan rasa aman, nyaman dan kepastian hukum seperti yang tercantum pada Peraturan Walikota Semarang Nomor 43 tahun 2012 tentang Standar Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) di Kota Semarang.

e. Empati

Tabel 1.5
Empati

No	Alternatif Jawaban	Frekuensi jawaban		
		14	15	16
1	Sangat Tidak Setuju	5	1	1
2	Tidak Setuju	19	5	4
3	Cukup Setuju	25	21	19
4	Setuju	42	53	60
5	Sangat Setuju	9	20	16
Total		100	100	100

Sumber: Kuesioner Pertanyaan No 14-16

Kecamatan Tembalang sebagai penyelenggara PATEN menerapkan prinsip akurasi yang sesuai dengan Peraturan Walikota Semarang Nomor 43 tahun 2012 tentang Standar Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) di Kota Semarang yaitu produk pelayanan diterima dengan benar, tepat dan sah. Persyaratan yang harus dibawa oleh masyarakat harus sesuai dengan lampiran yang tercantum juga pada Peraturan Walikota Semarang Nomor 43 tahun 2012 tentang Standar Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) di Kota Semarang.

2. Program Paten

f. Cepat

Tabel 1.6
Cepat

No	Alternatif Jawaban	Frekuensi jawaban								
		1	1	1	2	2	2	2	2	2
		7	8	9	0	1	2	3	4	
1	Sangat Tidak Setuju	2	0	0	7	3	0	1	0	
2	Tidak Setuju	2	2	1	6	8	4	2	5	
3	Cukup Setuju	2	1	2	2	3	3	1	2	
4	Setuju	4	5	4	9	4	4	5	5	
5	Sangat Setuju	4	5	9	2	2	8	2	2	
	Total	2	2	2	4	1	1	2	1	
		2	7	7	2	8	5	9	0	
		1	1	1	1	1	1	1	1	
		0	0	0	0	0	0	0	0	
		0	0	0	0	0	0	0	0	

Sumber: Kuesioner Pertanyaan No 17-24

Hal tersebut menunjukkan bahwa penilai masyarakat terhadap adanya PATEN di kecamatan mempermudah proses pelayanan publik sehingga masyarakat tidak perlu berbelit-belit dalam mengurus administrasi, dengan adanya PATEN proses pelayanan publik tidak membutuhkan waktu yang lama. pelayanan publik melalui PATEN memudahkan dalam mengurus surat-surat karena masyarakat cukup memberikan dokumen ke petugas loket tanpa harus bertemu dengan camat.

Kecamatan Tembalang dalam menyelenggarakan PATEN menerapkan prinsip-prinsip yang diatur didalam Peraturan Walikota Semarang Nomor 43 tahun 2012 tentang Standar Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) di Kota Semarang sebagai berikut:

- a. Kesederhanaan, prosedur pelayanan yang diberikan tidak berbelit-belit, mudah dipahami dan mudah dilaksanakan,
- b. Kejelasan dan kepastian terhadap:
 1. Persyaratan teknis dan administratif pelayanan,
 2. Pejabat yang berwenang dan bertanggungjawab dalam memberikan pelayanan dan penyelesaian permasalahan keluhan atau persoalan atau sengketa dalam pelaksanaan pelayanan,
 3. Rincian biaya pelayanan dan tata cara pembayaran,
 4. Proses pelayanan,
 5. waktu pelayanan
- c. Akurasi, produk pelayanan diterima dengan benar, tepat dan sah,
- d. Kemanan dan kenyamanan, proses dan produk PATEN memberikan rasa aman, nyaman dan kepastian hukum.

Masyarakat juga berperan aktif dalam penyelenggaraan PATEN seperti yang diatur di dalam Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 4 tahun 2010 tentang Pedoman Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan Pasal 28, berupa ikut serta dalam penyusunan standar layanan, memberikan masukan dalam proses penyelenggaraan layanan dan memenuhi semua persyaratan pada saat meminta layanan.

g. Terukur

Tabel 1.7
Terukur

No	Alternatif Jawaban	Frekuensi jawaban						
		25	26	27	28	29	30	31
1	Sangat Setuju	1	1	7	14	0	0	0
2	Setuju	10	5	47	59	4	13	2
3	Cukup Setuju	44	44	27	18	47	25	10
4	Tidak Setuju	40	36	18	7	42	50	40
5	Sangat	5	1	1	2	7	1	4

E. PENUTUP

1. KESIMPULAN

Kualitas pelayanan publik melalui Program PATEN di Kecamatan Tembalang Kota Semarang tahun 2018-2019 masuk ke dalam kategori baik, dilihat dari indikator-indikator dalam penelitian

	Tidak Setuju		4				2	8
Total	100	100	100	100	100	100	100	100

Sumber: Kuesioner Pertanyaan No 25-31

Hal tersebut menunjukkan bahwa masyarakat menganggap pemerintah berhasil menyelenggarakan pelayanan publik melalui PATEN karena memudahkan masyarakat dalam menjalankan proses pelayanan. pelayanan publik melalui PATEN mampu memberikan perubahan yang baik di bidang pelayanan publik sehingga masyarakat tidak perlu lagi berbelit-belit dalam menjalankan proses pelayanan.

