

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang Masalah

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 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”**.

1.2. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang diatas, maka permasalahan yang diambil peneliti adalah:

1. Bagaimana kualitas pelayanan publik di Kecamatan Tembalang Kota Semarang melalui Program PATEN (Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan) tahun 2018-2019?

1.3. Tujuan Penelitian

Tujuan dilakukannya penelitian ini adalah untuk mengetahui kualitas pelayanan publik di Kecamatan Tembalang Kota Semarang melalui Program PATEN (Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan) Tahun 2018-2019.

1.4. Manfaat Penelitian

1.4.1. Manfaat Teoritis

- a. Manfaat dari penelitian ini diharapkan dapat menjadi referensi atau bahan masukan bagi perkembangan Ilmu Pemerintahan.
- b. Menambah kajian Ilmu Pemerintahan khususnya pengembangan kajian penerapan Program Pelayanan Administrasi Terpadu.
- c. Kecamatan (Paten) Terhadap Kualitas Pelayanan Publik Di Kecamatan Tembalang Kota Semarang Pada Tahun 2018-2019.

1.4.2. Manfaat Praktis

Hasil penelitian ini diharapkan bermanfaat bagi berbagai pihak yang memerlukannya untuk memperbaiki kinerja, terutama bagi akademisi, mahasiswa serta seseorang untuk melakukan penelitian yang terkait lebih lanjut.

1.5. Penelitian Terdahulu

Dalam penelitian ini peneliti mengambil 12 (dua belas) penelitian terdahulu yang sesuai dengan pembahasan yang nantinya akan diteliti yaitu Analisis Kualitas Pelayanan Publik Di Kecamatan Tembalang Kota Semarang Melalui Program PATEN (Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan) Tahun 2018-2019. Guna memperkaya kajian ilmiah dalam penelitian ini, maka peneliti menyajikan penelitian terdahulu pada **Tabel 1.1**.

Tabel 1.1 Penelitian Terdahulu

No	Penulis	Hasil	Persamaan dan Perbedaan
1	Dedi Sukarno. 2017. <i>Infrastruktur dan Teknologi Pada Kecamatan- Kecamatan di Kabupaten Bandung Dalam Mendukung Pelaksanaan Program PATEN (Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan)</i> . Jurnal: Manajemen Pelayanan Publik.	Kecamatan-kecamatan di Kabupaten Bandung belum memiliki startegi terencana yang dibutuhkan untuk meningkatkan standar-standar dari faktor-faktor organisasi yang bersifat fisik (infrastruktur dan peralatan) dan sumber daya keuangan.	Persamaan: - Meneliti dengan objek yang sama Pelaksanaan Program PATEN. Perbedaan: - Menggunakan metode penelitian kualitatif. - Menggunakan teori Mardiasmo, fungsi anggaran sektor publik.
2	Ryan Firnanda Pratama. 2015. <i>Survey kepuasan masyarakat pada program PATEN Kecamatan Sukodono, Kabupaten Sidoarjo</i> . Jurnal: Ilmu Administrasi Negara.	Diperoleh rata-rata sebesar 73,06 % masyarakat puas terhadap pelayanan program PATEN di Kecamatan Sukodono, Kabupaten Sidoarjo	Perbedaan: - Teknik analisis data dalam penelitian ini analisis data kuantitatif. Persamaan: - Objek penelitian yang sama.
3	Riana Savitri. 2015. <i>Pelaksanaan Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan</i>	Pelaksanaan PATEN di Kecamatan Siak sudah memenuhi syarat. Hal ini ditandai dengan sikap petugas yang baik dan ramah, prosedur	Persamaan: - Objek penelitian yang sama Pelaksanaan PATEN.

