

**REFORMASI ADMINISTRASI PELAYANAN PUBLIK
MELALUI PELAYANAN ADMINISTRASI TERPADU
KECAMATAN (PATEN) DALAM MENINGKATKAN
KUALITAS PELAYANAN**

(STUDI PADA KANTOR KECAMATAN BLIMBING KOTA MALANG)

SKRIPSI

**Diajukan untuk Menempuh Ujian Sarjana
Pada Fakultas Ilmu Administrasi Universitas Brawijaya**

**MARDHATILLAH
NIM : 145030107111032**



**UNIVERSITAS BRAWIJAYA
FAKULTAS ILMU ADMINISTRASI
JURUSAN ADMINISTRASI PUBLIK
PROGRAM STUDI ILMU ADMINISTRASI PUBLIK
MALANG
2018**

TANDA PENGESAHAN

Telah di Pertahankan di depan Majelis Penguji Skripsi, Fakultas Ilmu
Administrasi Universitas Brawijaya, Pada :

Hari : Selasa
Tanggal : 10 April 2018
Jam : 11.00 – 12.00 WIB
Skripsi Atas Nama : Mardhatillah
Judul : Reformasi Administrasi Pelayanan Publik melalui
Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN)
dalam meningkatkan kualitas pelayanan (Studi Pada Kantor
Kecamatan Blimbing Kota Malang)

Dan dinyatakan **LULUS**

MAJELIS PENGUJI

Ketua



Drs. Minto Hadi., M.Si
NIP : 195401271981031003

Anggota



Drs. Romula Adiono., M. AP
NIP : 196204011987031003

Anggota



Dr. Mochammad Makmur., MS
NIP : 195110281980031002

Anggota



Nurjati Widodo.S.AP.,M.AP
NIP : 2012018301291001

Klik ► **GANTI KATA SANDI** untuk mengubah kata sandi akun SIAM Anda !
Pastikan Anda **KELUAR** sebelum meninggalkan komputer Anda! *Klik ikon KELUAR di pojok kanan atas!*



145030107111032

► INFO REGISTRASI

MARDHATILLAH

► HISTORI STATUS

Jenjang/Fakultas > **S1/Ilmu Administrasi**
Jurusan > **Ilmu Administrasi Publik**
Program Studi > **Ilmu Administrasi Publik**
Seleksi > **Minat dan kemampuan Brawijaya - Malang**
Nomor Ujian > **6142101912**

Status : **AKTIF**

Dikarenakan alasan teknis, akun @student.ub.ac.id yang didaftarkan sebelum tanggal 27 Agustus 2017 dihapus. Silakan klik di sini untuk mendaftarkan kembali akun UB Anda.

Klik di sini untuk aktivasi akun @student.ub.ac.id sebagai akun e-mail dan akun aplikasi UB.

► Info Registrasi : SEMESTER GENAP 2017/2018

SEMESTER 2017/GENAP

TAMPIL

Kategori UKT: kategori 2

TRANSAKSI	STATUS	KWITANSI	WAKTU	DEBET	KREDIT	SALDO
		SALDO SMT. 7				0
TGH . BW	NORMAL	SYSTEM GENERATED	13-01-2018 14:50	75.000		-75.000
TGH . DBP	NORMAL	SYSTEM GENERATED	13-01-2018 14:50	150.000		-225.000
TGH . SPP	NORMAL	SYSTEM GENERATED	13-01-2018 14:50	3.900.000		-4.125.000
LOK . SPP	NORMAL	20180124	24-01-2018 11:15		3.900.000	-225.000
LOK . DBP	NORMAL	20180124	24-01-2018 11:15		150.000	-75.000
LOK . BW	NORMAL	20180124	24-01-2018 11:15		75.000	0
SISA SALDO ANDA SEMESTER INI :						0
TOTAL TAGIHAN DI BANK :						0



SURAT KETERANGAN REVISI

Yang bertandatangan di bawah ini, Komisi Pembimbing dari mahasiswa :

Nama : Mardhatillah

NIM : 145030107111032

Program Studi : Ilmu Administrasi Publik

Judul Skripsi : Reformasi Administrasi Pelayanan Publik melalui Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) dalam meningkatkan kualitas pelayanan (Studi Pada Kantor Kecamatan Blimbing)

Hari/Tanggal ujian skripsi : Selasa, 10 April 2018

Telah merevisi skripsinya sesuai saran-saran perbaikan dari majelis penguji.

Demikian surat keterangan ini kami buat agar dapat dipergunakan sebagaimana mestinya.

No.	Nama	Pembimbing/Penguji	Tanda Tangan
1.	<u>Drs. Minto Hadi., M.Si</u>	Ketua Komisi Pembimbing	
2.	Drs. Romula Adiono., M. AP	Anggota Komisi Pembimbing	
3.	Dr. Mochammad Makmur., MS	Penguji I	
4.	Nurjati Widodo.S.AP.,M.AP	Penguji II	



KARTU SARAN / REVISI

NAMA : MARDHATILLAH
NIM : 145030107111032
JURUSAN : ADMINISTRASI PUBLIK
KONSENTRASI :-

NO	HALAMAN	KETERANGAN / SARAN
	-	Permoseskan Item 1. bentuk & hilangkan
	-	hal 133 serta dan kesimpulan bertolak belakang
	-	penelitian yang off hours & perbaikan
	-	

Tanda Tangan Persetujuan Revisi
Tanggal,

Drs. Romula Adiono., M. AP
NIP : 196204011987031003

Malang, 10 April 2018
Dosen Penguji / Pembimbing

Drs. Romula Adiono., M. AP
NIP : 196204011987031003

Keterangan :

1. Revisi harus selesai paling lambat 1 (satu) bulan
2. Kartu ini ditujukan kepada dosen ybs pada saat konsultasi revisi untuk persetujuan / ACC revisi.



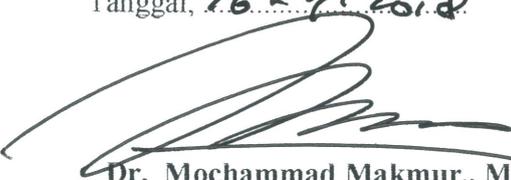
KARTU SARAN / REVISI

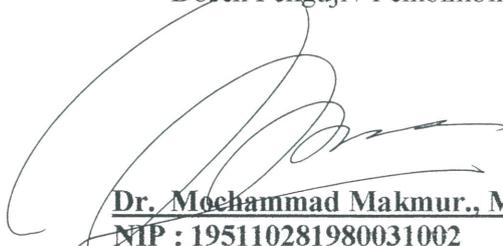
NAMA : MARDHATILLAH
NIM : 145030107111032
JURUSAN : ADMINISTRASI PUBLIK
KONSENTRASI :-

NO	HALAMAN	KETERANGAN / SARAN
		1. antara judul, masalah, pengujian data, kesimpulan dan saran <u>harus</u> konsisten.

Tanda Tangan Persetujuan Revisi
Tanggal, 16-7-2018

Malang, 10 April 2018
Dosen Penguji / Pembimbing


Dr. Mochammad Makmur., MS
NIP : 195110281980031002


Dr. Mochammad Makmur., MS
NIP : 195110281980031002

Keterangan :

1. Revisi harus selesai paling lambat 1 (satu) bulan
2. Kartu ini ditujukan kepada dosen ybs pada saat konsultasi revisi untuk persetujuan / ACC revisi.



KARTU SARAN / REVISI

NAMA : MARDHATILLAH
NIM : 145030107111032
JURUSAN : ADMINISTRASI PUBLIK
KONSENTRASI :-

Table with 3 columns: NO, HALAMAN, KETERANGAN / SARAN. Contains handwritten revision notes for three items.

Tanda Tangan Persetujuan Revisi
Tanggal,

Malang, 10 April 2018
Dosen Penguji / Pembimbing

Nurjati Widodo.S.AP.,M.AP
NIP : 2012018301291001

Nurjati Widodo.S.AP.,M.AP
NIP : 2012018301291001

Keterangan :

- 1. Revisi harus selesai paling lambat 1 (satu) bulan
2. Kartu ini ditujukan kepada dosen ybs pada saat konsultasi revisi untuk persetujuan / ACC revisi.



KEMENTERIAN RISET, TEKNOLOGI DAN PENDIDIKAN TINGGI

UNIVERSITAS BRAWIJAYA FAKULTAS ILMU ADMINISTRASI

Jl. MT. Haryono 163, Malang 65145, Indonesia
Telp. : +62-341-553737, 568914, 558226 Fax : +62-341-558227
http://fia.ub.ac.id E-mail: fia@ub.ac.id

FORMULIR PENDAFTARAN YUDISIUM

Yang bertandatangan di bawah ini:

1. Nama Lengkap :Mardhatillah
(sesuai ijazah terakhir)
2. Nomor Induk Mahasiswa :145030107111032
3. Program Studi/ Minat : Ilmu Administrasi Publik
4. Tempat/Tanggal Lahir : Balikpapan, 21 Nopember 1996

Informasi Penyusunan Skripsi

1. Tanggal Mulai Skripsi : 03/10/2017
2. Judul Skripsi : Reformasi Administrasi Pelayanan Publik melalui Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) dalam meningkatkan kualitas pelayanan (Studi Pada Kantor Kecamatan Blimbing)
3. Judul Skripsi (Bhs.Ingggris) : Public Service Administration Reform through Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) to Improving The Quality Of Service (Study In Blimbing Sub-District Office).
4. Tempat Penelitian Skripsi : Kantor Kecamatan Blimbing
5. Dosen Pembimbing I : Drs. Minto Hadi., M.Si
6. Dosen Pembimbing II : Drs. Romula Adiono., M. AP
7. Dosen Penguji I : Dr. Mochammad Makmur, MS
8. Dosen Penguji II : Nurjati Widodo, S.AP., M.AP
9. Tanggal Ujian Skripsi : 10 / 04 / 2018
10. Jam Mulai Ujian Skripsi : 11.00 – 12.00 WIB
11. Nilai Ujian Skripsi : A
12. Lama Studi : 3 Tahun 7 Bulan
13. Lulus pada Semester : 8



Malang, 16 April 2018
Yang membuat,

Mardhatillah
NIM. 145030107111032

Catatan:

1. Semua kolom **WAJIB DIISI**
2. Form ini dikumpulkan dengan melampirkan Surat Keterangan Revisi yang sudah Ditandatangani pejabat berwenang



IDENTITAS TIM PENGUJI

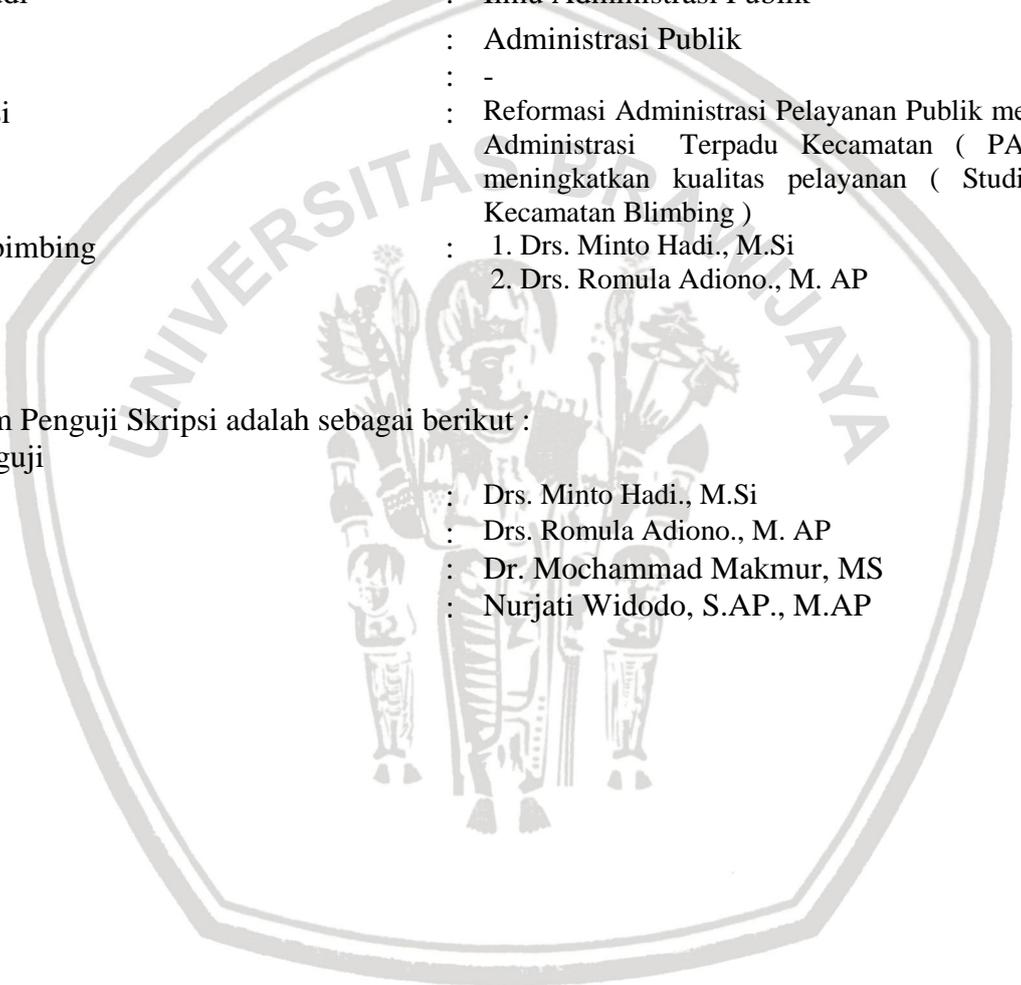
Pada Selasa, 10 April 2018 telah menyelenggarakan Ujian Sarjana / Skripsi di ruang ujian sarjana Fakultas Ilmu Administrasi Universitas Brawijaya Malang

Nama : Mardhatillah
 No. Induk Mahasiswa : 145030107111032
 Tempat, tanggal lahir : Balikpapan, 21 Nopember 1996
 Program Studi : Ilmu Administrasi Publik
 Jurusan : Administrasi Publik
 Konsentrasi : -
 Judul Skripsi : Reformasi Administrasi Pelayanan Publik melalui Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) dalam meningkatkan kualitas pelayanan (Studi Pada Kantor Kecamatan Blimbing)
 Dosen Pembimbing : 1. Drs. Minto Hadi., M.Si
 2. Drs. Romula Adiono., M. AP

Susunan Tim Penguji Skripsi adalah sebagai berikut :

Majelis Penguji

Ketua : Drs. Minto Hadi., M.Si
 Anggota : Drs. Romula Adiono., M. AP
 : Dr. Mochammad Makmur, MS
 : Nurjati Widodo, S.AP., M.AP



PERNYATAAN ORISINALITAS SKRIPSI

Saya menyatakan dengan sebenar-benarnya bahwa sepanjang pengetahuan saya, didalam naskah skripsi ini tidak terdapat karya ilmiah yang pernah diajukan oleh pihak lain untuk mendapatkan karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain, kecuali yang secara tertulis dikutip dalam naskah ini dan disebut dalam sumber kutipan dan daftar pustaka

Apabila ternyata di dalam skripsi ini dapat dibuktikan terdapat unsur-unsur jiplakan, saya bersedia skripsi ini digugurkan dan gelar akademik yang telah saya peroleh (S-1) dibatalkan, serta diproses sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku (UU No. 20 Tahun 2003, Pasal 25 ayat 2 dan Pasal 70).

Malang, 22 Februari 2018



Nama : Mardhatillah
NIM : 145030107111032



DAFTAR RIWAYAT HIDUP

1. NIM :145030107111032
2. Nama Lengkap : Mardhatillah
3. Program Studi/Minat : Ilmu Administrasi Publik
4. Tempat, Tanggal Lahir : Balikpapan, 21 Nopember 1996
5. Agama : Islam
6. Jenis Kelamin : Perempuan
7. Nama Orang Tua : Ayah : H. Suhaimi. HA
Ibu : Hj. Hadijah. KA
8. Pekerjaan Orang Tua : Wiraswasta
9. Alamat asal lengkap : Jl, Ahmad Yani No.53 RT/RW 06/06 Kab.Paser, Tanah Grogot
10. Kota : Tanah Grogot
11. Provinsi : Kalimantan Timur
12. Kode Pos : 76211
13. Telepon rumah : -
14. HP : 081522658769
15. e-Mail : Mardha1196@gmail.com

Informasi Penyusunan Skripsi

1. Tanggal Penyusunan Skripsi : 03 Oktober 2017
2. Judul Skripsi : Reformasi Administrasi Pelayanan Publik melalui Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) dalam meningkatkan kualitas pelayanan (Studi Pada Kantor Kecamatan Blimbing)
3. Dosen Pembimbing : Drs. Minto Hadi., M.Si
: Drs. Romula Adiono., M. AP
4. Nilai Ujian Skripsi : A

Data Prestasi Akademik

1. IP Kumulatif : 3,63
2. SKS Kumulatif : 147
3. Jumlah Mata Kuliah : 49
4. Skor TOEIC (lulus) : 520 (Lulus)
5. Predikat Kelulusan **: Sangat Memuaskan

Riwayat Sekolah

- TK : TK AL-IKHLAS Tanah Grogot Kab.Paser, Kalimantan Timur
 SD : SDN 031 Tanah Grogot Kab.Paser, Kalimantan Timur
 SMP : SMPN 1 Tanah Grogot Kab.Paser, Kalimantan Timur
 SMA : SMAN 1 Tanah Grogot Kab.Paser, Kalimantan Timur



HALAMAN PERSEMBAHAN

Skripsi ini saya persembahkan untuk

Kedua Orang Tua Saya

“Abah H. Suhaimi, HA dan Mama Hj. Hadijah, KA”

Yang Selalu Memberikan Dukungan dan Motivasi

Serta Tiada Hentinya Memberikan Doa dan Kasih Sayang

**Terimakasih atas Segala Pengorbanan yang Tidak dapat Terukur dan
Terganti**





RINGKASAN

Mardhatillah, 2018. **Reformasi Administrasi Pelayanan Publik melalui Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) dalam meningkatkan kualitas pelayanan (Studi Pada Kantor Kecamatan Blimbing)**. Tugas Akhir, Fakultas Ilmu Administrasi Universitas Brawijaya. Pembimbing: Drs. Minto Hadi., M.Si dan Drs. Romula Adiono., M. AP

Pelayanan publik yang berkualitas atau pelayanan publik prima ialah pelayanan yang memenuhi standar kualitas pelayanan. standar pelayanan adalah tolak ukur yang digunakan sebagai pedoman penyelenggaraan pelayanan dan acuan penilaian kualitas pelayanan. Berdasarkan Ringkasan Hasil Kepatuhan Pemerintah daerah terhadap pelayanan tahun 2016 yang dilakukan Oleh Ombudsman Republik Indonesia (ORI), Kota Malang masih mempunyai permasalahan pelayanan publik, diantaranya untuk mendapatkan pelayanan publik masyarakat perlu menempuh perjalanan jauh, pelayanan yang berbelit-belit, waktu penyelesaian pelayanan yang tidak jelas, dan memakan biaya. Selain itu masalah yang dihadapi oleh pelayanan publik di Kota Malang ialah masih rendahnya tingkat keterbukaan informasi pejabat pengaduan serta tata cara penyampaian pengaduan,

Untuk melakukan perbaikan pelayanan publik di perlukan Reformasi administrasi pelayanan publik. awal bagi percepatan reformasi administrasi adalah mewujudkan tata kelola pemerintahan yang baik (*Good Governance*) yang terfokus pada peningkatan kualitas penyelenggaraan pelayanan publik. Adanya berbagai perubahan (Reformasi), Pemerintah Daerah ber-kesempatan untuk mengoptimalkan peran kecamatan dalam rangka untuk membangun akses dan dapat meningkatkan kualitas pelayanan melalui Program Pelayanan administrasi terpadu kecamatan (PATEN).

Tujuan Penelitian ini ialah untuk mengetahui Bagaimana Bentuk Reformasi Administrasi Pelayanan Publik di kecamatan Blimbing, Bagaimana kualitas pelayanan publik Pasca Penerapan PATEN, dan Apa saja yang menjadi Faktor Pendukung dan Penghambat dalam Reformasi Administrasi Pelayanan Publik dalam meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik di Kecamatan Blimbing. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode penelitian deskriptif dengan pendekatan kualitatif. Fokus Penelitian ini adalah 1. Mendeskripsikan bagaimana Bentuk Reformasi Administrasi pelayanan publik melalui Program PATEN (yang mencakup Pelayanan sesudah dan sebelum reformasi), 2. Kualitas pelayanan pasca penerapan program PATEN dapat di analisis melalui Dimensi Kualitas Pelayanan, 3. Faktor pendukung dan penghambat dalam Reformasi Administrasi Pelayanan Publik dalam meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik di Kecamatan Blimbing.

Hasil penelitian ini ialah Reformasi Administrasi Pelayanan Publik melalui Program Pelayanan Terpadu Administrasi Kecamatan (PATEN) dalam meningkatkan Kualitas Pelayanan di Kecamatan Blimbing menunjukkan hal yang baik, dimana dengan adanya Reformasi Administrasi Pelayanan Publik melalui Program Pelayanan Terpadu Administrasi Kecamatan (PATEN) menjadikan

pelayanan administrasi yang sebelumnya berbelit-belit, memakan banyak waktu menjadi lebih mudah di akses oleh masyarakat. kemudian mengenai dimensi-dimensi kualitas pelayanan juga menunjukkan hal yang baik, dimana hampir dari semua dimensi ini dijalankan dengan baik oleh kecamatan blimbing walaupun masih harus terus melakukan perbaikan-perbaikan untuk menciptakan pelayanan yang lebih efektif, efisien cepat dan mudah di akses masyarakat.

Kata Kunci : Reformasi Administrasi, Kantor Kecamatan, Pelayanan Publik, Kualitas Pelayanan, Pelayanan administrasi terpadu kecamatan (PATEN)



SUMMARY

Mardhatillah,2018. **Public Service Administration Reform through Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) to Improving The Quality Of Service (Study In Blimbing Sub-District Office)**. Sarjana Thesis, Fakultas Ilmu Administrasi Universitas brawijaya. Pembimbing: Drs. Minto Hadi., M.Si dan Drs. Romula Adiono., M. AP

Public services quality or excellent public services is a service that meets service quality standards. service standard is a benchmark which are used as guidelines for the implementation of services and reference a judgment of the public service qualities . Based on the Local Government Compliance Outcomes Summary 2016 and conducted by the Ombudsman of the Republic of Indonesia (ORI). Malang still has problems of public service, such as to get public services people need to travel a long way, convoluted service, service completion time is unclear, and costly. In addition, the problems faced by public services in Malang is still the low level of information disclosure the complaint officer and the procedure for the submission of the complaint,

To undertake the improvement of public services it is necessary to reform the administration of public services. the beginning for the acceleration of administrative reform is the realization of good governance which focuses on improving the quality of public service The existence of various changes (Reform), Local Government has the opportunity to optimize the role of sub-district in order to build access and improve service quality through the Program Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN).

The purpose of this Research is, to find out how the form of Public Service Administration Reform in Blimbing district, How is the quality of public service Post-Implementation PATEN, and What are the Supporting Factors and Inhibitors in Public Service Administration Reform in improving the Quality of Public Service at Blimbing Sub-district. The method used in this research is descriptive research method with a qualitative approach. The focus of this research is 1. Describe how the Public Service Administration Reform Form through the Program PATEN,2. Quality of service after the implementation of Program PATEN 3. Supporting and inhibiting factors

The result of this research is Public Service Administration Reform through Program PATEN in improving Service Quality in Blimbing Sub-district.show a good thing, where with the Administration Reform Public Service through the Program become more easily accessible by the community. and also show good things although it still has to continue to make improvements to create a more effective service and efficient

Keywords : Administrative Reform, Sub-District Office, Public Service, Quality of Service, Pelayanan administrasi terpadu kecamatan (PATEN)

KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan hanya kepada Allah SWT, atas segala rahmat dan hidayah-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi dengan judul **“Reformasi Administrasi Pelayanan Publik melalui Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) dalam meningkatkan kualitas pelayanan (Studi Pada Kantor Kecamatan Blimbing)”**

Skripsi ini merupakan Tugas Akhir yang diajukan untuk memenuhi syarat dalam memperoleh gelar Sarjana Ilmu Administrasi Publik pada Fakultas Ilmu Administrasi Universitas Brawijaya Malang.

Penulis meyakini bahwa penyusunan skripsi ini tidak akan terwujud tanpa adanya bantuan dan dorongan dari berbagai pihak. Oleh karena itu, pada kesempatan ini penulis ingin menyampaikan ucapan terimakasih kepada yang terhormat:

1. Bapak Prof. Dr. Bambang Supriyono, MS selaku Dekan Fakultas Ilmu Administrasi Universitas Brawijaya Malang.
2. Bapak Drs. Andy Fefta Wijaya, MDA.,Ph.D selaku Ketua Jurusan Ilmu Administrasi Publik Fakultas Ilmu Administrasi Universitas Brawijaya Malang.
3. Ibu Dr. Lely Indah Mindarti, M.Si selaku Ketua Program Studi Administrasi Publik Fakultas Ilmu Administrasi Universitas Brawijaya Malang.

4. Bapak Drs. Minto Hadi.,M.Si selaku Ketua Komisi Pembimbing yang telah banyak memberikan bimbingan dan arahan kepada penulis dalam penulisan skripsi ini.
5. Bapak Drs. Romula Adiono.,M.AP selaku Anggota Komisi Pembimbing yang telah banyak memberikan bimbingan dan arahan kepada penulis dalam penulisan skripsi ini.
6. Staff dan Karyawan Fakultas Ilmu Administrasi Universitas Brawijaya Malang.
7. Pegawai di Kantor Kecamatan Blimbing Kota Malang yang telah banyak memberikan kemudahan dalam melaksanakan penelitian dan informasi kepada penulis dalam penulisan skripsi ini
8. Kedua orang tua penulis H. Suhaimi.HA dan HJ. Hadijah. KA atas jasanya, kesabaran, do'a, dan tidak pernah lelah dalam mendidik, memberi cinta yang tulus dan ikhlas, serta memberikan dukungan kepada penulis baik secara moril dan materil sehingga skripsi ini dapat selesai.
9. Kakak Penulis Achmad Reza Narendra yang selalu memberikan semangat dan dukungannya
10. Saudara Kembar Penulis Muzdhalifah yang selalu ada memberikan dukungan, motivasi, serta semangat.
11. Anggota Keluarga Besar dan kerabat Penulis yang selalu memberi dukungan baik secara moril dan materil Uwa Hakim,Uwa Pisah, Uwa Radi, seluruh keluarga Besar Kunyi Ahmad dan Haji Aseri yang selalu meberikan doa dan dukungan semangat kepada penulis.

12. Sepupu Penulis yang juga sedang berjuang menempuh gelar sarjana Alifah Safinah Rahmi

13. Sahabat dan Rekan Seperjuangan Tercinta di Fakultas Ilmu Administrasi Durin, Fitri, Aulia yang tiada henti memberi dukungan dan motivasi kepada penulis.

14. Sahabat – sahabat penulis yang selalu memberi dukungan dan motivasi serta semangat Syahda, Regina, Dela, Tiara

15. Semua pihak yang telah banyak membantu dalam penyusunan skripsi ini yang tidak bisa penulis sebutkan satu persatu.

Demi kesempurnaan skripsi ini, saran dan kritik yang membangun sangat penulis harapkan. Semoga karya skripsi ini bermanfaat dan dapat memberikan sumbangan yang berarti pada pihak yang membutuhkan.

Malang, 23 Februari 2018

Penulis

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
MOTTO	ii
TANDA PERSETUJUAN SKRIPSI	iii
PERNYATAAN ORISINALITAS SKRIPSI.....	iv
RINGKASAN	v
SUMMARY	vii
HALAMAN PERSEMBAHAN	viii
KATA PENGANTAR.....	ix
DAFTAR ISI	xii
DAFTAR TABEL	xiv
DAFTAR GAMBAR.....	xv
DAFTAR LAMPIRAN	
BAB I PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang	1
B. Rumusan Masalah	9
C. Tujuan Penelitian	10
D. Kontribusi Penelitian.....	10
E. SistematikaPenulisan	11
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	
A. Administrasi Publik.....	13
1. PengertianAdministrasiPublik.....	13
2. Paradigma Administrasi Publik.....	16
B. Pelayanan Publik	19
1. PengertianPelayananPublik	19
2. Prinsip-PrinsipPelayananPublik	21
3. StandarPelayananPublik	23
4. Kualitas Pelayanan Publik	24
5. Dimensi Kualitas Pelayanan	27
C. Reformasi Administrasi	31
1. Pengertian Reformasi Administrasi.....	31
2. Tujuan Reformasi Administrasi.....	36
3. Aspek-aspek Reformasi Administrasi	39
4. Strategi Reformasi Administrasi	42
D. Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN).....	44
1. Pengertian Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan.....	44
2. Syarat Penyelenggaraan PATEN.....	46
3. Pelaksanaan PATEN.....	51

BAB III Metode Penelitian

A. Jenis Penelitian	55
B. Fokus Penelitian	56
C. Lokasi dan Situs Penelitian	58
D. Jenis dan Sumber Data	59
E. Teknik Pengumpulan Data	61
F. Instrumen Penelitian	63
G. Analisis Data	64

BAB IV Hasil Penelitian dan Pembahasan

A. Gambaran Umum Lokasi dan Situs Penelitian	67
1. Gambaran Umum Kota Malang	67
2. Gambaran Umum Kecamatan Blimbing	72
B. Penyajian Data	94
1. Reformasi Administrasi melalui PATEN	94
2. Kualitas Pelayanan Pasca Penerapan PATEN	103
3. Faktor Pendukung dan Penghambat	151
C. Analisis Data	157
1. Reformasi Administrasi melalui PATEN	158
2. Kualitas Pelayanan Pasca Penerapan PATEN	160
3. Faktor Pendukung dan Penghambat	170

BAB V Penutup

A. Kesimpulan	174
B. Saran	178

DAFTAR PUSTAKA

DAFTAR TABEL

NO.	JUDUL	HALAMAN
1.	Nilai Survei Kepuasan Masyarakat tahun 2016.....	8
2.	Luas Kecamatan Kota Malang.....	70
3.	Karakteristik Penduduk Kota Malang.....	72
4.	Wilayah Pemerintahan Kecamatan Blimbing 2016.....	75
5.	Bentuk Pelayanan Administrasi sebelum dan sesudah PATEN	95
6.	Standar Pelayanan Surat Keterangan Pindah Penduduk.....	120
7.	Standar Pelayanan Surat akta jual beli tanah	121
8.	Standar Pelayanan Surat Ijin Keramaian	122
9.	Standar Pelayanan Surat Rekomendasi Nikah.....	123
10.	Standar Pelayanan Legalisasi Surat-surat.....	124
11.	Standar Pelayanan Surat Rekomendasi Pensiun	125
12.	Standar Pelayanan Surat Rekomendasi Pendaftaran TNI.....	126
13.	Standar Pelayanan Surat keterangan penghasilan.....	127
14.	Standar Pelayanan SKCK	128
15.	Standar Pelayanan Surat Rekomendasi Pengajuan KPR	129
16.	Standar Pelayanan Surat Rekomendasi Bersih diri.....	130
17.	Standar Pelayanan Surat Keterangan Asal-usul.....	131
18.	Standar Pelayanan Surat Pengurusan Paspor	132
19.	Waktu Pelayanan Kantor Kecamatan	142
20.	Waktu Pelayanan PATEN.....	143
21.	Biaya Pelayanan PATEN	145
22.	Faktor Pendukung	152
23.	Faktor Penghambat	155
24.	Sarana dan Prasarana Kecamatan Blimbing	161
25.	Pakaian Dinas Pegawai Negeri Sipil Kota Malang.....	162

DAFTAR GAMBAR

NO.	JUDUL	HALAMAN
1.	Ringkasan Hasil Penelitian Kepatuhan Pemerintah Pusat dan Pemerintah Daerah Terhadap Pelayanan Publik (Tahun 2016)	3
2.	Model Analisis Data.....	65
3.	Peta Kota Malang	68
4.	Peta Kecamatan Blimbing.....	74
5.	Visi Kecamatan Blimbing	76
6.	Struktur Organisasi Kecamatan Blimbing	78
7.	Prosedur PATEN.....	102
8.	Seragam pegawai	105
9.	Loket Pelayanan PATEN	108
10.	Tempat Parkir Kantor Kecamatan Blimbing.....	108
11.	Ruang Tunggu Kantor Kecamatan Blimbing.....	109
12.	Majalah dan Koran yang disediakan ruang tunggu.....	110
13.	Standar Pelayanan Kantor Kecamatan Blimbing.....	133
14.	Petugas Pelayanan melayani masyarakat	136
15.	Kotak Pengaduan Pelayanan	139
16.	Website Kecamatan Blimbing	159
17.	Gedung Kantor kecamatan blimbing	160

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Studi Administrasi Publik di Indonesia pada dasarnya bukanlah studi yang baru, administrasi publik memiliki lingkup kajian yang luas yang menyangkut kegiatan-kegiatan pemerintah atau negara dan juga berkaitan dengan upaya pemerintah meningkatkan kinerja organisasi publik dalam memberikan pelayanan yang berkualitas kepada masyarakat. Administrasi Publik dalam konteks penyelenggaraan pemerintah memainkan sejumlah peran penting diantaranya menyelenggarakan pelayanan publik guna mewujudkan salah satu tujuan utama dibentuknya negara yaitu kesejahteraan bagi setiap warganegara.

