

BAB III

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

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

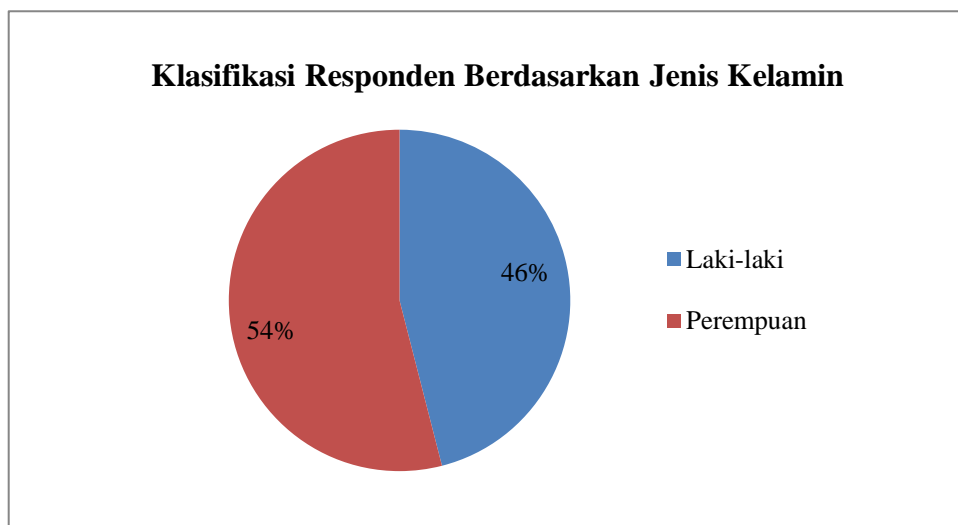
1.1. Klasifikasi Responden Penelitian

Masyarakat yang mengisi kuesioner di dalam penelitian merupakan masyarakat yang tinggal menetap di Kecamatan Tembalang dengan cara dipilih secara acak di 11 kelurahan yang ada di Kecamatan Tembalang. Berdasarkan data yang diperoleh di lapangan terdapat tiga klasifikasi responden yang dicantumkan dalam pembahasan penelitian ini, diantaranya adalah Jenis Kelamin, Umur dan

Pekerjaan. Berikut ini merupakan gambaran klasifikasi data responden dalam penelitian ini:

1.1.1. Klasifikasi Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

Pada diagram dibawah ini peneliti akan menunjukkan keterlibatan responden berdasarkan jenis kelaminnya, untuk lebih jelas terdapat pada diagram berikut:



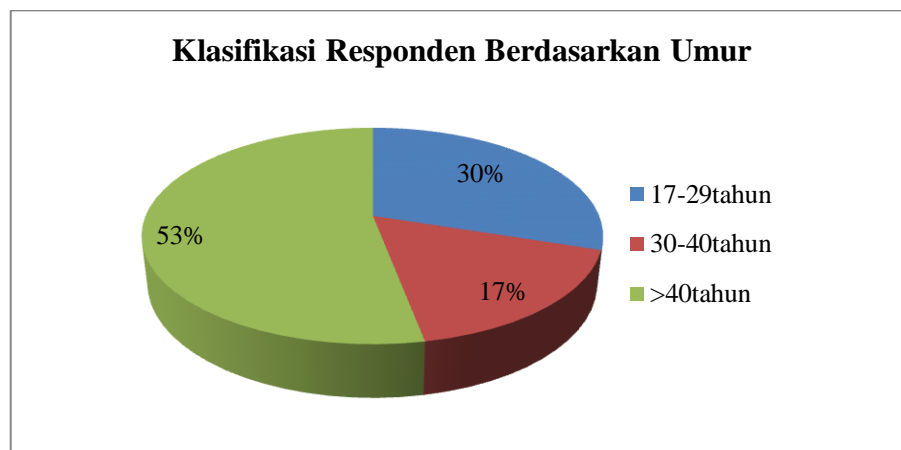
Gambar 3.1 Diagram Klasifikasi Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

Sumber: Data Kuesioner Diolah

Berdasarkan diagram diatas dapat dijelaskan secara rinci terkait jumlah responden berdasarkan jenis kelamin yang telah diklasifikasikan yaitu, dari 100 responden yang telah mengisi kuesioner, responden laki-laki sebanyak 46 orang dengan presentase sebesar 46% dan responden perempuan sebanyak 54 orang dengan presentase sebesar 54%. Dalam penelitian ini responden perempuan lebih mendominasi dibandingkan dengan responden laki-laki.

1.1.2. Klasifikasi Responden Berdasarkan Umur

Pada diagram dibawah ini peneliti akan menunjukkan keterlibatan responden berdasarkan umur, untuk lebih jelas terdapat pada diagram berikut:



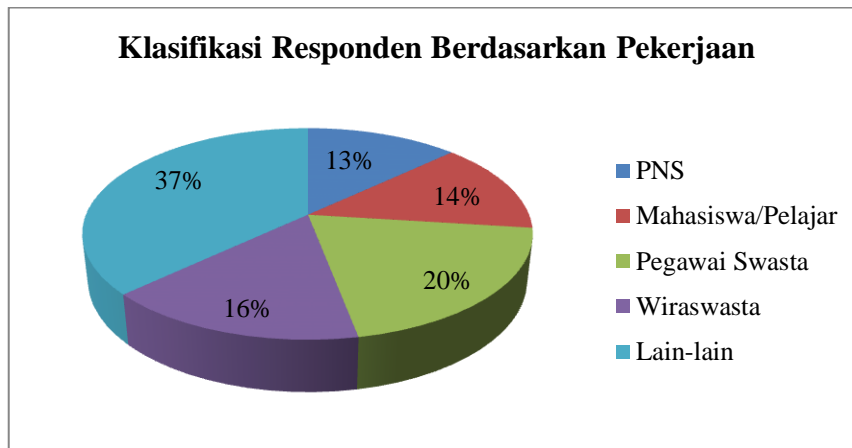
Gambar 3.2 Diagram Klasifikasi Responden Berdasarkan Umur

Sumber: Data Kuesioner Diolah

Berdasarkan diagram diatas dapat dijelaskan secara rinci mengenai jumlah responden berdasarkan umur yang telah diklasifikasikan yaitu responden dengan umur 17-29 tahun sebanyak 30 orang dengan presentase sebesar 30%, untuk responden berumur 30-40 tahun sebanyak 17 orang dengan presentase sebesar 17%, sedangkan untuk responden berumur >40 tahun sebanyak 53 orang dengan presentase sebesar 53%. Dapat disimpulkan bahwa responden dengan umur >40 tahun lebih mendominasi dibandingkan dengan responden berumur 17-29 tahun.

1.1.3. Klasifikasi Responden Berdasarkan Pekerjaan

Pada diagram dibawah ini peneliti akan menunjukkan keterlibatan responden berdasarkan pekerjaan, untuk lebih jelas terdapat pada diagram berikut:



Gambar 3.3 Diagram Klasifikasi Responden Berdasarkan Pekerjaan

Sumber: Data Kuesioner Diolah

Berdasarkan diagram diatas dapat dilihat bahwa pekerjaan responden dalam penelitian ini telah diklasifikasikan menjadi lima kategori, yaitu PNS, Mahasiswa/Pelajar, Pegawai Swasta, Wiraswasta, Lain-lain (Pensiunan, Buruh, Pembantu Peneliti, Ibu Rumah Tangga). Pekerjaan PNS mempunyai presentasi sebesar 13%, Mahasiswa/Pelajar mempunyai presentase 14%, Pekerjaan Pegawai Swasta memiliki presentase 20%, Pekerjaan Wiraswasta 16% dan Lain-lain (Pensiunan, Buruh, Pembantu Peneliti, Ibu Rumah Tangga) 37%. 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.

1.2. Analisis Kualitas Pelayanan Publik Di Kecamatan Tembalang Kota Semarang Melalui Program PATEN (Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan) Tahun 2018-2019.

Berdasarkan data yang diperoleh di lapangan, di bawah ini akan disajikan data menurut indikator di dalam penyusunan kuesioner penelitian. Indikator yang

digunakan terdiri dari dua indikator, diantaranya indikator kualitas pelayanan publik yang meliputi handal, daya tanggap, jaminan, empati dan bukti fisik; indikator Program PATEN yang meliputi pelayanan yang cepat dan terukur.

1.2.1. Kualitas Pelayanan Publik

Kualitas pelayanan publik merupakan penilaian terhadap pelayanan publik yang diberikan oleh instansi pemerintah agar dalam memberikan pelayanan publik sesuai dengan harapan pengguna layanan.

1.2.1.1. Bukti Fisik

Bukti Fisik merupakan fasilitas secara fisik seperti peralatan dan alat-alat komunikasi sebagai bukti keseriusan dalam memberikan pelayanan oleh suatu instansi. Berikut ini merupakan data yang diperoleh berdasarkan pernyataan mengenai indikator kualitas pelayanan publik berupa sub indikator bukti fisik atas apa yang ada di sekitarnya.