Pelayanan publik melalui PATEN memberikan perubahan yang baik di bidang pelayanan publik, tidak memperlambat proses pelayanan publik. Penyelenggaraan pelayanan publik melalui PATEN di Kecamatan Tembalang sudah berjalan dengan baik namun masih perlu ditingkatkan lagi.

ini seperti: Indikator bukti fisik berupa sarana prasana yang tersedia di kecamatan sudah representatif namun diperlukan perawatan agar tidak terjadi kerusakan supaya tidak menghambat jalannya proses pelayanan. Indikator Handal berupa

kemampuan staf kecamatan dalam mengatasi permasalahan sudah baik tetapi dalam jumlah sumber daya manusia harus ditambah agar tidak terjadi kekosongan jabatan. Indikator Daya Tanggap berupa menyampaikan informasi waktu sudah sesuai dengan waktu yang telah dijanjikan. Indikator Jaminan berupa pegawai kecamatan secara konsisten sudah bersikap sopan dengan menerapkan Senyum Salam Sapa kepada masyarakat yang mengurus surat administrasi. Indikator Empati berupa pegawai sudah mengutamakan kepentingan masyarakat diwujudkan dengan apabila mendapat tamu tidak meninggalkan masyarakat tetapi menyelesaikan tanggungjawabnya terlebih dahulu. Indikator cepat berupa pelaksanaan pelayanan publik di kecamatan hanya membutuhkan waktu paling lama 3 hari, proses administrasi

yang tidak berbelit-belit. Indikator terukur berupa masyarakat dalam melaksanakan pelayanan publik melalui program PATEN bisa memberikan penilaian terhadap kualitas dari PATEN tersebut.

2. SARAN

1. Sebaiknya Kecamatan Tembalang menambah jumlah Sumber Daya Manusia agar tidak terjadi kekosongan jabatan.
2. Sebaiknya Kecamatan Tembalang meningkatkan kualitas pelayanan publik agar lebih baik lagi dalam memberikan pelayanan publik kepada masyarakat.
3. Sebaiknya lebih memperhatikan lagi fasilitas yang sudah tersedia agar mencegah terjadinya kerusakan yang bisa menghambat proses pelayanan publik.

DAFTAR PUSTAKA

a. Dari Jurnal :

Among, Rahmawati, Yuwono Teguh dan Manar Dzunuwanus. 2017. Analisis Pemerintahan Dalam Program Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) Studi Kasus Di Kecamatan Semarang Barat Kota Semarang. *Jurnal Ilmu Pemerintahan Undip*.

Anwar, Khoirul. 2015. Kualitas Pelayanan Pembuatan Paspor Di Kantor Imigrasi Kelas 1 Mejayan Madiun. *Media Soerjo. Vol. 17, No. 2*.

Erdina, Tias Vela dan Dyah Hariani. 2017. Analisis Efektivitas Organisasi Dalam Program Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (Paten) Di Kecamatan Gunungpati Kota Semarang. *Jurnal Kebijakan*

- Publik dan Manajemen. Vol. 6, No. 3.*
- Fernanda, Desi. 2003. Pengembangan Kualitas Pelayanan Publik Di Daerah. *Jurnal Administrasi Publik. Vol. 2, No. 2.*
- Firlena, Dila dan Amni Zarkasyi R. 2016. Implementasi Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) Di Kecamatan Bergas, Kabupaten Semarang. *Jurnal Kebijakan Publik dan Manajemen. Vol. 5, Nomor. 2.*
- Gumilar, Panji Cahya. 2016. Inovasi Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan Di Kecamatan Kota Sumenep, Kabupaten Sumenep. *Jurnal Kebijakan dan Manajemen Publik. Vol. 4, No 3.*
- Hidayat, Wahyu. 2017. Implementasi Program Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan Palu Timur Kota Palu (Study Tentang Implementasi Program Pelayanan E-ktip). *E-jurnal Katalogis. Vol. 5, No. 10 hlm 165-171.*
- Kumayza, Toni Nurhadi. 2013. Analisis Kualitas Pelayanan Pada Kantor Kecamatan Tenggarong Kabupaten Kutai Katanegara. *Jurnal Administrasi. Vol. 1, No. 2.*
- Miranti, Andhina Putri. 2015. Studi Eksploratif Tentang Faktor Penentu Keberhasilan Implementasi Program Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan di Kecamatan Sukodono Kabupaten Sidoarjo. *Jurnal Kebijakan dan Manajemen Publik. Vol. 3, No. 3.*
- Mustafa, Walid. 2015. Kinerja Aparat Kantor Camat Memberikan Pelayanan Administrasi Kepada Masyarakat Di Kecamatan Blangpidie Aceh Barat Daya. *Jurnal Administrasi Publik. Vol. 3, No. 1.*
- Oktariyanda, Trena Aktiva dan Galih W Pradana. 2015. Penerapan “Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (Paten)” Dalam Rangka Standarisasi Manajemen Pelayanan Di Kecamatan Taman, Kabupaten Sidoarjo. *Seminar Nasional PAP Pengembangan Ilmu dan Profesi Administrasi Perkantoran: Peluang dan Tantangan. Surakarta.*
- Pratama, Ryan Firnanda. 2017. *Survei Kepuasan Masyarakat Pada Program Paten (Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan) Sukodono Kabupaten Sidoarjo. Vol. 5, No. 5.*
- Rinaldi, Rudi. 2012. Analisis Kualitas Pelayanan Publik. *Jurnal Administrasi Publik. Vol. 2, No. 1.*
- Said, Rajab. 2016. Pelaksanaan Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (Paten) Di Kecamatan Loa Janan