Setiap warga negara pada dasarnya memerlukan pelayanan publik yang efisien dan efektif serta responsif terhadap keluhan warganya. Sesuai dengan Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63/KEP/M.PAN/7/2003 pelayanan publik adalah segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima pelayanan maupun pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan. Bahwa hakikat pelayanan publik adalah pemberian pelayanan prima kepada masyarakat yang merupakan perwujudan kewajiban aparatur pemerintah sebagai abdi masyarakat.

Pelayanan Publik merupakan hak warga negara dan telah diatur bahwa negara berkewajiban melayani setiap warga negara dan penduduk untuk memenuhi hak dan kebutuhan dasarnya. akan tetapi pelayanan publik masih

menjadi suatu permasalahan yang dihadapi seiring dengan banyaknya tuntutan masyarakat terhadap peningkatan kualitas pelayanan publik yang harus segera dipenuhi pemerintah. Pemberian pelayanan yang berkualitas merupakan hal yang paling berpengaruh karena kualitas produk akan memberikan kepuasan dan kenyamanan konsumen, dalam konteks ini konsumen adalah masyarakat. Menurut Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 15 Tahun 2014, Komponen standar pelayanan yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan meliputi persyaratan, prosedur, jangka waktu pelayanan, biaya/tarif, produk pelayanan dan penanganan pengaduan.

Pelayanan publik yang berkualitas atau pelayanan publik prima ialah pelayanan yang memenuhi standar kualitas pelayanan. standar pelayanan adalah tolak ukur yang digunakan sebagai pedoman penyelenggaraan pelayanan dan acuan penilaian kualitas pelayanan dalam rangka mewujudkan pelayanan yang berkualitas, cepat, mudah terjangkau, dan terukur. Pelayanan publik di Indonesia masih menjadi permasalahan yang sampai saat ini terus melakukan perbaikan, permasalahan pelayanan publik di Indonesia sebagian besar berkaitan dengan kinerja pemerintah dalam memberikan pelayanan publik. pelayanan publik yang dilaksanakan di Indonesia sejatinya masih memiliki banyak kekurangan, hal ini menyebabkan ketidakpuasan masyarakat dalam menerima pelayanan publik, ketidakpuasan ini muncul diantaranya karena pola sistem administrasi yang berbelit-belit sehingga untuk mendapatkan pelayanan masyarakat membutuhkan waktu yang lama, selain itu juga disebabkan karena para pegawai yang ada di

lingkungan birokrasi masih memiliki kebiasaan yang kurang baik, hal ini disebabkan karena mindset atau pemikiran dari pegawai dalam memberikan pelayanan pada masyarakat. yang mana seharusnya para pegawai memberikan pelayanan yang optimal kepada masyarakat, para pegawai harus mengutamakan kepentingan masyarakat sebagai tugas dan kewajiban utamanya.

Ombudsman Republik Indonesia (ORI) melakukan Penilaian dan pemeriksaan terhadap Ringkasan Hasil Penelitian Kepatuhan Pemerintah Pusat dan Pemerintah Daerah Terhadap Pelayanan Publik Sesuai UU Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik Tahun 2016 sebagai berikut:



Gambar 1: Ringkasan Hasil Penelitian Kepatuhan Pemerintah Daerah Terhadap Pelayanan Publik (Tahun 2016)

Sumber : Ombudsman Republik Indonesia

- (Zona Hijau) : Mendapatkan Predikat Tinggi
- (Zona Kuning) : Mendapatkan Predikat Sedang
- (Zona Merah) : Mendapatkan Predikat Rendah

Kota Malang berada di Zona kuning di urutan ke-38. Berdasarkan Ringkasan Hasil Kepatuhan Pemerintah daerah terhadap pelayanan, Kota Malang masih mempunyai permasalahan pelayanan publik, permasalahan publik ini diantaranya menimbulkan berbagai keluhan dari masyarakat disebabkan karena untuk mendapatkan pelayanan publik masyarakat perlu menempuh perjalanan jauh, pelayanan yang berbelit-belit, waktu penyelesaian pelayanan yang tidak jelas, dan memakan biaya.

Pelayanan Publik di kota Malang selain itu juga masih menghadapi masalah diantaranya ialah masih rendahnya tingkat keterbukaan informasi pejabat pengaduan serta tata cara penyampaian pengaduan, kemudian juga kurangnya upaya penyelenggara dalam memberikan janji layanan yang seharusnya mampu ditepati oleh penyelenggara kepada masyarakat agar masyarakat dapat menerima pelayanan publik yang berkualitas.

Pada dasarnya keberhasilan pemerintah dalam memberikan pelayanan publik kepada masyarakat merupakan perwujudan tata kelola pemerintahan yang baik (*Good Governance*). Setiap instansi pemerintah harusnya mampu untuk mempertanggungjawabkan keberhasilan dan kegagalan pelaksanaannya, dimana pemerintah berupaya mengakomodasi aspirasi, baik masukan maupun keluhan dari masyarakat untuk perbaikan pelayanannya. Kualitas pelayanan merupakan suatu kondisi dimana tercipta hubungan yang dinamis antara pengguna maupun pemberi pelayanan. Pelayanan publik berkaitan erat dengan kemampuan daya tanggap, ketepatan waktu, dan sarana prasarana yang tersedia.

Pelayanan Publik dalam melakukan perbaikan perlu Reformasi administrasi pelayanan, sebagai awal bagi percepatan reformasi administrasi ialah mewujudkan tata kelola pemerintahan yang baik (*Good Governance*) yang terfokus pada peningkatan kualitas penyelenggaraan pelayanan publik. reformasi administrasi publik diarahkan pada pelaksanaan keseluruhan fungsi-fungsi manajemen pemerintahan yang didasarkan pada kebutuhan bagi peningkatan kecepatan efektifitas dan mutu pelayanan sesuai dengan dinamika kemajuan masyarakat dan tantangan pembangunan. maka dari itu dalam rangka meningkatkan kualitas pelayanan publik dapat dilakukan melalui optimalisasi peran pemerintah dalam memberikan pelayanan publik yang efektif dan efisien.

Terjadinya Berbagai Perubahan (Reformasi), maka berimplikasi pula pada perubahan format pemerintah yaitu sentralistik menjadi desentralistik adanya Undang Undang Nomor 32 Tahun 2004 Tentang Pemerintah Daerah. Kemudian terjadi pembaruan menjadi Undang Undang Nomor 23 Tahun 2014 Tentang Pemerintah Daerah. Perubahan tersebut mengindikasikan bahwa pemerintahan sentralisasi mulai ditinggalkan dan memasuki era baru yang lebih memberi kesempatan bagi setiap daerah untuk menyelenggarakan pemerintahan, pembangunan, dan pelayanan publik secara lebih otonom. implikasi yang ditimbulkan adalah pemerintah daerah diberikan ruang yang cukup untuk mengatur rumah tangganya sendiri berbasis aspirasi masyarakat sesuai peraturan perundang-undangan yang berlaku.

Pelaksanaan Otonomi daerah menjadi salah satu upaya untuk memotong hambatan birokrasi yang seringkali menyebabkan pemberian pelayan

membutuhkan waktu yang sangat lama atau tidak adanya kepastian waktu dan juga memakan biaya. Selain itu juga penyebab munculnya desentralisasi karena kecenderungan rendahnya kinerja birokrasi pelayanan publik, dimana pejabat menempatkan dirinya sebagai penguasa, dan memperlakukan masyarakat sebagai obyek pelayanan yang membutuhkan bantuannya.

Salah satu wujud konkrit dari prinsip otonomi daerah adalah Undang Undang Nomor 23 Tahun 2014 Pasal 221 Tentang Kecamatan, Kecamatan adalah pembagian wilayah administratif di Indonesia di bawah kabupaten/kota, Kecamatan merupakan bagian dari Pemerintah Daerah yang memberikan pelayanan langsung kepada Masyarakat, Hal ini mengacu pada Pasal 224 ayat (1) Undang Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintah Daerah, salah satu tugas Camat adalah menyelenggarakan urusan pemerintahan umum, mengoordinasikan kegiatan pemberdayaan masyarakat, membina dan mengawasi penyelenggaraan kegiatan desa/kelurahan dan melaksanakan urusan pemerintah yang menjadi tugasnya.

Pemerintah Kecamatan sebagai unit Organisasi Pemerintah Daerah (OPD) mempunyai kedudukan yang strategis terhadap kualitas pelayanan. Karena berada di garis depan yang langsung berhadapan dengan masyarakat dari berbagai macam latar belakang, kebutuhan maupun tuntutan-tuntutan. Sehingga pada 15 Januari 2010 Kementerian Dalam Negeri (Kemendagri) menerbitkan Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 4 Tahun 2010 Tentang Pedoman Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN), kemudian ditindak lanjuti dengan

Keputusan Menteri Dalam Negeri Nomor 238-270 Tentang Petunjuk Teknis PATEN.

Melalui PATEN, maka Pemerintah Daerah dalam hal ini bupati atau walikota ber-kesempatan untuk mengoptimalkan peran kecamatan dalam rangka untuk membangun akses dan dapat meningkatkan kualitas pelayanan, serta mendekatkan pelayanan kepada masyarakat di wilayah kabupaten/kota yang secara kondisi geografis sesuai untuk melaksanakan PATEN. PATEN merupakan suatu penyelenggaraan pelayanan publik di kecamatan dimana dalam proses pengelolaannya mulai dari permohonan sampai ketahap terbitnya dokumen dilakukan dalam satu loket atau meja pelayanan. Tujuan diselenggarakannya PATEN adalah untuk meningkatkan kualitas pelayanan dan mendekatkan pelayanan kepada masyarakat.

Program PATEN sudah mulai diterapkan di seluruh Kantor Kecamatan yang ada di Kota Malang, termasuk kantor Kecamatan Blimbing Sejak Tahun 2015 dengan ditetapkannya Peraturan Daerah Kota Malang Nomor 8 Tahun 2008 Tentang Organisasi dan Tata Kerja Kecamatan dan Kelurahan, dijabarkan pada BAB IV Pasal 7 disebutkan bahwa dalam tugas pokok fungsi kecamatan adalah pelaksana pelayanan masyarakat yang menjadi ruang lingkup tugasnya dan/atau yang belum dapat dilaksanakan kelurahan.

**Tabel 1 : Survei Kepuasan Masyarakat Pada Kecamatan Kota Malang
Tahun 2016**

Kecamatan	Nilai SKM
Lowokwaru	87,76
Klojen	81.20
Blimbing	79,74
Sukun	71,41
Lowokwaru	66.12

Sumber : Kantor Kecamatan Blimbing

Berdasarkan data nilai survei kepuasan masyarakat, kecamatan blimbing berada di urutan ketiga diantara kecamatan di kota malang dimana dalam pelaksanaannya masih ada kekurangan yang menyebabkan masyarakat merasa belum puas terhadap pelayanan yang di berikan sehingga tingkat kepuasan masyarakat masih berada di urutan ketiga dalam kepuasan pelayanan. kepuasan masyarakat ini adalah salah satu wujud dari kualitas pelayanan publik yang diberikan oleh kecamatan.

Pelaksanaan PATEN di Kecamatan Blimbing didukung dengan Visi dan Misi Kecamatan Blimbing Kota Malang. Adapun Visi dari Kecamatan Blimbing Kota Malang adalah “Terwujudnya Pelayanan Publik yang Profesional dan Akuntabel menuju Kecamatan Blimbing yang Bermartabat”. Kemudian dituangkan dalam Misi yaitu. Misi pertama yaitu “Meningkatkan kualitas pelayanan publik kepada masyarakat”. Dan Misi Kedua adalah “Meningkatkan kinerja aparatur guna terselenggaranya pelayanan publik kepada masyarakat secara profesional dan akuntabel”.

Untuk melihat apakah program PATEN sebagai salah satu bentuk dari Reformasi Administrasi Pelayanan Publik yang dirancangan sudah mampu

meningkatkan kualitas pelayanan publik, maka penelitian ini dilakukan yaitu dengan mengambil lokasi pada kantor kecamatan Blimbing Kota Malang. dengan mengambil fokus pada Reformasi Administrasi Pelayanan Publik dan Bagaimana Kualitas pelayanan pasca penerapan Pelayanan Administrasi terpadu kecamatan (PATEN)

Berdasarkan beberapa uraian masalah di atas, mendorong penulis untuk mencermati masalah-masalah di atas melalui penelitian yang berjudul “Reformasi Pelayanan Publik dalam meningkatkan Kualitas Pelayanan (Studi Pelayanan administrasi terpadu kecamatan (PATEN) di kecamatan Blimbing Kota Malang)

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian diatas maka dapat dirumuskan permasalahan sebagai berikut :

1. Bagaimanakah Reformasi Administrasi Pelayanan Publik di kecamatan Blimbing ?
2. Bagaimana kualitas pelayanan publik pasca penerapan Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan di kecamatan blimbing ?
3. Apa saja yang menjadi Faktor pendukung dan Faktor penghambat pada Reformasi Administrasi Pelayanan Publik dalam meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik di Kecamatan Blimbing Kota Malang ?

C. Tujuan Penelitian

Berdasarkan pada latar belakang dan rumusan masalah yang telah diuraikan sebelumnya, maka tujuan dari penelitian ini adalah :

1. Untuk mengetahui Reformasi Pelayanan Publik pada Kantor Kecamatan Blimbing Kota Malang
2. Untuk mengetahui kualitas pelayanan publik pasca penerapan pelayanan administrasi terpadu kecamatan (PATEN)
3. Mendeskripsikan dan Menganalisis faktor-faktor yang menjadi pendukung dan penghambat pada Reformasi Administrasi Pelayanan Publik melalui Pelayanan administrasi terpadu kecamatan (PATEN) dalam meningkatkan Kualitas Pelayanan di Kecamatan Blimbing Kota Malang.

D. Kontribusi Penelitian

1. Kontribusi Teoritis
 - a) Bagi Mahasiswa

Hasil penelitian ini diharapkan mampu dijadikan sebagai pembanding bagi penelitian-penelitian yang telah ada sebelumnya. Selain itu, diharapkan agar penelitian ini dapat dijadikan bahan referensi ataupun bahan masukan bagi penelitian yang dilakukan di masa yang akan datang dengan judul dan topik serupa.

b) Bagi Instansi

Hasil penelitian ini diharapkan mampu memberikan pemikiran baru bagi Kecamatan Blimbing dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik dengan program Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN)

2. Kontribusi Praktis

Secara Praktis penelitian ini diharapkan mampu memberikan masukan atau pemikiran baru bagi Kantor Kecamatan Blimbing Kota Malang dan menambah wawasan bagi peneliti dan masyarakat secara umum mengenai Program Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN), dan Kecamatan Blimbing melakukan pembaruan terus menerus untuk meningkatkan kualitas pelayanannya.

E. Sistematika Penulisan

Sistematika penulisan merupakan susunan ringkasan suatu karya ilmiah yang disusun berdasarkan garis besar secara menyeluruh dengan tujuan untuk memudahkan pembaca dalam mengetahui isi dari penelitian ini. Sistematika penulisan penelitian ini adalah sebagai berikut:

BAB I : PENDAHULUAN

Merupakan bagian awal penulisan skripsi yang berisikan tentang gambaran mengenai latar belakang, rumusan masalah, tujuan dan manfaat dari penelitian yang dilakukan penulis.

BAB II : KAJIAN PUSTAKA

Pada bab ini terdiri dari kajian teori yang diuraikan dan dikaitkan dengan penelitian yang akan diteliti sesuai dengan teori atau fakta lapangan yang memperkuat teori yang di cantumkan peneliti. teori yang berkaitan ialah teori Administrasi Publik, Pelayanan Publik, Reformasi Administrasi, Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN)

BAB III : METODE PENELITIAN

Pada bab ini berisi pendekatan dan metode penelitian yang akan digunakan oleh peneliti untuk keperluan penulisan karya ilmiah ini dengan menentukan Jenis Penelitian, Fokus Penelitian, Lokasi dan Situs penelitian, Sumber dan Jenis data, Teknik Pengumpulan Data, Instrumen Penelitian serta Teknik Analisis Data.

BAB IV : HASIL DAN PEMBAHASAN

Bab ini berisikan uraian lengkap mengenai hasil penelitian dan pembahasan yang akan di analisis berdasarkan data penelitian, interpretasi hasil analisis data penelitian dan analisis terhadap rumusan masalah serta fokus penelitian.

BAB V : PENUTUP

Bab ini berisikan kesimpulan dari hasil dan pembahasan serta saran yang akan diberikan penulisi sebagai tanggapan dari hasil dan pembahasan yang ada. Kesimpulan berisikan hasil penelitian yang diuraikan secara garis besar merupakan temuan pokok yang menjawab fokus dan tujuan penelitian, sedangkan saran merupakan rekomendasi terhadap studi lanjutan yang akan datang.

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

A. Administrasi Publik

1. Pengertian Administrasi

Administrasi berasal dari kata latin “*adminstrare*” yaitu paduan kata “*ad*” dan “*ministrare*” yang berarti “pemberi bantuan dan jasa”.kata administrasi mengandung pengertian melayani (*to serve*). Dalam perkembangannya kata administrasi mengandung arti pimpinan (*Administrator*) dan sering disatukan pula dengan “menyamakan dengan manajemen” (*to manage*).Administrasi sudah ada sejak adanya kerjasama antar manusia dimana perkembangan administrasi sampai saat ini berkembang sedemikian pesat.

Administrasi bukan hanya tentang kegiatan catat-mencatat,namun administrasi sendiri melibatkan berbagai unsur diataranya organisasi, manajemen, komunikasi,kepegawaian,keuangan,pelayanan publik dan sebagainya.Menurut (Sjamsiar,2016:2) Administrasi (terjemahan bahasa latin) berarti adalah suatu kegiatan yang bersifat memberikan pelayanan atau servis sesuai dengan kebijakan yang ditentukan oleh yang memberikan tugas,kewajiban dan tanggung jawab kepadanya.

Administrasi menurut Siagian dalam (Pasolong,2007:3) merupakan keseluruhan proses kerjasama antara dua orang manusia atau lebih yang didasarkan rasionalitas tertentu untuk mencapai tujuan yang telah dicapai sebelumnya, Sedangkan menurut Prajudi Atmosudirdjo dalam

(Sjamsuddin,2016:11),merumuskan pengertian administrasi negara sebagai aparatur dari negara yang dikepalai dan digerakkan oleh pemerintah guna menyelenggarakan undang-undang kebijaksanaan–kebijaksanaan dan kehendak-kehendak pemerintah.

Dari beberapa pengertian diatas dapat dsimpulkan bahwa masing-masing definisi tersebut memiliki kesamaan diantaranya :

- a. Administrasi merupakan suatu proses kerjasama
- b. Proses kerjasama ini dilaksanakan oleh dua orang/oleh sekelompok orang secara rasional
- c. Kerjasama tersebut dilaksanakan untuk mencapai tujuan yang telah ditetapkan.

Ketiga Persamaan ini merupakan faktor penyebab terjadinya administrasi, dengan adanya kerjasama secara rasional untuk mencapai suatu tujuan yang telah ditetapkan maka terjadinya proses administrasi.

Sedangkan administrasi publik menurut Frederick A.Cleveland dalam (Keban,2004:15),menunjukkan bahwa peran administrasi publik sangat vital dalam membantu meberdayakan masyarakat dan menciptakan demokrasi.

Chandler & Plano dalam (Sjamsuddin,2016:105) mengatakan bahwa

“administrasi publik adalah proses dimana sumberdaya dan personel publik diorganisir dan dikoordinasikan untuk memformulasikan, mengimplementasikan , dan mengelola (manage) keputusan-keputusan dalam kebijakan publik. Lebih lanjut, administrasi publik diadakan untuk memberi pelayanan publik dan manfaatnya dapat dirasakan masyarakat setelah pemerintah meningkatkan profesionalismenya, menciptakan pelayanan publik yang efisien dan efektif.”

Administrasi Publik Menurut (Keban,2004:16) adalah medan dimana para aparat pemerintah atau eksekutif melaksanakan pekerjaan-pekerjaan yang berkaitan dengan sektor publik khususnya penyediaan pelayanan bagi kepentingan publik maka peran administrasi publik sangat menentukan kestabilan, ketahanan dan kesejahteraan suatu negara, Selain itu juga Menurut (Keban,2004:17), Apa yang dikerjakan di dalam administrasi publik merupakan suatu kegiatan yang dikerjakan pemerintah dengan jumlah dan jenis yang sangat banyak dan variatif, baik menyangkut pemberian pelayanan di berbagai bidang kehidupan (*Public services*),maupun yang berkenaan dengan mengejar ketinggalan lewat program pembangunan.

Kegiatan pemberian pelayanan publik dapat diamati melalui pelayanan rutin seperti di bidang kesehatan, pendidikan, keamanan,perijinan,administrasi dan lain-lain. Sedangkan yang berhubungan dengan pembangunan dapat dilihat dari ketersediaan barang-barang publik seperti sarana dan pra sarana fisik, sistem sosial budaya, hukum, politik, dan pembangunan kualitas manusia. Kegiatan ini dapat dilaksanakan oleh pemerintah sendiri ataupun melibatkan sektor swasta dan masyarakat.

Berdasarkan beberapa pendapat yang telah dikemukakan dapat disimpulkan bahwa administrasi publik merupakan kegiatan penyelenggaraan negara dengan memanfaatkan fungsi-fungsi pemerintahan untuk mencapai kesejahteraan negaradan masyarakat luas. Sehingga tujuan utama administrasi publik utuk meningkatkan kesejahteraan dan melaksanakan pembangunan untuk

masyarakat dalam suatu negara salah satunya dengan pemberian pelayanan yang dapat dirasakan oleh masyarakat dengan sebaik-baiknya.

2. Paradigma Administrasi Publik

Dalam perkembangannya administrasi publik terus mengalami perubahan dan penyempurnaan, hal ini ditunjang melalui proses reformasi agar menjaga administrasi publik tetap eksis sebagai disiplin ilmu dan mengikuti perkembangan zaman ditengah perubahan masyarakat modern. Menurut para ahli paradigma administrasi terbagi menjadi *Old Public Administration* (OPA) atau *Classical Public Administration*, *New Public Management* (NPM), dan *New Public Service* (NPS)

Dalam Paradigma *Old Public Administration* (OPA) menggambarkan bahwa pemerintah sebagai penyelenggara pelayanan publik dengan publiknya semata-mata sebagai klien, konstituen dan sebagai pelanggan yang harus dipuaskan. (Kurniawan, 2008:23)

“dalam hal ini pemerintah menganggap dirinya sebagai satu-satunya institusi yang memiliki kemampuan dan menyelesaikan masalah publik. paradigma ini berpandangan bahwa organisasi publik/institusi paling efisien sebagai suatu sistem tertutup sehingga keterlibatan warga/partisipasi masyarakat dibatasi, ini juga diikuti dengan pendekatan birokratis yang mengandalkan hubungan hirarkial.”

Paradigma *New Public Management* (NPM) muncul karena adanya reaksi terhadap lemahnya birokrasi tradisional dalam paradigma *old public administration* (OPA). konsep NPM sendiri menganut nilai-nilai dan praktik-praktik administrasi bisnis yang diterapkan ke dalam praktik administrasi publik.

Hood dalam (Keban, 2004:34) mengungkapkan bahwa ada 7 (tujuh) komponen doktrin dalam *New Public Management*, ialah :

- a. *Pemanfaatan manajemen profesional dalam sektor publik*
- b. *Pengguna Indikator Kinerja*
- c. *Penekanan yang lebih besar daripada kontrol output*
- d. *Pergeseran Perhatian ke unit-unit yang lebih kecil*
- e. *Pergeseran Kompetisi yang lebih tinggi*
- f. *Penekanan pada sektor swasta pada praktek manajemen*
- g. *Penekanan Pada disiplin dan penghematan yang lebih tinggi dalam penggunaan sumber daya.*

Sedangkan Dalam Paradigma *New Public Service* (NPS) muncul karena NPS menilai bahwa NPM dan OPA terlalu menekankan pada efisiensi dan melupakan atau mengabaikan masyarakat sebagai sasaran dari kebijakan publik. Pelayanan Publik dikembangkan berdasarkan upaya untuk memenuhi dan mengakomodasi nilai-nilai kebutuhan dan kepentingan publik yang didefinisikan melalui proses dialog publik. sehingga, peran pemerintah adalah melayani (*servicing*), bukan lagi *steering* atau *rowing* dan posisi publik bukan lagi sebagai klien, ataupun pelanggan tapi lebih sebagai warga negara (*citizen*)

Menurut Denhart dalam (Pasolong,2013:36) memberikan pemahaman bahwa NPS memuat ide pokok sebagai berikut :

- a. *Serve Citizen Not Customers*
Aparatur pelayanan publik tidak hanya merespon keinginan pelanggan (*customer*) tetapi lebih fokus pada pembangunan kepercayaan dan kolaborasi dengan antara warga negara (*citizen*)
- b. *Seek The Public Interest*
Administrasi publik harus memberi kontribusi untuk membangun sebuah kebersamaan, membagi gagasan dari kepentingan publik, tujuannya adalah tidak untuk menemukan pemecahan yang cepat yang dikendalikan oleh pilihan-pilihan individu. Lebih dari itu adalah kreasi dari pembagian kepentingan dan tanggung jawab

- c. *Value Citizenship over entrepreneurship*
Kepentingan publik adalah lebih dimajukan oleh komitmen aparatur pelayanan publik dan warga negara untuk membuat kontribusi lebih berarti daripada oleh gerakan para manajer swasta sebagai bagian dari keuntungan publik yang menjadi milik mereka
- d. *Think Strategically, act Democracally*
Pertemuan antara kebijakan dan Program agar bisa dicapai secara lebih efektif dan berhasil secara bertanggungjawab mengikuti upaya bersama dan proses-proses kebersamaan.
- e. *Recognized that accountability is not simple*
Aparatur pelayanan publik seharusnya penuh perhatian lebih baik daripada pasar mereka juga harus mengikuti peraturan perundangan dan konstitusi, nilai-nilai masyarakat. Norma-norma politik, standar-standar profesional dan kepentingan warga negara.
- f. *Serve rather than steer*
Semakin bertambah penting bagi pelayanan publik untuk menggunakan andil, nilai kepemimpinan mendasar dan membantu warga mengartikulasikan dan mempertemukan kepentingan yang menjadi bagian mereka lebih daripada berusaha untuk mengontrol atau mengendalikan masyarakat pada petunjuk baru.
- g. *Value People not just productivity*
Organisasi publik dan kerangka kerjanya dimana mereka berpartisipasi dan lebih sukses dalam kegiatannya kalau mereka mengoperasikan sesuai proses kebersamaan dan mendasarkan diri pada kepemimpinan yang hormat pada semua orang.

Dari pemahaman ide pokok *New Public Services* (NPS) perlu adanya pelaksanaan yang sesuai dengan ide serta tujuan yang dilaksanakan oleh pegawai atau pelayan publik, pegawai perlu memahami nilai-nilai yang ada dalam *New Public Services*, sehingga pemberian pelayanan menjadi lebih efektif dan efisien dalam mencapai tujuan pelayanan.

B. Pelayanan Publik

1. Pengertian Pelayanan Publik

Pelayanan Publik pada dasarnya menyangkut aspek kehidupan yang sangat luas, dalam kehidupan bernegara maka pemerintah memiliki fungsi memberikan berbagai macam pelayanan publik yang di butuhkan oleh masyarakat, mulai dari pelayanan dalam bidang pendidikan, kesehatan, utilitas, dan lainnya. Pelayanan dalam kamus besar bahasa indonesia dijelaskan sebagai hal, cara, atau hasil pekerjaan melayani. Sementara itu istilah publik yang berarti umum, orang ramai. sehingga menurut (sinambela, 2006:5) pelayanan publik diartikan sebagai setiap kegiatan yang dilakukan oleh pemerintah terhadap sejumlah manusia yang memiliki setiap kegiatan yang menguntungkan dalam suatu kumpulan atau kesatuan, dan menawarkan kepuasan meskipun hasilnya tidak terikat pada produk secara fisik.

Selanjutnya menurut Bab I Pasal 1 ayat (1) UU Nomor 25 tahun 2009 tentang pelayanan publik menyatakan, bahwa pelayanan publik adalah

“rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara pada satu sisi dan tanggung jawab pemerintah dalam memberikan pelayanan pada sisi lainnya. Sinergi antara kebutuhan layanan dan tanggung jawab melayani terjadi ketika pihak yang dilayani merasakan adanya kepuasan akibat layanan itu”

Sedangkan menurut (Pasolong, 2007:128) bahwa pelayanan pada dasarnya dapat didefinisikan sebagai aktivitas seseorang, sekelompok organisasi baik langsung maupun tidak langsung untuk memenuhi kebutuhan

Pelayanan Publik dalam Penyelenggaraan pemerintah merupakan pemenuhan keinginan dan kebutuhan masyarakat. Pelayanan publik juga

merupakan serangkaian atau sejumlah aktivitas yang dilakukan oleh pemerintah atau birokrasi publik untuk memenuhi kebutuhan yang dilakukan oleh masyarakat. Pelayanan publik merupakan salah satu kebutuhan dalam rangka pemenuhan pelayanan sesuai peraturan perundang-undangan. pemenuhan kebutuhan merupakan hak dasar bagi setiap warga negara dan penduduk untuk mendapatkan pelayanan atas barang, jasa dan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik dengan maksimal.

