

## **Analisis Implementasi Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) Terhadap Kualitas Pelayanan Publik Di Kecamatan Bojongsoang**

*Analysis of Implementation of Sub-District Integrated Administration Services (PATEN) on Quality of Public Services in Bojongsoang Sub-District*

**Muhammad Gilang Pratama**

Program Studi D4 Akuntansi Manajemen Pemerintahan, Politeknik Negeri Bandung

E-mail: muhammad.gilang.amp16@polban.ac.id

**Etti Ernita Sembiring**

Jurusan Akuntansi, Politeknik Negeri Bandung

E-mail: etti.ernita@polban.ac.id

---

**Abstract:** *This study aims to describe and find out the quality of public services by implementing PATEN in Bojongsoang District. This research uses descriptive qualitative method with 5 determinants according to Parasuraman (1988) to measure the quality of service. The results of this study include PATEN that have been implemented quite well in Bojongsoang District, but there are some things that are not yet optimal. The quality of public services in Bojongsoang District is quite good, people who gets service is satisfied with the services. obstacles faced by Bojongsoang District in implementing PATEN is network constraints which sometimes have problems as well as maintenance causing Bojongsoang District to not be able to provide one-day service to the community, broken queuing machines have not been repaired even though they have proposed repairs. and the incomplete service procedure flowchart for each service resulted in the discovery of people carrying incomplete document requirements.*

**Keywords:** *PATEN, Public Service Quality, Policy Implementation*

---

### **1. Pendahuluan**

Hasil dari sejumlah penelitian yang diolah oleh Rukayat (2017) mengungkapkan bahwa pelayanan publik sampai saat ini dirasa belum maksimal terlihat dari pelaksanaannya yang belum efektif dan efisien serta sumber daya manusia yang belum memadai. Survey yang dilakukan oleh Lembaga OMBUDSMAN RI pun menyimpulkan bahwa pelayanan publik yang dilakukan oleh pemerintah masih belum optimal. Berdasarkan Laporan Tahunan OMBUDSMAN Tahun 2013-2018, Pemerintah Daerah selalu menduduki peringkat pertama sebagai instansi yang paling banyak dilaporkan yaitu dengan persentase pelaporan lebih dari 39% dari jumlah laporan setiap tahunnya.

Dalam usahanya mempermudah kegiatan pelayanan publik kepada masyarakat, Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik Pasal 9 ayat (1) mengamanatkan agar dilakukannya sistem pelayanan terpadu. Dengan adanya sistem pelayanan yang terpadu, diharapkan dapat mempermudah dan mempercepat kegiatan pelayanan publik yang dilakukan oleh pemerintah. Salah satu bentuk sistem pelayanan terpadu yang dibuat oleh pemerintah yaitu Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) yang dituangkan dalam Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 4 Tahun 2010 Tentang Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN). PATEN dibuat dalam rangka mewujudkan peningkatan kualitas pelayanan, mendekatkan dan mempermudah pelayanan dengan memperhatikan kondisi geografis daerah, serta mewujudkan tata

kelola pemerintahan yang baik sebagai respon atas dinamika perkembangan penyelenggaraan pelayanan pemerintahan daerah.

Studi mengenai implementasi PATEN di Kecamatan Jemaja Timur menunjukkan bahwa dengan diselenggarakannya PATEN dapat meningkatkan kualitas pelayanan serta pelayanan kepada masyarakat menjadi lebih dekat. Aspek waktu dan biaya adalah aspek utama yang meningkatkan kualitas pelayanan di Kecamatan Jemaja Timur ini. Dengan diselenggarakannya PATEN, pelayanan yang diterima masyarakat lebih cepat dan terukur dengan jelas dibandingkan dengan sebelum menggunakan PATEN (Sugianti dkk, 2018). Sedangkan menurut Manurung (2018:55) implementasi PATEN di Kecamatan Sidikalang belum optimal dikarenakan Pemerintah Kecamatan Sidikalang memiliki kualitas dan kuantitas belum memadai menyelenggarakan PATEN. Hal ini terlihat dari masih ditemukannya penyimpangan seperti adanya pungutan liar serta calo yang berliaran di Kecamatan Sidikalang. Hal lain yang menyebabkan penyelenggaraan PATEN tidak optimal ialah kekurangannya dana pada Kecamatan Sidikalang dalam melaksanakan programnya. Komitmen pembenahan pelayanan publik yang diusung oleh Bupati Dairi pun belum merata dan belum komprehensif proses intenasiasinya.

Kecamatan Bojongsoang di Kabupaten Bandung ialah salah satu kecamatan yang telah menyelenggarakan PATEN. Penyelenggaraan PATEN di Kecamatan Bojongsoang ini ditandai dengan Peraturan Bupati Nomor 60 Tahun 2011 yang mengatur pelimpahan sebagian wewenang dari Bupati Kepada Camat, sebagai syarat substantif yang terdapat pada PERMENDAGRI Nomor 4 Tahun 2010 Pasal 6 ayat (1), serta Peraturan Bupati Nomor 41 Tahun 2013 tentang Pedoman Penyelenggaraan Pelayanan Publik di Lingkungan Kabupaten Bandung sebagai syarat administratif sesuai dengan PERMENDAGRI Nomor 4 Tahun 2010 Pasal 8 ayat (3). Meskipun Kecamatan Bojongsoang telah menyelenggarakan PATEN, namun masih ditemukan adanya permasalahan dalam hal pelayanan menurut Rencana Strategis (Renstra) Kecamatan Bojongsoang Tahun 2016-2021. Permasalahan utamanya ialah kualitas pelayanan publik yang belum optimal serta belum optimalnya Akuntabilitas Kinerja Kecamatan berdasarkan nilai AKIP Kecamatan Bojongsoang Tahun 2016 yaitu 48,21. Renstra Kecamatan Bojongsoang juga mengungkapkan bahwa masih banyak implementasi program yang belum optimal, seperti pelaksanaan tertib administrasi Kecamatan dan ketepatan waktu pelayanan sesuai maklumat pelayanan. Hal ini diakibatkan oleh beberapa faktor masalah internal yang mempengaruhi pelayanan Pemerintah Kecamatan Bojongsoang antara lain, aparat belum dapat memenuhi tuntutan tugas dan belum sesuai dengan beban kerja diakibatkan oleh SDM yang belum memadai. Permasalahan lainnya yaitu tidak maksimalnya hasil koordinasi diakibatkan oleh lemahnya pemahaman tupoksi aparat Pemerintah Kecamatan Bojongsoang.