Tabel 3.1 Indikator 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

Berdasarkan Sumber: Kuesioner Pertanyaan Nomor 1-4 pertanyaan apakah masyarakat mengetahui PATEN, jawaban yang diperoleh adalah 10 responden menjawab sangat setuju, 52 responden menjawab setuju, 19 responden menjawab cukup setuju, 17 responden menjawab tidak setuju dan hanya 2 responden yang menjawab sangat tidak setuju. Dari frekuensi jawaban tersebut diperoleh nilai

indeks sebesar 3,51 dengan kategori Baik. Hal tersebut menandakan sebagian besar masyarakat mengetahui PATEN. Pihak Kecamatan Tembalang sebagai penyelenggara PATEN sudah memberikan sosialisasi secara menyeluruh dimulai dari skup yang terkecil sehingga pemahaman mengenai PATEN dimiliki seluruh masyarakat.

Data nomor 2 diperoleh dari pertanyaan apakah pelayanan publik di Kecamatan Tembalang melalui PATEN sudah menggunakan peralatan masa kini seperti komputer, alat pendingin ruangan, televisi dan mesin nomor antrian untuk menunjang berlangsungnya pelayanan, jawaban yang diperoleh adalah 9 responden menjawab sangat setuju, 56 responden menjawab setuju, 22 responden menjawab cukup setuju, 11 responden menjawab tidak setuju dan hanya 2 responden menjawab sangat tidak setuju. Dari frekuensi jawaban tersebut diperoleh nilai indeks sebesar 3,59 dengan kategori Baik.

Hal tersebut menandakan penilaian masyarakat terhadap sarana yang tersedia di kecamatan sudah baik karena lengkapnya fasilitas yang tersedia sehingga masyarakat tidak merasa kepanasan dan jenuh saat menunggu giliran untuk mengurus proses administrasi. Pihak kecamatan selaku penyelenggara PATEN perlu merawat dengan baik agar tidak terjadi kerusakan yang dapat mengganggu kenyamanan masyarakat.

Data nomor 3 diperoleh dari pertanyaan apakah pelayanan publik di Kecamatan Tembalang melalui PATEN sudah menyediakan prasarana yang memadai seperti lahan parkir yang luas, ruangan yang dingin, ruang laktasi, dan perpustakaan. Jawaban yang diperoleh adalah jumlah masyarakat dengan jawaban

sangat setuju sebanyak 17, jumlah masyarakat dengan jawaban setuju sebanyak 33, jumlah masyarakat dengan jawaban cukup setuju sebanyak 37, jumlah masyarakat dengan jawaban tidak setuju sebanyak 13 dan jumlah masyarakat dengan jawaban sangat tidak setuju sebanyak 0 responden atau tidak ada masyarakat yang menjawab sangat tidak setuju. Dari frekuensi jawaban tersebut diperoleh nilai indeks sebesar 3,54 dengan kategori Baik.

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. Pihak kecamatan selaku penyelenggara PATEN perlu merawat dengan baik agar tidak terjadi kerusakan yang dapat mengganggu kenyamanan masyarakat.

Data nomor 4 diperoleh dari pertanyaan apakah pegawai kecamatan sudah berpakaian rapih dan bekerja profesional seperti tidak mendiskriminasi masyarakat saat memberikan pelayanan, jawaban yang diperoleh adalah jumlah masyarakat dengan jawaban sangat setuju sebanyak 20, jumlah masyarakat dengan jawaban setuju sebanyak 57, jumlah masyarakat dengan jawaban cukup setuju sebanyak 17, jumlah masyarakat dengan jawaban tidak setuju sebanyak 5 dan jumlah masyarakat dengan jawaban sangat tidak setuju sebanyak 1 responden. Dari frekuensi jawaban tersebut diperoleh nilai indeks sebesar 3,89 dengan kategori Baik. Hal tersebut menandakan penilaian masyarakat terhadap pegawai yang sudah berpakaian rapih dan bekerja profesional adalah baik karena

masyarakat mendapatkan pelayanan yang baik dari petugas dengan tidak adanya diskriminasi saat berlangsungnya proses pelayanan publik.

Untuk memperkuat data diatas, peneliti juga melakukan wawancara dengan masyarakat selaku penerima pelayanan publik sebagai berikut:

“...Fasilitas yang tersedia di kecamatan sangat membantu berjalannya pelayanan dan membuat masyarakat merasa nyaman.” [Susi Purwaningsih, Hasil Wawancara, 25 Februari 2019].

“...Fasilitas yang ada di kecamatan sudah lengkap, diperlukan perawatan agar tidak terjadi kerusakan karena dapat mengambat proses pelayanan.” [Ikin Rosikin, Hasil Wawancara, 25 Februari 2019].

“...Fasilitas di kecamatan cukup representatif, tidak membuat masyarakat merasa kepanasan saat menunggu giliran.” [Wiwik Setyaningsih, S.Pd.AUD, Hasil Wawancara, 26 Februari 2019].

“...Fasilitas yang tersedia cukup baik membuat kegiatan pelayanan di kecamatan berjalan lancar.” [Hendriyana, Hasil Wawancara, 25 Februari 2019].

“...Fasilitas yang tersedia di kecamatan sudah baik, memperlancar jalannya proses administrasi.” [Nada Tsusayya Waizh, Hasil Wawancara, 26 Februari 2019].

Dari hasil wawancara diatas dapat disimpulkan bahwa sarana dan prasarana yang tersedia di Kantor Kecamatan Tembalang sudah cukup representatif, sebagai penyelenggara pelayanan publik melalui Program PATEN, Kecamatan Tembalang memperhatikan kenyamanan masyarakat dilihat dari lengkapnya sarana dan prasarana yang tersedia seperti adanya mesin nomor antrian, TV, minuman dalam stockis, ruangan yang nyaman, ruang laktasi, ruang bermain anak-anak, perpustakaan dan lahan parkir yang luas. Sarana dan prasarana yang tersedia di Kantor Kecamatan Tembalang sangat mendukung berjalannya proses pelayanan publik sesuai dengan Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 4 Tahun 2010 tentang Pedoman Standar Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan Pasal Nomor 5 yaitu tersedianya sarana prasarana yang mendukung pelaksana teknis merupakan bagian dari persyaratan teknis dan

membuat masyarakat merasa nyaman saat berada di Kantor Kecamatan Tembalang sesuai dengan Peraturan Walikota Semarang Nomor 43 Tahun 2012 tentang Standar Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan di Kota Semarang yaitu produk PATEN dapat memberikan rasa aman dan nyaman serta kepastian hukum.

Peneliti juga melakukan wawancara dengan pihak kecamatan selaku penyelenggara PATEN sebagai berikut:

“...Sudah baik, kami menyediakan mesin nomor antrian, website, kepuasan, kulkas, ruang laktasi, permainan anak, perpustakaan. Dengan ruangan yang memadai dan tidak panas kami berharap masyarakat bisa puas dan senang.” [Drs.A. Edy Maksudi, Hasil Wawancara, 28 Februari 2019].

“...Yang kami berikan berupa form surat yang telah ditanda tangani dan stempel basah.” [Kusrin, SE, Hasil Wawancara, 11 Maret 2019].

“...Tempat yang representatif, adanya kursi, tv, mesin nomor antrian, komputer untuk survey kepuasan masyarakat dan air minum mineral.” [Eko Pujo Hariyadi, S.IP, Hasil Wawancara, 25 Maret 2019].

Dari hasil wawancara diatas dapat disimpulkan bahwa untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik di Kecamatan Tembalang melalui Program PATEN harus memperhatikan kenyamanan masyarakat dengan memberikan sarana dan prasarana yang memadai agar masyarakat saat berada di Kecamatan Tembalang merasa nyaman dan supaya kegiatan pelayanan publik berjalan dengan lancar.

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.

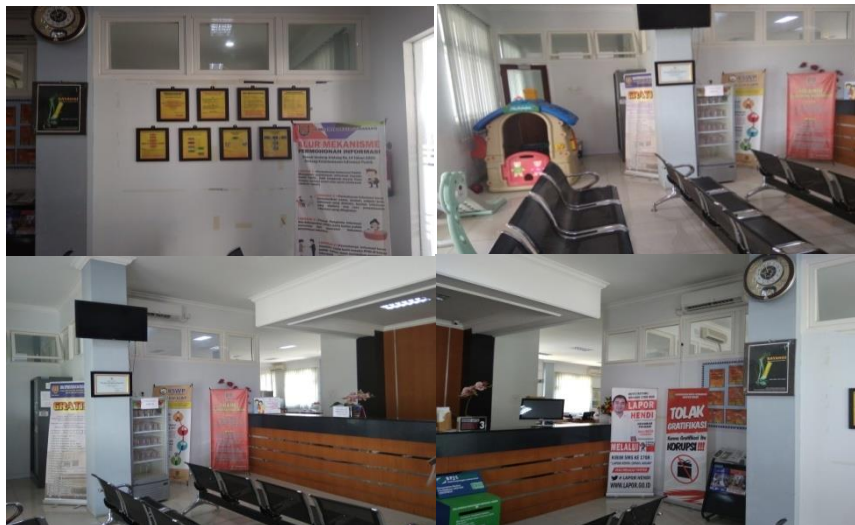
Peneliti juga melakukan wawancara dengan akademisi selaku pengamat pelaksanaan pelayanan publik melalui PATEN sebagai berikut:

“...Kalau saya lihat fasilitas yang tersedia sudah representatif dan sangat memadai.” [Mohklas, S.E., M.Si. Hasil Wawancara, 15 September 2019].

“...Fasilitas yang tersedia cukup representatif, ruangan membuat masyarakat nyaman saat berada di Kantor Kecamatan Tembalang” [Benny Syahputra. Hasil Wawancara, 22 September 2019].