No	Penulis	Hasil	Persamaan dan Perbedaan
	(PATEN) di Kecamatan Siak (Studi Kasus Pelayanan Non Perizinan).	pelayanan yang sederhana dan jelas, layanan waktu yang sesuai dengan standar layanan, fasilitas memadai serta komitmen pemerintah.	Perbedaan: <ul style="list-style-type: none"> - Penelitian ini menggunakan metode kualitatif deskriptif. - Menggunakan teori dimensi kualitas layanan oleh Agus Dwiyanto.
4	Trenda Aktiva Oktariyanda, 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.	Penerapan PATEN di Kecamatan Taman telah sesuai dengan Standar Operasional Prosedur (SOP) dan Standar Pelayanan (SP) Kecamatan Taman. Adanya ketersediaan sarana dan prasarana, adanya inovasi dalam pelayanan publik yaitu menambah jam buka pelayanan pada hari sabtu dan inovasi IMB Mobile. Faktor penghambat antara lain masih terdapat biro jasa (calo) dan kurangnya jumlah sumberdaya manusia atau pegawai.	Perbedaan: <ul style="list-style-type: none"> - Metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah penelitian deskriptif. Persamaan: <ul style="list-style-type: none"> - Objek penelitian yang sama Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN).
5	Panji Cahya Gumilar. 2016. <i>Inovasi Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan di Kecamatan Kota Sumenep Kabupaten Sumenep</i> . Jurnal: Kebijakan dan Manajemen Publik.	PATEN di Kabupaten Kota Sumenep termasuk inovasi layanan desain, inovasi proses, inovasi mode, strategi/inovasi kebijakan dan inovasi sistem.	Perbedaan: <ul style="list-style-type: none"> - Penelitian ini menggunakan metode kualitatif dengan tipe penelitian deskriptif.
6	Tias Vela Erdina, Dyah Harian. 2017. <i>Analisis Efektivitas Organisasi Dalam Program Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) Di Kecamatan Gunungpati Kota</i>	Efektivitas organisasi dalam program PATEN di Kantor Kecamatan Gunungpati memiliki kendala pada ciri lingkungan yakni keterbatasan jumlah pegawai dari luasnya wilayah Kecamatan Gunungpati.	Perbedaan: <ul style="list-style-type: none"> - Menggunakan teori administrasi publik, teori organisasi publik dan teori efektivitas. - Menggunakan metode penelitian kualitatif bersifat

No	Penulis	Hasil	Persamaan dan Perbedaan
	<i>Semarang. Jurnal: Kebijakan dan Manajemen Publik.</i>		deskriptif kualitatif.
7	Rajab Saih. 2016. <i>Pelaksanaan Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) Di Kecamatan Loa Janan Kabupaten Kutai Kartanegara. Jurnal: Ilmu Pemerintahan.</i>	Program PATEN di Loa Janan belum berjalan dengan baik karena masih adanya pegawai yang bersifat diskriminatif.	Perbedaan: <ul style="list-style-type: none"> - Menggunakan teori pelaksanaan. - Menggunakan teori pelayanan publik menurut Moenir.
8	Walid Mustafa. 2015. <i>Kinerja Aparat Kantor Camat Memberikan Pelayanan Administrasi Kepada Masyarakat Di Kecamatan Blangpidie Aceh Barat Daya. Jurnal: Administrasi Publik.</i>	Menurut masyarakat, kinerja aparat kecamatan kurang baik pada tingkat kedisiplinan pegawai instansi dikarenakan belum diterapkannya program PATEN.	Perbedaan: <ul style="list-style-type: none"> - Objek penelitian berbeda - Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan jenis penelitian deskriptif.
9	Andhina Putri Miranti. 2015. <i>Studi Eksploratif Tentang Faktor Penentu Keberhasilan Implementasi Program Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan Di Kecamatan Sukodono Kabupaten Sidoarjo. Jurnal: Kebijakan dan Manajemen Publik.</i>	Implementasi umum PATEN sudah berkinerja baik, karena adanya faktor penentu yang mendukung keberhasilan implementasi program PATEN seperti faktor komunikasi, sumber daya, disposisi, struktur birokrasi dan dukungan dari kelompok sasaran serta sumber daya manusia sebagai faktor kunci keberhasilan pelaksanaan program PATEN.	Perbedaan: <ul style="list-style-type: none"> - Penelitian ini menggunakan tipe penelitian eksploratif dengan pendekatan kualitatif.
10	Wahyu Hidayat. 2017. <i>Implementasi Program Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan Palu Timur Kota Palu (Study Tentang Implemtasi Program</i>	Implementasi Program Pelayanan Administrasi Terpadu di Kabupaten Palu Timur Kota Palu (Studi Pelaksanaan Program Layanan e-KTP) belum optimal, karena beberapa aspek mempengaruhinya, yaitu 1) Aspek komunikasi sudah baik ,	Perbedaan: <ul style="list-style-type: none"> - Jenis penelitian yang digunakan adalah penelitian deskriptif dengan pendekatan kualitatif.