Berdasarkan latar belakang diatas, maka rumusan masalah ini adalah yaitu: 1) Bagaimana implementasi PATEN di Kecamatan Bojongsoang? 2) Bagaimana kualitas PATEN berdasarkan 5 determinan kualitas pelayanan menurut Parasuraman dkk(1988) yang diselenggarakan di Kecamatan Bojongsoang? 3) Apa kendala yang dialami oleh Kecamatan Bojongsoang dalam menyelenggarakan PATEN?. Berdasarkan rumusan masalah diatas, maka tujuan penelitian ini antara lain: 1) Untuk mengetahui implementasi PATEN yang dilakukan oleh Pemerintah Kecamatan Bojongsoang 2) Untuk mengetahui kualitas PATEN berdasarkan 5 determinan kualitas pelayanan menurut Parasuraman dkk (1988) yang diselenggarakan oleh Pemerintah Kecamatan Bojongsoang 3) Untuk mengetahui kendala-kendala yang dialami oleh Pemerintah Kecamatan Bojongsoang dalam implementasi PATEN.

## **2. Kajian Pustaka**

### **2.1. Pengertian Pelayanan Publik**

Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik menjelaskan bahwa

pelayanan publik ialah kegiatan ataupun rangkaian kegiatan guna memenuhi kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan. Penyelenggara pelayanan publik diharapkan dapat memenuhi kebutuhan atas pelayanan tersebut yang antara lain terdiri dari kebutuhan atas barang, jasa dan/atau pelayanan administratif. Ruang lingkup pelayanan publik meliputi antara lain pendidikan, komunikasi dan informasi, pengajaran, pekerjaan dan usaha, kesehatan, tempat tinggal, lingkungan hidup, dan sektor strategis lainnya.

## 2.2. Pengertian Kualitas Pelayanan Publik

Pembangunan kualitas sebagai konsep dalam literatur pelayanan memusatkan perhatian pada persepsi mengenai kualitas. Persepsi mengenai kualitas didefinisikan sebagai pertimbangan konsumen mengenai keseluruhan keunggulan pada entitas atau superioritas (Boulding dkk,1993). Persepsi mengenai kualitas berbeda dengan kualitas secara objektif, yang melibatkan aspek objektif atau menonjolkan sebuah hal atau peristiwa. Persepsi mengenai kualitas adalah bentuk dari sikap yang berhubungan tetapi tidak sama dengan kepuasan, dan dihasilkan dari perbandingan ekspektasi dengan persepsi kinerja.

Menurut Parasuraman dkk(1988) terdapat 5 determinan pada kualitas pelayanan yaitu:

1. *Tangible*, yaitu bukti fisik seperti fasilitas bangunan, sarana prasarana penunjang pelayanan, serta penampilan pegawai.
2. *Reliability*, yaitu kemampuan dalam memberikan pelayanan sesuai yang telah dijanjikan sehingga tercipta kinerja yang konsisten.
3. *Responsiveness*, yaitu keinginan untuk membantu pengguna layanan dan menyediakan pelayanan yang tepat.
4. *Assurance*, yaitu pengetahuan dan keramah-tamahan pegawai serta kemampuannya dalam menumbuhkan kepercayaan dan keyakinan kepada pengguna layanan.
5. *Empathy*, yaitu memberikan perhatian secara personal kepada pengguna layanan.

Mengelola kualitas pelayanan publik adalah memberikan perhatian dengan mengelola celah yang ada antara ekspektasi dengan persepsi pada aparat dan masyarakat. Celah yang paling penting antara ekspektasi masyarakat dan persepsi mereka terhadap pelayanan adalah bagaimana pelayanan tersebut di sampaikan. Ekspektasi masyarakat dipengaruhi oleh pengalaman mereka, pengalaman orang lain, dan klaim dari penyedia pelayanan. Menurut Rowley (1998), organisasi sektor publik sering kali bergantung pada ekspektasi yang telah terbentuk dari pertemuan terakhir kepada masyarakat, yang mungkin telah terjadi beberapa tahun sebelumnya, atau liputan media yang mengarah pada ekspektasi tinggi atau rendah yang tidak realistis. Meskipun begitu, Parasuraman (1985) mengatakan sangat penting bagi kita untuk mengenali keberadaan dari 4 celah yang lain yaitu:

1. Celah pertama yaitu celah pemahaman. Perbedaan antara ekspektasi masyarakat terhadap pelayanan dan bagaimana persepsi aparat mengenai ekspektasi masyarakat. Aparat perlu memahami ekspektasi masyarakat dengan baik dalam menentukan prioritas dengan baik, membuat alokasi sumber daya yang sesuai serta mengambil langkah korektif yang tepat. Celah ini muncul ketika tidak tercukupinya penelitian mengenai kebutuhan masyarakat, komunikasi yang tidak baik, dan struktur manajemen yang tidak mencukupi.
2. Celah kedua yaitu celah perencanaan. Perbedaan antara bagaimana pemahaman aparat dengan ekspektasi masyarakat dan dengan set spesifikasi kualitas untuk menyampaikan pelayanan. Pemahaman aparat mengenai ekspektasi masyarakat harus dapat ditafsirkan dengan tepat pada spesifikasi kualitas yang tepat dan standar kinerja. Celah ini ada dikarenakan tidak mencukupinya komitmen terhadap kualitas pelayanan, tidak tepatnya

- sasaran atau aparat yang tidak berpengalaman ataupun tidak memadai pada area ini.
3. Celah ketiga yaitu celah penyampaian. Perbedaan antara set spesifikasi kualitas untuk penyampaian pelayanan dengan kualitas sebenarnya pada penyampaian pelayanan. Celah ini muncul dari kekurangan sumber daya pada area kunci, kurangnya komitmen dan motivasi, tidak memadainya prosedur kontrol atau tidak memadainya pelatihan aparat.
  4. Celah keempat yaitu celah komunikasi. Perbedaan antara kualitas sebenarnya dari penyampaian pelayanan dengan kualitas penyampaian pelayanan yang digambarkan oleh pihak eksternal seperti media, iklan dan lain-lain.