Dari hasil wawancara diatas dapat disimpulkan bahwa sarana dan prasarana merupakan hal yang harus mengutamakan kenyamanan masyarakat saat berada di Kantor Kecamatan Tembalang dan mendukung berjalannya proses pelayanan publik agar berjalan dengan lancar. Produk PATEN dapat memberikan rasa aman dan nyaman dan kepastian hukum sesuai dengan Peraturan Walikota Semarang Nomor 43 Tahun 2012 tentang Standar Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) di Kota Semarang pada Pasal 5. Kecamatan dalam menyelenggarakan pelayanan publik melalui Program 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.



Gambar 3.4 Fasilitas Kantor Kecamatan Tembalang Tahun 2019

1.2.1.2. Handal

Handal merupakan kemampuan memberikan pelayanan yang dijanjikan dan akurat dengan memberikan pelayanan yang sesuai dengan keinginan masyarakat penerima pelayanan publik seperti halnya memberikan pelayanan dengan tidak mendiskriminasi, memberikan pelayanan tepat waktu dan memberikan pelayanan secara optimal. Berikut ini merupakan data yang diperoleh

berdasarkan pernyataan mengenai indikator kualitas pelayanan publik berupa sub indikator handal atas apa yang ada di sekitarnya.

Tabel 3.2 Indikator 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

Berdasarkan data diatas, tabel nomor 5 diperoleh dari pertanyaan apakah pelayanan publik melalui PATEN mampu mengatasi permasalahan, jawaban yang diperoleh adalah 9 responden menjawab sangat setuju, 47 responden menjawab setuju, 38 responden menjawab cukup setuju, 5 responden menjawab tidak setuju dan hanya 1 responden menjawab sangat tidak setuju. Dari frekuensi jawaban tersebut diperoleh nilai indeks sebesar 3,58 dengan kategori Baik.

Hal tersebut menandakan penilaian masyarakat terhadap pertanyaan apakah pelayanan publik melalui PATEN mampu mengatasi permasalahan adalah masyarakat merasa kecamatan selaku penyelenggara PATEN mampu mengatasi permasalahan dan masyarakat merasa puas terhadap solusi yang diberikan kecamatan untuk mengatasi permasalahan.

Tabel nomor 6 diperoleh dari pertanyaan apakah pelayanan publik di Kecamatan Tembalang melalui Program PATEN memberikan pelayanan sesuai dengan jam pelayanan, jawaban yang diperoleh adalah jumlah responden yang

menjawab sangat setuju sebanyak 16 responden, jumlah responden yang menjawab setuju sebanyak 58 responden, jumlah responden yang menjawab cukup setuju sebanyak 21 responden, jumlah responden yang menjawab tidak setuju sebanyak 5 responden dan jumlah responden yang menjawab sangat tidak setuju sebanyak 0 responden. Nilai indeks yang diperoleh sebesar 3,85 dengan kategori Baik

Hal tersebut menandakan penilaian masyarakat terhadap pertanyaan apakah pelayanan publik di Kecamatan Tembalang melalui Program PATEN memberikan pelayanan sesuai dengan jam pelayanan adalah masyarakat merasa puas karena kecamatan memberikan pelayanan sesuai dengan jam pelayanan, tidak ada keterlambatan waktu penerimaan pelayanan di pagi hari.

Data nomor 7 diperoleh dari pertanyaan apakah pelayanan publik di Kecamatan Tembalang melalui Program PATEN menyampaikan informasi sesuai dengan waktu yang telah dijanjikan atau tidak, jawaban yang diperoleh adalah jumlah responden yang menjawab sangat setuju sebanyak 12 responden, jumlah responden yang menjawab setuju sebanyak 42 responden, jumlah responden yang menjawab cukup setuju sebanyak 31 responden, jumlah responden yang menjawab tidak setuju sebanyak 12 responden dan jumlah responden yang menjawab sangat tidak setuju sebanyak 3 responden. 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.

Untuk memperkuat data tersebut, peneliti telah melakukan wawancara dengan penerima pelayanan publik sebagai berikut:

“...Sudah berjalan dengan baik tetapi masih memiliki kekurangan pada faktor sumber daya yaitu kuantitas atau keterbatasan jumlah SDM.” [Wiwik Setyaningsih, S.Pd.AUD, Hasil Wawancara, 26 Februari 2019].

“...Keterbatasan jumlah Sumber Daya Manusia perlu diperhatikan agar tidak terjadi kekosongan jabatan dan dapat memberikan pelayanan yang baik.” [Nada Tsusayya Waizh, Hasil Wawancara, 26 Februari 2019].

“...Jam pelayanan yang sudah baik karena tidak ada keterlambatan dalam membuka jam pelayanan sehingga masyarakat tidak perlu menunggu.” [Ikin Rosikin, Hasil Wawancara, 25 Februari 2019].

“...Menyampaikan informasi sesuai dengan waktu yang telah dijanjikan.” [Hendriyana, Hasil Wawancara, 25 Februari 2019].

“...Cukup baik karena pegawai kecamatan cukup mampu mengatasi permasalahan saat masyarakat mengalami kesulitan.” [Susi Purwaningsih, Hasil Wawancara, 25 Februari 2019].

Berdasarkan hasil wawancara diatas dapat disimpulkan bahwa staf Kecamatan Tembalang mempunyai kemampuan untuk memberikan solusi pada setiap permasalahan seperti apabila ada masyarakat yang persyaratan administrasinya belum mendapat stempel dari pihak kelurahan, pihak kecamatan melakukan konfirmasi dengan pihak kelurahan lalu pihak kecamatan memberikan stempel agar masyarakat tidak bolak-balik dalam mengurus syarat administrasi dan memudahkan masyarakat. Namun, Kecamatan Tembalang mengalami kekurangan pada jumlah Sumber Daya Manusia yang mengakibatkan kekosongan jabatan. Kecamatan Tembalang dalam menyampaikan informasi waktu terkait pelayanan sesuai dengan yang tercantum di dalam Peraturan Walikota Semarang Nomor 43 Tahun 2012 tentang Standar Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan di Kota Semarang, contohnya seperti pelayanan pengantar permohonan pembuatan KTP membutuhkan waktu 10 menit, pelayanan pengantar permohonan pembuatan KK membutuhkan waktu 10 menit dan seperti pelayanan

surat pengantar SKCK membutuhkan waktu 10 menit. Jam pelayanan di Kantor Kecamatan Tembalang sudah baik, staf kecamatan mengantisipasi kedatangan masyarakat yang datang di pagi hari sebelum jam pelayanan dibuka dengan datang lebih pagi agar masyarakat tidak menunggu terlalu lama.

Peneliti juga melakukan wawancara dengan pihak kecamatan sebagai pemberi pelayanan publik sebagai berikut:

“...Handal itu relatif, kami memiliki 2 staf yang menguasai prosedur-prosedur dan syarat-syarat yang dibutuhkan saat memberikan pelayanan publik.” [Drs.A. Edy Maksudi, Hasil Wawancara, 28 Februari 2019].

“...Kehandalan yang diberikan oleh Kecamatan Tembalang adalah berupa pelayanan yang baik, perilaku yang sopan serta menebarkan wajah yang tersenyum dan disertai dengan sarana prasarana pelayanan yang memadai.” [Kusrin, SE, Hasil Wawancara, 11 Maret 2019].

“...Kami memberikan pelayanan sesuai dengan SOP.” [Eko Pujo Hariyadi, S.IP, Hasil Wawancara, 25 Maret 2019].

Berdasarkan hasil wawancara diatas dapat disimpulkan bahwa Kecamatan Tembalang selaku penyelenggara PATEN dalam upaya meningkatkan kualitas pelayanan publik memberikan pelayanan yang baik, berperilaku yang sopan dan ramah kepada masyarakat. 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.

Peneliti juga melakukan wawancara dengan akademisi sebagai pengamat pelayanan publik melalui PATEN sebagai berikut:

“...Selama ini pelayanan publik di Kecamatan Tembalang semakin baik atau semakin meningkat, baik secara fasilitas fisik maupun pelayanan yang diberikan, terbukti ketika kita memberikan proposal-proposal begitu masuk langsung di tindaklanjuti.” [Mohklas, S.E., M.Si. Hasil Wawancara, 15 September 2019].

“...Sangat membantu dan memudahkan masyarakat dalam rangka meningkatkan pelayanan publik di tingkat kecamatan.” [Benny Syahputra, Hasil Wawancara, 22 September 2019].

Dari hasil wawancara diatas dapat disimpulkan bahwa dalam menyelenggarakan Program PATEN harus menerapkan prinsip-prinsip penyelenggaraan PATEN yang diatur didalam Peraturan Walikota Semarang Nomor 43 Tahun 2012 tentang Standar Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan di Kota Semarang Pasal Nomor 5 yaitu proses pelayanan tidak berbelit-belit, mudah dipahami dan mudah dilaksanakan, kejelasan dan kepastian terhadap persyaratan teknis dan administratif pelayanan; pejabat yang berwenang dan bertanggungjawab dalam memberikan pelayanan dan penyelesaian permasalahan keluhan/persoalan/sengketa dalam pelaksanaan pelayanan; rincian biaya pelayanan dan tata cara pembayaran; proses pelayanan serta waktu pelayanan, produk pelayanan yang diterima dengan benar, tepat dan sah, proses dan produk PATEN dapat memberikan rasa aman, nyaman dan kepastian hukum.