Safroni dalam bukunya yang berjudul Manajemen dan Reformasi Pelayanan Publik mengartikan pelayanan publik sebagai berikut :

“Hakikat pelayanan publik adalah pemberian pelayanan prima kepada masyarakat yang merupakan perwujudan kewajiban aparatur pemerintahan sebagai abdi masyarakat. Karena itu pengembangan kinerja pelayanan publik senantiasa menyangkut tiga unsur pokok pelayanan publik yaitu: unsur kelembagaan penyelenggaraan pelayanan, proses pelayanannya, serta sumber daya manusia pemberi layanan. “

Menurut (Moenir,2014:16-17), pelayanan adalah suatu proses pemenuhan kebutuhan melalui aktivitas orang lain yang langsung. Dalam buku yang sama mengemukakan sebagai berikut: pelayanan pada hakekatnya adalah serangkaian kegiatan karena itu ia merupakan proses. Sebagai proses pelayanan berlangsung secara rutin dan berkesinambungan meliputi seluruh kehidupan dalam masyarakat.

dari beberapa pengertian pelayanan publik yang telah diuraikan di atas, pelayanan publik dapat diartikan sebagai pemberian layanan atau melayani keperluan orang atau masyarakat dan organisasi lain yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu. Sesuai dengan aturan pokok atau tata cara yang di tentukan dan di tujukan untuk memberikan kepuasan kepada penerima

pelayanan. Pelayanan publik yang diberikan oleh pemerintah kepadamasyarakat terdapat tiga jenis yaitu pelayanan administratif, pelayanan barang, dan pelayanan jasa, Pelayanan yang baik adalah kemampuan seseorang dalam memberikan pelayanan yang dapat memberikan kepuasan kepada pelanggan dengan standar yang ditentukan.

Menurut Zeithaml dan Haywood Farmer dalam (Pasalong,2007:133).

Mendefinisikan tiga karakteristik utama tentang pelayanan yaitu:

- a. **Intangibility** berarti bahwa pelayanan pada dasarnya bersifat *performance* dan hasil pengalaman bukan objek.
- b. **Heterogeinity** berarti pemakai jasa atau klien atau pelanggan memiliki kebutuhan yang heterogen
- c. **Inseparability** berarti bahwa produksi dan konsumsi suatu pelayanan tidak terpisahkan.

2. Prinsip- Prinsip Pelayanan Publik

Pelayanan Publik yang baik adalah kemampuan seseorang dalam memberikan pelayanan yang dapat memberikan kepuasan kepada pelanggan dengan standar yang ditentukan. Pelayanan publik yang berorientasi kepada kepentingan orang banyak haruslah dilaksanakan sesuai tata cara yang baik sesuai dengan norma yang berlaku, Ini menjadi penting karena menyangkut kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik yang mereka terima maupun kontribusi bagi institusi yang bersangkutan. Oleh sebab itu prinsip-prinsip pelayanan publik

yang seharusnya bisa diterapkan secara maksimal agar diperoleh kualitas pelayanan yang memuaskan.

Menurut islamy dalam (Suryono,2001:54) prinsip-prinsip pokok tersebut adalah :

- a. *Prinsip aksesibilitas, yaitu bahwa pada hakekatnya setiap jenis pelayanan harus dapat dijangkau oleh setiap pengguna pelayanan.*
- b. *Prinsip kontinuitas, yaitu bahwa setiap jenis pelayanan harus secara terus menerus bagi masyarakat dengan kepastian dan kejelasan ketentuan yang berlaku bagi pelayanan tersebut.*
- c. *Prinsip Teknikalitas, yaitu bahwa setiap jenis pelayanan proses pelayanannya harus ditangani oleh tenaga yang benar-benar memahami secara teknis pelayanan tersebut berdasarkan kejelasan, ketetapan, dan kemantapan sistem, prosedur dan instrumen pelayanan.*
- d. *Prinsip Profitabilitas, yaitu bahwa proses pelayanan pada akhirnya harus dapat dilaksanakan secara efektif, efisien,serta memberi keuntungan ekonomis dan sosial bagi pemerintah maupun masyarakat*
- e. *Prinsip akuntabilitas, yaitu bahwa proses, produk, dan mutu yang telah diberikan harus dapat dipertanggungjawabkan kepada masyarakat, karena aparat pemerintah itu pada hakekatnya mempunyai tugas memberikan pelayanan sebaik-baiknya kepada masyarakat.*

Berdasarkan pengertian prinsip-prinsip pelayanan publik diatas dapat disimpulkan bahwa, dalam pemberian pelayanan publik yang prima, agar pelayanan publik tersebut dapat memenuhi kualitas pelayanan yang diinginkan perlu menerapkan prinsi-prinsip yang ada sehingga proses pelayanan dapat dilaksanakan secara efektif dan efisien dan sudah sesuai dengan standar yang harus dipertanggungjawabkan.

3. Standar Pelayanan Publik

Dalam Penyelenggaraan pelayanan publik harus memiliki standar pelayanan dan dipublikasikan sebagai jaminan adanya kepastian bagi penerima pelayanan. Standar pelayanan publik sebagai pedoman dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat, dan pemberian atas hak-hak publik yang seharusnya mereka terima. Menurut (Hardiansyah, 2011:28)

“standar pelayanan merupakan ukuran yang dibakukan dalam penyelenggaraan pelayanan publik sebagai pedoman yang ditaati dan dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan dan menjadi pedoman bagi penerima pelayanan dalam proses pengajuan permohonan, serta sebagai alat kontrol masyarakat dan atau penerima layanan atas kinerja penyelenggara pelayanan”

Sedangkan Menurut Keputusan menteri pendayagunaan aparatur negara nomor 63/KEP/M.PAN/7/2003 tentang pedoman umum penyelenggaraan pelayanan publik, standar pelayanan tersebut biasa disebut Standar Pelayanan Minimal. Standar pelayanan minimal ialah sebagai acuan bagi seluruh pejabat atau pegawai dalam memberikan layanan sesuai dengan kewenangannya. tujuan dari standar pelayanan minimal ini adalah untuk mendorong terwujudnya kualitas pelayanan yang prima dan transparan,akuntabel serta memenuhi harapan dan kebutuhan pemberi maupun penerima layanan. Setiap penyelenggaraan pelayanan publik harus memiliki standar pelayanan minimal dan dipublikasikan sebagai adanya jaminan bagi penerima layanan. Standar pelayanan minimal terdiri dari :

- a. Prosedur Pelayanan, prosedur pelayanan yang jelas untuk penerima pelayanan termasuk alur pengaduan.

- b. Waktu Pelayanan, dengan adanya waktu pelayanan yang pasti maka waktu pemberian pelayanan memiliki kepastian pelayanan yang jelas, dari tahap pangajuan permohonan sampai penyelesaian, juga termasuk tahap pengaduan.
 - c. Biaya Pelayanan, biaya pelayanan termasuk tarif rinciannya yang dikenakan kepada penerima pelayanan yang ditetapkan dalam proses pemberian pelayanan.
 - d. Produk Pelayanan, hasil pelayanan yang akan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan
 - e. Sarana dan Prasarana pemberian sarana dan prasarana pelayanan baik dari peralatan dan fasilitas yang memadai oleh penyelenggara pelayanan publik
- Berdasarkan paparan diatas dapat disimpulkan bahwa standar pelayanan publik digunakan sebagai pedoman dalam pelayanan publik yang diselenggarakan oleh instansi, dengan adanya standar dalam kegiatan pelayanan publik diharapkan masyarakat bisa mendapat pelayanan yang sesuai dengan kebutuhannya.

4. Kualitas Pelayanan Publik

Kualitas pelayanan publik berhubungan erat dengan pelayanan yang sistematis dan komprehensif atau yang lebih dikenal dengan konsep pelayanan prima. Menurut (Pasolong,2007) kualitas merupakan kata yang menyandang arti relatif karena bersifat abstrak, kualitas dapat digunakan untuk menilai atau menentukan tingkat penyesuaian suatu hal terhadap persyaratan atau spesifikasinya. Sedangkan Ibrahim dalam (Tjiptono, 2007) mendefinisikan kualitas

sebagai suatu strategi dasar bisnis yang menghasilkan barang dan jasa yang memenuhi kebutuhan dan kepuasan konsumen internal dan eksternal, secara eksplisit dan implisit. Pelayanan merupakan aktivitas yang dilakukan oleh seseorang atau sekelompok orang dengan landasan faktor material melalui sistem, prosedur, dan metode tertentu dalam rangka memenuhi kebutuhan orang lain sesuai dengan haknya.

Menurut Brady dan Conin dalam (Afrial,2009) menjelaskan bahwa Kualitas pelayanan merupakan perbandingan antara kenyataan atas pelayanan yang diterima dengan harapan atas pelayanan yang ingin diterima. sedangkan menurut (Kotler,2007) mendefinsikan pelayanan (jasa) sebagai suatu perbuatan dimana seseorang atau suatu kelompok menawarkan pada kelompok atau orang lain sesuatu yang pada dasarnya tidak berwujud dan produksinya berkaitan atau tidak dengan fisik produk.

Citra kualitas pelayanan publik yang baik bukan hanya berdasarkan persepsi atau sudut pandang penyedia jasa, juga berdasarkan sudut pandang dan persepsi dari penerima jasa atau konsumen. Hal ini disebabkan karena konsumen atau penerima jasa yang menerima dan menikmati jasa layanan tersebut, sehingga merekalah yang seharusnya menentukan kualitas jasa layanan. Bagi pelanggan kualitas pelayanan harus menyesuaikan diri dengan spesifikasi yang diinginkan pelanggan. Pelanggan menentukan bagaimana kualitas yang dimaksud dan hal apa yang dianggap penting. Pelanggan yang mempertimbangkan kualitas pelayanan.

Pada hakekatnya masyarakat dalam memberikan penilaian terhadap kualitas pelayanan berdasarkan perbandingan pengalaman yang pernah dirasakan dengan harapan atas pelayanan tersebut. Menurut UU.No.23 Tahun 2009 penyelenggaraan pelayanan publik berasaskan :

- a. Kepentingan Umum
- b. Kepastian Hukum dan kesamaan Hak
- c. Keseimbangan Hak dan kewajiban
- d. Keprofesionalan
- e. Partisipatif
- f. Persamaan perlakuan/tidak diskriminatif
- g. Keterbukaan
- h. Akuntabilitas
- i. Fasilitas dan perlakuan khusus bagi kelompok
- j. Rentan
- k. Ketepatan waktu
- l. Kecepatan, kemudahan dan keterjangkauan

Ini menunjukkan bahwa faktor yang berpengaruh terhadap kualitas pelayanan publik tidak dapat dilihat dari salah satu aspek saja, tetapi dari hasil interaksi berbagai aspek dalam suatu organisasi.yakni sistem pelayanan, sumber daya manusia pemberi layanan, dan masyarakat pengguna layanan. Oleh karena itu instansi/organisasi birokrasi harus mampu merespons kebutuhan dan keinginan

masyarakat pengguna layanan dengan menyediakan pelayanan yang baik dan berkualitas.

5. Dimensi Kualitas Pelayanan

Setiap pelayanan akan menghasilkan beragam penilaian yang datang dari pihak yang dilayani atau pengguna layanan. Pelayanan yang baik tentunya akan memberikan penilaian yang baik pula dari para pelanggan, tetapi apabila pelayanan yang diberikan tidak memberikan kepuasan, misalnya terkait jangka waktu pelayanan yang tidak tepat waktu maka akan menimbulkan kekecewaan pelanggan dan bisa memperburuk citra instansi pemberi layanan.

Untuk dapat menilai sejauh mana mutu pelayanan publik yang diberikan aparat pemerintah, memang tidak bisa dihindari, bahwa menjadi tolak ukur kualitas pelayanan dapat ditelaah dari kriteria dimensi-dimensi kualitas pelayanan publik. Zeithaml, Parasuraman dan Berry 1990 dalam (Hardiyansyah, 2011:46-47) kualitas pelayanan dapat diukur dari 5 dimensi, yaitu: *Tangible* (berwujud), *Reability* (kehandalan), *Responsiveness* (ketanggapan), *Assurance* (jaminan), *Empathy* (Empati). Masing-masing dimensi memiliki indikator-indikator sebagai berikut:

a. Dimensi *Tangible* (berwujud)

- 1) Penampilan petugas dalam melayani pengguna layanan.

Penampilan adalah suatu bentuk citra diri yang terpancar pada diri seseorang dan merupakan sarana komunikasi diri dengan orang lain. Berpenampilan

menarik adalah salah satu kunci sukses dalam bekerja, terutama bidang pekerjaan yang sering berhubungan dengan orang banyak.

2) Kenyamanan tempat melakukan pelayanan.

Kenyamanan yaitu lingkungan pelayanan harus tertib, teratur, disediakan ruang tunggu yang nyaman dengan menggunakan pendingin ruangan agar pengguna layanan nyaman dalam melakukan pelayanan, bersih, rapi, lingkungan yang indah dan sehat serta dilengkapi dengan fasilitas pendukung pelayanan.

3) Kemudahan dalam proses pelayanan.

Kemudahan proses pelayanan yaitu kemudahan pengguna layanan dalam mengurus keperluannya di kantor pelayanan, kemudian kemudahan tempat dan lokasi serta sarana dan prasarana dan pendukung lainnya yang memadai.

4) Kedisiplinan pegawai dalam melayani pengguna layanan.

Kedisiplinan yaitu dimana pegawai pelayanan disiplin dalam melayani pengguna layanan seperti mengerjakan keperluan pengguna layanan dengan tepat waktu dan tidak membuat pengguna layanan menunggu terlalu lama.

5) Penggunaan alat bantu dalam pelayanan.

Penggunaan alat bantu dalam proses pelayanan sangat dibutuhkan demi kelancaran proses pelayanan. Alat bantu yang dimaksud adalah alat bantu yang digunakan dalam proses pelayanan seperti komputer

b. Dimensi *Reability* (Kehandalan)

- 1) Kecermatan pegawai dalam melayani pengguna layanan.

Kecermatan atau ketelitian pegawai sangat diperlukan agar tidak terjadi kesalahan dalam melayani pengguna layanan.

- 2) Memiliki Standar pelayanan yang jelas.

Dalam melakukan pelayanan publik, penyedia layanan harus mempunyai standar pelayanan publik yang jelas meliputi prosedur pelayanan, waktu pelayanan, biaya pelayanan, produk pelayanan, sarana prasarana, dan kompetensi petugas pelayanan.

c. Dimensi *Responsiveness* (Respon/Ketanggapan)

- 1) Merespon setiap pelanggan.

Merespon berarti tanggap. Sikap respon ini dibutuhkan agar pengguna layanan merasa senang dan merasa dihargai ketika pegawai layanan dapat memberikan sikap respon kepada pengguna layanan.

- 2) Pelayanan dengan cepat dan tepat.

Pengguna layanan akan merasa senang ketika petugas layanan mengerjakan keperluan pengguna layanan dengan cepat dan tepat. Tepat di sini dapat diartikan pegawai memberikan layanan sesuai dengan keperluan pengguna layanan.

3) Respon keluhan pelanggan.

Setiap penyedia layanan publik wajib untuk merespon dan menanggapi keluhan pelanggan. Biasanya keluhan terjadi jika pegawai layanan tidak melaksanakan proses pelayanan dengan baik.

d. Dimensi Assurance (Jaminan)

1) Jaminan Tepat waktu pelayanan.

Jaminan tepat waktu sangat diperlukan oleh pengguna layanan agar pengguna layanan merasa yakin dengan waktu yang diberikan oleh penyedia layanan.

2) Jaminan Kepastian biaya dalam pelayanan.

Jaminan kepastian biaya biasanya ada pada standar pelayanan publik masing-masing penyedia pelayanan.

e. Dimensi Emphaty (Empati)

1) Mendahulukan kepentingan pengguna layanan.

Pengguna layanan merupakan prioritas dalam proses pelayanan. Sebagai pegawai pelayanan sebaiknya mendahulukan kepentingan pengguna layanan dari pada kepentingan yang bersifat pribadi.

2) Melayani dengan sikap ramah dan sopan santun.

Keramahan dan kesopanan pegawai sangat diperlukan dalam proses pelayanan agar pengguna layanan merasa senang dengan pelayanan yang diberikan oleh penyedia layanan khususnya pegawai pelayanan. Pengguna

layanan akan merasa sangat dihargai ketika pegawai pelayanan bersikap ramah dan sopan santun.

3) Tidak diskriminasi.

Dalam melayani pengguna layanan, pegawai tidak boleh membeda-bedakan pengguna layanan yang akan mengurus keperluannya di kantor pelayanan. Semua harus dilayani sesuai dengan nomor antrian yang disediakan.

C. Reformasi Administrasi

1. Pengertian Reformasi Administrasi

Penggunaan istilah reformasi administrasi menunjukkan atau mengacu pada perbaikan administrasi, perubahan administrasi atau modernisasi, (Khan,1981) mengatakan bahwa reformasi administrasi merupakan usaha-usaha yang sama menghendaki adanya perubahan-perubahan utama dalam sistem birokrasi dari suatu negara yang diharapkan untuk merubah yang ada dan menegakkan praktek-praktek dalam perilaku dan struktur.

Menurut Kamus Umum Bahasa Indonesia dalam (Zauhar, 2007:8) reformasi diartikan sebagai usaha untuk mengubah atau memperbaiki keadaan(Sosial, Politik, Agama).Sedangkan menurut Quah definisi reformasi adalahmerupakan suatu proses untuk mengubah proses prosedur birokrasi publik dan sikap serta tingkah laku birokrat untuk mencapai suatu efektifitas birokrasi dan tujuan pembangunan nasional.

Selanjutnya menurut (Mardiasmo,2004:25), pengertian reformasi adalah Reformasi manajemen sektor publik terkait dengan perlunya digunakan model manajemen pemerintahan yang baru sesuai dengan tuntutan dan perkembangan zaman. Dalam hal ini pemerintah diharapkan mampu melakukan perubahan-perubahan sesuai dengan perkembangan zaman, adanya perkembangan terus menerus sehingga perlu ada perubahan yang mengikuti tuntutan zaman agar sektor publik mampu menyesuaikan diri dengan kebutuhan yang dihadapi pada saat ini.

Zauhar (2007:11) mengatakan, reformasi administrasi dapat didefinisikan sebagai suatu usaha sadar dan terencana untuk merubah :

- a) Struktur dan prosedur birokrasi (aspek keorganisasian dan kelembagaan)
- b) Sikap dan perilaku birokrat (aspek perilaku)

Reformasi administrasi dilaksanakan guna meningkatkan efektivitas organisasi atau terciptanya administrasi yang sehat dan menjamin terciptanya tujuan pembangunan nasional. Reformasi administrasi sangat erat kaitannya dengan perubahan. Reformasi administrasi secara garis besar adalah perubahan lingkungan sistem administrasi untuk mencapai tujuan reformasi dalam meningkatkan efektivitas dan efisiensi.

Sedangkan menurut Caiden dikutip dari (Zauhar,2007:6) mendefinisikan secara lebih luas yaitu reformasi administrasi didefinisikan sebagai "*An Artificial Inducement of administrative Transformation Against Resistance*" diartikan sebagai dorongan untuk membuat perubahan administratif menghadapi tantangan. Dorongan untuk membuat perubahan administratif ini memberikan

pemahaman bahwa perubahan administratif dapat dilakukan apabila berangkat dari suatu niat sadar dan sengaja. Maka jelas bahwa perubahan itu terjadi dalam suatu proses yang terencana. Proses yang direncanakan ini dilakukan dengan upaya bersama secara sadar untuk adanya perubahan sesuai yang diharapkan

Begitu juga menurut (Sumartono,2007:7) bahwa reformasi administrasi merupakan kegiatan yang dilakukan secara sadar dan terencana untuk mengubah struktur dan prosedur birokrasi (aspek kelembagaan) serta sikap dan perilaku aparat guna meningkatkan efisiensi dan efektivitas organisasi sehingga tercipta administrasi negara yang sehat. Pandangan ini menjelaskan bahwa reformasi administrasi berkenaan dengan tiga hal sebagai poin utama yaitu, reformasi struktur dan prosedur birokrasi, sikap dan perilaku aparat serta kultur birokrasi dalam pelayanan publik. perubahan yang diharapkan dalam hal ini mencakup struktur dan birokrasi serta perilaku aparat, dimana perubahan dilakukan secara menyeluruh terhadap aspek kelembagaan dan aspek sumber daya manusia agar menciptakan administrasi yang sehat.

Kemudian menurut Pollit dan Bouckaert dalam (Puspitasari, 2016:339)

“Reformasi pelayanan Publik adalah perubahan sistematis menyeluruh dan berkesinambungan agar kinerja sektor publik semakin baik. Reformasi sektor publik mencakup bukan saja unsur organisasi dan manajemen, tetapi juga sumber daya manusia. Perubahan-perubahan tersebut tidak hanya terfokus pada perubahan kuantitas, namun juga kualitas.”

Selain itu pernyataan yang hampir sama dinyatakan oleh (Shang zhijan, De Guzman,dan Reforma,1992:2) mengatakan bahwa reformasi administrasi menyentuh pada dua aspek utama yaitu :

“Pertama, reformasi dipandang sebagai struktural dan prosedural dari birokrasi publik, yang menuntut dilakukannya penyesuaian-penyesuaian dalam hubungan kewenangan organisasi birokrasi baik dengan cara penghapusan, penyatuan, penggabungan atau penambahan fungsi-fungsi dan tanggung jawab dinas, begitu dengan pengenalan prosedur baru dan pengaturan- pengaturan di dalam urusan pemerintah. Kedua, Reformasi dipandang sebagai perubahan sikap dan perilaku aparatur yang di dorong untuk meningkatkan nilai produktivitas dan juga responsivitas terhadap sistem klien yang ada. Reformasi sebagai perubahan perilaku aparatur yang a) membangun partisipasi masyarakat b) tidak netral, berorientasi kepada yang lemah dan tidak berdaya c) perannya untuk memberdayakan masyarakat d) mengembangkan transparansi dan akuntabilitas”

Bahwa Reformasi Administrasi pada dasarnya melaksanakan perubahan mulai dari struktural dan prosedural, dimana terjadi penyesuaian-penyesuaian, penggabungan fungsi dan pengenalan prosedur baru dalam pemerintahan. Selain itu juga reformasi administrasi menyentuh perubahan pada sumber daya manusia atau aparatur terhadap sikapnya sebagai pelayan publik dan pelaksana pemerintahan.

abueva dalam (Zauhar,2007:10) ia memandang reformasi administrasi sebagai *“essentially a deliberate attempt to use power, authority and influence to change the goals, structure or procedures of the bureaucracy and therefore, to alter the behavior of its personnel”* diartikan bahwa merupakan upaya yang disengaja untuk menggunakan kekuasaan, wewenang dan pengaruhnya untuk mengubah tujuan struktur atau prosedur birokrasi dan karena itu merubah perilaku personilnya. Dalam hal ini pemerintah sebagai yang memiliki kuasa dan wewenang dapat mengubah tujuan struktur atau prosedur birokrasi karena memiliki pengaruh kuat, dimana dalam hal ini dapat mempengaruhi juga perilaku personilnya.

Reformasi pelayanan publik ialah perubahan secara menyeluruh yang diharapkan dapat meningkatkan kinerja sektir publik menjadi lebih baik, sama halnya dengan reformasi administrasi, reformasi pelyanan dilaksanakan bukan hanya terfokus pada perubaha unsur organisasi saja namun juga terhadap sumber daya manusia dan perilakunya.

Ada beberapa tipe reformasi administrasi negara terutama di negara-negara berkembang(Ibrahim, 2008:14), antara lain:

- a) Reformasi sekedarnya dan lebih cenderung bersifat status quo.
- b) Reformasi fundamental atau menyeluruh.
- c) Reformasi yang mendapat pengaruh dominan dari luar.

Sementara pakar-pakar administrasi negara lainnya lebih menekankan tentang makna pengembangan administrasi negara (tersirat makna reformasi di dalamnya) meliputi:

- a) perubahan kelembagaan
- b) perubahan sistem manajemen
- c) peningkatan profesionalisme SDM
- d) peningkatan kualitas pelayanan publik
- e) prinsip desentralisasi

Pengertian diatas memberikan pemahaman bahwa dalam sektor publik adanya kecenderungan bahwa struktur organisasi sangat kompleks dengan hirarki kewenangan yang *top-down* mengakibatkan pelayanan publik mengalami sebuah kelambanan akibat berbelit-belitnya prosedur yang harus dilewati agar mendapat pelayanan,permasalahan tesebut menjadi semakin rumit karena adanya individu-

individu atau kelompok yang memiliki kinerja tidak profesional dalam menjalankan tugas-tugas organisasi. Hal tersebut berakibat pada kinerja institusi dalam memberikan pelayanan menjadi tidak efektif. Sehingga dengan melakukan reformasi administrasi diharapkan akan terjadi perbaikan atas kinerja administrasi baik kinerja individu, kinerja kelompok maupun kinerja institusi. Sehingga penyelenggaraan pelayanan publik menjadi lebih efektif dan efisien. Dapat disimpulkan bahwa reformasi administrasi dalam pelayanan publik adalah satu perubahan yang direncanakan dan bersifat adaptif yang dilakukan untuk merubah sikap, perilaku aparat, juga struktur dan prosedur birokrasi dalam penyelenggaraan pelayanan publik.

2. Tujuan Reformasi Administrasi

Secara Tradisional, Reformasi Administrasi di identikkan dengan usaha untuk meningkatkan efisiensi dan efektivitas organisasi. dalam arti sempit tujuan reformasi administrasi adalah untuk menyempurnakan administrasi. Program reformasi administrasi jarang di desain dengan tujuan tunggal, karena pada dasarnya program reformasi yang dijalankan oleh suatu negara bertujuan untuk menjawab tuntutan dan kebutuhan agar kebutuhan yang hareus dipenuhi tersebut dapat dilakukan dengan efektif dan efisien.

Hann Been Lee dalam (Zauhar,2007:13) menyatakan bahwa tujuan reformasi administrasi yang ia spesifikasikan secara umum yakni meningkatkan keteraturan, meningkatkan atau menyempurnakan metode dan meningkatkan *performance* (unjuk kerja). (Boyd,2009:156) menyatakan bahwa reformasi

administrasi tetap semakin dinyalakan. Dorongan besar berikutnya untuk reformasi administrasi muncul selama tahun 1960-an sebagai perang terhadap kemiskinan dan kemudian terus merambah mencapai puncaknya pada pelayanan-pelayanan pemerintah. reformasi administrasi pada masa kini difokuskan pada konsolidasi program atau pelayanan-pelayanan, kelembagaan, anggaran berbasis program, dan perbaikan efisiensi dan efektivitas. pernyataan diatas tersebut menyatakan bahwa sesungguhnya reformasi administrasi akan berpengaruh kepada perbaikan manajemen pelayanan publik yang dimana hal tersebut akan meningkatkan keteraturan, *performance* dan menyempurnakan pelayanan publik agar lebih efisien dan efektif. Tujuan dari peningkatan efektivitas administrasi untuk mencapai tujuan pembangunan nasional itu sendiri.

Abueva dalam (Zauhar,2007:14) menyebutkan dua tujuan *administrative reform* yaitu:

a. *Manifest or declared goal* (tujuan terbuka)

yang termasuk dalam tujuan bersifat terbuka antara lain efisiensi, ekonomis, efektivitas, peningkatan pelayanan, struktur organisasi dan prosedur yang ramping, dan lain sebagainya.

b. *Undisclosed or undeclared goal* (tujuan terselubung)

yang termasuk dalam tujuan terselubung adalah tujuan yang bersifat politis.

Yehezkel Dhor dikutip (Zauhar,2007:14-15) berpendapat bahwa reformasi pada hakekatnya berorientasi pada tujuan jamak. Ia mengklasifikasikan tujuan reformasi administrasi ke dalam enam kelompok, 3 bersifat intra administrasi

yang ditujukan untuk menyempurnakan administrasi internal, 3 lagi berkenaan dengan masyarakat di dalam sistem administrasi.

Tiga Tujuan internal reformasi administrasi yang dimaksud meliputi :

- a. Efisiensi administrasi, dalam arti penghematan uang, yang dapat dicapai melalui penyederhanaan formulir, perubahan prosedur, penghilangan duplikasi dan kegiatan organisasi metode yang lain.
- b. Penghapusan kelemahan atau penyakit administrasi seperti korupsi, pilih kasih dan sistem taman dalam sistem politik dan lain-lain.
- c. Pengenalan dan penggalakan sistem merit, pemakaian PPBS, pemrosesan data melalui sistem informasi yang otomatis, peningkatan penggunaan pengetahuan ilmiah dan lain-lain.

Sedangkan tiga tujuan lain yang berkaitan dengan masyarakat adalah :

- d. Menyesuaikan sistem administrasi terhadap meningkatnya keluhan masyarakat.
- e. Mengubah pembagian pekerjaan antara sistem administrasi dan sistem politik, seperti misalnya meningkatkan otonomi profesional dari sistem administrasi dan meningkatkan pengaruhnya pada suatu kebijaksanaan.
- f. Mengubah hubungan antara sistem administrasi dan penduduk, misalnya melalui relokasi pusat-pusat kekuasaan (sentralisasi versus desentralisasi, demokratisasi dan lain-lain).

Berdasarkan pandangan tersebut diatas maka dapat disimpulkan bahwa tujuan reformasi administrasi adalah sebuah upaya untuk memperbaiki kinerja kelompok maupun perorangan ataupun organisasi sehingga mendorong mencapai

terciptanya tujuan yang diharapkan dan memperoleh hasil yang efektif dan efisien. Demikian bahwa kinerja administratif ditentukan oleh birokrasi pemerintah. Artinya, dengan adanya peningkatan kinerja tersebut diharapkan adanya administrasi yang sehat yang akhirnya terciptanya efektifitas organisasi. secara umum tujuan reformasi administrasi adalah untuk meningkatkan kinerja organisasi.

3. Aspek- Aspek Reformasi Administrasi Publik.

Reformasi administrasi menghadapi kendala-kendaka yang bersifat struktural, masalah perilaku, masalah prosedur pelayanan. Secara detail tujuan dari reformasi administrasi adalah menyempurnakan atau meningkatkan kemampuan organisasi. dalam rangka reformasi administrasi ditekankan pada peningkatan kinerja baik kinerja individu, kelompok dan institusi dalam rangka meningkatkan efektifitas administrasi, dan melakukan perubahan yang inovatif, ini berarti ruang lingkup Reformasi administrasi mencakup aspek perilaku dan aspek kelembagaan. Reformasi administrasi tidak hanya dibutuhkan untuk menjawab masalah-masalah internal organisasi tetapi juga untuk menjawab perubahan lingkungan baik lingkungan global maupun nasional terutama organisasi publik. sehingga reformasi administrasi menjadi suatu kebutuhan bagi birokrasi/instansi publik.

a. Aspek Sumber Daya Manusia

Salah satu Objek Tujuan Reformasi administrasi adalah perbaikan pada aspek sumber daya manusia (sikap perilaku). Sumber daya manusia menjadi salah satu tujuan dari reformasi administrasi karena diharapkan terciptanya sumber daya manusia atau aparat pemerintahan yang profesional, memiliki daya tanggap dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat, serta memiliki keahlian teknis dalam menjalankan tugasnya. Tiga syarat diatas (Profesional, keahlian teknis, memiliki daya tanggap) berhubungan erat dengan sikap dan perilaku aparat birokrasi. Menurut (Moenir,2006:143) bahwa sikap adalah suatu pandangan atau ketetapan hati seseorang terhadap suatu obyek yang akan diikuti dengan perbuatan atau perilaku setelah ada rangsangan untuk berbuat. dapat ditarik makna dari pengertian ini bahwa sikap berkaitan dengan respon seseorang atas lingkungan untuk melaksanakan suatu tindakan tertentu.