### **2.3. Pengertian Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN)**

Menurut Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 4 Tahun 2010, Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) merupakan suatu sistem pelayanan yang diamanatkan Kementerian Dalam Negeri agar diselenggarakannya pelayanan publik dari tahap permohonan hingga terbitnya dokumen di kecamatan. PATEN dibuat dalam rangka mewujudkan peningkatan kualitas pelayanan, mendekatkan dan mempermudah pelayanan dengan memperhatikan kondisi geografis daerah, serta mewujudkan tata kelola pemerintahan yang baik sebagai respon atas dinamika perkembangan penyelenggaraan pelayanan pemerintahan daerah. Kecamatan dijadikan pusat pelayanan masyarakat serta menjadi simpul bagi kantor/badan pelayanan terpadu yang terdapat pada kota/kabupaten.

Dalam menyelenggarakan PATEN, Kecamatan harus memenuhi beberapa syarat antara lain persyaratan substantif yaitu persyaratan dengan mendelegasikan sebagian kewenangan bupati/walikota meliputi bidang perizinan dan bidang non perizinan kepada camat melalui Peraturan Bupati/Walikota, persyaratan administratif yang meliputi standar pelayanan dan uraian tugas personil kecamatan yang diatur dalam Peraturan Bupati/Walikota, serta persyaratan teknis yang didalamnya meliputi sarana prasarana dan pelaksana teknis.

Standar pelayanan dalam persyaratan administratif harus meliputi jenis pelayanan, persyaratan pelayanan, proses/prosedur pelayanan, pejabat yang bertanggung jawab terhadap pelayanan, waktu pelayanan dan biaya pelayanan. Sarana prasarana dalam persyaratan teknis harus meliputi loket/meja pendaftaran, tempat pemrosesan berkas, tempat pembayaran, tempat penyerahan dokumen, tepat pengolahan data dan informasi, tempat penanganan pengaduan, tempat piket, ruang tunggu serta perangkat pendukung lainnya. Pelaksana teknis dalam persyaratan teknis meliputi petugas informasi, petugas loket/penerima berkas, petugas operator komputer, petugas pemegang kas, dan petugas lain sesuai kebutuhan.

## **3. Metode Penelitian**

Jenis penelitian yang digunakan peneliti untuk menganalisis implementasi Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) terhadap kualitas pelayanan publik adalah deskriptif kualitatif. Metode penelitian kualitatif menurut Gunawan (2013) ialah jenis penelitian yang berusaha memahami dan menafsirkan makna suatu peristiwa interaksi tingkah laku manusia dalam situasi tertentu menurut perspektif peneliti sendiri. Penelitian ini bertujuan untuk memahami fenomena implementasi PATEN di Kecamatan Bojongsoang Kabupaten Bandung terhadap kualitas pelayanan publiknya dengan dukungan data-data kualitatif seperti hasil wawancara mendalam, studi kepustakaan, dan dokumentasi, serta data kuantitatif seperti kuesioner sebagai pelengkap informasi yang digunakan dalam menganalisis setiap pertanyaan penelitian. Penelitian dimaksudkan untuk memberi gambaran tentang kualitas pelayanan prima aparat Kecamatan Bojongsoang Kabupaten Bandung tentang PATEN.

### **3.1. Jenis dan Sumber Data**

Dalam penelitian ini, jenis dan sumber data yang akan digunakan untuk memperoleh

informasi yang diperlukan adalah berasal dari data primer dan sekunder. Data primer diperoleh dari observasi, hasil wawancara langsung terhadap pihak-pihak yang bersinggungan langsung dengan pelaksanaan PATEN, dan juga kuesioner terhadap masyarakat pengguna layanan PATEN. Sedangkan data Sekunder diperoleh dari peraturan perundang-undangan yang berkaitan secara langsung dengan penyelenggaraan PATEN.

### 3.2. Teknik Pengumpulan Data

Menurut Sugiyono (2017) teknik pengumpulan data adalah langkah yang paling strategis dalam sebuah penelitian, karena tujuan utama dari penelitian ialah mendapatkan data. Adapun metode pengumpulan data yang dilakukan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

#### A. Studi Pustaka

Peneliti akan menganalisis beberapa data berupa referensi berdasarkan buku yang berkaitan dengan teori-teori yang menjadi acuan peneliti serta peraturan perundang-undangan sebagai bahan acuan yang dijadikan landasan dalam menganalisis implementasi PATEN terhadap kualitas pelayanan publik di Kecamatan Bojongsong Kabupaten Bandung.

#### B. Studi Lapangan

Studi lapangan yaitu teknik pengumpulan data primer yang diperoleh melalui peninjauan lapangan, dengan beberapa teknik sebagai berikut:

1. Observasi. Observasi adalah dasar semua ilmu pengetahuan (Sugiyono, 2017). Teknik pengumpulan data pada penelitian ini menggunakan observasi partisipasi pasif, yaitu teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara mengadakan pengamatan langsung ke Kecamatan Bojongsong Kabupaten Bandung guna memperoleh gambaran yang tepat mengenai masalah dan hambatan yang dihadapi serta upaya perbaikan yang diperlukan, dengan catatan peneliti tidak ikut serta dalam proses kegiatan sehari-hari objek yang diteliti.
2. Wawancara. Penelitian ini menggunakan wawancara terstruktur sebagai salah satu teknik pengumpulan data. Wawancara terstruktur menurut Sugiyono (2017) ialah suatu teknik pengumpulan data apabila peneliti telah mengetahui dengan pasti informasi apa yang akan diperoleh. Peneliti mewawancarai aparatur yang berada di Kecamatan Bojongsong Kabupaten Bandung dengan cara melakukan tanya jawab kepada aparatur yang mengetahui dan memahami lebih jauh mengenai implementasi PATEN di Kecamatan Bojongsong Kabupaten Bandung.
3. Kuesioner. Menurut Pujihastuti (2010) adalah alat pengumpulan data primer dengan metode survei guna memperoleh opini responden. Yang dimaksud dengan responden dalam kuesioner ini ialah masyarakat pengguna layanan PATEN di Kecamatan Bojongsong. Kuesioner didistribusikan secara langsung oleh peneliti kepada responden mengingat penyebarannya hanya dilakukan di Kecamatan Bojongsong. Peneliti akan menganalisis beberapa data berupa referensi berdasarkan buku yang berkaitan dengan teori-teori yang menjadi acuan peneliti serta peraturan perundang-undangan sebagai bahan acuan yang dijadikan landasan dalam menganalisis implementasi PATEN terhadap kualitas pelayanan publik di Kecamatan Bojongsong Kabupaten Bandung.

### 3.3. Teknik Analisa Data

Analisa data menurut Sugiyono(2017) adalah proses mencari dan menyusun data secara sistematis yang diperoleh dari hasil wawancara, catatan lapangan serta dokumentasi. Proses analisis data dimulai sejak merumuskan dan menjelaskan masalah, sebelum terjun ke lapangan, selama di lapangan sampai penulisan penelitian. Dalam penelitian kualitatif, analisis data lebih difokuskan pada saat proses di lapangan bersamaan dengan pengumpulan data. Teknik analisis data pada penelitian ini menggunakan model Miles dan Huberman. Adapun teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini, sebagai berikut:

1. *Data Reduction* (reduksi data). Setelah peneliti melakukan pengumpulan data dengan melakukan observasi, wawancara dengan informan dan menyebarkan kuesioner kepada responden, peneliti melakukan teknik analisis data pada bagian reduksi data, yaitu peneliti akan merangkum, memilih hal-hal pokok, memfokuskan pada hal-hal yang penting mengenai implementasi PATEN di Kecamatan Bojongsoang Kabupaten Bandung, mengukur kualitas PATEN menggunakan 5 determinan menurut Parasuraman (1988), serta mencari titik temu pembahasan masalah dalam penelitian. Dengan demikian data yang telah direduksi akan memberikan gambaran yang lebih jelas dan dapat mempermudah peneliti untuk melakukan pengumpulan data selanjutnya dan mencarinya bila diperlukan.
2. *Data Display* (penyajian data). Setelah data direduksi, maka peneliti akan membuat penyajian data. Penyajian data peneliti melakukan tabulasi data hasil wawancara terbuka mengenai implementasi PATEN, serta hasil penyebaran kuesioner mengenai kualitas pelayanan PATEN di Kecamatan Bojongsoang Kabupaten Bandung. Kemudian peneliti melakukan penarikan sebuah kesimpulan dari informasi yang telah peneliti dapatkan dan mengubahnya serta menyusunnya kedalam bentuk uraian singkat dan bagan yang selanjutnya peneliti buat menjadi sebuah teks yang bersifat naratif.
3. *Conclusion Verification* (penarikan kesimpulan). Setelah adanya penyajian data, maka peneliti melakukan penarikan kesimpulan dan verifikasi. Menurut Sugiyono (2017) kesimpulan awal yang dikemukakan masih bersifat sementara, apabila dari hasil pengumpulan data terdapat bukti-bukti yang valid serta konsisten maka dapat menjadi kesimpulan yang kredibel.

#### 4. Hasil dan Pembahasan

Kecamatan Bojongsoang dalam usahanya memberikan pelayanan publik yang baik kepada masyarakat, telah mengimplementasikan salah satu pelayanan yaitu Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) yang tertuang dalam Peraturan Menteri Dalam Negeri No 4 Tahun 2010 Pedoman Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui implementasi PATEN di Kecamatan Bojongsoang serta kendala dalam penyelenggaraannya dengan menganalisa kualitas pelayanan PATEN berdasarkan 5 determinan kualitas pelayanan menurut Parasuraman dkk(1988). Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa pelaksanaan PATEN di Kecamatan Bojongsoang dapat dilihat dari beberapa indikator dibawah ini:

##### 4.1 Tangible

*Tangible* mengacu kepada lingkungan tempat pelayanan dilakukan, tempat terjadinya interaksi antara masyarakat dengan pegawai Kecamatan Bojongsoang dan juga setiap fasilitas yang memfasilitasi kinerja maupun komunikasi dari sebuah pelayanan (De Jager dan Du Plooy, 2007). Hal ini menunjukkan bahwa bukti fisik dari sebuah proses pelayanan mampu mempengaruhi pengalaman pelayanan.

Berdasarkan hasil penelitian menunjukkan bahwa masyarakat puas dengan penyelenggaraan PATEN di Kecamatan Bojongsoang dari indikator *tangible*. Hal tersebut ditunjukkan dari hasil kuesioner sebesar 74% atau sebanyak 29 responden menyatakan puas. Hal tersebut telah meliputi indikator *tangible* antara lain kelengkapan sarana prasarana untuk kelancaran kegiatan pelayanan, ruang tunggu dengan jumlah yang memadai guna kenyamanan pelayanan, kebersihan kantor pelayanan, serta pegawai menggunakan seragam sesuai yang telah ditentukan.