1.2.1.3. Daya Tanggap

Daya Tanggap merupakan memberikan pelayanan yang cepat dengan tidak membiarkan penerima pelayanan publik menunggu tanpa ada alasan yang

jelas. Berikut ini merupakan data yang diperoleh berdasarkan pernyataan mengenai indikator kualitas pelayanan publik berupa sub indikator daya tanggap atas apa yang ada di sekitarnya.

Tabel 3.3 Indikator 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

Data nomor 8 diperoleh dari pertanyaan apakah pelayanan publik di Kecamatan Tembalang melalui program PATEN memberikan pelayanan dengan cepat, jawaban yang diperoleh adalah 3 responden menjawab sangat tidak setuju, 10 responden menjawab tidak setuju, 26 responden menjawab cukup setuju. 42 responden menjawab setuju dan 19 responden menjawab sangat setuju. Nilai indeks yang didapat sebesar 3,64 dengan kategori Baik. Hal tersebut menandakan penilaian masyarakat puas terhadap pelayanan yang diberikan pihak kecamatan dengan cepat maksimal hanya 3 hari.

Data nomor 9 diperoleh dari pertanyaan apakah pegawai pelayanan publik di Kecamatan Tembalang bersedia untuk memberi respon terhadap masyarakat yang meminta tolong kepada pegawai untuk mengulangi penjelasan yang diberikan, jawaban yang diperoleh adalah 11 responden menjawab sangat setuju, 49 responden menjawab setuju, 36 responden menjawab cukup setuju, 4

responden menjawab tidak setuju dan 0 responden menjawab sangat tidak setuju. Nilai indeks yang diperoleh sebesar 4,75 dengan kategori Sangat Baik. Hal tersebut menandakan penilaian masyarakat puas terhadap pegawai pelayanan publik di Kecamatan Tembalang yang bersedia untuk memberi respon kepada masyarakat yang meminta tolong kepada pegawai untuk mengulangi penjelasan yang diberikan.

Untuk memperkuat data tersebut, peneliti telah melakukan wawancara dengan penerima pelayanan publik sebagai berikut:

“...Pelayanan yang diberikan kecamatan bisa dinilai cepat karena tidak berbelit-belit.” [Nada Tsusayya Waizh, Hasil Wawancara, 26 Februari 2019].

“...Staf di kecamatan bersikap ramah sehingga masyarakat tidak sungkan untuk bertanya apabila merasa kurang paham.” [Wiwik Setyaningsih, S.Pd.AUD, Hasil Wawancara, 26 Februari 2019].

“...Pelayanan di kecamatan cukup baik, karena masyarakat yang mengurus keperluan administrasi hanya menyerahkan dokumen ke petugas loket pelayanan tanpa harus bertemu kepala seksi, sekretaris camat serta camat.” [Ikin Rosikin, Hasil Wawancara, 25 Februari 2019].

“...Staf di kecamatan cukup menguasai prosedur pelayanan sehingga mampu menjelaskan kepada masyarakat yang kurang jelas.” [Hendriyana, Hasil Wawancara, 25 Februari 2019].

“Pelayanan di kecamatan baik, mudah di pahami dan mudah dilaksanakan oleh masyarakat.” [Susi Purwaningsih, Hasil Wawancara, 25 Februari 2019].

Berdasarkan hasil wawancara diatas dapat disimpulkan bahwa proses pelayanan publik di Kantor Kecamatan Tembalang tidak berbelit-belit, mudah dipahami dan mudah untuk dilaksanakan, hal tersebut sesuai dengan prinsip kesederhanaan yang tercantum di dalam Peraturan Walikota Semarang Nomor 43 Tahun 2012 tentang Standar Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) di Kota Semarang. Masyarakat tidak perlu bertemu dengan Camat maupun Sekretaris Camat, cukup dengan menyerahkan dokumen persyaratan administrasi kepada petugas loket. Masyarakat dalam mengurus administrasi

harus memenuhi syarat-syarat yang diatur di dalam Peraturan Walikota Semarang Nomor 43 Tahun 2012 tentang Standar Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) di Kota Semarang.. Staf Kecamatan Tembalang yang ramah membuat masyarakat merasa nyaman. Staf Kecamatan Tembalang menguasai prosedur-prosedur pelayanan publik sesuai dengan jenis pelayanan yang diberikan kepada masyarakat sehingga proses pelayanan publik di kecamatan berjalan dengan lancar.

Peneliti juga melakukan wawancara dengan pihak kecamatan sebagai pemberi pelayanan publik sebagai berikut:

“...Baik, bisa dikatakan baik karna saya melihat dari survey kepuasan masyarakat terkait dengan pelayanan sebesar 92-93 yang berarti masuk kedalam kategori A.” [Drs.A. Edy Maksudi, Hasil Wawancara, 28 Februari 2019].

“...Daya tanggap masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan oleh pihak kecamatan cukup antusias dan senang dengan program PATEN pelayanan semakin cepat dan nyaman serta semua pelayanan gratis.” [Kusrin, SE, Hasil Wawancara, 11 Maret 2019].

“...Dengan memberikan pelayanan yang prima kepada masyarakat.” [Eko Pujo Hariyadi, S.IP, Hasil Wawancara, 25 Maret 2019].

Berdasarkan hasil wawancara diatas dapat disimpulkan bahwa 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 keserdahanaan 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. Untuk ketentuan syarat-syarat administrasi yang harus dipenuhi oleh

masyarakat diatur dalam Peraturan Walikota Semarang Nomor 43 tahun 2012 tentang Standar Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) di Kota Semarang.

Peneliti juga melakukan wawancara dengan akademisi sebagai pengamat pelayanan publik melalui PATEN sebagai berikut:

“...Efektifitasnya menurut saya kalau dalam skala likert masuk dalam kategori baik.” [Mohklas, S.E., M.Si. Hasil Wawancara, 15 September 2019].

“...Cukup efektif, sudah menyediakan sarana dan prasarana yang memadai untuk mendukung operasional pelaksanaan PATEN di kecamatan.” [Benny Syahputra, Hasil Wawancara, 22 September 2019].

Dari hasil wawancara diatas dapat disimpulkan bahwa Kecamatan Tembalang dalam menyampaikan informasi waktu terkait pelayanan sesuai dengan yang tercantum di dalam Peraturan Walikota Semarang Nomor 43 Tahun 2012 tentang Standar Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan di Kota Semarang, contohnya seperti pelayanan pengantar permohonan pembuatan KTP membutuhkan waktu 10 menit, pelayanan pengantar permohonan pembuatan KK membutuhkan waktu 10 menit dan seperti pelayanan surat pengantar SKCK membutuhkan waktu 10 menit. Jam pelayanan di Kantor Kecamatan Tembalang sudah baik, staf kecamatan mengantisipasi kedatangan masyarakat yang datang di pagi hari sebelum jam pelayanan dibuka dengan datang lebih pagi agar masyarakat tidak menunggu terlalu lama.

1.2.1.4. Jaminan

Jaminan merupakan kemampuan seorang pegawai ataupun suatu instansi dalam menjamin rahasia para penerima pelayanan publik. Berikut ini merupakan

data yang diperoleh berdasarkan pernyataan mengenai indikator kualitas pelayanan publik berupa sub indikator jaminan atas apa yang ada di sekitarnya.

Tabel 3.4 Indikator 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

Data nomor 10 diperoleh dari pertanyaan apakah pegawai di Kecamatan Tembalang mampu memberi rasa percaya pada masyarakat saat memberikan pelayanan publik melalui program PATEN, jawaban yang diperoleh adalah jumlah responden yang menjawab sangat tidak setuju sebanyak 0 responden, jumlah responden yang menjawab tidak setuju sebanyak 9 responden, jumlah responden yang menjawab cukup setuju sebanyak 25 responden, jumlah responden yang menjawab setuju sebanyak 54 responden dan jumlah responden yang menjawab sangat setuju sebanyak 12 responden. Hal tersebut menunjukkan penilaian masyarakat puas terhadap pegawai di Kecamatan Tembalang mampu memberi rasa percaya pada pelanggan saat memberikan pelayanan publik melalui program PATEN. Nilai indeks yang diperoleh sebesar 3,33 dengan kategori Cukup Baik.

Data nomor 11 diperoleh dari pertanyaan apakah pegawai di Kecamatan Tembalang mampu memberi rasa aman pada masyarakat saat memberikan pelayanan publik melalui program PATEN, jawaban yang diperoleh adalah

jumlah responden yang menjawab sangat setuju sebanyak 13 responden, jumlah responden yang menjawab setuju sebanyak 55 responden, jumlah responden yang menjawab cukup setuju sebanyak 27 responden, jumlah responden yang menjawab tidak setuju sebanyak 5 responden dan jumlah responden yang menjawab sangat tidak setuju sebanyak 0 responden. Nilai indeks yang diperoleh sebesar 3,76 dengan kategori Baik. 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.

Data nomor 12 diperoleh dari pertanyaan apakah pegawai di Kecamatan Tembalang secara konsisten bersikap sopan saat memberikan pelayanan publik seperti menerapkan Senyum Salam Sapa, jawaban yang diperoleh adalah 21 responden menjawab sangat setuju, 41 responden menjawab setuju, 27 responden menjawab cukup setuju, 10 responden menjawab tidak setuju dan 1 responden menjawab sangat tidak setuju. Nilai indeks yang diperoleh sebesar 3,71 dengan kategori Baik. Hal tersebut menunjukkan bahwa penilaian masyarakat puas terhadap pegawai di Kecamatan Tembalang secara konsisten bersikap sopan saat memberikan pelayanan publik seperti menerapkan Senyum Salam Sapa.