Sedangkan (Robbins,2006:93) berpendapat bahwa sikap adalah pernyataan-pernyataan evaluatif baik yang diinginkan maupun tidak diinginkan mengenai obyek, orang, atau peristiwa dan mencerminkan bagaimana seseorang merasakan sesuatu. Makna dari pendapat robbins ini bahwa sikap lebih dimaknai sebagai suatu mental sadar atau proses berpikir, proses memaknai yang menghasilkan perilaku atau suatu aktivitas.

Reformasi administrasi yang dilakukan pada sumber daya manusia (sikap dan perilaku) merupakan sebuah upaya untuk mengubah sikap dan perilaku dari aparat yang tidak sesuai dengan standar pelayanan publik, seperti penyalahgunaan wewenang, mementingkan urusan pribadi daripada masyarakat, menganggap dia

yang berkuasa, bertindak diskriminatif dan tidak transparan serta akuntabel. Diubah menjadi aparatur yang berperilaku reseponsif dalam memberikan pelayanan, transparan serta akuntabel. Sikap dan perilaku responsif dari aparat pelayanan dapat membangun partisipasi masyarakat. Sehingga masyarakat dapat percaya dan merasa puas dengan pelayanan yang diberikan oleh pemerintah.

b. Aspek Kelembagaan

Tujuan reformasi administrasi menyentuh pada aspek struktural (kelembagaan) dan aspek sumber daya manusia (sikap dan perilaku). Aspek kelembagaan menjadi perhatian dalam reformasi administrasi, karena melalui struktur yang ramping dan prosedur yang mudah menjadikan organisasi mudah dijalankan dalam memberikan pelayanan yang efektif, cepat, dan lancar.

Reformasi administrasi yang dilakukan pada aspek kelembagaan merupakan sebuah upaya untuk mengubah cara penilaian Struktur organisasi, dimana struktur organisasi umumnya memiliki tingkatan dalam organisasi dan aturan baik tertulis maupun tidak tertulis. Sehingga dalam memberikan penilaian yang efektif tidak hanya dilihat dari tingkatan atau derajat suatu organisasi tapi juga harus dilihat bagaimana organisasi dalam mencapai tujuan operasionalnya, tujuan operasional adalah merujuk pada pelaksanaan kegiatan-kegiatan yang ada dalam organisasi sebagai suatu prosedur yang dilalui untuk organisasi mencapai tujuannya.

4. Strategi Reformasi Administrasi

Reformasi administrasi berkaitan erat dengan strategi, karena pada hakekatnya reformasi administrasi merupakan aktivitas untuk meningkatkan kemampuan meningkatkan kinerja organisasi. fokus strategi administrasi pada dasarnya sangat beragam, strategi reformasi administrasi yang komprehensif adalah pada keseluruhan perangkat administrasi pemerintah, bukan pada satu instansi khusus atau prosedur tertentu. Dengan kata lain, perubahan yang dilakukan ialah pada seluruh jajaran birokrasi pemerintah.

Menurut (Abidin,2006:27) strategi reformasi terhadap administrasi dapat dilakukan melalui :

- a. *Peningkatan kemampuan birokrasi agar mampu mewujudkan kebijakan-kebijakan yang normatif menjadi kenyataan di lapangan. Hal ini dapat dilakukan melalui perbaikan institusi publik , perbaikan prosedur pelayanan , dan peningkatan kemampuan sumber daya manusia aparatur.*
- b. *Perbaikan Prosedur dan tata laksana pengelolaan kekayaan negara dengan mendahulukan kepentingan publik, keselamatan kekayaan negara dan kebenaran secara hukum.*
- c. *Penetapan pejabat publik melalui kriteria dan prosedur terbuka dengan menempatkan persyaratan ketaatan, kejujuran dan keahlian sebagai syarat pokok.*

Selain itu menurut (Osborne,2000:45) mengatakan ada 5 strategi reformasi administrasi yaitu :

a. Strategi Inti

Strategi inti ini berkaitan erat dengan tujuan dari suatu sistem dan organisasi pemerintahan. dijadikan strategi inti karena merupakan fungsi inti pemerintahan yaitu fungsi mengarahkan. Strategi ini menghapus fungsi-fungsi yang tidak lagi menjalankan tujuan pemerintah yang sebenarnya. Strategi ini

memisahkan fungsi mengarahkan dari fungsi melaksanakan sehingga setiap organisasi dapat memusatkan pada satu tujuan.

b. Strategi Konsekuensi

Strategi konsekuensi berkaitan erat dengan sistem insentif pemerintah, sistem ini merupakan bagian penting dari sistem pemerintahan. Dna birokratis memberi insentif yang kuat kepada pegawai untuk taat dan tunduk. Sistem insentif pemerintah harus diubah menjadi insentif dengan menciptakan konsekuensi atas kinerja yang dihasilkan.

c. Strategi Pelanggan

Strategi pelanggan ini memiliki pola yaitu menggeser sebagian pertanggungjawaban kepada pelanggan. Strategi ini memberi pilihan kepada pelanggan mengenai organisasi yang memberikan pelayanan dan menetapkan standar pelayanan pelanggan yang harus dipenuhi oleh organisasi-organisasi itu. Penciptaan pertanggungjawaban kepada pelanggan semakin menekan organisasi-organisasi pemerintah untuk memperbaiki hasil-hasil kinerja mereka.

d. Strategi Kontrol

Strategi kontrol pengendalian secara signifikan mendorong turun kekuasaan pengambilan keputusan melalui hierarki dan kadang-kadang keluar ke kelompok masyarakat. strategi ini menggeser bentuk pengendalian yang digunakan dan aturan-aturan yang rinci serta komando hierarkis ke misi bersama dan sistem yang menciptakan akuntabilitas kinerja. Strategi ini memberdayakan organisasi dengan mengendurkan cengkraman badan kontrol pusat.

e. Strategi Budaya

Dna sistem pemerintah kritis yang terakhir adalah dna yang menentukan budaya organisasi pemerintah yaitu mengenai nilai-nilai, norma, sikap dan harapan pegawai. Budaya sangat dipengaruhi oleh bagian dna yang lainya yakni tujuan organisasi, sistem insentif, sistem pertanggungjawaban

D. Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN)

1. Pengertian Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN)

Pelayanan administrasi terpadu kecamatan adalah penyelenggaraan pelayanan publik di kecamatan dari tahap permohonan sampai tahap terbitnya dokumen dalam satu tempat. Program PATEN diatur dalam Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 4 Tahun 2010 tentang Pedoman Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan. dalam pasal 3 Permendagri Nomor 4 Tahun 2010 tentang Pedoman Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan dijelaskan maksud dari penyelenggaraan PATEN yaitu mewujudkan kecamatan sebagai pusat pelayanan masyarakat dan menjadi simpul pelayanan bagi kantor/badan pelayanan terpadu di kabupaten/kota. selain itu, penyelenggaraan PATEN bertujuan untuk meningkatkan kualitas dan mendekatkan pelayanan kepada masyarakat. Penyelenggaraan PATEN meliputi pelayanan bidang perijinan dan non perijinan.

PATEN dalam hal pelaksanaannya ketika masyarakat datang ke kantor kecamatan untuk melakukan pengurusan pelayanan administrasi tidak perlu lagi mendatangi petugas lain, masyarakat cukup menyerahkan berkas ke petugas loket pelayanan sembari menunggu untuk menerima dokumen yang sudah diselesaikan.

Agar pelaksanaan teknis PATEN dapat terlaksana dengan baik dalam pelaksanaannya terdiri dari beberapa petugas yaitu :

a) Petugas Informasi

Tugas dari petugas informasi adalah memberikan informasi pelayanan apa saja yang diberikan oleh kecamatan, kemudian persyaratan apa saja yang harus disertakan dalam pengurusannya. Kemudian bagaimana prosedur yang harus dijalankan, serta berapa biaya serta lama pengerjaannya.

b) Petugas Loker/Penerima Berkas

Tugas dari petugas loket atau penerima berkas ini adalah memproses persyaratan-persyaratan yang sudah diberikan sehingga dapat dilakukan pengerjaannya sampai proses pengerjaan selesai.

c) Petugas Operator *Computer*

Tugas dari petugas ini ialah menginput data-data yang dibutuhkan agar memudahkan terprosesnya data-data yang dibutuhkan

Selain dari tiga petugas diatas dapat ditambahkan petugas-petugas lain sesuai dengan kebutuhan.

Penyelenggaraan PATEN ini dimaksudkan untuk mewujudkan kecamatan sebagai unit Organisasi Pemerintah Daerah (OPD) yang mempunyai kedudukan strategis terhadap kualitas pelayanan. Karena berada di garis depan yang langsung berhadapan dengan masyarakat, kecamatan sebagai simpul pelayanan masyarakat secara geografis akan lebih efektif dan efisien dalam memberikan pelayanan. Kecamatan harus mampu membetikan pelayanan yang berkualitas, efisien dan

efektif kepada masyarakat. Sebagai wujud dari adanya pelimpahan wewenang dari walikota/bupati untuk mendekatkan pelayanan kepada masyarakat.

PATEN bertujuan untuk meningkatkan kualitas dan mendekatkan pelayanan kepada masyarakat. dalam hal ini masyarakat dapat menerima pelayanan publik yang lebih dekat baik secara waktu dan jarak, karena itu untuk pelayanan masyarakat sesuai dengan skala dan kriteria kecamatan, dilakukan pelimpahan tugas yang selama ini dijalankan oleh lembaga tingkat kota/kabupaten melalui pendelegasian wewenang.

2. Syarat Penyelenggaraan Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN)

Pada Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 4 Tahun 2010 tentang Pedoman Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan dalam pasal 5 disebutkan bahwa kecamatan sebagai penyelenggara PATEN harus memenuhi syarat substantif, administratif dan teknis.

a. Substantif

Persyaratan utama untuk menyelenggarakan PATEN adalah syarat Substantif, Syarat substantif adalah pendelegasian sebagian wewenang bupati/walikota kepada camat. Wewenang tersebut meliputi bidang perizinan dan non perizinan. Pelimpahan wewenang ini menjadi syarat utama karena tanpa adanya persyaratan ini camat tidak dapat melaksanakan pelayanan administrasi yang menjadi kewenangan bupati atau walikota yang selama ini dijalankan oleh SKPD lainnya seperti kantor, badan, dan dinas.

Pelimpahan sebagian wewenang dari bupati/walikota kepada camat merupakan faktor strategis untuk mengoptimalkan peran dan fungsi kecamatan dalam rangka meningkatkan pelayanan kepada masyarakat, memberikan pelayanan yang efektif dan efisien. Pelimpahan sebagian wewenang bukan berarti memindahkan kekuasaan kepada camat, tetapi lebih kepada pendistribusian wewenang. Pelimpahan wewenang ini bermanfaat untuk mendekatkan pelayanan administrasi pemerintahan kepada masyarakat, sehingga masyarakat dapat dengan mudah memperoleh pelayanan, pelimpahan ini juga bertujuan untuk meningkatkan kualitas pelayanan.

b. Administratif

Persyaratan administratif ialah standar pelayanan administratif sebagai tolak ukur yang digunakan sebagai pedoman penyelenggaraan dan acuan penilaian kualitas. Syarat administratif meliputi standar pelayanan dan uraian tugas personil kecamatan. Standar pelayanan digunakan sebagai pedoman penyelenggaraan dan acuan penilaian kualitas PATEN untuk menyelenggarakan pelayanan yang berkualitas, cepat, mudah, terjangkau dan terukur. Standar pelayanan yang harus ada di kecamatan mencakup yaitu :

- 1) Jenis pelayanan
- 2) Persyaratan pelayanan
- 3) Proses atau prosedur pelayanan
- 4) Pejabat yang bertanggungjawab terhadap pelayanan
- 5) Waktu pelayanan
- 6) Biaya pelayanan.

Sedangkan yang dimaksud uraian tugas personil kecamatan adalah paparan atas semua tugas jabatan yang ada di kecamatan yang merupakan upaya pokok yang dilakukan pemegang jabatan dalam memproses bahan kerja menjadi hasil kerja menggunakan perangkat kerja. Hal ini menjelaskan tugas dan fungsi yang dijalankan semua personil kecamatan dari camat, sekretaris kecamatan dan seksi – seksi yang ditetapkan dengan peraturan bupati/walikota.

c. Teknis

Persyaratan teknis untuk penyelenggaraan PATEN meliputi sarana dan prasana serta pelaksana teknis PATEN. Sarana dan prasana PATEN antara lain meliputi:

1) Loker/Meja Pendaftaran

Setiap kecamatan dapat memilih untuk menggunakan loket/meja dalam menerapkan fasilitas PATEN. Pemilihan loket atau meja disesuaikan dengan kondisi dan sarana yang tersedia. Loker atau meja yang disediakan ini berfungsi sebagai tempat pendaftaran bagi masyarakat yang mengajukan permohonan penyelesaian dokumen. Pada loket atau meja pendaftaran, petugas akan melakukan pemeriksaan atau verifikasi kelengkapan berkas persyaratan, jika berkas yang diajukan tidak lengkap maka berkas tersebut akan dikembalikan kepada pemohon untuk dilengkapi terlebih dahulu. Bila persyaratan yang dibutuhkan sudah lengkap maka berkas diajukan ketempat pemrosesan berkas dan masyarakat atau warga dipersilahkan untuk menunggu di ruang tunggu yang sudah disediakan.

2) Tempat Pemrosesan Berkas

Berkas permohonan dan persyaratan yang sudah lengkap kemudian dipelajari dan dilakukan validasi oleh kepala seksi pelayanan umum atau yang membidangi pelayanan. Setelah validasi berkas dilanjutkan ketempat pengolahan data dan informasi.

3) Tempat pengolahan Data dan Informasi

Berkas yang sudah di validasi oleh petugas komputer kemudian dicetak format dokumen tersebut dan diberikan kepada pemohon.

4) Tempat Finalisasi Proses

Dokumen yang sudah diproses dan diberi nomor kemudian diberikan kepada seksi pelayanan untuk di koreksi dan di paraf. Setelah itu dokumen diajukan ke sekretaris kecamatan untuk dilakukan pemeriksaan akhir dan paraf persetujuan. Selanjutnya dokumen diserahkan ke camat untuk di tandatangani. Jika tidak ada camat atau sedang berhalangan, dapat digantikan oleh sekretaris camat.

5) Ruang Tunggu

Selama dokumen sedang diproses, masyarakat dapat menunggu diruang tunggu. Ruang tunggu yang dilengkapi kursi dan perlengkapan lainnya, seperti koran dan TV.

6) Tempat penyerahan dokumen

Setelah dokumen ditandatangani, maka dokumen dikirimkan tempat penyerahan dokumen yang selanjutnya diberikan kepada masyarakat

7) Tempat penanganan Pengaduan

Dalam proses pelayanan, apabila masyarakat merasa tidak puas terhadap pelayanan yang diberikan oleh petugas PATEN, masyarakat dapat menyampaikan pengaduannya baik secara lisan maupun tertulis, untuk peningkatan pelayanan.

8) Tempat Piket

Dalam hal ini biasanya berupa meja yang berada di bagian yang mudah terlihat dari depan kantor kecamatan. Di tempat ini petugas informasi akan menyapa masyarakat yang datang ke kantor kecamatan dan mengarahkan masyarakat yang akan melakukan pengurusan pelayanan ke loket atau meja pendaftaran.

9) Perangkat Pendukung lainnya

Perangkat pendukung lainnya yang penting antara lain ialah sistem informasi. Sistem informasi penting untuk memudahkan warga atau masyarakat untuk mengetahui semua informasi tentang kecamatan. Berbagai informasi tersebut dapat berupa papan informasi, brosur, spanduk, web kecamatan, serta database pelayanan publik. database di kecamatan berupa informasi data kependudukan, format dokumen pelayanan, struktur pemerintah kecamatan desa/kelurahan serta sarana dan prasarana yang ada di kecamatan desa/kelurahan. Sarana lainnya disesuaikan dengan kondisi kecamatan.

3. Pelaksanaan Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN)

Dalam pelaksanaan PATEN telah dibentuk Tim Teknis PATEN oleh Bupati/Walikota yang ditetapkan dengan Keputusan Bupati/Walikota. Tim Teknis PATEN memiliki tugas yaitu :

- a) Mengidentifikasi kewenangan Bupati/Walikota berkaitan dengan pelayanan administrasi yang dilimpahkan kepada Camat
- b) Mempersiapkan rancangan kebijakan dan petunjuk umum/teknis yang dibutuhkan dalam rangka penerapan PATEN
- c) Memfasilitasi terselenggaranya PATEN
- d) Merekomendasikan kepada Bupati/Walikota untuk kecamatan yang telah memenuhi syarat ditetapkan sebagai penyelenggara PATEN.

Tim Teknis PATEN ini terdiri dari Sekretaris Daerah Kabupaten/Kota sebagai Ketua, Asisten Bidang Pemerintahan sebagai Wakil Ketua, Kepala Bagian Pemerintahan sebagai Sekretaris, Kepala Bagian Keuangan sebagai anggota, unsur lainnya yang terkait dengan bidang pelayanan.

Pejabat penyelenggara PATEN terdiri atas camat, sekretaris kecamatan dan kepala seksi. Dimana tugas camat sebagai pejabat penyelenggara PATEN adalah:

- a. Memimpin, mengkoordinasi dan mengendalikan penyelenggaraan PATEN
- b. Menyiapkan rencana anggaran dan biaya
- c. Menetapkan pelaksana teknis

- d. Mempertanggung jawabkan kinerja PATEN kepada Bupati/Walikota melalui Sekretaris Daerah

Sekretaris kecamatan mempunyai tugas sebagai penanggungjawab kesekretariatan atau ketatausahaan penyelenggaraan PATEN. Kepala seksi yang membidangi pelayanan administrasi mempunyai tugas melaksanakan teknis pelayanan.

Penyelenggaraan PATEN dibiayai oleh Anggaran Pendapatan dan Belanja Daerah (APBD). Biaya penyelenggaraan PATEN merupakan bagian yang tidak terpisahkan dari Renja dan anggaran kecamatan. Pembinaan dan pengawasan penyelenggaraan PATEN di lakukan oleh Bupati/Walikota yang meliputi penyelenggaraan sebagian wewenang yang dilimpahkan penyelenggaraan pelayanan yang pasti, mudah, cepat, transparan dan akuntabel, penyelenggaraan tugas lainnya yang ditugaskan kepada Camat.

Dalam penyelenggaraan Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) terdapat beberapa jenis pelayanan di kecamatan sebagai berikut:

- 1) Aspek Perizinan yang dilaksanakan :
 - a) Penerbitan dan pencabutan Izin Penggunaan Tanah Makam
 - b) Penerbitan dan pencabutan Izin Penggunaan Tanah Makam Tumpangan
 - c) Penerbitan dan pencabutan Izin Usaha Mikro Dan Kecil (IUMK)

2) Aspek Rekomendasi yang dilaksanakan :

- a) Rekomendasi Nikah
- b) Rekomendasi Surat Pensiun
- c) Rekomendasi Surat Pendaftaran TNI/POLRI
- d) Rekomendasi Keterangan Penghasilan
- e) Rekomendasi Surat Keterangan Permohonan KPR/Kredit Bank
- f) Rekomendasi Surat Keterangan Bersih Diri
- g) Rekomendasi Surat Keterangan Catatan Kepolisian (SKCK).
- h) Aspek Koordinasi
- i) Aspek Pembinaan
- j) Aspek Pengawasan
- k) Aspek Fasilitasi
- l) Aspek Penetapan
- m) Aspek Penyelenggaraan

Serta melaksanakan 14 jenis pelayanan administrasi meliputi :

- a) Surat Ijin Penelitian
- b) Pengurusan Surat Keterangan Pindah Penduduk
- c) Akta Jual Beli Tanah
- d) Akta Waris Tanah
- e) Akta Hibah Tanah
- f) Akta tukar menukar
- g) Pelepasan Hak atas Tanah

- h) Pengurusan Surat Pernyataan Waris Tanah
- i) Pengurusan Surat Ijin Keramaian
- j) Surat Tunjangan Keluarga/Model C
- k) Surat Keterangan Asal Usul
- l) .Surat Pengurusan Paspor
- m) Surat Boro Kerja
- n) Legalisasi Surat-surat



BAB III

METODE PENELITIAN

A. Jenis Penelitian

Untuk melakukan penelitian, metode penelitian yang digunakan harus disesuaikan dengan permasalahan yang diteliti sehingga diperoleh hasil penelitian yang sesuai dengan tujuan penelitian. Sebagaimana rumusan masalah yang dikemukakan pada bab sebelumnya dan pendekatan dari segi analisa, maka penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan jenis deskriptif.

Menurut Bogman dan Taylor dalam (Suyanto,2008:166) metodologi kualitatif adalah penelitian yang menghasilkan data deskriptif mengenai kata-kata lisan maupun tertulis, dan tingkah laku yang dapat diamati dari orang-orang yang diteliti. Sedangkan menurut Nawawi dan (Martini,2002:211) mengatakan bahwa ciri dari salah satu penelitian kualitatif adalah data yang dikumpulkan bersifat deskriptif,dimana data yang di tampilkan umumnya berbentuk uraian dan kalimat-kalimat yang merupakan gambaran faktual,dan akurat,serta hubungan antar masalah yang diteliti. dengan kata lain pendekatan kualitatif yang dilakukan merupakan sebuah instrumen yang digunakan untuk menggambarkan kejadian baik secara tertulis maupun lisan dari orang-orang dan perilaku yang diamati pada saat penelitian di lakukan untuk kemudian di analisis dan diinterpretasikan.

Pemilihan pendekatan kualitatif ini di karenakan beberapa alasan di antaranya

1. Metode kualitatif lebih mudah menyesuaikan apabila nantinya berhadapan dengan kenyataan ganda.
2. Metode kualitatif ini menyajikan secara langsung hakekat hubungan antara peneliti dengan narasumber.
3. Metode kualitatif lebih peka dan lebih dapat menyesuaikan diri dengan banyak penajaman, pengaruh bersama dan terhadap pola-pola nilai yang dihadapi.

Maka dari itu penggunaan metodologi deskriptif dengan pendekatan kualitatif merupakan metode yang cocok untuk mengetahui tentang bagaimana reformasi administrasi pelayanan publik pada Kecamatan Blimbing melalui program pelayanan administrasi terpadu kecamatan dalam meningkatkan kualitas pelayanan. Melalui tipe penelitian kualitatif ini, peneliti terjun langsung ke lapangan untuk meneliti obyek kajiannya dengan mengadakan interaksi langsung dengan aparatur dan masyarakat yang bertujuan mendapatkan informasi yang mendalam.

B. Fokus Penelitian

Fokus penelitian adalah hal yang dijadikan pusat perhatian dalam penelitian, dapat memudahkan peneliti dalam menentukan data mana yang diperlukan. Fokus pada dasarnya adalah masalah pokok yang bersumber dari pengalaman peneliti atau melalui pengetahuan yang diperolehnya melalui kepustakaan ilmiah maupun kepustakaan lainnya. Menurut (Moleong,2007 : 237), penentuan fokus penelitian memiliki dua tujuan yaitu :

1. Penetapan fokus penelitian dapat membatasi studi. Dalam hal ini fokus akan membatasi bidang inkuiri, peneliti tidak perlu kesana kemari mencari subjek penelitian karena sudah dengan sendirinya dibatasi oleh fokusnya.
2. penetapan fokus secara efektif menetapkan kriteria untuk menyaring informasi yang mengalir masuk. Penetapan fokus juga berfungsi memenuhi kriteria inklusi–eklusif atau kriteria keluar masuk (*inclusion–exclusion criteria*) suatu informasi yang baru diperoleh di lapangan.

Sejalan dengan rumusan masalah dan tujuan penelitian yang sudah dijelaskan sebelumnya maka fokus penelitian sebagai berikut :

1. Mendeskripsikan bagaimana Reformasi Administrasi Pelayanan Publik melalui Program Pelayanan Terpadu Administrasi Kecamatan (PATEN)
2. Kualitas pelayanan pasca penerapan program PATEN dapat di analisis melalui Dimensi Kualitas Pelayanan. Dimensi kualitas pelayanan yang akan digunakan dalam penelitian ini adalah :
 - a) *Tangible* (Berwujud)
 - b) *Reliabitiy* (Kehandalan)
 - c) *Responsiveness* (Respon/ketanggapan)
 - d) *Assurance* (Jaminan),
 - e) *Emphaty* (Empati).

3. Faktor–Faktor Pendukung dan Penghambat Reformasi Administrasi pada kantor Kecamatan Blimbing

- a) Faktor Pendukung
 - 1) Faktor Internal
 - 2) Faktor Eksternal
- b) Faktor Penghambat
 - 1) Faktor Internal
 - 2) Faktor Eksternal

C. Lokasi dan Situs Penelitian

Lokasi yang dimaksud adalah dimana tempat peneliti dapat melakukan penelitian dan dapat menangkap keadaan sebenarnya dari objek yang diteliti. Penetapan Lokasi penelitian ini didasari oleh pertimbangan bahwa lokasi tersebut menarik untuk diteliti karena beberapa hal yang berkaitan dengan fokus penelitian.

Lokasi Penelitian yang dipilih adalah Kantor Kecamatan Blimbing Kota Malang, Jawa Timur. Sebagaimana diketahui bahwa kota malang berada di zona kuning, atau predikat sedang urutan 38 dalam kepatuhan pelayanan. dan kemudian kecamatan blimbing berada di urutan ke tiga diantara lima kecamatan di kota malang menurut nilai survei kepuasan masyarakat, kantor kecamatan sebagai unit Organisasi Pemerintah Daerah (OPD) yang mempunyai kedudukan strategis terhadap kualitas pelayanan, Karena berada di garis depan yang langsung berhadapan dengan masyarakat. dimana di kecamatan blimbing kepuasan

masyarakat masih belum cukup baik, kepuasan masyarakat merupakan salah satu dampak dari kualitas pelayanan yang diberikan. penelitian ini dilakukan di lokasi ini dengan melihat bagaimana Reformasi administrasi pelayanan melalui program PATEN yang diterapkan di kecamatan blimbing ini. dan bagaimana kualitas pelayanan pasca penerapan PATEN di kecamatan blimbing.

Sedangkan situs penelitian adalah tempat atau peristiwa yang di dalamnya dapat diamati keadaan sebenarnya dari obyek penelitian sehingga mendapatkan data yang valid, akurat dan benara-benar dibutuhkan. Dalam penelitian ini penulis memilih di kecamatan Blimbing, kota malang sebagai situs penelitian. Kota Malang merupakan salah satu daerah di provinsi jawa timur yang melaksanakan program pelayanan administrasi terpadu kecamatan (PATEN) sehingga perlu diketahui bagaimana reformasi administrasi pelayanan melalui program PATEN ini dalam meningkatkan kualitas pelayanan.

D. Jenis dan Sumber data

Untuk memperoleh data-data yang relevan dan akurat sehubungan dengan penelitian ini, peneliti berusaha memperoleh data yang sebenarnya dari narasumber yang tepat dan dapat menjadi pegangan akan keakuratan dari hasil penelitian nantinya. Sumber data adalah sumber data yang akan digunakan dalam penelitian, yaitu orang-orang dan dokumen yang dianggap penting.sumber data merupakan sumber darimana peneliti dapat memperoleh data yang diperlukan. Menurut lofland dan lofland dalam (Moleong,2014:157) sumber data utama penelitian

kualitatif adalah kata-kata dan tindakan, sebaiknya adalah data tambahan seperti dokumen dan lain-lain. Sumber data penelitian ini diperoleh dari :

a. Data Primer

Data primer yaitu data yang diperoleh langsung oleh peneliti dari pengamatan dan informan. Data primer dalam penelitian ini diperoleh dari hasil wawancara dengan informan di Kantor Kecamatan Blimbing Kota Malang. Informan yaitu orang yang menguasai permasalahan dan bersedia memberikan informasi kepada peneliti untuk selanjutnya diolah mejadi data khususnya data primer. Informan peneliian ini antara lain:

- a) Ibu Ir. Herina Mrehardini Kepala Bagian Pelayanan Umum
- b) Bapak Kosim Staff Bagian Pelayanan
- c) Masyarakat Pengguna layanan
 - 1) Ibu Ningsih (26 Tahun)
 - 2) Bapak Agung (43 tahun)
 - 3) Bapak Sucipto (47 Tahun)
 - 4) Ibu Nur (34 Tahun)
 - 5) Mba Wulan

b. Data Sekunder

Data sekunder merupakan data yang diperoleh secara tidak langsung dari proses penelitian. Data sekunder diambil dari rekaman kegiatan penyelenggaraan pemerintahan, selain itu jenis data lain seperti jurnal, arsip-arsip, laporan dan data yang memiliki relevansi sesuai dengan fokus penelitian. Data yang mendukung meliputi :

- a) Peraturan Menteri dalam Negeri Nomor 4 tahun 2010
- b) Dokumen Standar Prosedur pelayanan kecamatan blimbing tahun 2015
- c) LAKIP Kecamatan Blimbing

E. Teknik Pengumpulan Data

Pengumpulan data adalah pencatatan peristiwa atau hal-hal, keterangan-keterangan atau karakteristik sebagian atau seluruh elemen yang akan menunjang dan mendukung penelitian. Adapun teknik pengumpulan data dalam penelitian ini dijelaskan sebagai berikut :

1. Observasi

Peneliti melakukan pengamatan langsung di lapangan untuk melihat dan mengamati keadaan lokasi penelitian dan selanjutnya mengumpulkan data yang diperlukan. Menurut Nasution dalam sugiyono (2010) menyatakan bahwa observasi adalah dasar semua ilmu pengetahuan. Para ilmuwan hanya dapat bekerja berdasarkan data, yaitu fakta mengenai dunia kenyataan yang diperoleh melalui observasi. Dalam penelitian ini observasi dilakukan di kantor kecamatan blimbing, kota malang. Untuk mengetahui bagaimana reformasi administrasi pelayanan melalui program PATEN dalam meningkatkan kualitas pelayanan. Peneliti melakukan pengamatan secara langsung dilapangan sekaligus mencatat setiap fenomena/gejala yang terjadi dan yang ada kaitannya dengan permasalahan yang diteliti untuk menjadi bahan atau data yang diperlukan.

2. Dokumentasi

Dokumentasi yaitu pengumpulan data, dengan menggunakan dokumen-dokumen dari bahan-bahan tertulis dan resmi yang sifatnya internal. Dokumen merupakan catatan peristiwa yang sudah berlalu. Dokumen bisa berbentuk tulisan, gambar, atau karya-karya seseorang. Dalam penelitian ini pengumpulan data melalui dokumentasi yang terkait dengan Program PATEN, bersumber dari dokumen atau arsip kecamatan blimbing.

3. Wawancara

Wawancara ialah usaha teknik pengumpulan data dengan cara mengadakan tanya jawab secara langsung dengan informan dan dipandu dengan pedoman wawancara. Informan yang dipilih adalah informan yang dianggap mengetahui banyak tentang objek dan masalah penelitian yang akan dilakukan.

Menurut esterberg yang dikutip oleh (sugiyono,2011) menjelaskan wawancara adalah *a meaning of two persons to exchange information and idea through questions nd responses, resulting in communication and joint construction of meaning about a particular topic*diartikan wawancara adalah merupakan pertemuan dua orang untuk bertukar informasi dan ide melalui tanya jawab, sehingga dapat dikonstruksikan makna dalam suatu topik tertentu. Wawancara dilakukan dengan cara tanya jawab langsung dengan informan di kecamatan Blimbing yang meliputi:

- a) Kepala Bagian Pelayanan Umum
- b) Staff Bagian Pelayanan
- c) Masyarakat Pengguna layanan sebagai pengguna dan penerima jasa layanan di kantor kecamatan Blimbing.