No	Penulis	Hasil	Persamaan dan Perbedaan
	<i>Pelayanan E-KTP.</i>	2) Aspek resources belum baik, 3) Aspek disposisi belum bagus juga, dan 4) Aspek Birokrasi tidak baik.	
11	Dila Firlena, Amni Zarkasyi R. 2016. <i>Implementasi Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) Di Kecamatan Bergas, Kabupaten Semarang.</i>	Implementasi PATEN di Kecamatan Bergas Kabupaten Semarang sudah berjalan dengan baik, dikarenakan Kecamatan Bergas memberikan pemahaman mengenai PATEN kepada masyarakat ; para staf di Kecamatan Bergas sudah memahami tugasnya serta tidak adanya penolakan dalam menjalankan tugas.	Perbedaan: - Penelitian ini menggunakan teori administrasi publik, teori kebijakan publik dan teori implementasi kebijakan.
12	Among, Rahmawati Leni Sri. 2017. <i>Analisis Pemerintahan Dalam Program Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) Studi Kasus Di Kecamatan Semarang Barat Kota Semarang.</i>	Penyelenggaraan PATEN di Kota Semarang masih terdapat beberapa kendala baik dari faktor internal maupun eksternal. Meskipun demikian, Kota Semarang tetap menjalankan PATEN pada tingkat kecamatan dengan terus melakukan penyempurnaan terkait syarat substantif, teknis, maupun administratifnya.	Persamaan: - Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode penelitian campuran. Perbedaan: - Menggunakan teori inovasi pemerintahan, teori pelayanan publik dan teori inovasi pelayanan publik.

Berdasarkan pemaparan diatas, terdapat dua belas penelitian terdahulu, maka dapat diambil kesimpulan bahwa penelitian penulis mempunyai kecocokan dengan penelitian-penelitian terdahulu yang mengkaji tentang pelayanan admnistrasi terpadu kecamatan (PATEN). Beberapa penelitian terdahulu yang telah dipaparkan diatas masih menggunakan metode penelitian kualitatif dan masih sedikit yang menggunakan metode penelitian kuantitatif.

Pembaharuan dalam penelitian ini, peneliti mencoba untuk melakukan penelitian dengan menggunakan metode *mix method* atau penelitian campuran

antara kualitatif dan kuantitatif. Terdapat perbedaan penelitian peneliti dengan penelitian terdahulu adalah penelitian ini membahas bagaimana kualitas pelayanan publik melalui Program PATEN di Kecamatan Tembalang Kota Semarang tahun 2018-2019.

1.6. Kerangka Teori

1.6.1. Kualitas Pelayanan Publik

1.6.1.1. Pengertian Kualitas Pelayanan Publik

Kualitas pelayanan publik merupakan pemberian nilai terhadap suatu organisasi pemerintah maupun organisasi swasta saat memberikan pelayanan. Kualitas pelayanan yang baik dan sesuai dengan standar operasional sangat diperlukan untuk tercapainya kepuasan pelanggan dalam menggunakan jasa 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. Pada kondisi inilah peran penerapan standar pelayanan minimum menjadi sangat krusial.

1.6.1.2. Penilaian Mutu 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:

1. Handal (*Realibility*)

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.

2. 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.

3. Jaminan (*Assurance*)

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

4. 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.

5. 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.