Data nomor 13 diperoleh dari pertanyaan apakah pegawai di Kecamatan Tembalang memiliki kemampuan untuk menjawab pertanyaan masyarakat yang menanyakan tahapan proses selanjutnya, jawaban yang diperoleh adalah jumlah responden yang menjawab sangat setuju sebanyak 15 responden, jumlah responden yang menjawab setuju sebanyak 52 responden, jumlah responden yang

menjawab cukup setuju sebanyak 27 responden, jumlah responden yang menjawab tidak setuju sebanyak 6 responden dan jumlah responden yang menjawab sangat tidak setuju sebanyak 0 responden. Nilai indeks yang diperoleh sebesar 3,31 dengan kategori Cukup Baik. Hal tersebut menunjukkan bahwa penilaian masyarakat puas terhadap pegawai di Kecamatan Tembalang memiliki kemampuan untuk menjawab pertanyaan pelanggan yang menanyakan tahapan proses selanjutnya.

Untuk memperkuat data tersebut, peneliti telah melakukan wawancara dengan penerima pelayanan publik sebagai berikut:

“...Staf kecamatan mempunyai kemampuan yang cukup dalam menjawab pertanyaan masyarakat yang kurang paham.” [Hendriyana, Hasil Wawancara, 25 Februari 2019].

“...Staf kecamatan mampu memberikan rasa percaya kepada masyarakat saat memberikan pelayanan.” [Wiwik Setyaningsih, SPd.AUD, Hasil Wawancara, 26 Februari 2019].

“...Staf kecamatan mampu memberikan rasa aman kepada masyarakat saat memberikan pelayanan.” [Nada Tsusayya Waizh, Hasil Wawancara, 26 Februari 2019].

“...Staf kecamatan mempunyai perilaku yang sopan saat proses pelayanan berlangsung.” [Ikin Rosikin, Hasil Wawancara, 25 Februari 2019].

“...Staf kecamatan menerapkan Senyum Salam Sapa kepada masyarakat yang ingin mengurus proses administrasi.” [Susi Purwaningsih, Hasil Wawancara, 25 Februari 2019].

Berdasarkan hasil wawancara diatas dapat disimpulkan bahwa pihak Kecamatan Tembalang selaku penyelenggara PATEN dapat memberikan rasa percaya dan rasa aman kepada masyarakat terkait tersimpannya dokumen-dokumen penting yang tentunya harus terjamin keamanannya agar tidak terjadi kebocoran data yang dapat disalahgunakan oleh pihak-pihak yang tidak bertanggungjawab yang dapat merugikan pihak masyarakat dan pihak kecamatan. Salah satu prinsip dari penyelenggaraan PATEN sendiri adalah keamanan dan

kenyamanan yaitu proses dan produk PATEN dapat memberikan rasa aman, nyaman dan kepastian hukum yang diatur di dalam Peraturan Walikota Semarang Nomor 43 Tahun 2012 terkait Standar Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) di Kota Semarang Pasal Nomor 5 mengatur prinsip penyelenggaraan PATEN. Perilaku ramah dan sopan yang dimiliki staf kecamatan kepada masyarakat dengan memberikan Senyum Salam Sapa saat memberikan pelayanan publik membuat masyarakat merasa nyaman.

Peneliti juga melakukan wawancara dengan pihak kecamatan sebagai pemberi pelayanan publik sebagai berikut:

“...Jaminan kita memberikan pelayanan yang terbaik, kalau memang bisa dipermudah kenapa harus dipersulit.” [Drs.A. Edy Maksudi, Hasil Wawancara, 28 Februari 2019].

“...Jaminan yang diberikan oleh pihak kecamatan adalah kalau bisa dipermudah kenapa dipersulit, selama prosedur yang dilakukan benar.” [Kusrin, SE, Hasil Wawancara, 11 Maret 2019].

“...Jaminan memberikan pelayanan terbaik kepada masyarakat secara terukur dengan adanya survey kepuasan masyarakat.” [Eko Pujo Hariyadi, S.IP Hasil Wawancara, 25 Maret 2019].

Berdasarkan hasil wawancara diatas dapat disimpulkan bahwa untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik melalui PATEN, kecamatan 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. Kecamatan Tembalang memberikan pelayanan yang sesuai dengan Standar Operasional, proses pelayanan yang tidak berbelit-belit, mudah dipahami dan mudah untuk dilaksanakan. Masyarakat Kecamatan

Tembalang juga ikut berperan aktif dalam penyelenggaraan PATEN seperti memberikan masukan dalam proses penyelenggaraan layanan, memenuhi semua persyaratan pada saat meminta layanan dan ikut serta dalam penyusunan standar layanan sesuai dengan Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 4 Tahun 2010 tentang Pedoman Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan Pasal Nomor 28.

Peneliti juga melakukan wawancara dengan akademisi sebagai pengamat pelayanan publik melalui PATEN sebagai berikut:

“...Pelayanannya bagus, begitu datang ada resepsionis yang langsung bertanya ada yang bisa saya bantu.” [Mohklas, S.E., M.Si. Hasil Wawancara, 15 September 2019].

“...Sikap pegawai relatif cukup bagus, sebaiknya tetap konsisten dalam memberikan senyum salam sapa.” [Benny Syahputra, Hasil Wawancara, 22 September 2019].

Dari hasil wawancara diatas dapat disimpulkan bahwa Berdasarkan hasil wawancara diatas dapat disimpulkan bahwa pihak Kecamatan Tembalang selaku penyelenggara PATEN dapat memberikan rasa percaya dan rasa aman kepada masyarakat terkait tersimpannya dokumen-dokumen penting yang tentunya harus terjamin keamanannya agar tidak terjadi kebocoran data yang dapat disalahgunakan oleh pihak-pihak yang tidak bertanggungjawab yang dapat merugikan pihak masyarakat dan pihak kecamatan. Salah satu prinsip dari penyelenggaraan PATEN sendiri adalah keamanan dan kenyamanan yaitu proses dan produk PATEN dapat memberikan rasa aman, nyaman dan kepastian hukum yang diatur di dalam Peraturan Walikota Semarang Nomor 43 Tahun 2012 terkait Standar Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) di Kota Semarang Pasal Nomor 5 mengatur prinsip penyelenggaraan PATEN. Perilaku ramah dan sopan yang dimiliki staf kecamatan kepada masyarakat dengan memberikan

Senyum Salam Sapa saat memberikan pelayanan publik membuat masyarakat merasa nyaman.

1.2.1.5. Empati

Empati merupakan bentuk perhatian yang diberikan oleh pegawai kepada masyarakat penerima pelayanan publik agar masyarakat merasa nyaman saat menerima pelayanan publik. Berikut ini merupakan data yang diperoleh berdasarkan pernyataan mengenai indikator kualitas pelayanan publik berupa sub indikator empati atas apa yang ada di sekitarnya.

Tabel 3.5 Indikator 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

Data nomor 14 diperoleh dari pertanyaan apakah pegawai di Kecamatan Tembalang sudah mengutamakan kepentingan masyarakat saat memberikan pelayanan publik seperti saat memberikan pelayanan mendapat pemberitahuan bahwa ada tamu yang ingin bertemu namun pegawai ini tetap menyelesaikan tugasnya terlebih dahulu, jawaban yang diperoleh adalah 9 responden menjawab sangat setuju, 42 responden menjawab setuju, 25 responden menjawab cukup setuju, 19 responden menjawab tidak setuju dan 5 responden sangat tidak setuju. Nilai indeks yang diperoleh sebesar 3,31 dengan kategori Cukup Baik. Hal tersebut menunjukkan bahwa penilaian masyarakat puas terhadap pegawai

kecamatan yang bekerja profesional, menyelesaikan tugasnya terlebih dahulu sebelum bertemu dengan tamu sehingga tidak mengganggu proses yang sedang berjalan.

Data nomor 15 diperoleh dari pertanyaan apakah pegawai di Kecamatan Tembalang sudah memahami kebutuhan masyarakat saat memberikan pelayanan publik, jawaban yang didapat adalah jumlah responden yang menjawab sangat setuju sebanyak 20 responden, jumlah responden yang menjawab setuju sebanyak 53 responden, jumlah responden yang menjawab cukup setuju sebanyak 21 responden, jumlah responden yang menjawab tidak setuju sebanyak 5 responden dan jumlah responden yang menjawab sangat tidak setuju sebanyak 1 responden. Nilai indeks yang diperoleh sebesar 3,86 dengan kategori Baik. Hal tersebut menunjukkan bahwa penilaian masyarakat puas terhadap pegawai di Kecamatan Tembalang sudah memahami kebutuhan masyarakat saat memberikan pelayanan publik.

Data nomor 16 diperoleh dari pertanyaan apakah pegawai di Kecamatan Tembalang memastikan masyarakat membawa persyaratan secara lengkap, jawaban yang didapat adalah 16 responden menjawab sangat setuju, 60 responden menjawab setuju, 19 responden menjawab cukup setuju, 4 responden menjawab tidak setuju dan 1 responden menjawab sangat tidak setuju. Nilai indeks yang diperoleh sebesar 3,86 dengan kategori Baik. Hal tersebut menunjukkan penilaian masyarakat puas terhadap pegawai di Kecamatan Tembalang memastikan pelanggan membawa persyaratan secara lengkap agar proses berjalan dengan lancar.