F. Instrumen Penelitian

Instrumen pengumpulan data merupakan alat atau fasilitas yang digunakan peneliti dalam mengumpulkan data agar pekerjaannya lebih mudah dan hasilnya lebih baik, dalam arti lebih cermat, lengkap dan sistematis sehingga lebih mudah di olah. Menurut (Moleong,2008:19) bahwa dalam instrumen penelitian kualitatif pengumpulan data lebih banyak bergantung pada dirinya sebagai alat pengumpul data. Adapun alat bantu yang biasa digunakan dalam penelitian kualitatif antaralain alat fotografi,taperecorder,dokumen–dokumen yang berhubungan dengan maalah penelitian dan alat bantu lainnya. Jadi dalam penelitian ini instrument atau alat penelitian adalah peneliti itu sendiri dengan menggunakan alat-alat yang dibutuhkan dalam melakukan pengamatan dan pencatatan terhadap fenomena yang terjadi di lapangan dalam penelitian ini instrumen yang digunakan adalah :

1. Pedoman wawancara

Interview guide merupakan pedoman wawancara yang berisi pertanyaan-pertanyaan yang ditanyakan kepada informan. Dalam hal

ini peneliti membuat daftar pertanyaan yang diajukan sesuai dengan fokus penelitian.

2. Catatan Lapangan

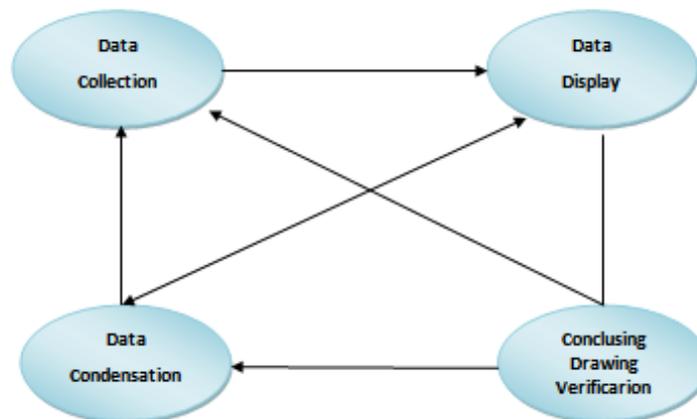
Catatan lapangan digunakan untuk mencatat hal-hal yang dilihat, di dengar dan di alami serta dipikirkan pada saat pengumpulan data.

3. Perangkat Penunjang

Perangkat penunjang meliputi kamera dan tape recorder untuk mencatat data dan informasi yang diperoleh dari hasil wawancara untuk memberikan bukti otentik yang selanjutnya diolah menjadi data yang matang.

G. Analisis Data

Analisis data merupakan proses mengorganisasikan dan menyuratkan data kedalam pola, kategori dan satuan uraian dasar sehingga dapat ditemukan tema dan dapat dirumuskan hipotesis kerja seperti yang didapat oleh data (Moleong,2008 :163). Analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah Miles,Huberman, dan saldana (2014) dengan menggunakan langkah-langkah sebagai berikut :



Gambar 2 : Model analisis data interaktif
Sumber : Miles,Huberman, dan saldana (2014)

1. *Data Collection* (Pengumpulan data)

Dalam penelitian ini, langkah pengumpulan data adalah satu tahap yang sangat menentukan terhadap proses dan hasil penelitian yang akan dilaksanakan. Pengumpulan data pada penelitian ini dengan melalui observasi ke lapangan, wawancara dengan berbagai pihak yang terkait dengan permasalahan program PATEN, serta dokumentasi berupa foto.

2. *Data Condensation* (Kondensasi data)

Kondensasi data diartikan sebagai proses pemilihan, penyederhanaan dan transformasi data mentah yang di dapat dari lapangan. Dalam penelitian ini kondensasi data dilakukan dengan cara, data dipilih-pilih oleh peneliti di tuangkan dalam uraian atau laporan secara lengkap dan terinci sesuai fokus penelitian. Hal ini dilakukan secara terus menerus selama proses penelitian berlangsung.

3. *Data Display* (Penyajian data)

Dengan penyajian data, maka akan memudahkan untuk memahami apa yang terjadi, merencanakan kerja selanjutnya berdasarkan apa yang telah di

pahami tersebut. Penyajian data dalam konteks ini dibatasi sebagai kumpulan informasi tersusun yang memberi kemungkinan adanya penarikan kesimpulan dan pengambilan tindakan. Data yang diperoleh peneliti disederhanakan (reduksi) dan selanjutnya disajikan dengan cara mendeskripsikan dalam bentuk paparan secara naratif. Data hasil penelitian disajikan dalam bentuk kata-kata, gambar dan bukan angka. Hal ini disebabkan oleh adanya penerapan metode kualitatif.

4. Conclusion Drawing Verification

Analisis data kualitatif menurut miles dan huberman adalah penarikan kesimpulan dan verifikasi. Penarikan kesimpulan dilakukan terhadap temuan pada penelitian. Dalam hal ini peneliti melakukan verifikasi terus menerus sepanjang penelitian berlangsung yaitu sejak awal memasuki lokasi penelitian dan selama proses pengumpulan data. Setiap kesimpulan-kesimpulan terus menerus dilakukan verifikasi selama penelitian berlangsung sampai pada yang dikemukakan merupakan kesimpulan yang kredibel.

BAB IV

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

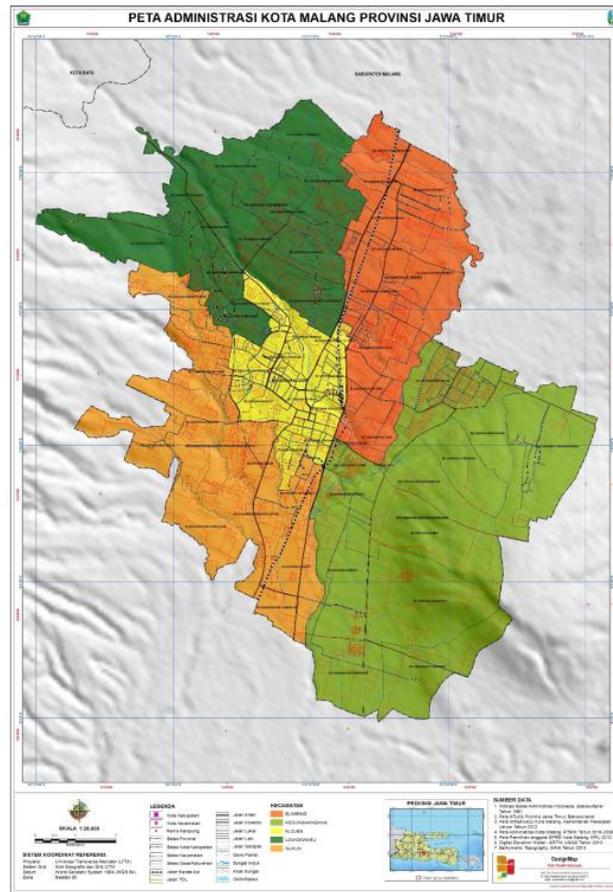
A. Gambaran Umum Lokasi dan Situs Penelitian

1. Gambaran Kota Malang

a. Gambaran Umum Kota Malang

Kota Malang adalah sebuah kota yang terletak di Provinsi Jawa Timur, Indonesia, kota terbesar kedua di Jawa Timur setelah Surabaya, dan kota terbesar ke-12 di Indonesia. Kota ini didirikan pada masa Kerajaan Kanjuruhan dan terletak di dataran tinggi seluas 145,28 km² yang terletak di tengah-tengah Kabupaten Malang. Bersama dengan Kota Batu dan Kabupaten Malang, Kota Malang merupakan bagian dari kesatuan wilayah yang dikenal dengan Malang Raya.

Kota Malang dikenal baik karena dicap sebagai kota pendidikan. Selain itu, kota ini merupakan kota pariwisata karena alamnya yang menawan yang dikelilingi oleh pegunungan serta udaranya yang sejuk. Malang pun terkenal sebagai kota bunga karena banyaknya bunga yang menghiasi kota. Kota Malang juga merupakan kota seni karena banyaknya kesenian khas dari kota ini, mulai dari tarian hingga pertunjukan.



Gambar 3 : Peta Kota Malang
Sumber : Malangkota.go.id

Kota Malang memiliki berbagai macam Masyarakat dari berbagai macam suku bangsa dan budaya. Penduduk kota Malang mencapai 895.387 jiwa dengan suku mayoritas Jawa, diikuti dengan Madura. Kawasan metropolitan Malang, Malang Raya, merupakan kawasan metropolitan terbesar kedua di Jawa Timur setelah Gerbang kertokusila. Jika dilihat dari sisi budaya, Kota Malang termasuk ke dalam Kawasan Kebudayaan Arek. Kota Malang menyimpan berbagai peninggalan bersejarah. Kota ini menyimpan peninggalan masa Kerajaan

Kanjuruhan hingga Belanda. Peninggalan Belanda pada umumnya berupa bangunan-bangunan kuno seperti Gereja Kayutangan yang berarsitektur gotik. Malang pun mengadakan berbagai acara untuk melestarikan cagar budayanya, salah satunya seperti Festival Malang Tempo Doeloe. Malang pun memiliki banyak peninggalan sejarah yang menjadi markah tanah seperti Tugu Malang (Alun-Alun Bundar).

b. Kondisi Geografis Kota Malang

Kota Malang terletak di tengah-tengah Kabupaten Malang dan sisi selatan Pulau Jawa. Kota ini memiliki luas sebesar 145,28 km². Kota ini dibatasi oleh Kecamatan Singosari dan Kecamatan Karangploso di sisi utara, Kecamatan Pakis dan Kecamatan Tumpang di sisi timur, Kecamatan Tajinan dan Kecamatan Pakisaji di sisi selatan, dan Kecamatan Wagir dan Kecamatan Dau di sisi barat yang semuanya merupakan kecamatan di Kabupaten Malang.

Luas Wilayah Kota Malang sebesar 110.06 km yang terbagi dalam lima kecamatan yaitu Kecamatan Kedungkandang, Kecamatan Sukun, Kecamatan Klojen, Kecamatan Blimbing dan Kecamatan Lowokwaru. Kecamatan terluas berada di Kecamatan Kedungkandang (39.89 km²). Sedangkan yang terkecil berada di Kecamatan Klojen (8.83 Km²)

Tabel 2 : Luas Kecamatan Kota Malang 2016

NO.	Kecamatan	Jumlah Kelurahan dalam Wilayah Kecamatan	Luas Wilayah (Km2)	Persentase Terhadap Luas Kota (%)
1.	Kedungkandang	12	39,89	36,24
2.	Sukun	11	20,97	19,05
3.	Klojen	11	8,83	8,02
4.	Blimbing	11	17,77	16,15
5.	Lowokwaru	12	22,60	20,53

Sumber : Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil

Bagian-bagian Kota Malang memiliki kekhasan sendiri sehingga memiliki kecocokan tersendiri dalam berbagai aktivitas. Bagian selatan Kota Malang merupakan dataran tinggi yang cukup luas sehingga cocok untuk industri; bagian utara merupakan dataran tinggi yang subur sehingga cocok untuk pertanian, bagian timur merupakan dataran tinggi dengan keadaan kurang subur, dan bagian barat merupakan dataran tinggi yang amat luas dan kini menjadi daerah pendidikan. Kota Malang adalah kota yang dikelilingi oleh pegunungan selain itu Kota Malang dilalui oleh salah satu sungai terpanjang di Indonesia serta terpanjang kedua di Pulau Jawa setelah Bengawan Solo, yaitu Sungai Brantas yang mata airnya terletak di lereng Gunung Arjuno di sebelah barat laut kota. Sungai kedua terpanjang di Malang adalah Sungai Metro yang melalui Kota Malang di Kelurahan Karangbesuki, Kecamatan Sukun.

Kota Malang terletak di dataran tinggi. Kota ini terletak pada ketinggian antara 440—667 meter di atas permukaan air laut. Titik tertinggi kota ini berada

di CitraGarden City Malang, sedangkan wilayah terendah Kota Malang berada di Kawasan Dieng. Kota Malang dikelilingi oleh beberapa gunung serta pegunungan. Kota ini dikelilingi oleh Gunung Arjuno di sebelah utara, Gunung Semeru di sebelah timur, Gunung Kawi dan Gunung Panderman di sebelah barat, Gunung Kelud di sebelah selatan. Iklim Kota Malang beriklim tropis. Menurut kondisi iklim Kota Malang selama tahun 2016 tercatat rata-rata suhu udara berkisar antara 22,4 °C—24,3 °C, sedangkan suhu maksimum mencapai 30,2 °C dan suhu minimum 16,5 °C.

c. Kondisi Demografis Kota Malang

Jumlah penduduk Kota Malang adalah 895.387 jiwa pada tahun 2017. Dengan luas Kota Malang yang mencapai 145,28 km², kepadatan penduduk Kota Malang mencapai 6.200 jiwa/km². Malang kota ke-18 terpadat se-Indonesia. Berdasarkan Data statistik BPS kota Malang Dari struktur penduduk Kota Malang per-bandungan antara penduduk laki-laki dengan perempuan sebesar 97,25%, artinya dari 97-98 penduduk laki-laki dari 100 penduduk perempuan. Struktur penduduk Kota Malang jika dilihat dari bentuk piramida penduduk maka penduduk Kota Malang dikategorikan sebagai penduduk intermediate (umur median sebesar 29,03, umur tersebut masuk kelompok 20-29 tahun yang dikategorikan sebagai penduduk intermediate).

Tabel 3 : Karakteristik Penduduk Kota Malang 2016

NO.	Kelompok Umur (Tahun)	Jumlah (Jiwa)	Persentase Terhadap Jumlah Penduduk (%)
1.	0 – 4	58.329	6,51
2.	5 – 9	68.826	7,69
3.	10 – 14	68.533	7,65
4.	15 – 19	68.063	7,60
5.	20 – 24	65.744	7,34
6.	25 – 29	67.731	7,56
7.	30 – 34	79.417	8,87
8.	35 – 39	79.557	8,89
9.	40 – 44	69.535	7,77
10.	45 – 49	64.716	7,23
11.	50 – 54	56.019	6,26
12.	55 – 59	47.888	5,35
13.	60 – 64	35.885	4,01
14.	≥ 65	65.144	7,28
TOTAL		895.387	100,00%

Sumber :Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil

Berdasarkan aspek usia, sebagian besar penduduk di Kota Malang terkategori sebagai penduduk usia produktif, yakni pada rentang usia 15-64 tahun sebesar 634.555 jiwa atau 71% dari total jumlah penduduk, sedangkan jumlah penduduk yang termasuk ke dalam kategori penduduk usia tidak produktif sebanyak 260.832 jiwa atau 29% dari total penduduk.

2. Gambaran Umum Kecamatan Blimbing

a. Sejarah Singkat Kecamatan Blimbing

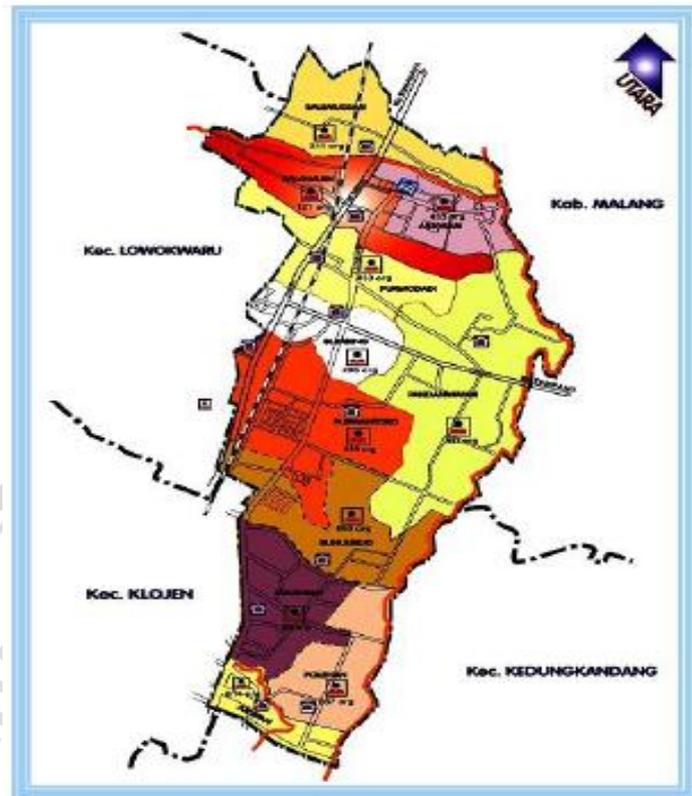
Pada tahun 1914 Pemerintah Hindia–Belanda menetapkan Malang sebagai Gamanta atau Kota Praja dimana H. Bussemaker ditunjuk sebagai Walikota yang pertama. Kemudian pada jaman Jepang, Kota Praja yang membawahi satu

Kecamatan dibagi secara meluas menjadi 3 Kecamatan yaitu: Kecamatan Blimbing, Kecamatan Klojen, dan Kecamatan Kedungkandang. Pada tahun 1988 sesuai dengan perkembangan jumlah penduduk, Kota Malang yang tadinya terdiri dari 3 Kecamatan mengalami pemekaran menjadi 5 Kecamatan yaitu: Kecamatan Blimbing, Kecamatan Klojen, Kecamatan Kedungkandang, Kecamatan Lowokwaru, dan Kecamatan Sukun.

Pada tahun 2002 Kantor Kecamatan Blimbing yang awalnya berlokasi di Jl. Bantaran, berpindah lokasi di Jl. Raden Intan Kav.14 Malang. Kecamatan Blimbing membawahi 11 Kelurahan di antaranya: Kelurahan Balarjosari, Kelurahan Arjosari, Kelurahan Polowijen, Kelurahan Purwodadi, Kelurahan Blimbing, Kelurahan Pandanwangi, Kelurahan Purwantoro, Kelurahan Bunulrejo, Kelurahan Kesatrian, Kelurahan Polehan, dan Kelurahan Jodipan.

b. Kondisi Geografis Kecamatan Blimbing

Berdasarkan letak geografis, Kecamatan Blimbing terletak di bagian utara wilayah Kota Malang dengan luas wilayah 17,76 Km² yang terdiri dari 11 Kelurahan. Sebagian wilayah Kecamatan Blimbing dilalui Sungai Brantas. Sedangkan suhu udara rata-rata 24°C dengan ketinggian rata-rata dari permukaan air laut antara 440-525 m.



Gambar 4 : Peta Kecamatan Blimbing
 Sumber : *kecblimbing.malangkota.go.id*

Secara administrative Kecamatan Blimbing berbatasan dengan:

- 1) Sebelah Utara : Kecamatan Singosari Kabupaten Malang
- 2) Sebelah Timur : Kecamatan Kedungkandang dan Kecamatan Pakis
 Kabupaten Malang
- 3) Sebelah Selatan : Kecamatan Kecamatan Lowokwaru dan Kecamatan Klojen
- 4) Sebelah Barat : Kecamatan Lowokwaru

c. Kondisi Demografis Kecamatan Blimbing

Wilayah Pemerintahan Kecamatan Blimbing berdasarkan data RT/RW per

Juli 2017, yaitu :

Tabel 4 : Wilayah Pemerintahan Kecamatan Blimbing 2016

NO	KELURAHAN	JUMLAH RW	JUMLAH RT	JUMLAH PENDUDUK
1	BALEARJOSARI	7	44	7.730
2	ARJOSARI	5	34	8.752
3	POLOWIJEN	6	38	11.573
4	PURWODADI	13	95	18.338
5	BLIMBING	1017	55	10.387
6	PANDANWANGI	14	128	29.566
7	PURWANTORO	24	157	32.156
8	BUNULREJO	21	147	26.104
9	KESATRIAN	12	70	12.104
10	JODIPAN	8	86	17.701
11	POLEHAN	7	74	13.344
TOTAL		127	928	187.699

Sumber : kecblimbing.malangkota.go.id

d. Gambaran Organisasi

a) Visi dan Misi Kecamatan Blimbing

Dengan memperhatikan Tugas Pokok dan Fungsi yang dimiliki serta kondisi dan proyeksi yang diinginkan ke depan, maka Visi Kecamatan Blimbing Kota Malang tahun 2013 – 2018, adalah :

**“TERWUJUDNYA PELAYANAN PUBLIK YANG
PROFESIONAL DAN AKUNTABEL MENUJU KECAMATAN
BLIMBING YANG BERMARTABAT“**

Gambar 5 : Visi Kecamatan Blimbing

Sumber : kecblimbing.malangkota.go.id

Adapun makna dari visi Kecamatan Blimbing adalah :

- 1) Profesional, yang berarti melakukan pekerjaan yang benar-benar sesuai dengan keahlian atau ketrampilan dan komitmen kerja yang dimiliki.
- 2) Akuntabel, adalah segala bentuk pelayanan yang diberikan kepada Masyarakat dapat dipertanggungjawabkan.
- 3) Bermartabat, adalah menciptakan kondisi kemulyaan bagi Kecamatan Blimbing dan seluruh Masyarakatnya dengan mewujudkan Kecamatan Blimbing yang aman, tertib, bersih dan asri.

Untuk mewujudkan visi tersebut Kecamatan Blimbing menyusun misi sebagai berikut :

- 1) Meningkatkan kualitas pelayanan publik kepada masyarakat
- 2) Meningkatkan Kinerja Aparatur guna terselenggaranya pelayanan kepada masyarakat secara profesional dan akuntabel
- 3) Meningkatkan kesejahteraan masyarakat melalui optimalisasi pemberdayaan masyarakat
- 4) Meningkatkan ketentraman dan ketertiban dalam kehidupan bermasyarakat

Dengan ditetapkannya misi Kecamatan Blimbing tersebut diatas, diharapkan gerak pembangunan, penyelenggaraan pemerintahan dan pelayanan masyarakat di wilayah Kecamatan Blimbing dapat sinergis dalam mencapai tujuan yang diarahkan untuk mewujudkan Misi dan Visi Kota Malang. Agar dapat lebih bersifat operasional, selanjutnya misi tersebut dijabarkan kembali dalam tugas pokok dan fungsi pemerintahan Kecamatan.

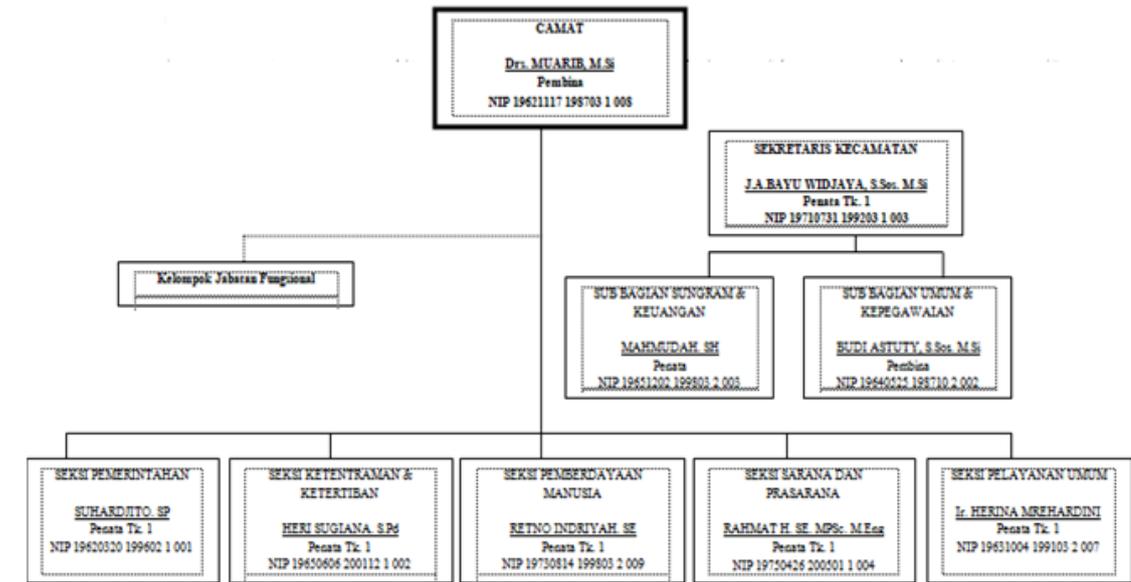
b) Struktur Organisasi Kecamatan Blimbing

Berdasarkan struktur organisasi, pemegang kewenangan tertinggi adalah Camat yang membawahi Sekretariat Kecamatan, Kelompok Jabatan Fungsional, dan Seksi. Berikut gambar struktur organisasi Kecamatan Blimbing:



STRUKTUR ORGANISASI KECAMATAN BLIMBING

KOTA MALANG



Gambar 6 : Struktur Organisasi Kecamatan Blimbing
 Sumber : kecblimbing.malangkota.go.id

Kecamatan Blimbing memiliki total pegawai keseluruhan berjumlah 32 pegawai yang terbagi dalam kelompok jabatan fungsional, sekretariat kecamatan yang terdiri dari 2 (dua) Sub Bagian, Serta 5 (lima) Seksi.

c) Tugas Pokok dan Fungsi

Berdasarkan Peraturan Daerah Kota Malang Nomor 7 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah dan Peraturan Walikota Malang Nomor 49 Tahun 2016 tentang Kedudukan, Susunan organisasi, Tugas dan Fungsi Kecamatan. Kecamatan melaksanakan tugas pokok penyelenggaraan kewenangan pemerintahan yang dilimpahkan oleh Walikota Malang untuk menangani sebagian



Urutan Otonomi Daerah dan Tugas Umum Pemerintah. Dalam melaksanakan Tugasnya Kecamatan mempunyai Fungsi sebagai berikut:

1. Kecamatan

- 1) Kecamatan mempunyai tugas pelaksanaan pemerintahan, pelayanan publik, dan pemberdayaan masyarakat di tingkat kecamatan.
- 2) Untuk melaksanakan tugas sebagaimana dimaksud kecamatan menyelenggarakan fungsi :
 - a. perumusan kebijakan Daerah di bidang pemerintahan tingkat kecamatan
 - b. pengorganisasian dan pemberian dukungan penyelenggaraan pemerintahan di tingkat kecamatan
 - c. pengkoordinasian kegiatan pemerintahan umum, pemeliharaan ketentraman dan ketertiban umum, pemeliharaan prasarana dan sarana umum serta penyelenggaraan administrasi layanan umum di tingkat kecamatan
 - d. pembinaan dan pengawasan penyelenggaraan pemerintahan di tingkat kelurahan
 - e. pelaksanaan Urusan Pemerintahan yang menjadi kewenangan Daerah yang tidak dilaksanakan oleh kelurahan
 - f. pelaksanaan pengembangan lembaga kemasyarakatan.

2. Camat

Untuk melaksanakan tugas dan fungsi sebagaimana dimaksud diatas,

Camat mempunyai fungsi:

- a. menyusun dan merumuskan perencanaan strategis Kecamatan berdasarkan peraturan perundang-undangan yang berlaku dan sumber data yang tersedia sebagai pedoman pelaksanaan kegiatan
- b. menyusun dan merumuskan kebijakan di bidang penyelenggaraan pemerintahan tingkat kecamatan berdasarkan wewenang yang diberikan dan ketentuan peraturan perundang-undangan sebagai bahan arahan operasional Kecamatan
- c. melaksanakan pengkajian/penelaahan dalam rangka pencarian alternatif solusi/kebijakan bagi Pimpinan
- d. melaksanakan koordinasi dengan Perangkat Daerah dan/atau instansi terkait untuk mendapatkan masukan, informasi serta mengevaluasi permasalahan agar diperoleh hasil kerja yang optimal
- e. melaksanakan koordinasi dan fasilitasi program dan kegiatan di bidang pemerintahan umum, pemeliharaan ketentraman dan ketertiban umum, pemeliharaan prasarana dan sarana umum serta penyelenggaraan administrasi layanan umum di tingkat kecamatan melalui pemberian arahan kepada bawahan dalam rangka mewujudkan terselenggaranya pelayanan prima di tingkat kecamatan
- f. mengendalikan pelaksanaan program dan kegiatan administrasi kepegawaian di bidang pemerintahan umum, pemeliharaan

ketentraman dan ketertiban umum, pemeliharaan prasarana dan sarana umum serta penyelenggaraan administrasi layanan umum di tingkat kecamatan sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan dalam rangka menyelenggarakan pelayanan administrasi kepegawaian yang prima

- g. melaksanakan pembinaan penyelenggaraan pemerintahan tingkat kecamatan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan dan kebijakan yang ditetapkan Walikota
- h. mengevaluasi pelaksanaan program dan kegiatan operasional administrasi kepegawaian di bidang pemerintahan umum, pemeliharaan ketentraman dan ketertiban umum, pemeliharaan prasarana dan sarana umum serta penyelenggaraan administrasi layanan umum di tingkat kecamatan dengan cara mengukur pencapaian program kerja (SPM), Penyusunan dan pelaksanaan Standar Pelayanan Publik (SPP), pelaksanaan survei kepuasan masyarakat (SKM) yang telah disusun sebagai bahan penyusunan laporan
- i. melaksanakan inventarisasi dan pendataan permasalahan terhadap kegiatan kecamatan sebagai bahan evaluasi
- j. melaksanakan pembinaan kepada bawahan sesuai dengan bidang tugasnya guna meningkatkan kelancaran pelaksanaan tugas;
- k. menyampaikan laporan pelaksanaan tugas kepada atasan sebagai dasar pengambilan kebijakan

1. menyampaikan saran dan pertimbangan kepada atasan sebagai bahan masukan guna kelancaran pelaksanaan tugas dan

Selain tugas tersebut Camat melaksanakan kewenangan pemerintahan yang dilimpahkan oleh Walikota untuk menangani sebagian urusan otonomi daerah, yang meliputi aspek :

- a. Perijinan
- b. Rekomendasi
- c. Koordinasi
- d. Pembinaan
- e. Pengawasan
- f. Fasilitasi
- g. Penetapan
- h. Penyelenggaraan
- i. Kewenangan lain yang dilimpahkan

3. Sekretariat

- 1) Sekretariat melaksanakan tugas pokok pengelolaan administrasi umum meliputi penyusunan program, ketatalaksanaan, ketatausahaan, keuangan, kepegawaian, urusan rumah tangga, perlengkapan, kehumasan dan kepustakaan serta kearsipan.
- 2) Untuk melaksanakan tugas pokok sebagaimana dimaksud pada ayat (1), Sekretariat menyelenggarakan fungsi:
 - a. koordinasi kegiatan di lingkungan kecamatan

- b. koordinasi penyusunan rencana, program dan kegiatan di lingkungan kecamatan
- c. pembinaan dan pemberian dukungan administrasi yang meliputi ketatausahaan, kepegawaian, keuangan, kerumahtanggaan, arsip, dan dokumentasi di lingkungan kecamatan
- d. pembinaan dan penyelenggaraan organisasi dan tata laksana, kerjasama, dan hubungan masyarakat dan
- e. penyelenggaraan pengelolaan Barang Milik Daerah yang menjadi kewenangan kecamatan

4. Sekretaris

Untuk melaksanakan tugas dan fungsi sebagaimana dimaksud, sekretaris

Kecamatan mempunyai tugas :

- a. pelaksanaan penyusunan Rencana Strategis (Renstra) dan Rencana Kerja (Renja)
- b. pelaksanaan penyusunan Rencana Kerja Anggaran (RKA) dan Dokumen Pelaksanaan Anggaran (DPA)
- c. penyusunan Penetapan Kinerja (PK)
- d. pelaksanaan dan pembinaan ketatausahaan, ketatalaksanaan dan kearsipan
- e. pengelolaan urusan kehumasan, keprotokolan dan kepustakaan
- f. fasilitasi pengelolaan keuangan kelurahan dan pendayagunaan aset daerah yang dikelola oleh kelurahan