Sarana prasarana untuk kelancaran kegiatan yang berada di Kecamatan Bojongsoang sudah cukup memadai, antara lain terdapat komputer berjumlah 2 buah yang digunakan untuk perekaman e-KTP dan SIAK, Kursi berbaris yang dapat menampung sebanyak 4 orang berjumlah 6 buah, Kursi Chitose sejumlah 100 buah, loket tempat pendaftaran dan penyerahan dokumen, tempat pengolahan data dan informasi, serta ruang laktasi bagi ibu menyusui, sehingga masyarakat merasa

nyaman dalam melakukan pelayanan. Sarana prasarana tersebut ditunjang guna memenuhi syarat dalam Peraturan Menteri Dalam Negeri No. 4 Tahun 2010. Namun, dalam pelaksanaannya terdapat kendala dalam sarana prasarana yaitu mesin antrian yang berjumlah 2 (dua) buah dalam kondisi rusak. Kecamatan telah mengajukan perbaikan namun hingga kini masih belum diperbaiki. Hal tersebut juga menjadi salah satu keluhan yang dialami oleh masyarakat. Keluhan lainnya yang diungkapkan oleh masyarakat ialah ruang pelayanan yang berukuran 4x6 meter di Kecamatan Bojongsong yang dirasa kurang luas, karena tidak sebanding dengan masyarakat yang datang ke Kecamatan setiap harinya, serta kurangnya bagan informasi di ruang pelayanan yang menyebabkan masyarakat kurang memahami syarat yang dibutuhkan dalam membuat E-KTP atau Kartu Keluarga.

Selain itu dari indikator *tangible* dapat dilihat dari segi kebersihan di Kecamatan Bojongsong telah dijaga dengan baik karena telah diberlakukannya piket setiap pagi sebelum pelayanan dibuka dan sore setelah pelayanan ditutup. Dari segi kerapihan, pegawai mematuhi peraturan mengenai penggunaan seragam sesuai dengan hari yang telah ditentukan sesuai dengan Peraturan Bupati Bandung Nomor 42 Tahun 2010 Tentang Pakaian Dinas Pegawai Negeri Sipil Di Lingkungan Pemerintah Kabupaten Bandung. Hal tersebut menunjukkan bahwa 2 dari 4 indikator *serviqual* pada dimensi *tangible* telah terpenuhi.

#### 4.2 Reliability

Menurut Parasuraman dkk (1988) *reliability* ialah kemampuan untuk melakukan kinerja secara tepat dan dapat diandalkan sesuai dengan yang sudah dijanjikan. Gupta dan Chen (1995) mengungkapkan bahwa dalam 3 tipe pelayanan yang ia teliti, *reliability* menjadi dimensi paling penting dalam menentukan kualitas pelayanan. Senada dengan Ismail dkk (2009) yang dalam penelitiannya mengungkapkan bahwa fokus pada dimensi *reliability* dapat meningkatkan performa kualitas pelayanan secara signifikan. Hal ini menunjukkan bahwa pelayanan yang handal dapat memberikan pengalaman pelayanan yang baik kepada masyarakat.

Berdasarkan hasil penelitian menunjukkan bahwa masyarakat puas dengan penyelenggaraan PATEN di Kecamatan Bojongsong dari indikator *reliability*. Hal tersebut ditunjukkan dari hasil kuesioner sebesar 78% atau sebanyak 31 responden menyatakan puas. Hal tersebut telah meliputi indikator *reliability* antara lain penyelesaian pelayanan sesuai waktu yang telah ditentukan, kegiatan pelayanan yang bebas dari kesalahan pencatatan(ketidak akuratan), pegawai masuk kantor tepat waktu, pegawai pulang kerja tepat waktu serta pegawai tidak mangkir ketika jam kerja.

Kecamatan Bojongsong telah dapat menyelesaikan pelayanan E-KTP dan Kartu Keluarga sesuai dengan waktu yang telah dijanjikan yaitu 14 hari. Hal tersebut mengakibatkan PATEN di Kecamatan Bojongsong belum sesuai dengan Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 109 Tahun 2019 yang menyatakan bahwa pelayanan E-KTP dan Kartu Keluarga semestinya dapat selesai dalam waktu satu hari. Bapak Panpan dalam wawancara pada tanggal 24 Juni 2020 menjelaskan bahwa hal tersebut disebabkan oleh kemungkinan terjadinya kendala jaringan yang sering terjadi di Kabupaten Bandung. Oleh sebab itu, Kecamatan Bojongsong melonggarkan waktu penyelesaian pelayanan yang dijanjikan menjadi 14 hari guna dapat memberikan pelayanan yang dapat diandalkan kepada masyarakat. Kelonggaran waktu tersebut juga dapat digunakan oleh Kecamatan Bojongsong untuk memeriksa kembali dokumen yang telah selesai sehingga dapat memberikan pelayanan yang bebas dari kesalahan pencatatan.

Selain itu dari indikator *reliability* dapat dilihat dari segi ketepatan waktu pegawai di Kecamatan Bojongsong masuk kantor dan pulang kantor sesuai dengan waktu yang telah ditentukan. Daftar hadir pegawai Kecamatan Bojongsong telah menggunakan sistem fingerprint sesuai dengan Peraturan Bupati Nomor 109 Tahun 2016 tentang Pedoman Penggunaan Daftar Hadir Elektronik di Lingkungan Pemerintah Kabupaten Bandung sehingga telah teruji

keandalannya. Hal tersebut menunjukkan bahwa 4 dari 5 indikator *servqual* pada dimensi *reliability* telah terpenuhi.

### 4.3 Responsiveness

Menurut Parasuraman dkk (1988) *responsiveness* ialah keinginan untuk membantu masyarakat serta menyediakan pelayanan yang cepat. Hal tersebut termasuk kemampuan untuk mempertahankan kecepatan dan kualitas layanan selama masa permintaan yang berfluktuasi dan kesediaan karyawan layanan untuk membantu dengan kebutuhan konsumen yang dipesan lebih dahulu (Qin dan Prybutok, 2009). Lee dkk (2000) dalam penelitiannya mengungkapkan bahwa daya tanggap dari penyedia layanan kepada pelanggan erat kaitannya dengan pelayanan prima. Hal tersebut menunjukkan pentingnya daya tanggap untuk menentukan kepuasan layanan (murray dkk, 2019).