1.6.2. Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN)

1.6.2.1. Pengertian PATEN

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

1.6.2.2. Asas Program Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan

Program Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) menganut asas-asas yang terkandung di dalam Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 mengenai pelayanan publik. Asas-asas tersebut ialah:

- a. Kepentingan Umum
- b. Kepastian Hukum
- c. Kesamaan Hak
- d. Keseimbangan Hak dan Kewajiban
- e. Keprofesionalan
- f. Partisipatif
- g. Persamaan perlakuan/tidak diskriminatif
- h. Keterbukaan
- i. Akuntabilitas
- j. Fasilitas dan perlakuan khusus bagi kelompok rentan
- k. Ketepatan Waktu
- l. Kecepatan, Kemudahan, dan Keterjangkauan

1.7. Definisi Konseptual

Definisi Konseptual dimaksudkan untuk menghindari kesalahpahaman dan perbedaan dalam menafsirkan istilah-istilah di dalam judul skripsi. Sesuai dengan judul penelitian “Analisis Kualitas Program Pelayanan Administrasi Terpadu

Kecamatan (Paten) Tahun 2018-2019”. Adapun definisi konseptual yang berkaitan dengan judul penulis, yaitu:

- a. Kualitas Pelayanan Publik merupakan penilaian terhadap instansi pemerintah dengan menerapkan standar pelayanan minimal saat memberikan pelayanan agar sesuai dengan harapan pengguna layanan. Adapun standar pelayanan minimal dalam memberikan pelayanan dengan mengacu pada Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 65 Tahun 2005, dalam peraturan tersebut terdapat prinsip-prinsip Standar Pelayanan Minimal yakni sederhana, konkrit, mudah untuk diukur, terbuka, terjangkau, bisa dipertanggungjawabkan dan mempunyai batasan waktu pencapaian.
- b. Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan merupakan program yang di selenggarakan dengan memberikan pelayanan yang cepat dan terukur.

1.8. Definisi Operasional

Adapun indikator-indikator yang menjadi acuan dalam kualitas pelayanan publik di Kecamatan Tembalang, Kota Semarang melalui Program PATEN (Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan) tahun 2018-2019 yaitu penulis menggunakan indikator menurut Tjiptono dan Gregorius dalam Putra (2016) pada **Tabel 1.2**.

Table 1.2 Definisi Operasional

Variabel	Dimensi	Indikator
Kualitas Pelayanan Publik	Bukti Fisik (<i>Tangible</i>) Meliputi penampilan fasilitas fisik seperti gedung dan loket	a. Tempat parkir yang luas b. Ketersediaan mesin nomor c. Tersedianya ruang

	pendaftaran, tersedianya tempat parkir, kenyamanan ruangan, kelengkapan peralatan komunikasi dan penampilan karyawan.	laktasi d. Tersedianya ruang bermain anak-anak e. Ruangan yang nyaman
	Empati (<i>Empathy</i>) Kemampuan dalam memberikan perhatian yang bersifat individual atau pribadi kepada para pelanggan / konsumen.	a. Staf kecamatan memprioritaskan kepentingan masyarakat. b. Staf kecamatan memahami kebutuhan masyarakat.
	Kehandalan (<i>Reliability</i>) Adalah suatu kemampuan untuk memberikan jasa yang dijanjikan dengan akurat dan terpercaya.	a. Kemampuan mengatasi permasalahan b. Menyampaikan informasi waktu sesuai dengan yang telah dijanjikan.
	Daya Tanggap (<i>Responsiveness</i>) Adalah suatu respon atau kesigapan karyawan dalam membantu konsumen dan memberikan pelayanan yang cepat dan tanggap.	a. Memberikan proses pelayanan dengan cepat b. Kecepatan staf kecamatan dalam menangani permasalahan c. Memberikan informasi waktu dengan tepat
	Jaminan (<i>Assurance</i>) Adalah kemampuan karyawan atas pengetahuan terhadap produk secara tepat, kualitas, keramahan, perkataan atau kesopanan dalam memberikan pelayanan, keterampilan dalam memberikan informasi dan kemampuan dalam menanamkan	a. Kemampuan memberi rasa aman pada masyarakat. b. Kemampuan memberi rasa percaya kepada masyarakat. c. Staf kecamatan konsisten bersikap sopan.

	kepercayaan konsumen atau pelanggan terhadap perusahaan.	
--	--	--

1.9. Metode Penelitian

1.9.1. Jenis 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 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.