- g. pelaksanaan inventarisasi aset/kekayaan daerah yang ada di Kecamatan
- h. pelaksanaan administrasi dan pembinaan kepegawaian;
- i. pengelolaan anggaran dan retribusi
- j. pelaksanaan administrasi keuangan dan pembayaran gaji pegawai;
- k. pengkoordinasian pelaksanaan Standar Pelayanan Minimal (SPM)
- l. penyusunan dan pelaksanaan Standar Pelayanan Publik (SPP)
- m. pelaksanaan fasilitasi pengukuran Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) dan/atau pelaksanaan pengumpulan pendapat pelanggan secara periodik

5. Sub Bagian Perencanaan dan Keuangan

- 1) Sub bagian Perencanaan dan Keuangan mempunyai tugas melakukan pengumpulan dan penyusunan bahan perencanaan, monitoring, evaluasi dan pelaporan serta penyiapan bahan penatausahaan dan pertanggungjawaban administrasi keuangan.
- 2) Untuk melaksanakan tugas sebagaimana dimaksud pada ayat (1), Subbagian Perencanaan dan Keuangan mempunyai tugas :
 - a. melaksanakan koordinasi dengan seluruh Subbagian dan Seksi di lingkungan kecamatan untuk mendapatkan masukan, informasi serta untuk mengevaluasi permasalahan agar diperoleh hasil kerja yang optimal;

- b. menghimpun, meneliti dan mengoreksi bahan usulan program kegiatan dan laporan kegiatan yang masuk dari masing-masing Seksi dan Subbagian di lingkungan kecamatan sesuai dengan ketentuan yang berlaku guna menghindari kesalahan;
- c. penyusunan Rencana Strategis (Renstra) dan Rencana Kerja (Renja);
- d. penyusunan Rencana Kerja Anggaran (RKA) dan Dokumen Pelaksanaan Anggaran (DPA);
- e. penyusunan Penetapan Kinerja (PK);
- f. penyusunan laporan dan dokumentasi pelaksanaan program dan kegiatan;
- g. penyusunan dan pelaksanaan Standar Pelayanan Publik (SPP);
- h. penyusunan Laporan Akuntabilitas Kinerja Instansi Pemerintah (LAKIP);

6. Sub Bagian Umum dan Kepegawaian

- 1) Subbagian Umum dan Kepegawaian mempunyai tugas melaksanakan urusan administrasi umum, organisasi dan tatalaksana, pengurusan rumah tangga, perlengkapan/perbekalan, dokumentasi, perpustakaan dan kearsipan serta pengelolaan administrasi kepegawaian.
- 2) Untuk melaksanakan tugas sebagaimana dimaksud pada ayat (1), Subbagian Umum dan Kepegawaian mempunyai tugas :

- a. merencanakan kegiatan Subbagian Umum dan Kepegawaian sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan dan sumber data yang tersedia sebagai pedoman pelaksanaan kegiatan;
- b. melaksanakan pengkajian/penelaahan dalam rangka pencarian alternatif solusi/kebijakan bagi Pimpinan;
- c. melaksanakan koordinasi dengan seluruh Subbagian dan Seksi di lingkungan kecamatan untuk mendapatkan masukan, informasi serta untuk mengevaluasi permasalahan agar diperoleh hasil kerja yang optimal;
- d. menyiapkan konsep naskah dinas bidang administrasi umum dan kepegawaian sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan dan kebijakan yang ditetapkan atasan;
- e. memberikan pelayanan urusan administrasi umum, organisasi dan tatalaksana, pengurusan rumah tangga, perlengkapan/perbekalan, dokumentasi, perpustakaan dan kearsipan, serta pengelolaan administrasi kepegawaian kecamatan;
- f. merencanakan dan melaksanakan pengadaan barang untuk keperluan rumah tangga kecamatan sesuai dengan kebutuhan, anggaran dan ketentuan peraturan perundang-undangan sebagai dasar pengadaan barang;
- g. melaksanakan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan sebagai bahan peningkatan kualitas pelayanan;

- h. melaksanakan inventarisasi dan pendataan permasalahan terhadap kegiatan Subbagian Umum sebagai bahan evaluasi;

7. Seksi Pemerintahan Umum

- 1) Seksi Pemerintahan Umum mempunyai tugas melakukan pengumpulan dan penyusunan bahan dalam rangka pelaksanaan pemerintahan umum tingkat kecamatan.
- 2) Untuk melaksanakan tugas sebagaimana dimaksud pada ayat (1), Kepala Seksi Pemerintahan Umum mempunyai fungsi :
 - a. merencanakan kegiatan Seksi Pemerintahan Umum berdasarkan ketentuan peraturan perundang-undangan dan sumber data yang tersedia sebagai pedoman pelaksanaan kegiatan;
 - b. melaksanakan pengkajian/penelaahan masalah bidang pemerintahan umum dalam rangka pencarian alternatif solusi/kebijakan bagi Pimpinan;
 - c. melaksanakan koordinasi dengan Kelurahan serta seluruh Subbagian dan Seksi di lingkungan kecamatan untuk mendapatkan masukan, informasi serta untuk mengevaluasi permasalahan agar diperoleh hasil kerja yang optimal;
 - d. menyiapkan petunjuk teknis dan naskah dinas yang berkaitan dengan pelaksanaan pemerintahan umum tingkat kecamatan guna kelancaran pelaksanaan tugas;
 - e. menyiapkan data di bidang pemerintahan umum tingkat kecamatan sebagai acuan untuk penyusunan kebijakan atasan;

- f. menyiapkan bahan pembinaan di bidang pemerintahan umum tingkat kecamatan dan kelurahan guna meningkatkan pelayanan
- g. menyiapkan bahan serta sarana dan prasarana pelaksanaan kegiatan terkait pemerintahan umum tingkat kecamatan sesuai dengan rencana kegiatan untuk kelancaran pelaksanaan tugas;
- h. melaksanakan inventarisasi dan pendataan permasalahan terhadap kegiatan Seksi Pemerintahan Umum sebagai bahan evaluasi;

8. Seksi Ketentraman dan Ketertiban

- 1) Seksi Ketentraman dan Ketertiban Umum mempunyai tugas melakukan pengumpulan dan penyusunan bahan dalam rangka pelaksanaan pemeliharaan ketentraman dan ketertiban umum tingkat kecamatan.
- 2) Untuk melaksanakan tugas sebagaimana dimaksud pada ayat (1), Seksi Ketentraman dan Ketertiban mempunyai fungsi :
 - a. merencanakan kegiatan Seksi Ketentraman dan Ketertiban Umum berdasarkan ketentuan peraturan perundang-undangan dan sumber data yang tersedia sebagai pedoman pelaksanaan kegiatan;
 - b. melaksanakan pengkajian/penelaahan penyelesaian masalah bidang ketentraman dan ketertiban dalam rangka pencarian alternatif solusi/kebijakan bagi Pimpinan;
 - c. pelaksanaan koordinasi dengan Kepolisian Negara Republik Indonesia dan/atau Tentara Nasional Indonesia mengenai program dan kegiatan

penyelenggaraan ketenteraman dan ketertiban umum di wilayah kecamatan;

- d. melaksanakan koordinasi dengan Kelurahan serta seluruh Subbagian dan Seksi di lingkungan kecamatan untuk mendapatkan masukan, informasi serta untuk mengevaluasi permasalahan agar diperoleh hasil kerja yang optimal;
- e. pengkoordinasian penyelenggaraan pembinaan Perlindungan Masyarakat (LINMAS);
- f. menyiapkan petunjuk teknis dan naskah dinas yang berkaitan dengan pelaksanaan pemeliharaan ketentraman dan ketertiban umum tingkat kecamatan guna kelancaran pelaksanaan tugas;
- g. menyiapkan data di bidang ketentraman dan ketertiban umum tingkat kecamatan sebagai acuan untuk penyusunan kebijakan atasan;

9. Seksi Pemberdayaan Masyarakat

- 1) Seksi Pemberdayaan Masyarakat mempunyai tugas melakukan pengumpulan dan penyusunan bahan dalam rangka pelaksanaan pemberdayaan masyarakat tingkat kecamatan.
- 2) Untuk melaksanakan tugas sebagaimana dimaksud pada ayat (1), Kepala Seksi Pemberdayaan Masyarakat mempunyai fungsi :
 - a. merencanakan kegiatan Seksi Pemberdayaan Masyarakat berdasarkan ketentuan peraturan perundang-undangan dan sumber data yang tersedia sebagai pedoman pelaksanaan kegiatan;

- b. melaksanakan pengkajian/penelaahan masalah bidang pemberdayaan masyarakat dalam rangka pencarian alternatif solusi/kebijakan bagi Pimpinan;
- c. melaksanakan koordinasi dengan Kelurahan serta seluruh Subbagian dan Seksi di lingkungan kecamatan untuk mendapatkan masukan, informasi serta untuk mengevaluasi permasalahan agar diperoleh hasil kerja yang optimal;
- d. menyiapkan petunjuk teknis dan naskah dinas yang berkaitan dengan pelaksanaan pemberdayaan masyarakat tingkat kecamatan guna kelancaran pelaksanaan tugas;
- e. menyiapkan data di bidang pemberdayaan masyarakat tingkat kecamatan sebagai acuan untuk penyusunan kebijakan atasan;
- f. menyiapkan bahan pembinaan di bidang pelaksanaan pemberdayaan masyarakat tingkat kecamatan dan kelurahan guna meningkatkan pelayanan;
- g. menyiapkan bahan serta sarana dan prasarana pelaksanaan kegiatan terkait pelaksanaan pemberdayaan masyarakat tingkat kecamatan sesuai dengan rencana kegiatan untuk kelancaran pelaksanaan tugas;
- h. melaksanakan inventarisasi dan pendataan permasalahan terhadap kegiatan Seksi Pemberdayaan Masyarakat sebagai bahan evaluasi;

10. Seksi Prasarana dan Sarana Umum

- 1) Seksi Prasarana dan Sarana Umum mempunyai tugas melakukan pengumpulan dan penyusunan bahan dalam rangka pemeliharaan sarana dan prasarana umum tingkat kecamatan.
- 2) Untuk melaksanakan tugas sebagaimana dimaksud pada ayat (1), Kepala Seksi Prasarana dan Sarana Umum mempunyai fungsi :
 - a. merencanakan kegiatan Seksi Prasarana dan Sarana Umum berdasarkan ketentuan peraturan perundang-undangan dan sumber data yang tersedia sebagai pedoman pelaksanaan kegiatan;
 - b. melaksanakan pengkajian/penelaahan masalah dalam bidang prasarana dan sarana umum rangka pencarian alternatif solusi/kebijakan bagi Pimpinan;
 - c. melaksanakan koordinasi dengan Kelurahan serta seluruh Subbagian dan Seksi di lingkungan kecamatan untuk mendapatkan masukan, informasi serta untuk mengevaluasi permasalahan agar diperoleh hasil kerja yang optimal;
 - d. menyiapkan petunjuk teknis dan naskah dinas yang berkaitan dengan pemeliharaan sarana dan prasarana umum tingkat kecamatan guna kelancaran pelaksanaan tugas;
 - e. menyiapkan data di bidang sarana dan prasarana umum tingkat kecamatan sebagai acuan untuk penyusunan kebijakan atasan;

- f. menyiapkan bahan pembinaan di bidang pemeliharaan sarana dan prasarana umum tingkat kecamatan dan kelurahan guna meningkatkan pelayanan;

11. Seksi Pelayanan Umum

- 1) Seksi Pelayanan Umum mempunyai tugas melakukan pengumpulan dan penyusunan bahan dalam rangka pelaksanaan administrasi pelayanan umum tingkat kecamatan.
- 2) Untuk melaksanakan tugas sebagaimana dimaksud pada ayat (1), Kepala Seksi Pelayanan Umum mempunyai fungsi :
 - a. merencanakan kegiatan Seksi Pelayanan Umum berdasarkan ketentuan peraturan perundang-undangan dan sumber data yang tersedia sebagai pedoman pelaksanaan kegiatan;
 - b. melaksanakan pengkajian/penelaahan masalah dalam bidang pelayanan umum rangka pencarian alternatif solusi/kebijakan bagi Pimpinan;
 - c. melaksanakan koordinasi dengan Kelurahan serta seluruh Subbagian dan Seksi di lingkungan kecamatan untuk mendapatkan masukan, informasi serta untuk mengevaluasi permasalahan agar diperoleh hasil kerja yang optimal;
 - d. menyiapkan petunjuk teknis dan naskah dinas yang berkaitan dengan pelaksanaan administrasi pelayanan umum tingkat kecamatan guna kelancaran pelaksanaan tugas;

- e. menyiapkan data di bidang administrasi pelayanan umum tingkat kecamatan sebagai acuan untuk penyusunan kebijakan atasan;
- f. menyiapkan bahan pembinaan di bidang pelaksanaan administrasi pelayanan umum tingkat kecamatan dan kelurahan guna meningkatkan pelayanan;
- g. menyiapkan bahan serta sarana dan prasarana pelaksanaan kegiatan terkait pelaksanaan administrasi pelayanan umum tingkat kecamatan sesuai dengan rencana kegiatan untuk kelancaran pelaksanaan tugas;
- h. melaksanakan inventarisasi dan pendataan permasalahan terhadap kegiatan Seksi Pelayanan Umum sebagai bahan evaluasi;
- i. pelaksanaan pelayanan masyarakat yang menjadi ruang lingkup tugasnyadan/atau yang belum dapat dilaksanakan pemerintahan kelurahan;
- j. pelaksanaan pelayanan masyarakat berupa pemrosesan penerbitan Kartu Tanda Penduduk, Kartu Susunan Keluarga dan keterangan penduduk lainnya;
- k. pelaksanaan pemberian pertimbangan teknis, legalisasi surat keterangan yang dibutuhkan masyarakat;
- l. pelaksanaan pungutan atas Pajak Bumi dan Bangunan (PBB) di wilayah kerjanya;
- m. pelaksanaan pemberian pengantar untuk pengurusan Surat Keterangan Catatan Kepolisian (SKCK);

- n. pelaksanaan Standar Pelayanan Minimal (SPM) di bidang pelayanan umum;
- o. mengelola pengadaan oleh masyarakat
- p. membuat laporan pelaksanaan tugas kepada atasan sebagai dasar pengambilan kebijakan;
- q. menyampaikan saran dan pertimbangan kepada atasan sebagai bahan masukan guna kelancaran pelaksanaan tugas;
- r. melaksanakan tugas kedinasan lain sesuai dengan perintah atasan sesuai dengan tugas dan fungsinya.

B. Penyajian Data

Penyajian Data merupakan suatu kegiatan untuk menyajikan data yang diperoleh peneliti dari kegiatan penelitian di lapangan. Data yang akan di sajikan adalah data riil yang memiliki kesesuaian dengan fokus penelitian, yang di sajikan secara objektif. Adapun sumber data diperoleh dari kegiatan wawancara, pengamatan di lapangan, dan dari sumber tertulis dari situs penelitian. Berikut akan di sajikan data fokus penelitian.

1. Reformasi Administrasi Pelayanan Publik melalui Pelayanan Administrasi Kecamatan (PATEN)

Program PATEN merupakan program pemerintah yang di atur dalam peraturan menteri dalam negeri No.4 Tahun 2010 yang diselenggarakan di tingkat kecamatan untuk memenuhi kebutuhan masyarakat terhadap layanan administrasi

di bidang perizinan maupun non perizinan.Selanjutnya dalam penelitian ini fokus pertama yaitu Bagaimana Bentuk Reformasi Administrasi Pelayanan Publik melalui Pelayanan Administrasi Kecamatan (PATEN) adapun penyajian data terfokusnya sebagai berikut.

Salah satu latar belakang di laksanakannya Reformasi Administrasi Pelayanan adalah kualitas pelayanan publik yang masih belum memenuhi harapan masyarakat, ditandai dengan masih banyaknya keluhan-keluhan terhadap penyelenggaraan pelayanan publik baik yang berkaitan dengan prosedur pelayanan yang masih terkesan berbelit-belit, kelambatan dalam pengurusan, biaya yang tidak terjangkau, maupun sikap petugas yang tidak mencerminkan sebagai abdi masyarakat.

Tabel 5: Bentuk Pelayanan Administrasi Sebelum dan Sesudah ada PATEN

Aspek	Sebelum ada PATEN	Sesudah ada PATEN
Fisik	<ol style="list-style-type: none"> 1. Tidak tersedianya loket khusus pelayanan 2. Masyarakat harus mencari petugas kecamatan untuk pelayanan dengan memasuki tiap ruangan atau menuju ke beberapa meja petugas 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Tersedianya loket pelayanan yang terdiri dari loket informasi, penerimaan berkas serta penyerahan berkas yang memudahkan pelayanan kepada masyarakat
Proses	<ol style="list-style-type: none"> 1.Warga membawa berkas persyaratan dan menemui secara langsung pejabat yang berkepentingan yaitu kasi, seckam dan camat 2. Bila pejabat yang 	<ol style="list-style-type: none"> 1.Warga cukup menyerahkan berkas dan persyaratannya melalui loket/meja pelayanan tidak perlu menemui langsung pejabat 2. Alur proses ditampilkan jelas dan transparan

	<p>perlu ditemui tidak hadir harus kembali lain hari</p> <p>3. Bila tidak mengetahui akan suatu informasi warga harus bertanya dari petugas yang satu ke petugas yang lain</p>	
Sumber Daya Manusia	1. Tidak ada pembagian tugas yang jelas dalam memberikan pelayanan	<p>1. Ada petugas khusus yang melayani</p> <p>2. Setiap pegawai memiliki peran yang jelas</p>
Ketersediaan Informasi	<p>1. Tidak ada informasi mengenai persyaratan, biaya dan waktu</p> <p>2. Informasi biasanya disampaikan langsung oleh pegawai kecamatan kepada warga yang sedang mengurus pelayanan</p>	<p>1. Tersedia informasi mengenai jenis pelayanan, waktu, biaya dan prosedur untuk memperoleh pelayanan</p> <p>2. Ada sosialisasi mengenai penyelenggaraan pelayanan publik</p> <p>3. Memberikan kepastian kepada camat dalam menjalankan pelayanan publik.</p>
Database	1. Tidak ada sistem database mengenai pelayanan	1. Dilengkapi <i>database</i> yang di kelola dan diperbaharui terus menerus
Partisipasi Masyarakat	1. Tidak ada partisipasi masyarakat	<p>1. Masyarakat dapat mengakses informasi karena adanya keakuratan informasi</p> <p>2. Masyarakat bisa melakukan pengaduan terhadap pelayanan yang diberikan apabila tidak memuaskan melalui kotak pengaduan</p>

Sumber : Kecamatan Blimbing

Salah satu Bentuk Reformasi pelayanan melalui Program Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) dapat dilihat dari bagaimana bentuk Pelayanan Administrasi sebelum maupun sesudah adanya program PATEN. Selanjutnya gambaran umum Bentuk Reformasi PATEN menurut bapak Kosim selaku staff bagian pelayanan umum adalah

“Sebelum adanya Program Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) pelayanan administrasi di kecamatan blimbing masih melalui proses yang panjang atau berbelit-belit. masyarakat harus melalui beberapa meja untuk menerima pelayanan, tidak tersedianya loket pelayanan yang memudahkan pelayanan masyarakat, masyarakat harus menemui langsung pejabat yang ingin ditemui dengan membawa berkas persyaratan. Sehingga untuk memperoleh pelayanan membutuhkan banyak waktu. Kemudian tidak adanya pembagian kerja yang jelas sehingga membuat pelayanan tidak memiliki petugas khusus pelayanan.”(Hasil wawancara tanggal 5 desember 2017, di Kantor Kecamatan Blimbing)

Dari penjelasan tersebut dapat di pahami bahwa sebelum adanya Reformasi Pelayanan Administrasi melalui Program PATEN pelayanan administrasi yang diperoleh masyarakat harus melalui berbagai proses yang panjang, sehingga membutuhkan waktu yang lama agar mendapatkan pelayanan. Berikut data di kecamatan blimbing dari berbagai aspek sebelum dan sesudah adanya Program Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN)

Berdasarkan data yang ada, dapat dilihat gambaran pelayanan administrasi sebelum dan sesudah adanya program PATEN, terlihat pada bentuk fisik setelah adanya program PATEN tersedianya loket pelayanan yang memudahkan masyarakat untuk mengurus pelayanan yang dibutuhkan tanpa harus melewati berbagai meja sehingga membutuhkan proses yang panjang. Sedangkan dari segi proses sendiri setelah adanya program PATEN adanya prosedur pelayanan yang

jelas sehingga memudahkan masyarakat untuk mengurus pelayanan, adanya alur proses yang jelas. Sedangkan untuk sumber daya manusia adanya pembagian kerja yang jelas sehingga memudahkan proses pelayanan tidak adanya penumpukan tugas. Untuk ketersediaan informasi setelah adanya program PATEN adanya informasi pelayanan yang jelas sehingga memudahkan masyarakat, adanya sosialisasi kepada masyarakat mengenai alur pelayanan, syarat, dan bagaimana proses pengurusannya. Kemudian Database setelah adanya PATEN adalah website kecamatan yang terus di update sehingga masyarakat dapat mengecek mengenai kecamatan blimbing, pelayanan PATEN, dan persyaratan pelayanan yang perlu disiapkan, setelah adanya program PATEN ini juga mengajak masyarakat untuk ikut dilibatkan berpartisipasi dengan mudahnya mengakses informasi dari web yang disediakan, kemudian apabila tidak puas dengan pelayanan juga masyarakat dapat melakukan pengaduan langsung, masyarakat berperan mengawasi pelayanan yang disediakan. Dengan adanya program PATEN ini memudahkan masyarakat untuk mendapatkan dan mengurus pelayanan administrasi.

Selanjutnya gambaran umum program PATEN secara normatif yang dirujuk dari Peraturan menteri dalam negeri No.4 Tahun 2010 Pasal 1 ayat 4 yaitu PATEN adalah penyelenggaraan pelayanan publik di kecamatan dari tahap permohonan sampai ke tahap terbitnya dokumen dalam satu tempat. Pemaknaan PATEN menurut ibu Ir. Herina Mrehardini sebagai Kepala Seksi Pelayanan Umum menjelaskan bahwa.

“PATEN merupakan sebuah inovasi dalam rangka meningkatkan kualitas pelayanan Publik yang ada di kecamatan, Program PATEN ini memberikan

pelayanan terdekat kepada masyarakat, sehingga masyarakat tidak perlu bolak-balik dan memakan banyak waktu dalam proses pengurusannya. Program PATEN ini diharapkan mampu mempermudah masyarakat untuk mengakses pelayanan yang dibutuhkan, program PATEN sendiri mulai dilaksanakan di kecamatan blimbing mulai tahun 2015” (Hasil wawancara tanggal 5 desember 2017, di Kantor Kecamatan Blimbing)

Bapak Kosim mengatakan bahwa :

“ PATEN ialah program pelayanan publik di kecamatan dari tahap permohonan sampai tahap terbitnya dokumen dalam satu tempat, PATEN bertujuan untuk meningkatkan kualitas pelayanan dan mendekatkan pelayanan kepada masyarakat” (Hasil wawancara tanggal 5 desember 2017, di Kantor Kecamatan Blimbing)

Dari hasil wawancara di atas dapat disimpulkan bahwa program PATEN adalah program yang memberikan pelayanan terdekat kepada masyarakat dari tahap permohonan sampai tahap terbitnya dokumen dalam satu tempat, dengan adanya program ini masyarakat cukup datang ke kecamatan saja untuk mengurus dokumen perizinan maupun non perizinan, kecamatan belimbing mulai menerapkan program ini pada tahun 2015.

dilihat dari setelah adanya Reformasi Administrasi Pelayanan melalui Program PATEN, kecamatan sebagai pelaksana pelayanan menyediakan pelayanan yang mudah di dapatkan oleh masyarakat, pelayanan yang awalnya berbelit-belit sudah dapat diperoleh hanya melalui satu pintu/satu loket, masyarakat diharapkan dapat dipermudah dengan adanya program ini.

Secara garis besar Reformasi Administrasi memiliki tujuan, ada dua tujuan dari reformasi administrasi yaitu:

a. Aspek Sumber Daya Manusia (Sikap Perilaku)

dalam hal ini upaya yang dilakukan untuk mengubah sikap dan perilaku aparat yang tidak sesuai standar pelayanan publik menjadi aparatur yang berperilaku responsif dalam memberikan pelayanan serta transparan dan akuntabel. Seperti yang diungkapkan oleh ibu Ir. Herina Mrehardini sebagai Kepala Seksi Pelayanan Umum mengatakan bahwa :

“Sumber daya manusia dalam pelaksanaan pelayanan publik di kecamatan blimbing sudah cukup bagus, dalam hal pemberian pelayanan petugas bersikap responsif terhadap kebutuhan masyarakat, koordinasi antara petugas juga cukup bagus, namun harus ditingkatkan, dalam melaksanakan tugasnya juga petugas pelayanan harus berorientasi kepada kebutuhan masyarakat. dilihat juga dalam hal ini petugas sudah mampu melaksanakan tugas-tugasnya dengan baik secara maksimal.” (Hasil wawancara tanggal 5 desember 2017, di Kantor Kecamatan Blimbing)

Berdasarkan hasil wawancara di atas dapat diketahui bahwa sumber daya manusia yang berpotensi sangat diperlukan, sikap perilaku aparat yang sesuai standar pelayanan publik dapat memberikan dukungan teruma dalam keberhasilan Reformasi Pelayanan administrasi melalui program Pelayanan Administrasi terpadu kecamatan (PATEN). Sumber daya manusia dalam hal ini ialah yang bersifat responsif dalam melaksanakan tugasnya, bersifat transparan dalam memberikan pelayanan serta akuntabel. Selain itu juga perlunya sumber daya manusia yang mempunyai keahlian sesuai dengan tanggung jawabnya.

Berdasarkan hal ini dapat ditarik kesimpulan bahwa dalam pelaksanaan Program Pelayanan administrasi terpadu kecamatan (PATEN) petugas telah berperan sesuai dengan tugas dan tanggung jawabnya serta koordinasi antara pegawai. Pembagian peran yang jelas dimaksudkan untuk mempermudah pelaksanaan program PATEN. adanya koordinasi antara petugas pelaksana sehingga dapat mencapai tujuan dari Pelayanan administrasi terpadu kecamatan (PATEN). Sumber daya manusia merupakan aspek penting dalam reformasi administrasi karena sumber daya manusia yang profesional dapat mewujudkan perubahan pelayanan sesuai dengan tujuan yang diharapkan.

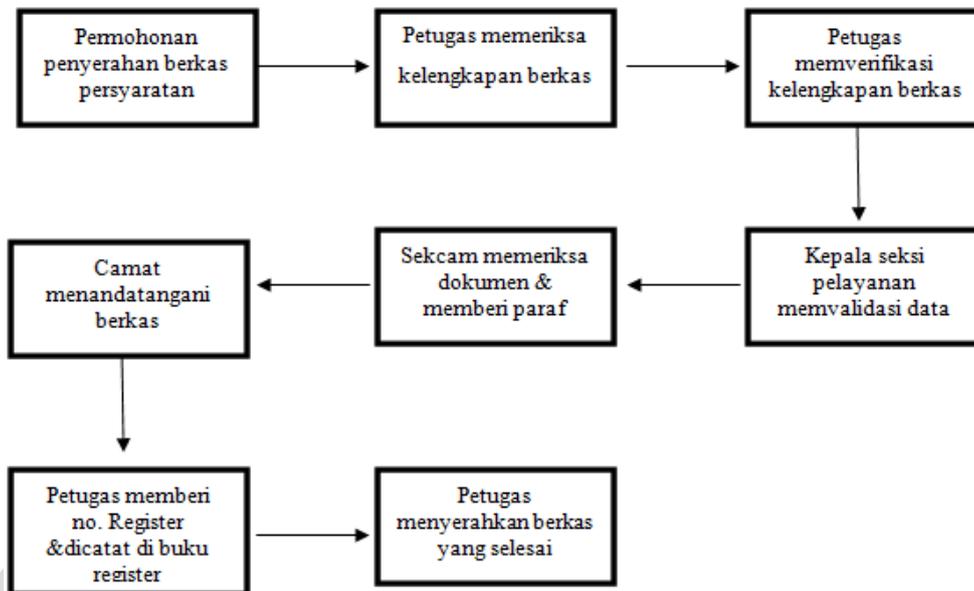
b. Aspek Kelembagaan

Kelembagaan menjadi perhatian dalam reformasi administrasi karena salah satunya melalui prosedur yang mudah akan menciptakan pelayanan yang efektif dan cepat dengan adanya prosedur yang mudah maka dapat mempermudah untuk mencapai tujuan organisasi. Standar pelayanan menjadi pedoman penyelenggaraan PATEN, untuk memperoleh pelayanan yang berkualitas, cepat, mudah terjangkau dan terukur.

Hal ini berkaitan dengan apa yang disampaikan oleh bapak kosim selaku staff pelayanan sebagai berikut:

“pelayanan PATEN sudah diatur secara prosedural, mengenai mekanisme pelayanan PATEN dari tahap permohonan sampai tahap terbitnya dokumen, Kecamatan blimbing sudah melaksanakan pelayanan sesuai dengan Standar operasional pelayananyang ada, Standar operasional pelayanan sendiri menjadi rambu-rambu pemberian pelayanan bagi kecamatan blimbing” (Hasil wawancara tanggal 5 desember 2017, di Kantor Kecamatan Blimbing)

Prosedur Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN)



Gambar 7 : Prosedur Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan
Sumber: SOP Kecamatan Blimbing

Berdasarkan standar operasional pelayanan pengurusan pelayanan administrasi terpadu kecamatan (PATEN) sudah memiliki standar persyaratan yang jelas mulai dari tahap permohonan sampai pada tahap penyerahan berkas pelayanan. Hal ini dapat disimpulkan bahwa kecamatan blimbing dalam pelaksanaan pelayanannya menggunakan standar operasional pelayanan yang sudah ditetapkan sebagai prosedur pelayanan yang di berikan kepada masyarakat.

2. Kualitas Pelayanan Publik Pasca Penerapan Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN)

Reformasi Administrasi Pelayanan publik dilaksanakan karena salah satunya masih belum memuaskan kualitas pelayanan publik bagi masyarakat, pelayanan publik masih belum memenuhi harapan masyarakat dapat dilihat dari masih banyaknya keluhan-keluhan masyarakat terhadap pelayanan publik baik yang berkaitan dengan prosedur pelayanan yang berbelit-belit, masih memakan waktu yang lama, maupun sikap petugas pelayanan yang tidak mencerminkan abdi masyarakat. Pelayanan Publik masih menjadi permasalahan yang sampai saat ini masih terus melakukan Perbaikan awal bagi percepatan Reformasi Administrasi adalah Mewujudkan Tata Kelola Pemerintahan yang baik (*Good Governance*) yang terfokus pada Peningkatan Kualitas Penyelenggaraan Pelayanan Publik.

Kementerian Dalam Negeri (Kemendagri) menerbitkan Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 4 Tahun 2010 Tentang Pedoman Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN). Kemudian ditindak lanjuti dengan Keputusan Menteri Dalam Negeri Nomor 238-270 Tentang Petunjuk Teknis PATEN. Sehingga melalui PATEN, maka Pemerintah Daerah dalam hal ini bupati atau walikota berkesempatan untuk mengoptimalkan peran kecamatan dalam rangka untuk membangun akses dan dapat meningkatkan kualitas pelayanan, serta mendekatkan pelayanan kepada masyarakat di wilayah kabupaten/kota yang secara kondisi geografis sesuai untuk melaksanakan PATEN.