Berdasarkan hasil penelitian menunjukkan bahwa masyarakat puas dengan penyelenggaraan PATEN di Kecamatan Bojongsoang dari indikator *responsiveness*. Hal tersebut ditunjukkan dari hasil kuesioner sebesar 74% atau sebanyak 30 responden menyatakan puas. Hal tersebut telah meliputi indikator *responsiveness* antara lain pegawai tanggap dalam melayani masyarakat, pegawai membantu masyarakat yang merasa kesulitan, kegiatan dilaksanakan secara tepat tanpa adanya penundaan, serta pegawai memberikan respon yang cepat terhadap permintaan yang diajukan.

Daya tanggap pegawai dalam melayani masyarakat guna memperoleh pelayanan yang prima terlihat dari respon pegawai dalam melayani masyarakat dengan cepat. Masyarakat yang datang ke Kecamatan Bojongsoang dengan kebingungan dengan segera dipanggil oleh pegawai ke bagian loket. Berkas yang telah terkumpul di meja loket diproses oleh pegawai secara berangsur.

Namun, pelaksana teknis yang terdapat di Kecamatan Bojongsoang belum memenuhi standar pelayanan yang sesuai dengan Peraturan Menteri Dalam Negeri No. 4 Tahun 2010 yaitu tidak adanya petugas informasi. Tugas yang dimiliki oleh petugas informasi dibebankan kepada petugas loket/penerima berkas. Hal ini memberikan dampak apabila petugas loket sedang sibuk memproses berkas maka tidak ada petugas yang siap dalam melayani masyarakat. Hal tersebut menunjukkan bahwa 3 dari 4 indikator *servqual* pada dimensi *responsiveness* telah terpenuhi.

### 4.4 Assurance

Dimensi *assurance* pada *SERVQUAL* merujuk pada pengetahuan serta kesopanan dari para pegawai dan kemampuan mereka untuk membangun kepercayaan dan keyakinan (Parasuraman dkk, 1988). Hubungan yang tak terpisahkan antara produksi, konsumsi dan pelayanan diantaranya menyiratkan bahwa orang yang menyediakan layanan memainkan peran penting dan oleh karena itu persepsi dimensi *assurance* akan mempengaruhi kualitas layanan yang dirasakan secara keseluruhan (Gronroos, 1990).

Berdasarkan hasil penelitian menunjukkan bahwa masyarakat puas dengan penyelenggaraan PATEN di Kecamatan Bojongsoang dari indikator *assurance*. Hal tersebut ditunjukkan dari hasil kuesioner sebesar 69% atau sebanyak 28 responden menyatakan puas. Hal tersebut telah meliputi indikator *assurance* antara lain pegawai menguasai fasilitas teknologi yang tersedia, pegawai dapat menjawab dengan baik komplain yang terjadi saat melakukan pelayanan, sikap santun pegawai dalam memberikan pelayanan, serta sikap ramah tamah pegawai kepada masyarakat.

Pelayanan yang terdapat pada Kecamatan Bojongsoang telah terjamin dengan menguasai teknologi yang tersedia. Pegawai Kecamatan Bojongsoang selalu mendapatkan seminar dan arahan setiap adanya pembaharuan teknologi mengenai pelayanan KK dan e-KTP. Kepercayaan masyarakat pada Kecamatan Bojongsoang juga didapatkan dengan sikap pegawai yang dapat menjawab dengan baik setiap komplain yang terjadi saat melakukan pelayanan. Selain itu, Kecamatan Bojongsoang selalu berusaha menerapkan slogan 5S yaitu senyum, salam, sapa, sopan dan santun guna memberikan pelayanan terbaik kepada masyarakat. Hal tersebut menunjukkan

bahwa 4 dari 4 indikator *servqual* pada dimensi *assurance* telah terpenuhi.

#### 4.5 Empathy

Empati menurut Wieseke dkk (2012) didefinisikan sebagai kemampuan seseorang untuk merasakan pikiran, perasaan, dan pengalaman orang lain, untuk berbagi pengalaman emosional orang lain, dan untuk bereaksi terhadap pengalaman yang diamati dari orang lain. Parasuraman dkk (1988) mengatakan bahwa empati merupakan perhatian individual yang perusahaan berikan bagi pelanggannya. Dimensi ini merupakan gabungan dari 2 dimensi yang sebelumnya diteliti juga oleh Parasuraman dkk pada tahun 1985 yaitu dimensi *understanding the customer* yang melibatkan usaha untuk memenuhi kebutuhan pelanggan, dan *access* yang melibatkan kemudahan perusahaan untuk dikontak dan ditemui.

Berdasarkan hasil penelitian menunjukkan bahwa masyarakat puas dengan penyelenggaraan PATEN di Kecamatan Bojongsoang dari indikator *empathy*. Hal tersebut ditunjukkan dari hasil kuesioner sebesar 75% atau sebanyak 30 responden menyatakan puas. Hal tersebut telah meliputi indikator *empathy* antara lain pegawai mengedepankan kepentingan masyarakat dibandingkan kepentingan pribadi, pegawai berperilaku adil dan tidak diskriminatif dalam melakukan pelayanan, pegawai dengan tulus membantu masyarakat yang merasa kesulitan, pegawai mudah ditemui masyarakat yang hendak melakukan pelayanan, serta pegawai mempunyai sikap bertanggung jawab memperbaiki kesalahan yang terjadi dalam kegiatan pelayanan.

Kecamatan Bojongsoang dalam memberikan pelayanan prima berusaha untuk selalu memenuhi kebutuhan masyarakat dengan memberikan kemudahan dalam pelayanannya. Salah satunya dengan cara mengagendakan pelayanan ke setiap desa agar pelayanan dapat lebih terjangkau, terutama bagi masyarakat yang memiliki kesulitan untuk datang ke Kecamatan. Hal tersebut secara langsung meningkatkan jumlah pelayanan di Kecamatan Bojongsoang mengingat sebanyak 56 ribu warga Kabupaten Bandung belum melakukan perekaman E-KTP dikarenakan banyak masyarakat yang memiliki kesulitan untuk pergi ke Kecamatan.