1.9.2. Jenis Data

a. Data primer

Data primer adalah jenis data yang berasal dari kata-kata yang terucap secara lisan melalui wawancara. Informan merupakan sumber data yang berupa orang, orang dalam penelitian ini dipilih dengan harapan dapat memberikan keterangan yang diperlukan untuk melengkapi atau

memperjelas jawaban dari responden secara langsung (Arikunto, 2010).

Adapun data primer dalam penelitian ini pada **Tabel 1.3** berikut ini:

Tabel 1.3 Data Primer

No	Nama Data Primer
1	Hasil wawancara dengan Bapak Kusrin, SE. selaku Camat di Kecamatan Tembalang Kota Semarang.
2	Hasil wawancara dengan Bapak Drs.A. Edy Maksudi selaku Kepala Seksi Pelayanan Publik di Kecamatan Tembalang Kota Semarang.
3	Hasil wawancara dengan Bapak Eko Pujo Hariyadi, S.IP selaku Kepala Sub Bagian Umum dan Kepegawaian di Kecamatan Tembalang Kota Semarang.
4	Hasil wawancara dengan Bapak Mohklas, S.E., M.Si selaku akademisi
5	Hasil wawancara dengan Bapak Benny Syahputra selaku akademisi
6	Hasil wawancara dengan Masyarakat Kecamatan Tembalang Kota Semarang selaku penerima layanan publik melalui Program PATEN.

b. Data Sekunder

Data sekunder, yaitu data untuk menunjang data primer. Data sekunder ini berasal dari studi keperpustakaan dari berbagai media seperti: buku, jurnal, undang-undang, peraturan walikota, peraturan permendagri dan lain-lain (Arikunto, 2010). Adapun data sekunder dalam penelitian pada **Tabel 1.4** berikut ini:

Tabel 1.4 Data Sekunder

No	Data	Sumber Data
1	Kepmen PAN Nomor 25 Tahun 2004	Dokumentasi
2	Peraturan Daerah Kota Semarang No.11 Tahun 2016	Dokumentasi
3	Undang-Undang No.25 Tahun 2009	Dokumentasi
4	Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 4 Tahun 2010	Dokumentasi
5	Peraturan Walikota Semarang Nomor 19 Tahun 2012	Dokumentasi
6	Peraturan Walikota Semarang Nomor 43 Tahun 2012	Dokumentasi
7	Rencana Pembangunan Jangka Menengah Daerah Kota Semarang Tahun 2016-2021	Dokumentasi

1.9.3. Teknik Pengumpulan Data

1.9.3.1. Wawancara

Wawancara menurut Yusuf (2014) adalah percakapan secara bertatap muka antara orang yang mewawancarai dengan terwawancara, dimana orang yang mewawancarai mengajukan pertanyaan secara langsung mengenai suatu objek penelitian yang sudah dirancang sebelumnya. Berikut daftar narasumber dalam penelitian ini pada **Tabel 1.5**.

Tabel 1.5 Daftar Narasumber Penelitian

No	Nama	Jabatan
1	Kusrin, SE.	Camat
2	Drs. A. Edy Maksudi	Kepala Seksi Pelayanan Publik
3	Eko Pujo Hariyadi, S.IP	Kepala Sub Bagian Umum dan Kepegawaian
4	Mohklas, S.E., M.Si	Akademisi
5	Benny Syahputra	Akademisi
6	Masyarakat Kecamatan Tembalang Kota Semarang	Penerima layanan publik melalui Program PATEN.