Untuk mengetahui bagaimana kualitas pelayanan publik pasca terlaksananya pelayanan administrasi terpadu kecamatan (PATEN) di Kecamatan Blimbing maka peneliti menggunakan Dimensi Kualitas Pelayanan Publik untuk menentukan kualitas pelayanan publik menurut Zeithaml, Parasuraman dan Berry dalam Hardiyansyah (2011:46-47) sebagai berikut

a. Dimensi *Tangible* (Berwujud)

Dalam melaksanakan pelayanan administrasi terpadu kecamatan hal ini berkaitan dengan wujudnya yang secara nyata dapat terlihat. Ini dapat dilihat dari 5 indikator yaitu: Penampilan petugas dalam melayani pengguna layanan, Kenyamanan tempat melakukan pelayanan, Kemudahan dalam proses pelayanan, Kedisiplinan pegawai dalam melayani pengguna layanan, penggunaan alat bantu dalam pelayanan. Dalam hal ini di kantor kecamatan blimbing akan diuraikan sebagai berikut :

1. Penampilan Petugas dalam Melayani Pengguna Layanan

Penampilan adalah salah satu bentuk citra diri yang terpancar pada diri seseorang dan merupakan sarana berkomunikasi dengan baik, penampilan yang dimaksud ialah *self control* yang terkendali, cara berbicara, berpakaian sesuai ketentuan dan rapi. Penampilan Pegawai sangat mempengaruhi kualitas pelayanan yang diberikan, Hal ini berkaitan dengan yang diungkapkan oleh Ibu Ir. Herina Mrehardini sebagai Kepala Seksi Pelayanan Umum mengatakan bahwa

“Pegawai Kecamatan Blimbing dalam melayani masyarakat sudah berpenampilan baik dan rapi, dalam hal ini pegawai kecamatan blimbing selalu menggunakan seragam sesuai dengan aturan yang sudah ditentukan dan menggunakan seragam sesuai jadwal yang sudah ditetapkan. Kemudian apabila ada anak magang mereka diwajibkan menggunakan pakaian rapi dan menyesuaikan, Karena penampilan sangat berpengaruh dalam proses pelayanan hal tersebut merupakan kesan pertama yang di lihat masyarakat Selain kerapian dalam memberikan pelayanan pegawai kecamatan juga memiliki self control yang baik, dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat pegawai berusaha membantu memberikan pelayanan yang dibutuhkan dengan berbicara sebaik mungkin agar masyarakat merasa senang dan dilayani dengan baik” (Hasil wawancara tanggal 3 Januari 2018, di Kantor Kecamatan Blimbing)



Gambar 8 : Pegawai serta Siswa magang menggunakan seragam yang sama
Sumber : Dokumentasi Peneliti

Bapak Kosim sebagai Staff Pelayanan umum juga mengatakan bahwa

“ Pegawai Kantor Kecamatan Blimbing selama ini selalu mematuhi aturan yang ditentukan seperti penggunaan seragam atau pakaian dinas,hal ini sudah menjadi aturan dasar pegawai, selama ini pegawai selalu mematuhinya, pakaian yang digunakan yaitu : senin-selasa seragam coklat,rabu seragam putih, kamis batik, dan jumat mengenakan pakaian olahraga. Selama ini belum ada keluhan dari masyarakat terkait penampilan dari pegawai. Selain seragam juga pegawai kantor kecamatan blimbing dalam memberikan pelayanan administrasi terpadu kecamatan selalu berusaha berbicara dengan baik,sopan dan ramah. Sehingga masyarakat yang dilayani mudah memahami serta merasa dilayani dengan baik”

(Hasil wawancara tanggal 4 Januari 2018, di Kantor Kecamatan Blimbing)

Petugas PATEN di Kecamatan Blimbing sejalan dengan hasil temuan di lapangan selalu menggunakan seragam sesuai dengan jadwal yang ditentukan, dan peserta magang selalu menggunakan pakaian rapi juga menyesuaikan, kantor kecamatan blimbing berusaha memberikan pelayanan terbaik, dalam melayani masyarakat dengan bersikap ramah, sopan, dan dalam memberikan pelayanan dengan penyampaian atau cara bicara yang baik sehingga masyarakat mudah memahami dan mendapatkan informasi hal ini sejalan dengan yang dikatakan oleh masyarakat kecamatan blimbing yaitu Bapak Agung (43 tahun, warga kecamatan blimbing) mengatakan :

“ Saya lihat dari penampilan petugas pelayanan yang melayani sudah baik, dan rapi. tadi pegawai yang memberikan pelayanan dalam memberikan pelayanan juga berbicara dengan sangat baik, jadi saya tau apa saja persyaratan yang dibutuhkan, saya rasa penampilan pegawai kecamatan blimbing sudah sangat baik” (Hasil wawancara tanggal 9 Januari 2018, di Kantor Kecamatan Blimbing)

Kemudian ini juga sejalan dengan yang disampaikan oleh Ibu Nur (34 Tahun, warga Kecamatan Blimbing)

“ Penampilan pegawai sudah sangat rapi, karena saya lihat mereka mengenakan seragam yang baik, saya tadi juga dilayani dengan baik oleh pegawai pelayanan, siswa magang yang melayani tadi melayani dengan baik walaupun masih terlihat sedikit bingung, namun cara berkomunikasinya dengan saya sudah baik” (Hasil wawancara tanggal 10 Januari 2018, di Kantor Kecamatan Blimbing)

Penampilan petugas dalam melayani pengguna layanan sudah sangat baik, dapat dilihat dari pegawai yang selalu berusaha memberikan pelayanan terbaik salah satunya dengan cara menggunakan pakaian yang rapi dan sesuai dengan jadwal yang sudah di atur, begitu juga yang diikuti oleh Siswa magang, Penampilan sangat berpengaruh dalam proses pelayanan karena akan

menimbulkan kesan yang baik dari masyarakat, seperti di kantor kecamatan blimbing. selain itu juga dari cara berbicara pegawai kantor kecamatan blimbing juga sudah sangat baik dimana masyarakat merasa terbantu dengan adanya komunikasi yang baik antara petugas, dan masyarakat pengguna layanan.

2. Kenyamanan Tempat Melakukan Pelayanan

Kenyamanan tempat melakukan pelayanan adalah hal yang penting bagi pengguna layanan. Tempat pelayanan yaitu lingkungan pelayanan harus tertib, teratur, disediakan ruang tunggu yang nyaman agar pengguna layanan merasa nyaman dalam melakukan pelayanan serta tersedianya fasilitas pendukung pelayanan. Berkaitan dengan hal ini Bapak Kosim sebagai Staff Pelayanan umum mengatakan bahwa

“Kecamatan Blimbing setelah menyelenggarakan PATEN ini memang ada peningkatan dengan tersedianya tempat pelayanan yang dirasa nyaman untuk masyarakat seperti adanya loket pelayanan yang tersedia sehingga memudahkan masyarakat untuk mengurus pelayanan yang dibutuhkan, selain itu juga kami menyediakan ruang tunggu yang bersih dan rapi sehingga masyarakat merasa nyaman saat menunggu pelayanan yang diberikan. Kenyamanan pelayanan sangat mempengaruhi kualitas pelayanan yang kami berikan, namun masih ada yang menjadi kekurangan karena masih belum tersedianya AC, jadi pada siang hari ruangan lumayan terasa panas. Namun secara keseluruhan dari kenyamanan tempat pelayanan kantor kecamatan blimbing saya rasa sudah baik” (Hasil wawancara tanggal 4 Januari 2018, di Kantor Kecamatan Blimbing)



Gambar 9 : Loket Pelayanan administrasi terpadu kecamatan

Sumber : Dokumentasi Peneliti

Hal ini juga sesuai dengan yang dikatakan oleh Ibu Ir. Herina Mrehardini sebagai Kepala Seksi Pelayanan Umum

“ Kantor Kecamatan Blimbing dalam menyediakan tempat pelayanan yang nyaman saya rasa sudah sangat baik, selain dengan adanya loket dan ruang tunggu yang disediakan, pada ruang tunggu juga disediakan fasilitas pendukung seperti TV, dan Koran serta majalah. Kemudian juga kecamatan blimbing menyediakan lahan parkir yang luas sehingga masyarakat dapat dengan mudah memarkirkan kendaraan mereka. dimana hal-hal ini diharapkan dapat membuat masyarakat merasa nyaman sambil menunggu pelayanan mereka diproses sampai selesai. Dengan adanya fasilitas pendukung ini menjadi salah satu komitmen dari kecamatan blimbing untuk memberikan tempat pelayanan yang baik dan nyaman, karena hal ini berpengaruh dengan kualitas pelayanan yang dirasakan oleh masyarakat sebagai pengguna layanan” (Hasil wawancara tanggal 3 Januari 2018, di Kantor Kecamatan Blimbing)



Gambar 10 : Tempat Parkir Kantor Kecamatan Blimbing

Sumber : Dokumentasi Peneliti

Penyediaan Tempat Pelayanan yang nyaman merupakan faktor penting dalam pelayanan karena berfungsi sebagai alat utama membantu pelaksanaan pelayanan. Kantor Kecamatan Blimbing menyediakan pelayanan seperti loket pelayanan, ruang tunggu, tempat parkir yang nyaman, luas, bersih selain itu juga menyediakan fasilitas pendukung yang diharap membantu meningkatkan kenyamanan tempat pelayanan, tentunya diharapkan agar dapat memenuhi harapan masyarakat. Dalam hal ini fasilitas yang disediakan adalah segala sesuatu yang dapat menunjang pelayanan baik dari segi kenyamanan, maupun mempermudah pelayanan, hal ini sejalan dengan yang di katakan oleh Bapak Sucipto (47 Tahun, warga kecamatan Blimbing)

“ Menurut saya ruang tunggu yang disediakan oleh kantor kecamatan blimbing cukup luas dan bersih, dimana adanya kursi-kursi tunggu yang banyak sehingga membuat masyarakat tidak perlu berdiri untuk menunggu, selain itu juga ada koran dan tv yang disediakan jadi saya merasa nyaman selama menunggu . yang saya rasakan kurang diruangan ini hanya cukup gerah mungkin karena tidak tersedianya AC atau kipas angin, namun saya rasa tempat pelayanan ini sudah sangat baik”(Hasil wawancara tanggal 9 Januari 2018, di Kantor Kecamatan Blimbing)



Gambar 11 : Ruang Tunggu Kantor Kecamatan Blimbing
Sumber : Dokumentasi Peneliti

Hal yang sama juga diungkapkan oleh Ibu Ningsih (26 Tahun, warga kecamatan blimbing) yang mengatakan

“fasilitas yang disediakan di kecamatan belimbing saya rasa sudah baik, dimana adanya loket pelayanan untuk saya mengurus skck. Ruang tunggu disini juga sudah nyaman ada tv yang disediakan menurut saya sudah cukup baik penyediaan fasilitasnya, selain itu juga tempat parkir yang disediakan cukup luas jadi saya tidak perl susah mencari parkir dan ini memudahkan saya. Jadi menurut saya penyediaan fasilitas kantor kecamatan blimbing sudah baik”(Hasil wawancara tanggal 10 Januari 2018, di Kantor Kecamatan Blimbing)



Gambar 12 : Majalah dan Koran yang disediakan di Ruang Tunggu
Sumber : Dokumentasi Peneliti

Kenyamanan tempat melakukan pelayanan di Kantor kecamatan blimbing sudah cukup baik. Hal ini dapat dilihat dari tersedianya lapangan parkir yang luas, ruang tunggu yang memadai dan bersih, loket pelayanan yang memudahkan masyarakat memperoleh pelayanan sudah disediakan dengan baik, sedangkan

dilihat dari peralatan pendukung di ruang tunggu yaitu tersedianya TV, dan majalah serta koran sehingga dalam menunggu pelayanan masyarakat tidak jenuh. Hal ini menimbulkan respon yang baik dari masyarakat, karena masyarakat merasa nyaman dengan fasilitas yang disediakan oleh kantor kecamatan blimbing.

3. Kemudahan dalam Proses Pelayanan

Kemudahan dalam proses pelayanan yaitu kemudahan pengguna layanan dalam mengurus Pelayanan yang dibutuhkan, kemudahan dalam proses pelayanan sangat dibutuhkan bagi pengguna layanan agar proses pelayanan bisa lebih cepat hal ini sejalan dengan yang disampaikan oleh Ibu Ir. Herina Mrehardini sebagai Kepala Seksi Pelayanan Umum

“Kantor kecamatan blimbing setelah adanya Pelayanan administrasi terpadu kecamatan sudah memudahkan masyarakat dalam mengurus pelayanan administrasi yang mereka butuhkan, hal ini dapat dilihat dari tersedianya loket pelayanan, loket pelayanan ini memudahkan masyarakat untuk mengurus pelayanan administrasi yang mereka butuhkan. Masyarakat menyerahkan syarat-syarat yang dibutuhkan kepada petugas pelayanan yang ada di loket pelayanan lalu akan dicek oleh petugas pelayanan kemudian akan diproses berkas tersebut, dan masyarakat di harap menunggu di ruang tunggu yang disediakan, selain itu masyarakat juga dapat mengetahui syarat apa saja yang dibutuhkan hal ini dapat ditanyakan kepada petugas di loket pelayanan secara langsung, karena mereka akan mengecek kembali syarat-syarat yang dibutuhkan sehingga hal ini diharapkan memudahkan masyarakat agar tidak bingung lagi dengan syarat yang dibutuhkan” (Hasil wawancara tanggal 3 Januari 2018, di Kantor Kecamatan Blimbing)

Ini juga berkaitan dengan yang disampaikan oleh Bapak Kosim sebagai Staff Pelayanan umum yang mengatakan bahwa

“dalam pelaksanaan PATEN kecamatan blimbing seperti tujuan pelaksanaan PATEN yaitu memudahkan proses pelayanan, dimana dalam hal ini masyarakat bisa dengan mudah memperoleh pelayanan dengan menyerahkan syarat-syarat yang dibutuhkan di loket pelayanan, dengan adanya loket pelayanan

yang disediakan ini memudahkan masyarakat mengakses pelayanan yang mereka butuhkan tanpa harus melalui proses pelayanan yang panjang dan berbelit-belit”(Hasil wawancara tanggal 4 Januari 2018, di Kantor Kecamatan Blimbing)

Kemudahan Proses Pelayanan yang ada di kecamatan blimbing sudah baik dilihat dengan tersedianya Loker pelayanan yang memudahkan masyarakat untuk mengakses pelayanan yang dibutuhkan sehingga masyarakat tidak perlu melalui proses yang panjang untuk memperoleh pelayanan, dan masyarakat dapat memperoleh pelayanan yang cepat. Hal ini sesuai dengan yang dikatakan oleh Ibu Nur (34 Tahun, warga Kecamatan Blimbing)

“ Kantor Kecamatan Blimbing sudah memberikan kemudahan pelayanan yang saya rasakan, saya tadi datang menuju loker pelayanan kemudian menyerahkan syarat-syarat yang dibutuhkan lalu diproses berkas yang saya butuhkan. Saya sudah tidak kebingungan dengan syarat-syarat yang diperlukan karena petugas pelayanan memberitahu syarat apa saja yang saya perlukan, hal tersebut memberikan kemudahan kepada saya dalam proses pelayanan.”(Hasil wawancara tanggal 10 Januari 2018, di Kantor Kecamatan Blimbing)

hal ini juga sesuai dengan yang dikatakan oleh Bapak Agung (43 tahun, warga kecamatan blimbing) mengatakan :

“Proses pelayanan di kantor kecamatan Blimbing saya rasa sudah sangat mudah, dan tidak ribet. Saya hanya membawa persyaratan yang dibutuhkan kemudian menyerahkan di loker pelayanan setelah itu saya hanya menunggu berkas diproses, saya rasa pelayanannya sangat cepat dan mudah jadi sudah sangat baik. dan proses pelayanan disini juga tidak mempersulit saya”(Hasil wawancara tanggal 9 Januari 2018, di Kantor Kecamatan Blimbing)

Kemudahan dalam proses pelayanan di Kantor Kecamatan Blimbing sudah sangat baik, dengan disediakannya loker pelayanan membuat pelayanan administrasi terpadu kecamatan lebih mudah, masyarakat merasa dimudahkan

dengan adanya loket pelayanan serta petugas yang membantu sehingga tidak ada keluhan terkait proses pelayanan yang sulit dan berbelit-belit, karena dengan adanya PATEN proses pelayanan sudah dapat diselesaikan dengan cepat dan mudah.

4. Kedisiplinan Pegawai dalam Melayani Pengguna Layanan

Disiplin kerja sangat dibutuhkan oleh setiap pegawai dalam melaksanakan pelayanan, kedisiplinan yaitu dimana pegawai pelayanan disiplin dalam melayani pengguna layanan khususnya dalam mengerjakan keperluan pengguna layanan. Kepentingan pengguna layanan harus di prioritaskan oleh petugas pelayanan. Hal ini sesuai dengan yang disampaikan oleh Bapak Kosim sebagai Staff Pelayanan umum yang mengatakan

“Sikap petugas pelayanan di kantor kecamatan blimbing sudah disiplin dan sigap dalam memberikan pelayanan, dimana dalam memberikan pelayanan petugas berusaha sebisa mungkin untuk tepat waktu sehingga membuat masyarakat tidak menunggu lama, hal ini juga karena akan mengefisienkan waktu yang dibutuhkan karena respon yang cepat dan disiplin dari pegawai . Dengan sikap petugas yang disiplin saat melayani masyarakat yang datang untuk mengurus pelayanan administrasi membawa respon positif dari masyarakat karena mereka merasa dilayani dengan baik”(Hasil wawancara tanggal 4 Januari 2018, di Kantor Kecamatan Blimbing)

Hal ini juga sejalan dengan yang disampaikan oleh Ibu Ir.Herina Mrehardini sebagai Kepala Seksi Pelayanan Umum

“Sikap Disiplin petugas PATEN kecamatan blimbing dapat dilihat dari awal masyarakat datang akan disapa dan ditanyakan keperluannya oleh petugas di loket, kemudian akan dilayani sesuai kebutuhan. Petugas akan sebisa mungkin melaksanakan pelayanan sesuai waktu yang ditentukan agar masyarakat tidak menunggu lama, selain itu petugas sebisa mungkin juga selalu bergantian di loket pelayanan sehingga tidak terjadi kekosongan apabila ada masyarakat yang

mebutuhkan pelayanan. Petugas pelayanan juga memprioritaskan masyarakat yang memerlukan pelayanan”(Hasil wawancara tanggal 3 Januari 2018, di Kantor Kecamatan Blimbing)

Kedisiplinan pegawai dalam memberikan pelayanan akan membentuk tanggung jawab dalam bekerja, disiplin merupakan faktor penting terutama pada pelayanan karena apabila pegawai bersikap disiplin dalam memberikan pelayanan maka hal itu akan mencapai tujuan pelayanan menjadi lebih baik. selain itu juga akan memberikan kepuasan kepada masyarakat yang merasa dilayani dengan tepat waktu dan baik. ini juga disampaikan oleh Ibu Ningsih (26 Tahun, warga kecamatan blimbing) yang mengatakan

“Petugas PATEN di kecamatan blimbing saat saya datang tadi menuju loket pelayanan langsung di respon dengan baik, namun saya lihat siswa magang yang melayani masih terlihat bingung dengan tugasnya ,saya tadi membutuhkan waktu yang lumayan lama untuk pengurusan mungkin sekitar 20-25 menit. namun saya lihat pegawai disini sudah disiplin dalam memberikan pelayanan”(Hasil wawancara tanggal 10 Januari 2018, di Kantor Kecamatan Blimbing)

Kemudian Bapak Sucipto (47 Tahun, warga kecamatan Blimbing) juga mengatakan

“petugas PATEN sangat disiplin dan tanggap dalam memberikan pelayanan, saya baru pertama kali mengurus pelayanan di kecamatan blimbing tapi tadi saya dilayani dengan baik dan ramah oleh petugas, pegawai pelayanan sudah baik dan disiplin menurut saya. Waktu pelayanan saya kurang tau berapa lama biasanya diperlukan, tapi tadi saya tidak membutuhkan waktu sekitar 15 menitan sudah selesai di proses”(Hasil wawancara tanggal 9 Januari 2018, di Kantor Kecamatan Blimbing)

Dari wawancara di atas, dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan publik pasca penerapan Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) di

Kecamatan Blimbing dari indikator Kedisiplinan pegawai dalam memberikan pelayanan sudah baik, dimana petugas pelayanan berusaha sebisa mungkin untuk memberikan pelayanan tepat waktu, namun siswa magang masih perlu di dampingi sehingga mereka bisa melaksanakan tugasnya dengan baik. secara keseluruhan kedisiplinan pegawai sudah baik dan juga petugas pelayanan dalam melaksanakan tugasnya juga memprioritaskan masyarakat yang membutuhkan pelayanan.

5. Penggunaan Alat Bantu dalam Pelayanan

Penggunaan alat bantu dalam proses pelayanan sangat dibutuhkan untuk menunjang kelancaran proses pelayanan, namun sejauh ini petugas pelayanan kecamatan blimbing masih belum menggunakan alat bantu pelayanan seperti Komputer. Dalam menginput data masih secara manual dengan menulis pada buku besar, kemudian arsip-arsip berkas data pelayanan masih diarsipkan manual tidak menggunakan komputer hal ini sesuai dengan yang disampaikan oleh Ibu Ir.Herina Mrehardini sebagai Kepala Seksi Pelayanan Umum

“ Sampai saat ini Kantor Kecamatan Blimbing khususnya di bagian Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) masih belum menggunakan komputer sebagai alat bantu penunjang pelayanan, sejauh ini baik data-data maupun arsip masih di input secara manual dengan ditulis ke buku besar. Rencananya baru tahun 2018 ini kecamatan blimbing akan mulai menggunakan komputer untuk memudahkan dan menunjang Pelayanan”(Hasil wawancara tanggal 3 Januari 2018, di Kantor Kecamatan Blimbing)

Hal yang sama juga disampaikan oleh Bapak Kosim sebagai Staff Pelayanan umum yang mengatakan bahwa

“memang sejauh ini kantor kecamatan blimbing masih belum menggunakan dan menyediakan fasilitas komputer sebagai alat penunjang pelayanan, selama ini masih menginput data secara manual di buku besar yang tersedia, sehingga kadang ada arsip atau data yang tidak terinput dengan benar. Namun sudah ada rencana untuk menggunakan komputer yang akan menunjang pelayanan administrasi terpadu kecamatan”(Hasil wawancara tanggal 4 Januari 2018, di Kantor Kecamatan Blimbing)

Dari wawancara di atas, dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan publik pasca penerapan Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) di Kecamatan Blimbing dari indikator Penggunaan alat bantu dalam proses pelayanan masih sangat kurang, karena belum tersedianya komputer sebagai alat penunjang pelayanan. Sehingga pelayanan sejauh ini masih bersifat manual tanpa ada bantuan alat pendukung. Hal ini menyebabkan data-data banyak yang tidak terinput dan ter-arsip dengan baik karena terkadang ada kesalahan petugas sehingga tidak terinput datanya atau arsipnya hilang atau terselip, sehingga pelayanan menjadi kurang efisien.

b. Dimensi *Reliability*(Kehandalan)

Dalam melaksanakan pelayanan administrasi terpadu kecamatan hal ini berkaitan dengan kehandalan dalam menyelenggarakan pelayanan, Dimensi *Reliability* merupakan kemampuan penyedia layanan untuk memberikan pelayanan secara tepat waktu dan konsisten dan sesuai dengan prosedur kerja, hal ini dapat dilihat dari 2 indikator yaitu: kecermatan pegawai dalam melayani pengguna layanan, Memiliki standar pelayanan yang jelas, dalam hal ini di kecamatan blimbing akan di uraikan sebagai berikut :

1. Kecermatan Pegawai dalam melayani pengguna layanan

Kecermatan atau ketelitian pegawai sangat di perlukan agar tidak terjadi kesalahan dalam melayani pengguna layanan, kecermatan pegawai dalam melayani pengguna layanan sangat penting bagi proses pelayanan agar tercipta pelayanan yang baik dan masyarakat akan menilai baik pelayanan yang diberikan kecamatan blimbing. Menurut Ibu Ir. Herina Mrehardini sebagai Kepala Seksi Pelayanan Umum ialah

“sejauh ini saya kira pelayanan yang diberikan petugas PATEN sudah baik dan cermat, dilihat dari dengan tidak adanya kritikan atau keluhan dari masyarakat terkait kinerja para petugas PATEN itu sendiri. Selain itu pelaksanaan pelayanan ini juga sudah sesuai dengan SOP pelaksanaan PATEN. Pegawai kecamatan selalu berpedoman pada SOP selain itu juga sebelum memproses pelayanan pegawai kecamatan akan menanyakan kelengkapan syarat-syarat yang dibutuhkan lalu kemudian akan di cek kembali kelengkapannya. ketika persyaratan sudah dipenuhi baru akan di proses pelayanannya” (Hasil wawancara tanggal 3 Januari 2018, di Kantor Kecamatan Blimbing)

Hal ini juga berkaitan dengan yang dikatakan oleh Bapak Kosim sebagai Staff Pelayanan umum yang mengatakan bahwa

“selama ini kantor kecamatan blimbing sudah memberikan pelayanan dengan cermat, dalam melaksanakan pelayanan administrasi terpadu kecamatan atau PATEN kecamatan blimbing sudah melaksanakan sesuai dengan SOP sehingga pelayanan baru benar-benar akan di proses apabila syarat-syarat yang dibutuhkan sudah lengkap, sehingga jarang terjadi kesalahan yang dilakukan oleh pegawai yang ada dan ini juga karena adanya komitmen dari petugas pelaksana untuk memberikan pelayanan yang maksimal sehingga pegawai selalu berusaha meminimalisir kesalahan dengan mengecek kembali persyaratan sebelum memberikan pelayanan Kecermatan Petugas sangat penting karena mencerminkan Standar Pelayanan yang diterapkan sehingga dapat memperlihatkan bahwa program PATEN ini telah mampu memberikan pelayanan prima kepada masyarakat” (Hasil wawancara tanggal 4 Januari 2018, di Kantor Kecamatan Blimbing)

Petugas Pelayanan bersikap tanggap dan cermat dalam memproses berkas yang dibutuhkan dalam pelayanan, sesuai dengan SOP yang ada petugas akan mengecek kembali hal-hal apa saja yang dibutuhkan. Masyarakat yang datang ke kantor kecamatan cukup hanya menyerahkan berkas yang sudah di cek oleh petugas kemudian menunggu berkas yang di proses. Hal ini sesuai dengan Komitmen dari Pelayanan Administrasi terpadu kecamatan atau PATEN yang diharapkan mampu untuk meningkatkan kualitas pelayanan dan memberikan pelayanan prima kepada masyarakat. Ibu Nur (34 Tahun, warga Kecamatan Blimbing) mengatakan bahwa

“Petugas PATEN di kecamatan Blimbing sejauh ini yang saya rasakan sudah cermat dalam memberikan pelayanan dengan baik, sebelum menyerahkan persyaratan pelayanan saya ditanya untuk mengurus pelayanan apa, lalu disebutkan persyaratannya oleh pegawai, kemudian setelah itu di cek kembali berkas persyaratan yang sudah diserahkan lalu diproses. Saya rasa petugas sudah cermat karena mengecek kembali persyaratan sehingga tidak terjadi kesalahan pemberian pelayanan“(Hasil wawancara tanggal 10 Januari 2018, di Kantor Kecamatan Blimbing)

Hal serupa juga disampaikan oleh Bapak Agung (43 tahun, warga kecamatan blimbing)

“Sejauh ini yang saya ketahui petugas telah memberikan pelayanan yang mungkin, dan melayani masyarakat sesuai dengan aturan yang ada. Petugas dalam memberikan pelayanan bersikap teliti seperti pada persyaratan apa saja yang dibutuhkan akan di cek oleh petugas lalu di proses pengurusannya, selama ini beberapa kali saya mengurus keperluan belum pernah ada kesalahan di kantor kecamatan blimbing” (Hasil wawancara tanggal 9 Januari 2018, di Kantor Kecamatan Blimbing)

Dari wawancara di atas, dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan publik pasca penerapan Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) di Kecamatan Blimbing dari indikator kecermatan pegawai dalam melayani

pengguna layanan sudah baik, dimana dari pegawai sendiri memiliki komitmen memberikan pelayanan yang maksimal sehingga berpedoman kepada standarapelayanan, dan juga setiap akan memproses berkas selalu di cek kembali. Sehingga meminimalisir kesalahan.