Kabupaten Kutai Kartanegara. *E-jurnal Ilmu Pemerintahan* 4 (1) 2016: 1-15.

Sitorus, Martina Gloria. 2015. Analisis Kualitas Pelayanan Publik Di Kantor Kecamatan Pinggir. *Jurnal FISIP. Vol. 2, No. 2.*

Siswidiyanto, Rezha Fahmi, Dkk. Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Publik Terhadap Kepuasan Masyarakat (Studi Tentang Pelayanan Perekaman Kartu Tanda Penduduk Elektronik (E-KTP) Di Kota Depok). *Jurnal Administrasi Publik. Vol. 1, No. 5, Hal. 981-990.* Sukarno, Dedy. 2017. Infrastruktur dan Teknologi Pada Kecamatan-Kecamatan Di Kabupaten Bandung Dalam Mendukung Pelaksanaan Program Paten (Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan). *Jurnal Manajemen Pelayanan Publik. Vol. 1, No. 1.*

b. Dari Website :

Badan Perencanaan Pembangunan Kota Semarang. 2018. RPJMD Kota Semarang. <https://bappeda.semarangkota.go.id/rpjmd>. (diakses pada 05 April).

Badan Pusat Statistik Kota Semarang. 2018. Geografi Kota Semarang. <https://semarangkota.bps.go.id/subj>

<ect/153/geografi.html>. (diakses pada 05 April).

Badan Pusat Statistik Kota Semarang. 2018. <https://semarangkota.bps.go.id>. (diakses 12 November).

Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Semarang. 2018. Statistik Jumlah Penduduk. <http://www.dispendukcapil.semarangkota.go.id/statistik/jumlah-penduduk-kota-semarang/2017-12-20>. (diakses 12 November).

Direktorat Jenderal Otonomi Daerah. 2018. Produk Hukum Undang-Undang. <http://otda.kemendagri.go.id/ProdukHukum/UndangUndang>. (diakses 08 November).

Kelurahan Meteseh. 2018. Jumlah Penduduk Di Kelurahan Meteseh Kecamatan Tembalang. <http://meteseh.semarangkota.go.id/>. (diakses pada 05 Juli).

Kelurahan Kedungmundu. 2018. Jumlah Penduduk Di Kelurahan Kedungmundu Kecamatan Tembalang. <http://kedungmundu.semarangkota.go.id/>. (diakses pada 05 Juli).