Pegawai di Kecamatan Bojongsoang senantiasa berusaha untuk mengedepankan kepentingan masyarakat dibandingkan kepentingan pribadi, Berkas yang telah terkumpul di loket tepat sebelum jam istirahat berlangsung selalu diusahakan untuk segera dikerjakan agar masyarakat tidak perlu menunggu waktu istirahat usai dalam mendapatkan kepastian pelayanan.

Selain itu, pegawai Kecamatan Bojongsoang senantiasa berperilaku adil dan tidak diskriminatif dalam melakukan pelayanan, dokumen yang diproses dilakukan berdasarkan urutan dokumen yang terlebih dahulu disimpan di loket pelayanan, masyarakat pun tidak diperkenankan menitipkan dokumen pelayanan selain melalui loket pelayanan. Setiap kesalahan yang terdapat pada dokumen hasil dari pelayanan akan segera diproses kembali sebagai bentuk tanggung jawab pegawai Kecamatan Bojongsoang dalam memberikan pelayanan prima kepada masyarakat. Hal tersebut menunjukkan bahwa 5 dari 5 indikator *servqual* pada dimensi *empathy* telah terpenuhi.

### 5. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan mengenai analisis implementasi Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan terhadap kualitas pelayanan publik di Kantor Kecamatan dapat dijabarkan sebagai berikut:

1. Pelayanan administrasi terpadu kecamatan sudah cukup baik diimplementasikan di Kecamatan Bojongsoang, namun terdapat beberapa hal yang belum optimal seperti petugas loket yang merangkap sebagai petugas informasi, bagan alur (*flowchart*) prosedur pelayanan yang dipampang dalam ruangan pelayanan belum dapat menunjukkan dokumen yang diperlukan untuk setiap pelayanan, serta belum mampunya Kecamatan Bojongsoang untuk dapat menjamin selesainya dokumen E-KTP dan KK selama satu

hari sesuai dengan peraturan.

2. Kualitas pelayanan publik di Kecamatan Bojongsoang dilihat dari dimensi *tangible* didapatkan hasil 74% masyarakat yang puas dengan pelayanan di Kecamatan Bojongsoang. Selain itu, 4 dari 5 indikator *servqual* pada dimensi *tangible* telah terpenuhi antara lain kebersihan ruang pelayanan selalu terjaga, serta pegawai menggunakan seragam sesuai yang ditentukan. Indikator yang belum terpenuhi antara lain sarana prasarana yang terdapat pada ruang pelayanan yang belum lengkap, rusaknya beberapa sarana prasarana serta ruang tunggu yang kurang memadai dibandingkan dengan jumlah masyarakat yang datang setiap hari.
3. Kualitas pelayanan publik di Kecamatan Bojongsoang dilihat dari dimensi *reliability* didapatkan hasil 78% masyarakat puas dengan pelayanan di Kecamatan Bojongsoang. Hal tersebut juga didukung oleh terpenuhinya 5 dari 5 indikator *servqual* pada dimensi *reliability* yaitu penyelesaian pelayanan sesuai dengan waktu yang telah ditentukan, pelayanan bebas dari ketidakakuratan, serta pegawai yang bebas dari mangkir dan hadir sesuai dengan waktu yang telah ditentukan.
4. Kualitas pelayanan publik di Kecamatan Bojongsoang dilihat dari dimensi *responsiveness* didapatkan hasil 74% masyarakat puas dengan pelayanan di Kecamatan Bojongsoang. Selain itu, 3 dari 4 indikator *servqual* pada dimensi *responsiveness* telah terpenuhi antara lain daya tanggap pegawai dalam melayani masyarakat sudah baik, masyarakat yang merasa kesulitan terbantu oleh pegawai, kegiatan dilaksanakan tanpa adanya penundaan, permintaan masyarakat pun dengan segera direspon oleh pegawai.
5. Kualitas pelayanan publik di Kecamatan Bojongsoang dilihat dari dimensi *assurance* didapatkan hasil 69% masyarakat puas dengan pelayanan di Kecamatan Bojongsoang. Hal tersebut juga didukung oleh terpenuhinya 4 dari 4 indikator *servqual* pada dimensi *assurance* yaitu pegawai menguasai fasilitas teknologi yang tersedia dengan diberikannya pelatihan setiap terdapat perkembangan teknologi, komplain masyarakat dapat dijawab dengan baik, serta sikap santun dan ramah tamah selalu diberikan oleh pegawai dalam memberikan pelayanan.
6. Kualitas pelayanan publik di Kecamatan Bojongsoang dilihat dari dimensi *empathy* didapatkan hasil 75% masyarakat puas dengan pelayanan di Kecamatan Bojongsoang. Hal tersebut juga didukung oleh terpenuhinya 5 dari 5 indikator *servqual* pada dimensi *empathy* yaitu pegawai melakukan pelayanan dengan tulus, berperilaku adil, mengedepankan kepentingan masyarakat serta mempunyai sikap bertanggung jawab apabila terjadi kesalahan dalam pelayanan.

Kendala yang dihadapi Kecamatan Bojongsoang dalam mengimplementasikan PATEN antara lain sebagai berikut:

1. Kendala jaringan merupakan kendala terbesar yang dialami oleh Kecamatan Bojongsoang. Akibat dari jaringan yang terkadang memiliki masalah serta maintenance menyebabkan Kecamatan Bojongsoang belum dapat menyelenggarakan pelayanan one day service kepada masyarakat.
2. Mesin antrian yang rusak belum juga diperbaiki kendati telah mengajukan perbaikan. Hal ini menyebabkan antrian tidak berbasis nomor tetapi berdasarkan masyarakat yang dokumen secara lengkap pada loket pelayanan terlebih dahulu.
3. Bagan alur (*flowchart*) prosedur pelayanan yang belum detail untuk setiap pelayanan menyebabkan masih ditemukannya masyarakat yang membawa persyaratan dokumen yang belum lengkap.