1.9.3.2. Dokumentasi

Model ini dilakukan dengan cara mengamati, mencatat atau mencopy dokumen-dokumen, bahan panduan / arsip-arsip maupun data lain yang terkait dengan yang diteliti. Cara ini digunakan dengan maksud untuk memperoleh data sekunder yang berhubungan dengan fokus penelitian dan untuk menambah kelengkapan dalam menganalisis data peneliti. Dokumen merupakan data sekunder yang berdasarkan data yang terkumpul meliputi: dokumen perda atau peraturan daerah di Kota Semarang terkait pelayanan publik, berkas tentang pelayanan publik.

1.9.3.3. Kuesioner

Menurut Bungin (2010:123-133) kuesioner adalah daftar pertanyaan yang disusun secara sistematis, selanjutnya diberikan kepada responden untuk

dijawab kemudian dikembangkan oleh peneliti. Menurut Nasution (2000:128) angket ialah daftar pertanyaan yang disebarkan dengan cara didistribusikan melalui pos untuk diisi dan dikembalikan atau bisa juga diisi di bawah pengawasan peneliti. Menurut Arikunto (2013:194) kuesioner merupakan sejumlah pertanyaan berupa tulisan yang digunakan untuk mendapatkan informasi dari responden, bisa berupa laporan tentang pribadi responden ataupun hal-hal yang responden ketahui.

Menurut Riduwan (2007:27) angket tertutup ialah responden diminta untuk mengisi dengan memilih satu jawaban dengan memberi tanda silang (X) atau tanda *checklist* (√). Menurut Umar (2011:49) angket adalah pengumpulan data dengan menyebarkan daftar pertanyaan atau pernyataan kepada responden dengan harapan memberikan jawaban atas daftar pertanyaan atau pernyataan yang tersedia. Menurut Maksum (2012:130) angket ialah rangkaian pertanyaan yang digunakan untuk mendapatkan informasi, baik berupa fakta atau pendapat.

1.9.4. Lokasi Penelitian

Lokasi penelitian ini adalah di Kantor Kecamatan Tembalang Kota Semarang, dan juga masyarakat umum di Kecamatan Tembalang.

1.9.5. Populasi dan Sampel

1.9.5.1. Populasi

Menurut Sugiyono (2001:57) populasi adalah wilayah keseluruhan yang terdiri dari objek ataupun subjek yang memiliki kuantitas dan karakteristik

tertentu yang sudah ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari kemudian ditarik kesimpulannya. Populasi menurut Arikunto (2010) adalah keseluruhan subyek penelitian dari satu-satuan individu atau unit analisa yang dimana target populasi menjadi sasaran keberlakuan kesimpulan. Poupulasi penelitian ini adalah seluruh masyarakat Kecamatan Tembalang yang berusia lebih dari 17 tahun sebanyak 63.823 jiwa.

1.9.5.2. Sampel

Sampel menurut Sugiyono (2010:81) merupakan sebagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut. Sampel untuk penelitian ini sebanyak 100 responden dengan menggunakan rumus slovin dengan tingkat kelonggaran ketelitian (e) sebesar 10%.

$$n = \frac{N}{1 + N(e)^2}$$

$$n = \frac{63.823}{1 + 63.823 (10\%)^2}$$

$$n = \frac{63.823}{1 + 63.823 (0,01)}$$

$$n = \frac{63.823}{1 + 638,23}$$

$$n = \frac{63.823}{639,23}$$

$$n = 99,9 \text{ (dibulatkan menjadi 100)}$$

Dari jumlah sampel penelitian sebanyak 100 responden, ditentukanlah jumlah proporsi responden untuk 12 kelurahan yang ada di Kecamatan Tembalang, dimana Kelurahan Bulusan mempunyai jumlah penduduk sebanyak 6.246 jiwa, Kelurahan Jangli mempunyai jumlah penduduk sebanyak 6.458 jiwa, Kelurahan Kramas mempunyai jumlah penduduk sebanyak 3.450 jiwa, Kelurahan Kedungmundu mempunyai jumlah penduduk sebanyak 11.686 jiwa, Kelurahan Meteseh mempunyai jumlah penduduk sebanyak 20.374 jiwa, Kelurahan Sendangguwo mempunyai jumlah penduduk sebanyak 25.997 jiwa, Kelurahan Sendangmulyo mempunyai jumlah penduduk sebanyak 37.577 jiwa, Kelurahan Rowosari mempunyai jumlah penduduk sebanyak 11.835 jiwa, Kelurahan Sambiroto mempunyai jumlah penduduk sebanyak 15.030 jiwa, Kelurahan Tandang mempunyai jumlah penduduk sebanyak 24.723 jiwa, Kelurahan Tembalang mempunyai jumlah penduduk sebanyak 5.605 jiwa dan Kelurahan Mangunharjo mempunyai jumlah penduduk sebanyak 9.849 jiwa. Berikut proporsi penyebaran kuesioner dalam penelitian ini pada **Tabel 1.6**.