- Kelurahan Bulusan. 2018. Jumlah Penduduk Di Kelurahan Bulusan Kecamatan Tembalang. <http://bulusan.semarangkota.go.id/>. (di akses pada 05 Juli).
- Kelurahan Jangli. 2018. Jumlah Penduduk Di Kelurahan Jangli Kecamatan Tembalang. <http://jangli.semarangkota.go.id/>. (di akses pada 05 Juli).
- Kelurahan Kramas. 2018. Jumlah Penduduk Di Kelurahan Kramas Kecamatan Tembalang. <http://kramas.semarangkota.go.id/>. (di akses pada 05 Juli).
- Kelurahan Sendangguwo. 2018. Jumlah Penduduk Di Kelurahan Sendangguwo Kecamatan Tembalang. <http://sendangguwo.semarangkota.go.id/>. (di akses pada 05 Juli).
- Kelurahan Sendangmulyo. 2018. Jumlah Penduduk Di Kelurahan Sendangmulyo Kecamatan Tembalang. <http://sendangmulyo.semarangkota.go.id/>. (di akses pada 05 Juli).
- Kelurahan Rowosari. 2018. Jumlah Penduduk Di Kelurahan Rowosari Kecamatan Tembalang. <http://rowosari.semarangkota.go.id/>. (di akses pada 05 Juli).
- Kelurahan Sambiroto. 2018. Jumlah Penduduk Di Kelurahan Sambiroto Kecamatan Tembalang. <http://sambiroto.semarangkota.go.id/>. (di akses pada 05 Juli).
- Kelurahan Tandang. 2018. Jumlah Penduduk Di Kelurahan Tandang Kecamatan Tembalang. <http://tandang.semarangkota.go.id/>. (di akses pada 05 Juli).
- Kelurahan Tembalang. 2018. Jumlah Penduduk Tembalang Di Kelurahan Tembalang Kecamatan Tembalang. <http://tembalang.semarangkota.go.id/>. (di akses pada 05 Juli).
- Kelurahan Mangunharjo. 2018. Jumlah Penduduk Di Kelurahan Mangunharjo Kecamatan Tembalang. <http://mangunharjo.semarangkota.go.id/>. (di akses pada 05 Juli).

c. Dari Buku :

- Arikunto, Suharsimi. 2010. *Prosedur Penelitian: Suatu Pendekatan Praktek*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Arikunto, Suharsimi. 2013. *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik*. Cetakan Kelimabelas. Jakarta: PT. Rineka Cipta.
- Bungin Burhan. 2010. *Metodologi Penelitian Kuantitatif*. Jakarta: Prenada Media Group.

- H.B. Sutopo. 2002. *Pengantar Penelitian Kualitatif*. Surakarta: Universitas Sebelas Maret Press.
- Maksum, Ali. 2012. *Metodologi Penelitian Dalam Olahraga*. Surabaya: Unesa University Press.
- Nasution, S. 2000. *Metode Research*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Riduwan. 2007. *Skala Pengukuran Variabel-Variabel Penelitian*. Bandung: Alfabeta.
- Sarwono, J. 2011. *Mixed Methods: Cara Menggabung Riset Kuantitatif dan Riset Kualitatif Secara Benar*. Jakarta: Gramedia.
- Sugiyono. 2010. *Metode Penelitian Pendidikan: Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. 2001. *Metode Penelitian Administrasi*. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. 2012. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Ulber Silalahi. 2009. *Metode Penelitian Sosial*. Bandung: PT Refika Aditama.
- Umar, Husein. 2011. *Desain Penelitian MSDM dan Perilaku Karyawan*. Jakarta: Rajawali Pers
- Usman, Husaini dan Purnomo Setiady Akbar. 2014. *Metodologi Penelitian Sosial*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Yusuf, Muri. 2014. *Metode Penelitian: Kuantitatif, Kualitatif & Penelitian Gabungan Edisi Pertama*. Jakarta: PT Fajar Interpratama Mandiri.
- d. Dari Skripsi :**
- Akbar. 2018. Persepsi Masyarakat Tentang Akuntabilitas Pengelolaan Alokasi Dana Desa Di Desa Krembangan, Kecamatan Panjatan, Kabupaten Kulonprogo Tahun 2017. *Skripsi Universitas Muhammadiyah Yogyakarta*.
- Noviya, Rahmah. 2016. Analisis Kesalahan Penggunaan Bentuk- TE IKU dan - TE KURU Makna Pergerakan (DOUSA). *Skripsi Universitas Muhammadiyah Yogyakarta*.
- Putra, Harianto Edi. 2016. Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Pelanggan Pada Bank Perkreditas Rakyat Eka Prasetya Medan. *Skripsi Universitas Medan*. Triawan,
- Muhammad Irfan. 2014. *Hubungan Antara Lingkungan Peer Group (Kelompok Teman Sebaya) Terhadap Kenakalan Remaja : Studi Terhadap Peserta*

*Didik Sma Negeri Di Kota Cimahi.
Skripsi Universitas Pendidikan
Indonesia.*

*Kinanthi, Dyah Harumming. 2019.
Persepsi Masyarakat Terhadap
Kepemimpinan Transformatif Sri
Purnomo Dalam Implementasi
Smart Regency Di Kabupaten
Sleman Tahun 2018. Skripsi
Universitas Muhammadiyah
Yogyakarta.*

e. Dari Undang-Undang :

Kepmen PAN Nomor 25 Tahun 2004

Peraturan Daerah Kota Semarang No.11
Tahun 2016

Undang-Undang No.25 Tahun 2009

Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 4
Tahun 2010

Peraturan Walikota Semarang Nomor 19
Tahun 2012

Peraturan Walikota Semarang Nomor 43
Tahun 2012

Rencana Pembangunan Jangka Menengah
Daerah Kota Semarang Tahun 2016-2021