## Daftar Pustaka

- Boulding, W., Kalra, A., Staelin, R., & Zeithaml, V. A. (1993). A Dynamic Process Model of Service Quality: From Expectations to Behavioral Intentions. *Journal of Marketing Research*, Vol. 30 No. 1, 7-27.
- Gronroos, C. (1990). Service Management: A Management Focus for Service Competition. *International Journal of Service Industry Management* Vol. 1 No. 1, 6-14.
- Gupta, A., & Chen, I. (1995). Service quality: Implications For Management Development. *International Journal of Quality & Reliability Management* Vol. 12 No. 7, 28-35.
- Ismail, J., Ladisma, M., Amin, S. H., Shari, S., & Jusoff, K. (2009). Influence of Reliability Dimension on Service Quality Performance in Northern Region Malaysian University Academic Library. *Canadian Social Science* Vol 5 No 4, 113-119.
- Jager, T. D., & Plooy, T. D. (2007). Measuring Tangibility And Assurance As Determinants Of Service Quality For Public Health Care In South Africa. *Acta Commecii* Vol 7 No 1, 96-111.
- Kementerian Dalam Negeri Indonesia. (2010). *Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 4 Tahun 2010 Tentang Pedoman Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan*. Jakarta: Sekretariat Jendral Kementerian Dalam Negeri Indonesia.
- Kementerian Dalam Negeri Indonesia. (2019). *Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 109 Tahun 2019 Tentang Formulir Dan Buku Yang Digunakan Dalam Administrasi Kependudukan*. Jakarta: Sekretariat Jenderal Kementerian Dalam Negeri Indonesia.
- Lee, H., Lee, Y., & Yoo, D. (2000). The Determinants Of Perceived Service Quality And Its Relationship With Satisfaction. *Journal of Services Marketing*, Vol. 14 No. 3, 217-231.
- Manurung, A. S. (2018). Implementasi Kebijakan Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) Terhadap Kualitas Pelayanan Publik di Kecamatan Sidikalang Kabupaten Dairi. *Jurnal Ilmu Administrasi Publik* Vol. 6 No. 1, 47-57.
- Murray, J., Elms, J., & Curran, M. (2019). Examining Empathy And Responsiveness In A High-Service Context. *International Journal of Retail & Distribution Management* Vol. 47 No. 12, 1364-1378.
- OMBUDSMAN Republik Indonesia. (2016). *Laporan Tahunan 2015*. Jakarta: OMBUDSMAN Republik Indonesia.
- OMBUDSMAN Republik Indonesia. (2017). *Laporan Tahunan 2016*. Jakarta: OMBUDSMAN Republik Indonesia.
- OMBUDSMAN Republik Indonesia. (2018). *Laporan Tahunan 2017*. Jakarta: OMBUDSMAN Republik Indonesia.
- OMBUDSMAN Republik Indonesia. (2019). *Laporan Tahunan 2018*. Jakarta: OMBUDSMAN Republik Indonesia.

- Parasuraman, A., Zeithaml, V. a., & Berry, L. l. (1985). A Conceptual Model of Service Quality and Its I-mplications for Future Research. *Journal of Marketing Vol. 49 (Fall 1985)*, 41-50.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (1988). Servqual: A multiple-item scale for measuring consumer perceptions of service quality. *Journal of Retailing 64. 1*, 12-40.
- Pemerintah Indonesia. (2009). *Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik*. Jakarta: Sekretariat Negara.
- Pemerintah Kabupaten Bandung. (2010). *Peraturan Bupati Bandung Nomor 42 Tahun 2010 Tentang Pakaian Dinas Pegawai Negeri Sipil Di Lingkungan Pemerintah Kabupaten Bandung*. Kabupaten Bandung: Sekretariat Kabupaten Bandung.
- Pemerintah Kabupaten Bandung. (2011). *Peraturan Bupati Nomor 60 Tahun 2011 Tentang Pelimpahan Sebagian Urusan Pemerintahan Dari Bupati Kepada Camat*. Kabupaten Bandung: Sekretariat Kabupaten Bandung.
- Pemerintah Kabupaten Bandung. (2013). *Peraturan Bupati Nomor 41 Tahun 2013 Tentang Pedoman Penyelenggaraan Pelayanan Publik Di Lingkungan Pemerintah Kabupaten Bandung*. Kabupaten Bandung: Sekretariat Kabupaten Bandung.
- Pemerintah Kabupaten Bandung. (2016). *Peraturan Bupati Nomor 109 Tahun 2016 Tentang Pedoman Pelaksanaan Daftar Hadir Elektronik Di Lingkungan Pemerintah Kabupaten Bandung*. Kabupaten Bandung: Sekretariat Kabupaten Bandung.
- Pemerintah Kecamatan Bojongsoang. (2016). *Rencana Strategis Kecamatan Bojongsoang Kabupaten Bandung 2016-2021*. Kabupaten Bandung: Sekretariat Kecamatan Bojongsoang.
- Pujihastuti, I. (2010). Prinsip Penulisan Kuesioner Penelitian. *Jurnal Agribisnis dan Pengembangan Wilayah Vol.2 No.1*, 43-56.
- Qin, H., & Prybutok, V. R. (2009). Service Quality, Customer Satisfaction, And Behavioral Intentions In Fast-Food Restaurants. *International Journal of Quality and Service Sciences Vol.01 No.01*, 78-95.
- Rowley, J. (1998). Quality measurement in the public sector: Some perspectives from the service quality literature . *Total Quality Management, 9(2-3)*, 321-333.
- Rukayat, Y. (2017). Kualitas Pelayanan Publik Bidang Administrasi Kependudukan di Kecamatan Pasirjambu. *Jurnal Ilmiah Magister Ilmu Administrasi (JIMLA) No. 2*, 56-65.
- Sugianti, N., Kustiawan, & Riyadi, S. F. (2018). Implementasi Kebijakan Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) di Kecamatan Jemaja Timur Tahun 2015 dan 2016.
- Sugiyono. (2017). *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Wieseke, J., Geigenmüller, A., & Kraus, F. (2012). On the Role of Empathy in Customer-Employee Interactions. *Journal of Service Research Vol 15 No 3*, 316-331.