Tabel 1.6 Tabel Proporsi Responden

No	Kelurahan	Total Jiwa Kelurahan	Jumlah Proporsi Sampel
1	Bulusan	6.246	3
2	Jangli	6.458	4
3	Kramas	3.450	2
4	Kedungmundu	11.686	6
5	Meteseh	20.374	11
6	Sendangguwo	25.997	14
7	Sendangmulyo	37.577	21
8	Rowosari	11.835	7
9	Sambiroto	15.030	8
10	Tandang	24.723	14
11	Tembalang	5.605	3

12	Mangunharjo	9.849	6
Total		178.830	100

Sumber: Data diolah

Berdasarkan **Tabel 1.6** di atas, berikut ini adalah hasil perhitungan proporsi sampel di masing-masing kelurahan yang ada di Kecamatan Tembalang:

$$1. \text{ Bulusan} = \frac{6.246}{178.830} \times 100 = 3,49 \text{ dibulatkan menjadi } 3$$

$$2. \text{ Jangli} = \frac{6.458}{178.830} \times 100 = 3,61 \text{ dibulatkan menjadi } 4$$

$$3. \text{ Kramas} = \frac{3.450}{178.830} \times 100 = 1,92 \text{ dibulatkan menjadi } 2$$

$$4. \text{ Kedungmundu} = \frac{11.686}{178.830} \times 100 = 6,53 \text{ dibulatkan menjadi } 6$$

$$5. \text{ Meteseh} = \frac{20.374}{178.830} \times 100 = 11,39 \text{ dibulatkan menjadi } 11$$

$$6. \text{ Sendangguwo} = \frac{25.997}{178.830} \times 100 = 14,53 \text{ dibulatkan menjadi } 14$$

$$7. \text{ Sendangmulyo} = \frac{37.577}{178.830} \times 100 = 21,01 \text{ dibulatkan menjadi } 21$$

$$8. \text{ Rowosari} = \frac{11.835}{178.830} \times 100 = 6,61 \text{ dibulatkan menjadi } 7$$

$$9. \text{ Sambiroto} = \frac{15.030}{178.830} \times 100 = 8,40 \text{ dibulatkan menjadi } 8$$

$$10. \text{ Tandang} = \frac{24.723}{178.830} \times 100 = 13,82 \text{ dibulatkan menjadi } 14$$

$$11. \text{ Tembalang} = \frac{5.605}{178.830} \times 100 = 3,13 \text{ dibulatkan menjadi } 3$$

$$12. \text{ Mangunharjo} = \frac{9.849}{178.830} \times 100 = 5,50 \text{ dibulatkan menjadi } 5$$

1.9.6. Teknik Analisis Data

Setelah melakukan pengumpulan data primer dan data sekunder dilakukan sebuah analisis data. Teknik analisis data menurut Paton dalam Akbar (2018) ialah proses kategori urutan data, mengorganisasikan kedalam suatu pola, kategori dan satuan uraian dasar. Analisis data dalam penelitian ini menggunakan langkah-langkah sebagai berikut:

1.9.6.1. Analisis Data Kualitatif

Pada analisis kualitatif, metode yang digunakan untuk menganalisa data adalah metode analisis interaktif yang dimulai dari pengumpulan data, reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan serta verifikasi data yang dilakukan secara bersamaan sebagai sesuatu yang berhubungan satu sama lain menjalin proses siklus dan interaksi pada saat sebelum, selama dan sesudah pengumpulan data dalam bentuk sejajar yang membangun wawasan umum yang disebut analisis (Ulber Silalahi, 2009:339). Komponen dalam penelitian analisis data kualitatif adalah:

1. Reduksi Data

Reduksi data dilakukan dengan proses pemilihan, pemusatan perhatian pada data yang relevan dengan masalah penelitian. Reduksi data merupakan bentuk analisis data yang mengarahkan, menggolongkan, membuang yang tidak perlu sehingga kesimpulan dapat ditarik dan diverifikasi.

2. Mengolah Data

Tahap selanjutnya adalah melakukan pengolahan data yang diperoleh menggunakan metode kuantitatif dan diolah menggunakan SPSS dalam menganalisis data.

3. Penyajian Data

Penyajian data adalah sekumpulan informasi yang tersusun memberi kemungkinan adanya penarikan simpulan dan pengambilan tindakan. Sajian data dapat disajikan dalam bentuk narasi kalimat meliputi berbagai jenis matriks, gambar atau skema, jaringan kerja dan juga tabel sebagai pendukung narasi. Susunan penyajian data yang baik dan jelas sistematikanya akan membantu peneliti (Sutopo, 2002:92).

4. Penarikan Kesimpulan (Verifikasi)

Penarikan kesimpulan dilakukan dengan membandingkan kenyataan di lapangan dengan teori berdasarkan data yang telah terkumpul maka kesimpulan akan didapat. Analisis kuantitatif dilakukan sesuai dengan jenis pengolahan data yang dilakukan dan disusun berdasarkan keperluan penelitian.

1.9.6.2. Analisis Data Kuantitatif

Penelitian ini menggunakan skala pengukuran Likert. Dikemukakan Sugiono (2001:166) bahwa skala *likert* digunakan untuk mengukur sikap,

pendapat, dan persepsi seseorang atau sekelompok orang tentang fenomenal sosial. Kriteria dalam skala likert sebagai berikut:

- a. Sangat Setuju
- b. Setuju
- c. Cukup Setuju
- d. Tidak Setuju
- e. Sangat Tidak Setuju

Untuk membuat kesimpulan dari data kuesioner menggunakan skala indeks dengan rumus sebagai berikut:

$$I = \frac{1.F1+2.F2+3.F3+4.F4+5.F5}{N}$$

Keterangan:

I = indeks

F = frekuensi sampel

N = jumlah sampel

1 = kategori sangat tidak baik

2 = kategori tidak baik

3 = kategori cukup baik

4 = kategori baik

5 = kategori sangat baik

F1 = sangat tidak baik

F2 = tidak baik

F3 = cukup baik

F4 = baik

F5 = sangat baik

Untuk perhitungan interval dari nilai-nilai indeks menggunakan rumus sebagai berikut:

$$\begin{aligned}\text{Interval} &= \frac{\text{nilai tertinggi-nilai terendah}}{\text{Banyaknya kriteria}} \\ &= \frac{5-1}{5} \\ &= 0,8\end{aligned}$$

Keterangan:

4,21 – 5,00 = Sangat Baik

3,41 – 4,20 = Baik

2,61 – 3,40 = Cukup Baik

1,81 – 2,60 = Tidak Baik

1,00 – 1,80 = Sangat Tidak Baik

Berdasarkan data yang didapat dari kuesioner yang telah diisi dapat dihitung indeksnya dengan cara-cara dibawah ini (Riskianto dalam Dyah 2019):

1. Hasil masing-masing jawaban yang diberi nilai semakin besar semakin baik. Contoh: Sangat Setuju = 5, Setuju = 4, Cukup Setuju = 3, Kurang Setuju = 2 dan Sangat Tidak Setuju = 1.
2. Menghitung bobot masing-masing alternatif jawaban dengan mengalikan bobot dan frekuesinernya.
3. Menghitung indeks dengan membagi jumlah keseluruhan bobot.