Untuk memperkuat data tersebut, peneliti telah melakukan wawancara dengan penerima pelayanan publik sebagai berikut:

“...Staf kecamatan bekerja dengan baik, memastikan masyarakat membawa persyaratan secara lengkap agar proses pelayanan berjalan lancar.” [Ikin Rosikin, Hasil Wawancara, 25 Februari 2019].

“...Staf kecamatan mempunyai pemahaman yang baik terhadap kebutuhan masyarakat saat memberikan pelayanan.” [Wiwik Setyaningsih, SPd. AUD, Hasil Wawancara, 26 Februari 2019].

“...Staf kecamatan bekerja profesional saat memberikan pelayanan publik melalui PATEN.” [Susi Purwaningsih, Hasil Wawancara, 25 Februari 2019].

“...Pegawai kecamatan bekerja dengan baik, tetap menyelesaikan tugasnya terlebih dahulu apabila mendapat tamu.” [Hendriyana, Hasil Wawancara, 25 Februari 2019].

“...Pegawai kecamatan memahami kebutuhan masyarakat sehingga masyarakat mendapatkan pelayanan yang baik.” [Nada Tsusayya Waizh, Hasil Wawancara, 26 Februari 2019].

Berdasarkan hasil wawancara diatas dapat disimpulkan bahwa staf kecamatan mempunyai pemahaman terhadap kebutuhan masyarakat saat memberikan pelayanan publik sehingga proses pelayanan publik berjalan dengan lancar. Staf kecamatan memastikan masyarakat membawa persyaratan secara lengkap dalam mengurus proses pelayanan publik yang diatur didalam Peraturan Walikota Semarang Nomor 43 Tahun 2012 tentang Standat Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) di Kota Semarang. Staf kecamatan bekerja secara professional dibuktikan dengan apabila staf kecamatan yang sedang memberikan pelayanan publik kepada masyarakat mendapat tamu, staf tersebut tetap menyelesaikan tanggungjawabnya terlebih dahulu.

Peneliti juga melakukan wawancara dengan pihak kecamatan sebagai pemberi pelayanan publik sebagai berikut:

“...Kita memberikan solusi, apabila ada masyarakat membawa surat dari kelurahan tanpa stempel kami bantu supaya tidak bolak balik.” [Drs.A. Edy Maksudi, Hasil Wawancara, 28 Februari 2019].

“...Empati yang diberikan dari pihak kecamatan tembalang adalah dengan mempermudah pelayanan pada masyarakat yaitu semisal kurang stempel dari

kelurahan kami tetap akan membantu mentandatangani surat yang bersangkutan walaupun belum ada stempel dari kelurahan namun setelah kita tanda tangani yang bersangkutan harus kembali ke kelurahan lagi.” [Kusrin, SE, Hasil Wawancara, 11 Maret 2019].

“...Bentuk empatinya adalah apabila adanya berkas yang kurang lengkap agar dilengkapi.” [Eko Pujo Hariyadi, S.IP, Hasil Wawancara, 25 Maret 2019].

Berdasarkan hasil wawancara diatas dapat disimpulkan bahwa kecamatan 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. Staf kecamatan memberikan solusi kepada masyarakat yang persyaratan administrasinya belum mendapat stempel dari pihak kelurahan, pihak kecamatan memberikan stempel agar masyarakat tidak bolak-balik dalam mengurus syarat-syarat administrasi.

Peneliti juga melakukan wawancara dengan akademisi sebagai pengamat pelayanan publik melalui PATEN sebagai berikut:

“...Sikap pegawai menurut saya cukup bagus.” [Mohklas, S.E., M.Si. Hasil Wawancara, 15 September 2019].

“...Perlu ada SOP yang terstruktur dan sistematis agar pelayanan publik berjalan dengan baik.” [Benny Syahputra, Hasil Wawancara, 22 September 2019].

Dari hasil wawancara diatas dapat disimpulkan bahwa kecamatan 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. Proses dan produk PATEN dapat memberikan rasa aman, nyaman dan kepastian hukum. Sikap ramah dan sopan yang dimiliki staf kecamatan kepada masyarakat saat memberikan pelayanan publik membuat masyarakat merasa nyaman, proses dan produk PATEN dapat memberikan rasa aman, nyaman dan kepastian hukum.

1.2.2. Program PATEN

1.2.2.1. Cepat

Program PATEN merupakan program pelayanan publik yang memberikan pelayanan secara cepat dan terukur. Berikut ini merupakan data yang diperoleh berdasarkan pernyataan mengenai indikator program PATEN berupa indikator sub cepat atas apa yang ada di sekitarnya.

Tabel 3.6 Indikator Cepat

No	Alternatif Jawaban	Frekuensi jawaban							
		17	18	19	20	21	22	23	24
1	Sangat Tidak Setuju	2	0	0	7	3	0	1	0
2	Tidak Setuju	2	2	1	60	8	4	2	5
3	Cukup Setuju	29	16	23	20	35	36	14	24
4	Setuju	45	55	49	9	42	42	58	52
5	Sangat Setuju	22	27	27	4	12	18	25	19
Total		100	100	100	100	100	100	100	100

Data nomor 17 diperoleh dari pertanyaan apakah pendapat masyarakat terkait program PATEN di Kecamatan Tembalang, jawaban yang didapat adalah 22 responden menjawab sangat setuju, 45 responden menjawab setuju, 29

responden menjawab cukup setuju, 2 responden menjawab tidak setuju dan 2 responden menjawab sangat tidak setuju. Nilai indeks yang diperoleh sebesar 3,83 dengan kategori Baik. Hal tersebut menunjukkan bahwa penilaiin masyarakat terhadap adanya PATEN di kecamatan mempermudah proses pelayanan publik sehingga masyarakat tidak perlu berbelit-belit dalam mengurus administrasi.

Data nomor 18 diperoleh dari pertanyaan apakah masyarakat setuju dengan program PATEN, jawaban yang didapat adalah jumlah responden yang menjawab sangat setuju sebanyak 27 responden, jumlah responden yang menjawab setuju sebanyak 55 responden, jumlah responden yang menjawab cukup setuju sebanyak 16 responden, jumlah responden yang menjawab tidak setuju sebanyak 2 responden dan jumlah responden yang menjawab sangat tidak setuju sebanyak 0 responden. Nilai indeks yang diperoleh sebesar 4,07 dengan kategori Baik. Hal tersebut menunjukkan bahwa masyarakat setuju dengan PATEN karena masyarakat merasa dengan adanya PATEN proses pelayanan publik tidak membutuhkan waktu yang lama.

Data nomor 19 diperoleh dari pertanyaan apakah program PATEN memudahkan dalam mengurus surat-surat, jawaban yang diperoleh adalah jumlah responden yang menjawab sangat setuju sebanyak 27 responden, jumlah responden yang menjawab setuju sebanyak 49 responden, jumlah responden yang menjawab cukup setuju sebanyak 23 responden, jumlah responden yang menjawab tidak setuju sebanyak 1 responden dan jumlah responden yang menjawab sangat tidak setuju sebanyak 0 responden. Nilai indeks yang diperoleh sebesar 4,02 dengan kategori Baik. Hal tersebut menunjukkan bahwa penilaiin

masyarakat dengan adanya pelayanan publik melalui PATEN memudahkan dalam mengurus surat-surat karena masyarakat cukup memberikan dokumen ke petugas loket tanpa harus bertemu dengan camat.

Data nomor 20 diperoleh dari pertanyaan apakah program PATEN memberatkan masyarakat, jawaban yang diperoleh adalah 4 responden menjawab sangat setuju, 9 responden menjawab setuju, 20 responden menjawab cukup setuju, 60 responden menjawab tidak setuju dan 7 responden menjawab sangat tidak setuju. Nilai indeks yang diperoleh sebesar 2,43 dengan kategori Tidak Baik. Hal tersebut menunjukkan penilaian masyarakat tidak setuju apabila PATEN disebut memberatkan masyarakat karena masyarakat merasa bahwa dengan adanya PATEN justru mempermudah proses pelayanan publik.

Data nomor 21 diperoleh dari pertanyaan apakah program PATEN berjalan efektif, jawaban yang didapat adalah 12 responden menjawab sangat setuju, 42 responden menjawab setuju, 35 responden menjawab cukup setuju, 8 responden menjawab tidak setuju dan 3 responden menjawab sangat tidak setuju. Nilai indeks yang diperoleh sebesar 3,52 dengan kategori Baik. Hal tersebut menunjukkan bahwa penilaian masyarakat menganggap PATEN di kecamatan berjalan dengan efektif karena setiap pelayanan yang diberikan tidak membutuhkan waktu yang lama, maksimal hanya 3 hari.

Data nomor 22 diperoleh dari pertanyaan apakah manfaat program PATEN bisa dirasakan langsung oleh masyarakat, jawaban yang diperoleh adalah 18 responden menjawab sangat setuju, 42 responden menjawab setuju, 36 responden menjawab cukup setuju, 4 responden menjawab tidak setuju dan 0

responden menjawab sangat tidak setuju. Nilai indeks yang diperoleh sebesar 3,74 dengan kategori Baik. Hal tersebut menunjukkan bahwa penilaian masyarakat terhadap manfaat PATEN bisa dirasakan langsung oleh masyarakat sehingga masyarakat mendapatkan pelayanan yang baik.

Data nomor 23 diperoleh dari pertanyaan apakah masyarakat mendukung program PATEN, jawaban yang diperoleh adalah 25 responden menjawab sangat setuju, 58 responden menjawab setuju, 14 responden menjawab cukup setuju, 2 responden menjawab tidak setuju dan 1 responden menjawab sangat tidak setuju. Nilai indeks yang diperoleh sebesar 4,04 dengan kategori Baik. Hal tersebut menunjukkan bahwa penilaian masyarakat mendukung PATEN dikarenakan masyarakat menganggap PATEN mampu meningkatkan kualitas pelayanan publik.

Data nomor 24 diperoleh dari pertanyaan apakah program PATEN bisa dikatakan solusi yang baik dalam upaya meningkatkan kualitas pelayanan publik, jawaban yang didapat adalah jumlah responden yang menjawab sangat setuju sebanyak 19 responden, jumlah responden yang menjawab setuju sebanyak 52 responden, jumlah responden yang menjawab cukup setuju sebanyak 24 responden, jumlah responden yang menjawab tidak setuju sebanyak 5 responden dan jumlah responden yang menjawab sangat tidak setuju sebanyak 0 responden. Nilai indeks yang diperoleh sebesar 3,85 dengan kategori Baik.

Untuk memperkuat data tersebut, peneliti telah melakukan wawancara dengan penerima pelayanan publik sebagai berikut:

“...Pelayanan publik di kecamatan sudah baik karena memberikan pelayanan yang cepat.” [Susi Purwaningsih, Hasil Wawancara, 25 Februari 2019].

“...Kecamatan Tembalang sudah memberikan kemudahan dalam mengurus surat-surat.” [Hendriyana, Hasil Wawancara, 25 Februari 2019].

“...Pelayanan publik yang diberikan kecamatan sudah efektif, dilihat dari prosesnya yang tidak bertele-tele.” [Nada Tsusayya Waizh, Hasil Wawancara, 26 Februari 2019].

“...Manfaat dari PATEN bisa dirasakan langsung oleh masyarakat yang mengurus administrasi di kecamatan.” [Ikin Rosikin, Hasil Wawancara, 25 Februari 2019].

“...Saya cukup setuju dengan program PATEN, karena saya berharap dengan adanya program ini mampu membuat pelayanan semakin cepat.” [Wiwik Setyaningsih, SPd.AUD, Hasil Wawancara, 26 Februari 2019].

Dari hasil wawancara diatas dapat disimpulkan bahwa pelayanan publik melalui Program PATEN memberikan pelayanan yang cepat, tidak bertele-tele, mudah dipahami dan mudah dilaksanakan sesuai dengan prinsip kesederhanaan yang diatur didalam Peraturan Walikota Semarang Nomor 43 tahun 2012 tentang Standar Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) di Kota Semarang. Masyarakat dalam menerima pelayanan publik tidak perlu menunggu dengan waktu yang lama karena seperti halnya yang diatur didalam Peraturan Walikota Semarang Nomor 43 tahun 2012 tentang Standar Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) di Kota Semarang, pengantar permohonan pembuatan KTP membutuhkan waktu 10 menit, pengantar permohonan pembuatan KK membutuhkan waktu 10 menit dan surat pengantar SKCK membutuhkan waktu 10 menit.

Peneliti juga melakukan wawancara dengan pihak kecamatan sebagai pemberi pelayanan publik sebagai berikut:

“...Kami melakukan pelayanan tidak ada istilah 2 hari, hari ini kita ketemu hari ini kita harus selesaikan, kita juga membantu masyarakat yang membuat surat dari kelurahan tanpa stempel karna faktor tergesa-gesa, kita tetap memberikan pelayanan dengan melakukan komunikasi terlebih dahulu dengan kelurahan setelah itu kita dari pihak kecamatan dapat memberikan tandatangan dan

memberikan stempel agar masyarakat tidak bolak balik.” [Drs.A. Edy Maksudi, Hasil Wawancara, 28 Februari 2019].

“...Dengan program PATEN pelayanan semakin cepat.” [Kusrin, SE, Hasil Wawancara, 11 Maret 2019].

“...Diharapkan dengan adanya Program PATEN ini mampu mempermudah dan mempercepat pelayanan publik di kecamatan.” [Eko Pujo Hariyadi, S.IP, Hasil Wawancara, 25 Maret 2019].

Dari hasil wawancara diatas dapat disimpulkan bahwa kecamatan 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.
- e. 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.

Peneliti juga melakukan wawancara dengan akademisi sebagai pengamat pelayanan publik melalui PATEN sebagai berikut:

“..Untuk itu relatif, selama masyarakat menunggu dalam batas waktu yang normatif menurut saya tidak masalah.” [Mohklas, S.E., M.Si. Hasil Wawancara, 15 September 2019].

“...Kalau regulasinya dijalankan secara baik di lapangan dan sesuai dengan Juknis dan Juklak maka in syaa Allah akan dapat mengurangi nepotisme.” [Benny Syahputra. Hasil Wawancara. 22 September 2019].

Berdasarkan hasil wawancara diatas dapat disimpulkan bahwa kecamatan dalam menyelenggarakan PATEN menerapkan prinsip-prinsip kejelasan dan kepastian terhadap yang diatur didalam Peraturan Walikota Semarang Nomor 43 tahun 2012 tentang Standar Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) di Kota Semarang yaitu :

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

1. Terukur

Berikut ini merupakan data yang diperoleh berdasarkan pernyataan mengenai indikator program PATEN berupa sub indikator terukur atas apa yang ada di sekitarnya.

Tabel 3.7 Indikator 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 Tidak Setuju	5	14	1	2	7	12	48
Total		100	100	100	100	100	100	100

Sumber: Kuesioner Pertanyaan No 25-31

Data nomor 25 diperoleh dari pertanyaan apakah pemerintah telah berhasil dalam menyelenggarakan program PATEN, jawaban yang diperoleh adalah 5 responden menjawab sangat setuju, 40 responden menjawab setuju, 44 responden menjawab cukup setuju, 10 responden menjawab setuju, 10 responden menjawab tidak setuju dan 1 responden menjawab sangat tidak setuju. Nilai indeks yang diperoleh sebesar 3,38 dengan kategori Cukup baik. Hal tersebut menunjukkan bahwa masyarakat menganggap pemerintah berhasil menyelenggarakan pelayanan publik melalui PATEN karena memudahkan masyarakat dalam menjalankan proses pelayanan.

Data nomor 26 diperoleh dari pertanyaan apakah program PATEN sudah memberikan perubahan yang baik di bidang pelayanan publik, jawaban yang diperoleh adalah 14 responden menjawab sangat setuju, 36 responden menjawab setuju, 44 responden menjawab cukup setuju, 5 responden menjawab tidak setuju

dan 1 responden menjawab sangat tidak setuju. Nilai indeks yang diperoleh sebesar 3,57 dengan kategori Baik. Hal tersebut menunjukkan bahwa masyarakat menganggap pelayanan publik melalui PATEN mampu memberikan perubahan yang baik di bidang pelayanan publik sehingga masyarakat tidak perlu lagi berbelit-belit dalam menjalankan proses pelayanan.

Data nomor 27 diperoleh dari pertanyaan apakah masyarakat pernah mendapatkan pelayanan yang tidak menyenangkan di Kecamatan Tembalang, jawaban yang diperoleh adalah 1 responden menjawab sangat setuju, 18 responden menjawab setuju, 27 responden menjawab cukup setuju, 47 responden menjawab tidak setuju dan 7 responden menjawab sangat tidak setuju. Nilai indeks yang diperoleh sebesar 2,59 dengan kategori Tidak Baik. Hal tersebut menunjukkan bahwa masyarakat selama menjalankan proses pelayanan publik tidak pernah mendapatkan pelayanan yang tidak menyenangkan dari pihak kecamatan selaku penyelenggara PATEN.

Data nomor 28 diperoleh dari pertanyaan apakah program PATEN justru memperlambat proses pelayanan publik, jawaban yang diperoleh adalah 2 responden menjawab sangat setuju, 7 responden menjawab setuju, 18 responden menjawab cukup setuju, 59 responden menjawab tidak setuju dan 14 responden menjawab sangat tidak setuju. Nilai indeks yang diperoleh sebesar 2,24 dengan kategori Tidak Baik. Hal tersebut menunjukkan bahwa masyarakat tidak setuju apabila PATEN dikatakan memperlambat proses pelayanan publik karena masyarakat sendiri merasa dengan adanya pelayanan publik melalui PATEN justru membuat proses pelayanan publik berjalan cepat.

Data nomor 29 diperoleh dari pertanyaan apakah program PATEN sudah berjalan dengan baik, jawaban yang diperoleh adalah 7 responden menjawab sangat setuju, 42 responden menjawab setuju, 47 responden menjawab cukup setuju, 4 responden menjawab tidak setuju dan 0 responden menjawab sangat tidak setuju. Nilai indeks yang diperoleh sebesar 3,52 dengan kategori Cukup Baik. Hal tersebut menunjukkan bahwa penilaian masyarakat menganggap pelayanan publik melalui PATEN sudah berjalan dengan baik.

Data nomor 30 diperoleh dari pertanyaan apakah program PATEN mampu meminimalisir nepotisme, jawaban yang diperoleh adalah jumlah responden yang menjawab sangat setuju sebanyak 12 responden, jumlah responden yang menjawab setuju sebanyak 50 responden, jumlah responden yang menjawab cukup setuju sebanyak 25 responden, jumlah responden yang menjawab tidak setuju sebanyak 13 responden dan jumlah responden yang menjawab sangat tidak setuju sebanyak 0 responden. Nilai indeks yang diperoleh sebesar 3,61 dengan kategori Cukup Baik. Hal tersebut menunjukkan bahwa masyarakat menganggap pelayanan publik melalui PATEN dapat meminimalisir nepotisme sehingga masyarakat diperlakukan adil saat menerima pelayanan publik.

Data nomor 31 diperoleh dari pertanyaan apakah program PATEN masih perlu ditingkatkan, jawaban yang diperoleh adalah jumlah responden yang menjawab sangat setuju sebanyak 48 responden, jumlah responden yang menjawab setuju sebanyak 40 responden, jumlah responden yang menjawab cukup setuju sebanyak 10 responden, jumlah responden yang menjawab tidak

setuju sebanyak 2 responden dan jumlah responden yang menjawab sangat tidak setuju sebanyak 0 responden menjawab sangat tidak setuju. Nilai indeks yang diperoleh sebesar 4,34 dengan kategori Sangat Baik. Hal tersebut menunjukkan bahwa masyarakat menilai pelayanan publik melalui PATEN perlu untuk ditingkatkan lagi agar kualitas pelayanan publik di kecamatan lebih baik lagi.

Untuk memperkuat data tersebut, peneliti telah melakukan wawancara dengan penerima pelayanan publik sebagai berikut:

“...Menurut saya, pemerintah sudah berhasil dalam menyelenggarakan PATEN karena dengan adanya PATEN masyarakat mendapat pelayanan yang baik.” [Nada Tsusayya Waizh, Hasil Wawancara, 26 Februari 2019].

“...Menurut saya pelayanan publik melalui PATEN sudah memberikan perubahan yang baik di bidang pelayanan publik.” [Hendriyana, Hasil Wawancara, 25 Februari 2019].

“...Saya berharap pelayanan publik melalui program PATEN mampu meminimalisir nepotisme dalam memberikan pelayanan publik.” [Wiwik Setyaningsih, SPd.AUD, Hasil Wawancara, 26 Februari 2019].

“...Menurut saya, pelayanan publik melalui PATEN di Kecamatan Tembalang sudah berjalan dengan baik, namun masih perlu ditingkatkan lagi.” [Ikin Rosikin, Hasil Wawancara, 25 Februari 2019].

“...Pelayanan publik melalui PATEN di Kecamatan Tembalang cukup baik karena memberikan pelayanan dengan adil tanpa pandang bulu.” [Susi Purwaningsih, Hasil Wawancara, 25 Februari 2019].

Berdasarkan hasil wawancara diatas dapat disimpulkan bahwa pemerintah berhasil menyelenggarakan pelayanan publik melalui Program PATEN karena manfaat dari Program PATEN bisa dirasakan langsung oleh masyarakat yaitu proses pelayanan publik yang tidak berbelit, mudah dipahami dan mudah dilaksanakan sesuai dengan prinsip kesederhanaan yang tercantum di dalam Peraturan Walikota Semarang Nomor 43 Tahun 2012 tentang Standar Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) di Kota Semarang. Adanya Program PATEN lebih mendekatkan pelayanan kepada masyarakat dan

menjadikan kecamatan sebagai simpul pelayanan masyarakat serta bertujuan untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik. Kecamatan Tembalang dalam memberikan pelayanan publik kepada masyarakat secara adil dan tidak pandang bulu, hal tersebut dibuktikan dengan apapun jabatan masyarakat yang ingin mendapatkan pelayanan publik harus mengantri sesuai dengan nomor antrian yang diterima.

Peneliti juga melakukan wawancara dengan pihak kecamatan sebagai pemberi pelayanan publik sebagai berikut:

“...Cukup bagus dilihat dari nilai kepuasan masyarakat, namun tetap ada saran agar mutu pelayanan di Kecamatan Tembalang lebih ditingkatkan lagi.” [Drs.A. Edy Maksudi, Hasil Wawancara, 28 Februari 2019].

“...Sikap masyarakat terhadap pelayanan PATEN cukup senang dan antusias/sangat baik, hal ini dapat dilihat hasil survey kepuasan masyarakat di kecamatan tembalang untuk segi pelayanan dengan kategori A dan nilai 90,94% (untuk hasil sementara dengan 50 responden yang kita lakukan selama 3 bulan kedepan).” [Kusrin, SE, Hasil Wawancara, 11 Maret 2019].

“...Program PATEN bisa menjadi salah satu solusi yang baik dalam memberikan pelayanan publik di kecamatan.” [Eko Pujo Hariyadi, S.IP, Hasil Wawancara, 25 Maret 2019].

Berdasarkan hasil wawancara diatas dapat disimpulkan bahwa hasil survey kepuasan masyarakat terkait pelayanan publik melalui Program PATEN di Kecamatan Tembalang mendapatkan kategori A dengan nilai 90,94%, namun tetap ada kritik dan saran yang diberikan oleh masyarakat agar mutu pelayanan di Kecamatan Tembalang lebih baik lagi kedepannya. Tujuan dari penyelenggaraan PATEN adalah untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik dan lebih mendekatkan pelayanan kepada masyarakat. Maksud dari penyelenggaraan PATEN adalah untuk mewujudkan kecamatan sebagai simpul pelayanan masyarakat. Sesuai dengan Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 4 Tahun

2010 tentang Pedoman Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan yaitu masyarakat juga berperan aktif dalam penyelenggaraan PATEN seperti dengan ikut serta dalam penyusunan standar layanan, memberikan masukan dalam proses penyelenggaraan layanan dan memenuhi semua persyaratan saat melakukan proses pelayanan administrasi.

Peneliti juga melakukan wawancara dengan akademisi sebagai pengamat pelayanan publik melalui PATEN sebagai berikut:

“...Kalau saya sederhana, pertama ada kotak saran, semuanya sudah menerima untuk dikritisi dan mengkritisi, memberikan masukan-masukan yang membangun.” [Mohklas, S.E., M.Si. Hasil Wawancara, 15 September 2019].

“...Secara global masih perlu adanya perbaikan terutama yang berkaitan dengan personal integritas dan komitmen dalam menyelenggarakan Program PATEN.’ [Benny Syahputra. Hasil Wawancara. 22 September 2019].

Berdasarkan hasil wawancara diatas dapat disimpulkan bahwa sesuai dengan Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 4 Tahun 2010 tentang Pedoman Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan yaitu masyarakat juga berperan aktif dalam penyelenggaraan PATEN seperti dengan ikut serta dalam penyusunan standar layanan, memberikan masukan dalam proses penyelenggaraan layanan dan memenuhi semua persyaratan saat melakukan proses pelayanan administrasi. Tujuan dari penyelenggaraan PATEN adalah untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik dan lebih mendekatkan pelayanan kepada masyarakat. Kecamatan Tembalang dalam memberikan pelayanan publik kepada masyarakat secara adil dan tidak pandang bulu, hal tersebut dibuktikan dengan apapun jabatan masyarakat yang ingin mendapatkan pelayanan publik harus mengantri sesuai dengan nomor antrian yang diterima.

Berdasarkan pemaparan diatas, nilai rata-rata indeks yang diperoleh dari indikator kualitas pelayanan publik dan indikator Program PATEN adalah sebagai berikut:

Indikator Kualitas Pelayanan Publik: Jumlah Hasil Indeks

Jumlah Pertanyaan

: 58,13

16

: 3,63 dengan kategori Baik

Indikator Program PATEN : Jumlah Hasil Indeks

Jumlah Pertanyaan

: 52,75

16

: 3,29 dengan kategori Cukup Baik

Setelah dilakukan perhitungan nilai rata-rata indeks ke dua indikator dalam penelitian ini, maka selanjutnya melakukan perhitungan total rata-rata untuk mencari tahu nilai indeks secara keseluruhan sebagai berikut:

Nilai Indeks Total Rata-Rata: Nilai Tertinggi-Nilai Terendah

Banyaknya Kriteria

: 117,8-6,92

31

: 110,88

31

: 3,57 dengan kategori Baik

Berdasarkan hasil penelitian Kualitas Pelayanan Publik di Kecamatan Tembalang Kota Semarang Melalui Program PATEN (Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan) Tahun 2018-2019 terkait kualitas pelayanan publik di Kecamatan Tembalang dan Program PATEN di Kecamatan Tembalang secara keseluruhan memperoleh nilai indeks total rata-rata 3,57 dengan kategori Baik.

Kecamatan Tembalang Kota Semarang dalam melaksanakan pelayanan publik melalui PATEN sesuai dengan Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 4 Tahun 2010 tentang Pedoman Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan dan sesuai dengan Peraturan Walikota Semarang Nomor 43 Tahun 2012 tentang Standar Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) di Kota Semarang sehingga kualitas pelayanan publik melalui PATEN di Kecamatan Tembalang masuk ke dalam kategori Baik dengan nilai keseluruhan 3,57