2. Memiliki Standar Pelayanan yang Jelas

Kecamatan Blimbing sudah memiliki standar pelayanan yang jelas sesuai dengan Surat keputusan Camat Blimbing Nomor 188.50/02/35.73.04.01/2015 tentang standar pelayanan publik di kecamatan blimbing, standar pelayanan ini meliputi prosedur pelayanan, biaya pelayanan, produk pelayanan, waktu pelayanan, persyaratan pelayanan, dan pengelolaan pengaduan. Berikut standar pelayanan pada Kantor Kecamatan Blimbing yaitu :

1. Pengurusan Surat Keterangan Pindah Penduduk, Standar Pelayanan yang diterapkan oleh Kecamatan Blimbing Kota Malang adalah sebagai berikut:

Tabel 6 : Standar Pelayanan Pengurusan Surat Keterangan Pindah Penduduk

NO.	KOMPONEN	URAIAN
1.	Persyaratan Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Surat keterangan pindah penduduk 2. Kartu keluarga asli + 1 lembar <i>fotocopy</i> 3. KTP Asli + 1 lembar <i>fotocopy</i> 4. Akte nikah asli + 1 lembar <i>fotocopy</i> (bagi yang sudah menikah) 5. Surat keterangan kelakuan baik (SKKB) bagi yang berusia di atas 17 tahun.
2.	Prosedur	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pemohon menyerahkan berkas persyaratan ke loket pendaftaran dan penerimaan berkas. 2. Petugas pendaftaran dan penerimaan berkas memeriksa kelengkapan berkas dan mencatat dalam buku pendaftaran 3. Petugas pemroses memverifikasi kelengkapan berkas persyaratan 4. Kepala seksi pelayanan umum melakukan validasi data dan memberikan paraf 5. Sekretaris kecamatan memeriksa dokumen dan memberikan paraf 6. Camat menandatangani surat keterangan pindah penduduk 7. Petugas penyerahan berkas memberikan nomor register dan mencatat dalam buku register 8. Petugas penyerahan berkas memberikan surat keterangan pindah penduduk.
3.	Waktu Pelayanan	20 (Dua puluh) menit
4.	Biaya / Tarif	Tidak dipungut Biaya / Gratis
5.	Produk Pelayanan	Surat Keterangan Pindah Penduduk
6.	Pengelolaan Pengaduan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Kotak Saran / Pengaduan 2. Loker Pengaduan

Sumber : Standar Pelayanan Kecamatan Blimbing 2015

2. Pengurusan Akta Jual Beli Tanah, Standar Pelayanan yang diterapkan oleh Kecamatan Blimbing Kota Malang adalah sebagai berikut:

Tabel 7 : Standar Pelayanan Akta Jual Beli Tanah

NO.	KOMPONEN	URAIAN
1.	Persyaratan Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Surat Tanah (sertifikat tanah/ akta tanah/ leter C / petok D) 2. Kartu keluarga asli + <i>fotocopy</i> kartu keluarga rangkap 2 (penjual di legalisir) 3. KTP Asli suami istri + <i>fotocopy</i> KTP rangkap dua (penjual) di legalisir 4. Kartu keluarga asli + <i>fotocopy</i> kartu keluarga rangkap 2 (pembeli di legalisir) 5. KTP Asli + <i>fotocopy</i> KTP rangkap dua (pembeli) di legalisir 6. SPPT PBB dan pelunasan PBB tahun terakhir
2.	Prosedur	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pemohon menyerahkan berkas persyaratan ke loket pendaftaran dan penerimaan berkas. 2. Petugas pendaftaran dan penerimaan berkas memeriksa kelengkapan berkas dan mencatat dalam buku pendaftaran 3. Petugas pemroses memverifikasi kelengkapan berkas persyaratan 4. Kepala seksi pelayanan umum melakukan validasi data dan memberikan paraf 5. Sekretaris kecamatan memeriksa dokumen dan memberikan paraf 6. Camat menandatangani akta tanah jual beli tanah 7. Petugas penyerahan berkas memberikan nomor register dan mencatat dalam buku register 8. Petugas penyerahan berkas memberikan Akta jual beli tanah kepada pemohon
3.	Waktu Pelayanan	1 (Satu Hari)
4.	Biaya / Tarif	1% dari nilai transaksi jual beli
5.	Produk Pelayanan	Surat Akta Jual Beli Tanah
6.	Pengelolaan Pengaduan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Kotak Saran / Pengaduan 2. Loket Pengaduan

Sumber : Standar Pelayanan Kecamatan Blimbing 2015

3. Pelayanan Surat Rekomendasi Ijin Keramaian, Standar Pelayanan yang diterapkan oleh Kecamatan Blimbing Kota Malang adalah sebagai berikut:

Tabel 8 : Standar Pelayanan Pengurusan Surat Rekomendasi Ijin keramaian

NO.	KOMPONEN	URAIAN
1.	Persyaratan Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Surat pengantar kelurahan 2. Kartu Keluarga Asli 3. KTP Asli
2.	Prosedur	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pemohon menyerahkan berkas persyaratan ke loket pendaftaran dan penerimaan berkas. 2. Petugas pendaftaran dan penerimaan berkas memeriksa kelengkapan berkas dan mencatat dalam buku pendaftaran 3. Petugas pemroses memverifikasi kelengkapan berkas persyaratan 4. Kepala seksi pelayanan umum melakukan validasi data dan memberikan paraf 5. Sekretaris kecamatan memeriksa dokumen dan memberikan paraf 6. Camat menandatangani surat rekomendasi ijin keramaian 7. Petugas penyerahan berkas memberikan nomor register dan mencatat dalam buku register 8. Petugas penyerahan berkas memberikan surat rekomendasi ijin keramaian
3.	Waktu Pelayanan	10 (Sepuluh) menit
4.	Biaya / Tarif	Tidak dipungut Biaya / Gratis
5.	Produk Pelayanan	Surat Rekomendasi Ijin Keramaian
6.	Pengelolaan Pengaduan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Kotak Saran / Pengaduan 2. Loker Pengaduan

Sumber : Standar Pelayanan Kecamatan Blimbing 2015

4. Pelayanan Surat Rekomendasi Nikah, Standar Pelayanan yang diterapkan oleh Kecamatan Blimbing Kota Malang adalah sebagai berikut:

Tabel 9 : Standar Pelayanan Pengurusan Surat Rekomendasi Nikah

NO.	KOMPONEN	URAIAN
1.	Persyaratan Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Surat permohonan Rekomendasi nikah diketahui oleh pejabat KUA 2. Surat keterangan untuk nikah dari kelurahan setempat (model N1/N7) 3. Fotocopy KTP dan KK calon mempelai 4. Akta Cerai Fotocopy dan asli apabila berstatus cerai 5. Surat Rekomendasi nikah dari KUA
2.	Prosedur	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pemohon menyerahkan berkas persyaratan ke loket pendaftaran dan penerimaan berkas. 2. Petugas pendaftaran dan penerimaan berkas memeriksa kelengkapan berkas dan mencatat dalam buku pendaftaran 3. Petugas pemroses memverifikasi kelengkapan berkas persyaratan 4. Kepala seksi pelayanan umum melakukan validasi data dan memberikan paraf 5. Sekretaris kecamatan memeriksa dokumen dan memberikan paraf 6. Camat menandatangani surat rekomendasi nikah 7. Petugas penyerahan berkas memberikan nomor register dan mencatat dalam buku register 8. Petugas penyerahan berkas memberikan surat rekomendasi nikah
3.	Waktu Pelayanan	10 (Sepuluh) menit
4.	Biaya / Tarif	Tidak dipungut Biaya / Gratis
5.	Produk Pelayanan	Surat Rekomendasi Nikah
6.	Pengelolaan Pengaduan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Kotak Saran / Pengaduan 2. Loket Pengaduan

Sumber : Standar Pelayanan Kecamatan Blimbing 2015

5. Pelayanan Legalisasi Surat-surat, Standar Pelayanan yang diterapkan oleh Kecamatan Blimbing Kota Malang adalah sebagai berikut:

Tabel 10 : Standar Pelayanan Legalisasi Surat-Surat

NO.	KOMPONEN	URAIAN
1.	Persyaratan Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Surat keterangan yang dimintakan legalisasi 2. Asli dan Fotocopy KTP pemohon 1 lembar
2.	Prosedur	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pemohon menyerahkan berkas persyaratan ke loket pendaftaran dan penerimaan berkas. 2. Petugas pendaftaran dan penerimaan berkas memeriksa kelengkapan berkas dan mencatat dalam buku pendaftaran 3. Petugas pemroses memverifikasi kelengkapan berkas persyaratan 4. Kepala seksi pelayanan umum melakukan validasi data dan memberikan paraf 5. Sekretaris kecamatan memeriksa dokumen dan memberikan paraf 6. Camat menandatangani legalisasi surat-surat 7. Petugas penyerahan berkas memberikan nomor register dan mencatat dalam buku register 8. Petugas penyerahan berkas memberikan legalisasi surat-surat kepada pemohon
3.	Waktu Pelayanan	10 (Sepuluh) menit
4.	Biaya / Tarif	Tidak dipungut Biaya / Gratis
5.	Produk Pelayanan	Legalisasi Surat-Surat
6.	Pengelolaan Pengaduan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Kotak Saran / Pengaduan 2. Loker Pengaduan

Sumber : *Standar Pelayanan Kecamatan Blimbing 2015*

6. Pelayanan Rekomendasi Surat Pensiun, Standar Pelayanan yang diterapkan oleh Kecamatan Blimbing Kota Malang adalah sebagai berikut:

Tabel 11 : Standar Pelayanan Rekomendasi Surat Pensiun

NO.	KOMPONEN	URAIAN
1.	Persyaratan Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Surat pengantar kelurahan 2. KK asli / fotocopy 3. KTP asli / fotocopy
2.	Prosedur	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pemohon menyerahkan berkas persyaratan ke loket pendaftaran dan penerimaan berkas. 2. Petugas pendaftaran dan penerimaan berkas memeriksa kelengkapan berkas dan mencatat dalam buku pendaftaran 3. Petugas pemroses memverifikasi kelengkapan berkas persyaratan 4. Kepala seksi pelayanan umum melakukan validasi data dan memberikan paraf 5. Sekretaris kecamatan memeriksa dokumen dan memberikan paraf 6. Camat menandatangani surat pensiun 7. Petugas penyerahan berkas memberikan nomor register dan mencatat dalam buku register 8. Petugas penyerahan berkas memberikan rekomendasi surat pensiun kepada pemohon
3.	Waktu Pelayanan	10 (Sepuluh) menit
4.	Biaya / Tarif	Tidak dipungut Biaya / Gratis
5.	Produk Pelayanan	Surat Rekomendasi Pensiun
6.	Pengelolaan Pengaduan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Kotak Saran / Pengaduan 2. Loker Pengaduan

Sumber : *Standar Pelayanan Kecamatan Blimbing 2015*

7. Pelayanan Rekomendasi Surat Pendaftaran TNI, Standar Pelayanan yang diterapkan oleh Kecamatan Blimbing Kota Malang adalah sebagai berikut:

Tabel 12 : Standar Pelayanan Rekomendasi Surat Pendaftaran TNI

NO.	KOMPONEN	URAIAN
1.	Persyaratan Pelayanan	1. Surat pengantar kelurahan 2. KK asli / fotocopy 3. KTP asli / fotocopy
2.	Prosedur	1. Pemohon menyerahkan berkas persyaratan ke loket pendaftaran dan penerimaan berkas. 2. Petugas pendaftaran dan penerimaan berkas memeriksa kelengkapan berkas dan mencatat dalam buku pendaftaran 3. Petugas pemroses memverifikasi kelengkapan berkas persyaratan 4. Kepala seksi pelayanan umum melakukan validasi data dan memberikan paraf 5. Sekretaris kecamatan memeriksa dokumen dan memberikan paraf 6. Camat menandatangani Rekomendasi Surat pendaftaran TNI 7. Petugas penyerahan berkas memberikan nomor register dan mencatat dalam buku register 8. Petugas penyerahan berkas memberikan rekomendasi surat pendaftaran TNI
3.	Waktu Pelayanan	10 (Sepuluh) menit
4.	Biaya / Tarif	Tidak dipungut Biaya / Gratis
5.	Produk Pelayanan	Rekomendasi Surat Pendaftaran TNI
6.	Pengelolaan Pengaduan	1 Kotak Saran / Pengaduan 2 Loket Pengaduan

Sumber : Standar Pelayanan Kecamatan Blimbing 2015

8. Pelayanan Rekomendasi Surat Keterangan Penghasilan, Standar Pelayanan yang diterapkan oleh Kecamatan Blimbing Kota Malang adalah sebagai berikut:

Tabel 13 : Standar Pelayanan Rekomendasi Surat Keterangan Penghasilan

NO.	KOMPONEN	URAIAN
1.	Persyaratan Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Surat pengantar kelurahan 2. KK asli / fotocopy 3. KTP asli / fotocopy
2.	Prosedur	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pemohon menyerahkan berkas persyaratan ke loket pendaftaran dan penerimaan berkas. 2. Petugas pendaftaran dan penerimaan berkas memeriksa kelengkapan berkas dan mencatat dalam buku pendaftaran 3. Petugas pemroses memverifikasi kelengkapan berkas persyaratan 4. Kepala seksi pelayanan umum melakukan validasi data dan memberikan paraf 5. Sekretaris kecamatan memeriksa dokumen dan memberikan paraf 6. Camat menandatangani Surat keterangan penghasilan 7. Petugas penyerahan berkas memberikan nomor register dan mencatat dalam buku register 8. Petugas penyerahan berkas memberikan rekomendasi surat keterangan penghasilan kepada pemohon
3.	Waktu Pelayanan	10 (Sepuluh) menit
4.	Biaya / Tarif	Tidak dipungut Biaya / Gratis
5.	Produk Pelayanan	Rekomendasi Surat Keterangan Penghasilan
6.	Pengelolaan Pengaduan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Kotak Saran / Pengaduan 2. Loket Pengaduan

Sumber : Standar Pelayanan Kecamatan Blimbing 2015

9. Pelayanan Surat Keterangan Catatan Kepolisian (SKCK), Standar Pelayanan yang diterapkan oleh Kecamatan Blimbing Kota Malang adalah sebagai berikut:

Tabel 14 : Standar Pelayanan SKCK

NO.	KOMPONEN	URAIAN
1.	Persyaratan Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Surat pengantar kelurahan 2. KK asli / fotocopy 3. KTP asli / fotocopy
2.	Prosedur	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pemohon menyerahkan berkas persyaratan ke loket pendaftaran dan penerimaan berkas. 2. Petugas pendaftaran dan penerimaan berkas memeriksa kelengkapan berkas dan mencatat dalam buku pendaftaran 3. Petugas pemroses memverifikasi kelengkapan berkas persyaratan 4. Kepala seksi pelayanan umum melakukan validasi data dan memberikan paraf 5. Sekretaris kecamatan memeriksa dokumen dan memberikan paraf 6. Camat menandatangani Surat keterangan catatan kepolisian (SKCK) 7. Petugas penyerahan berkas memberikan nomor register dan mencatat dalam buku register 8. Petugas penyerahan berkas memberikan rekomendasi surat keterangan catatan kepolisian (SKCK) kepada pemohon
3.	Waktu Pelayanan	10 (Sepuluh) menit
4.	Biaya / Tarif	Tidak dipungut Biaya / Gratis
5.	Produk Pelayanan	Rekomendasi Surat Keterangan Catatan Kepolisian (SKCK)
6.	Pengelolaan Pengaduan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Kotak Saran / Pengaduan 2. Loket Pengaduan

Sumber : Standar Pelayanan Kecamatan Blimbing 2015

10. Pelayanan Surat Keterangan Permohonan KPR/Kredit Bank, Standar Pelayanan yang diterapkan oleh Kecamatan Blimbing Kota Malang adalah sebagai berikut:

Tabel 15 : Standar Pelayanan Rekomendasi Surat Keterangan Permohonan KPR/Kredit Bank

NO.	KOMPONEN	URAIAN
1.	Persyaratan Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Surat pengantar kelurahan 2. KK asli / fotocopy 3. KTP asli / fotocopy
2.	Prosedur	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pemohon menyerahkan berkas persyaratan ke loket pendaftaran dan penerimaan berkas. 2. Petugas pendaftaran dan penerimaan berkas memeriksa kelengkapan berkas dan mencatat dalam buku pendaftaran 3. Petugas pemroses memverifikasi kelengkapan berkas persyaratan 4. Kepala seksi pelayanan umum melakukan validasi data dan memberikan paraf 5. Sekretaris kecamatan memeriksa dokumen dan memberikan paraf 6. Camat menandatangani Surat keterangan Permohonan KPR / kredit bank 7. Petugas penyerahan berkas memberikan nomor register dan mencatat dalam buku register 8. Petugas penyerahan berkas memberikan rekomendasi surat keterangan permohonan KPR / Kredit bank kepada pemohon
3.	Waktu Pelayanan	10 (Sepuluh) menit
4.	Biaya / Tarif	Tidak dipungut Biaya / Gratis
5.	Produk Pelayanan	Rekomendasi Surat Keterangan Permohonan KPR/Kredit Bank
6.	Pengelolaan Pengaduan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Kotak Saran / Pengaduan 2. Loket Pengaduan

Sumber : Standar Pelayanan Kecamatan Blimbing 2015

11. Pelayanan Rekomendasi Surat Keterangan Bersih Diri, Standar Pelayanan yang diterapkan oleh Kecamatan Blimbing Kota Malang adalah sebagai berikut:

Tabel 16 : Standar Pelayanan Rekomendasi Surat Keterangan Bersih Diri

NO.	KOMPONEN	URAIAN
1.	Persyaratan Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Surat pengantar kelurahan 2. KK asli / fotocopy 3. KTP asli / fotocopy
2.	Prosedur	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pemohon menyerahkan berkas persyaratan ke loket pendaftaran dan penerimaan berkas. 2. Petugas pendaftaran dan penerimaan berkas memeriksa kelengkapan berkas dan mencatat dalam buku pendaftaran 3. Petugas pemroses memverifikasi kelengkapan berkas persyaratan 4. Kepala seksi pelayanan umum melakukan validasi data dan memberikan paraf 5. Sekretaris kecamatan memeriksa dokumen dan memberikan paraf 6. Camat menandatangani Surat keterangan bersih diri 7. Petugas penyerahan berkas memberikan nomor register dan mencatat dalam buku register 8. Petugas penyerahan berkas memberikan rekomendasi surat keterangan bersih diri kepada pemohon
3.	Waktu Pelayanan	10 (Sepuluh) menit
4.	Biaya / Tarif	Tidak dipungut Biaya / Gratis
5.	Produk Pelayanan	Rekomendasi Surat Keterangan Bersih diri
6.	Pengelolaan Pengaduan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Kotak Saran / Pengaduan 2. Loket Pengaduan

Sumber : Standar Pelayanan Kecamatan Blimbing 2015

12. Pelayanan Surat Keterangan Asal-usul, Standar Pelayanan yang diterapkan oleh Kecamatan Blimbing Kota Malang adalah sebagai berikut:

Tabel 17 : Standar Pelayanan Surat keterangan Asal-usul

NO.	KOMPONEN	URAIAN
1.	Persyaratan Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Surat pengantar kelurahan 2. KK asli / fotocopy 3. KTP asli / fotocopy
2.	Prosedur	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pemohon menyerahkan berkas persyaratan ke loket pendaftaran dan penerimaan berkas. 2. Petugas pendaftaran dan penerimaan berkas memeriksa kelengkapan berkas dan mencatat dalam buku pendaftaran 3. Petugas pemroses memverifikasi kelengkapan berkas persyaratan 4. Kepala seksi pelayanan umum melakukan validasi data dan memberikan paraf 5. Sekretaris kecamatan memeriksa dokumen dan memberikan paraf 6. Camat menandatangani Surat keterangan asal-usul 7. Petugas penyerahan berkas memberikan nomor register dan mencatat dalam buku register 8. Petugas penyerahan berkas memberikan surat asal-usul kepada pemohon
3.	Waktu Pelayanan	10 (Sepuluh) menit
4.	Biaya / Tarif	Tidak dipungut Biaya / Gratis
5.	Produk Pelayanan	Rekomendasi Surat Keterangan Asal-usul
6.	Pengelolaan Pengaduan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Kotak Saran / Pengaduan 2. Loket Pengaduan

Sumber : Standar Pelayanan Kecamatan Blimbing 2015

13. Pelayanan Surat Pengurusan Paspor, Standar Pelayanan yang diterapkan oleh

Kecamatan Blimbing Kota Malang adalah sebagai berikut:

Tabel 18 : Standar Pelayanan Surat Pengurusan Paspor

NO.	KOMPONEN	URAIAN
1.	Persyaratan Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Surat pengantar kelurahan 2. KK asli / fotocopy 3. KTP asli / fotocopy
2.	Prosedur	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pemohon menyerahkan berkas persyaratan ke loket pendaftaran dan penerimaan berkas. 2. Petugas pendaftaran dan penerimaan berkas memeriksa kelengkapan berkas dan mencatat dalam buku pendaftaran 3. Petugas pemroses memverifikasi kelengkapan berkas persyaratan 4. Kepala seksi pelayanan umum melakukan validasi data dan memberikan paraf 5. Sekretaris kecamatan memeriksa dokumen dan memberikan paraf 6. Camat menandatangani Surat pengurusan paspor 7. Petugas penyerahan berkas memberikan nomor register dan mencatat dalam buku register 8. Petugas penyerahan berkas memberikan surat pengurusan paspor kepada pemohon
3.	Waktu Pelayanan	10 (Sepuluh) menit
4.	Biaya / Tarif	Tidak dipungut Biaya / Gratis
5.	Produk Pelayanan	Surat Pengurusan Paspor
6.	Pengelolaan Pengaduan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Kotak Saran / Pengaduan 2. Loket Pengaduan

Sumber : Standar Pelayanan Kecamatan Blimbing 2015

Standar pelayanan publik merupakan pedoman bagi pegawai untuk melaksanakan tugasnya dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat, terkait dengan standar pelayanan yang ada pada Kantor kecamatan blimbing kota malang dibutuhkan pula pemahaman masyarakat sebagai pengguna layanan terhadap standar pelayanan yang ada agar dapat mempermudah proses pelayanan, seperti yang disampaikan oleh oleh Bapak Kosim sebagai Staff Pelayanan umum bahwa

“ Kecamatan blimbing memiliki standar operasional pelayanan yang menjadi pedoman bagi pelayanan yang dilaksanakan di kantor kecamatan blimbing, akan tetapi SOP ini masih belum diperbaharui, masih menggunakan SOP tahun 2015 setelah penerapan PATEN. SOP yang terbaru masih dalam proses untuk disesuaikan dengan kondisi saat ini. Selain itu memang SOP itu tidak kami pasang atau buat brosur, hanya ada sedikit informasi tentang standar pelayanan yang kami pasang namun itu, SOP lengkap ini masih dalam bentuk buku, sehingga tidak semua masyarakat mengetahui standar pelayanan di kecamatan blimbing”(Hasil wawancara tanggal 4 Januari 2018, di Kantor Kecamatan Blimbing)



Gambar 13 : Standar Pelayanan Kantor Kecamatan Blimbing
Sumber : Dokumentasi peneliti

Bapak Sucipto (47 Tahun, warga kecamatan Blimbing) mengatakan

“saya sendiri sebenarnya kurang begitu tau ada atau tidaknya standar pelayanan di kantor kecamatan blimbing, yang saya tau saya mengurus keperluan saya kemudian dilayani dengan baik oleh petugas pelayanan dan selesai dengan cepat , tapi sepertinya ada namun saya tidak tau bagaimana standar pelayanan publik disini”(Hasil wawancara tanggal 9 Januari 2018, di Kantor Kecamatan Blimbing)

Dari wawancara di atas, dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan publik pasca penerapan Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) di Kecamatan Blimbing dari indikator Memiliki standar pelayanan yang jelas, standar pelayanan sudah diterapkan dengan baik di kantor kecamatan blimbing, standar pelayanan yang dimiliki oleh kecamatan blimbing sudah sangat jelas berisi tentang Syarat pelayanan, Prosedur pelayanan, waktu pelayanan, biaya pelayanan, dan pengaduan keluhan. Standar pelayanan ini menjadi pedoman bagi pegawai dalam melayani masyarakat sehingga proses pelayanan dapat berjalan dengan baik dan dapat mencapai tujuan untuk meningkatkan kualitas pelayanan. Namun informasi yang diberikan kantor kecamatan blimbing terkait dengan standar pelayanan masih kurang sehingga masyarakat masih banyak yang belum mengetahui standar pelayanan di kantor kecamatan blimbing

c. Dimensi *Responsiveness* (Respon/Daya Tanggap)

Dimensi *Responsiveness* yaitu sikap tanggap pegawai dalam memberikan pelayanan yang dibutuhkan dan dapat memberikan pelayanan yang tepat dan cepat sesuai jangka waktu yang dibutuhkan, kecepatan dan ketepatan yang diberikan oleh petugas pelayanan merupakan sikap tanggap dari petugas

pelayanan. Untuk melihat dimensi *Responsiveness* terdapat 3 indikator yaitu: Merespon setiap pelanggan, Pelayanan dengan tepat dan cepat, Respon keluhan pelanggandi kecamatan blimbing akan di uraikan sebagai berikut :

1. Merespon Setiap Pelanggan

Petugas pelayanan dalam memberikan pelayanan harus memberikan respon yang baik kepada pengguna layanan, merespon berarti bersikap tanggap dalam memberikan pelayanan, sikap respon ini dibutuhkan agar pengguna layanan merasa senang dan merasa dihargai ketika petugas pelayanan memberikan sikap respon atau tanggap terhadap kebutuhan pengguna layanan. dalam melaksanakan pelayanan administrasi terpadu kecamatan hal ini berkaitan dengan bagaimana Daya tanggap atau Respon petugas dalam memberikan pelayanan, ini berarti kesediaan dan kesadaran untuk merespon pelayanan. Seperti yang disampaikan oleh Ibu Ir. Herina Mrehardini sebagai Kepala Seksi Pelayanan Umum bahwa

“ Sikap petugas yang tanggap dalam memberikan pelayanan dan sigap dalam memberikan pelayanan sangat diharapkan, terutama karena akan mengefisienkan waktu yang dibutuhkan dan mempermudah masyarakat dengan respon yang cepat. Dengan sikap petugas yang tanggap saat melayani masyarakat yang datang untuk mengurus pelayanan administrasi akan membawa respon positif dari masyarakat karena mereka merasa dilayani dengan baik dan tidak di acuhkan”(Hasil wawancara tanggal 3 Januari 2018, di Kantor Kecamatan Blimbing)

Bapak Kosim selaku Staff Pelayanan umum kecamatan blimbing menjelaskan bahwa

“ Sikap Tanggap petugas PATEN kecamatan blimbing dapat dilihat dari awal masyarakat datang akan disapa dan ditanyakan keperluannya oleh petugas di loket, kemudian akan dilayani sesuai kebutuhan. Selain itu juga agar masyarakat

tidak menunggu lama, petugas sebisa mungkin selalu bergantian di loket pelayanan sehingga tidak terjadi kekosongan apabila ada masyarakat yang membutuhkan pelayanan”(Hasil wawancara tanggal 4 Januari 2018, di Kantor Kecamatan Blimbing)



Gambar 14 :Petugas pelayanan PATEN melayani keperluan masyarakat
Sumber : Dokumentasi Penulis

Petugas Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan di kecamatan blimbing cukup tanggap dalam merespon masyarakat. Sikap tanggap ini terlihat dari bagaimana petugas merespon kebutuhan masyarakat yang datang ke kantor kecamatan, karena saat ada masyarakat yang datang, petugas di loket akan menyapa dan menanyakan keperluan dari masyarakat tersebut. Selanjutnya akan di layani sesuai kebutuhan.hal ini sesuai dengan yang dikatakan oleh Bapak Agung (43 tahun, warga kecamatan blimbing) mengatakan

“ Petugas PATEN di kecamatan blimbing saat saya datang tadi menuju loket pelayanan langsung di respon dengan baik, dari yang saya lihat mereka sangat tanggap dalam memberikan pelayanan, tadi saat saya ingin mengurus Kartu keluarga petugas langsung memberikan respon dan memberitahu saya persyaratan apa saja yang dibutuhkan.”(Hasil wawancara tanggal 9 Januari 2018, di Kantor Kecamatan Blimbing)

Hal yang sama juga dikatakan oleh Ibu Ningsih (26 Tahun, warga kecamatan blimbing)

“petugas PATEN sangat tanggap dalam memberikan pelayanan, saya baru pertama kali mengurus pelayanan di kecamatan blimbing untuk mengurus SKCK tapi tadi saya dilayani dengan baik dan ramah oleh petugas, respon pegawai pelayanan sudah baik menurut saya”(Hasil wawancara tanggal 10 Januari 2018, di Kantor Kecamatan Blimbing)

Pengguna layanan merasa dilayani dengan baik oleh petugas pelayanan di kantor kecamatan blimbing karena respon atau daya tanggap dari petugas pelayanan sangat baik, dimana masyarakat merasa dilayani hal ini menjadi hal positif bagi kecamatan blimbing sebagai penyedia layanan untuk meningkatkan kualitas pelayanan.

2. Pelayanan dengan cepat dan tepat

Masyarakat sebagai pengguna layanan akan merasa senang ketika pegawai layanan melakukan proses pelayanan dengan cepat dan tepat, tepat dalam hal ini dapat diartikan bahwa pegawai memberikan layanan sesuai dengan kebutuhan dan keperluan pengguna layanan. Pelayanan yang tepat merupakan kesesuaian antara pelayanan yang diberikan dengan keperluan pengguna layanan sehingga keperluan yang dihadapi pengguna layanan dapat terselesaikan dan masyarakat akan merasa puas, sesuai dengan yang disampaikan oleh Bapak Kosim selaku Staff Pelayanan umum kecamatan blimbing menjelaskan bahwa

“kami selalu berusaha untuk memberikan pelayanan yang baik kepada seluruh masyarakat kecamatan blimbing salah satunya dengan memberikan pelayanan secara cepat dan tepat. Para petugas PATEN di kecamatan blimbing sejauh ini sudah berusaha memberikan pelayanan sesuai waktu yang dibutuhkan, dan memberikan pelayanan sesuai dengan yang dibutuhkan oleh masyarakat ,

karena sudah tugas kami memberikan pelayanan yang baik, cepat dan tepat kepada masyarakat.”(Hasil wawancara tanggal 4 Januari 2018, di Kantor Kecamatan Blimbing)

Ibu Ir.Herina Mrehardini sebagai Kepala Seksi Pelayanan Umum mengatakan

“ Pegawai kantor kecamatan blimbing selalu berusaha untuk memberikan pelayanan yang cepat dan tepat, namun terkadang pemberian pelayanan tidak bisa dilakukan dengan cepat hal ini tergantung ada atau tidaknya camat ditempat, karena pelayanan yang memerlukan tanda tangan dari bapak camat harus ditandatangani oleh beliau, sehingga terkadang apabila camat atau yang diserahkan tugas untuk menggantikan tidak ada ditempat, akan membuat waktu yang dibutuhkan lebih lama daripada waktu yang ditentukan. Namun untuk ketepatan waktu dalam memberikan pelayanan sudah sangat baik, dimana pelayanan yang diberikan sesuai dengan kebutuhan masyarakat sebagai pengguna layanan”(Hasil wawancara tanggal 3 Januari 2018, di Kantor Kecamatan Blimbing)

Sesuai dengan tujuan pelayanan administrasi terpadu kecamatan merupakan pelayanan yang mendekatkan, mempermudah dan mempercepat pelayanan administrasi sehingga kecamatan mampu meningkatkan kualitas pelayanan.Ibu Nur (34 Tahun, warga Kecamatan Blimbing) mengatakan bahwa

“ Para Petugas PATEN di kecamatan Blimbing sejauh ini yang saya rasakan sudah memberikan pelayanan dengan cepat dan tepat dimana tadi saya ditanya ingin mengurus pelayanan apa lalu diberitau persyaratan yang dibutuhkan, pelayanan yang diberikan juga cepat tadi saya tidak membutuhkan waktu yang lama mengurus pelayanan, petugas langsung mengerjakannya“(Hasil wawancara tanggal 9 Januari 2018, di Kantor Kecamatan Blimbing)

Pelayanan yang cepat dan tepat merupakan hal penting yang harus dilakukan sebagai bentuk respon atau daya tanggap terhadap pengguna layanan sehingga masyarakat sebagai pengguna layanan merasa senang dalam mengurus

pelayanan yang dibutuhkan karena tidak perlu waktu yang lama, mereka sudah bisa mengurus pelayanan yang dibutuhkan.

3. Respon Keluhan Pelanggan

Setiap penyedia layanan publik wajib untuk merespon dan menanggapi keluhan pelanggan, keluhan akan terjadi apabila pegawai petugas pelayanan tidak melaksanakan proses pelayanan dengan baik. Kecamatan Blimbing sebagai penyedia layanan menyediakan sarana jika pelanggan mempunyai keluhan terkait pelayanan berupa kotak pengaduan pelayanan



Gambar 15: Kotak Pengaduan Pelayanan
Sumber : dokumentasi Penulis

Ibu Ir.Herina Mrehardini sebagai Kepala Seksi Pelayanan Umum mengatakan

“ Kecamatan Blimbing dalam pengaduan keluhan menerima pengaduan dari masyarakat secara langsung disampaikan kepada pegawai atau petugas pelayanan, kami menyediakan kotak surat atau layanan pengaduan namun masyarakat tidak begitu banyak menyampaikan keluhan melalui kotak pengaduan. Jadi apabila masyarakat ingin mengeluhkan dapat secara langsung menyampaikan kepada pegawai kecamatan atau petugas pelayanan secara langsung dan segera

akan di tanggap, kami selalu berusaha untuk memberikan pelayanan terbaik kepada seluruh masyarakat blimbing”(Hasil wawancara tanggal 3 Januari 2018, di Kantor Kecamatan Blimbing)

Hal yang sama disampaikan oleh Bapak Kosim selaku Staff Pelayanan umum kecamatan blimbing menjelaskan bahwa

“ selama ini kantor kecamatan blimbing selalu membuka kesempatan kepada masyarakat untuk menyampaikan keluhan dan masukannya terhadap pelayanan, selain dengan adanya kotak pengaduan yang kami sediakan. Kami juga menerima masukan atau keluhan secara langsung, sejauh ini masyarakat lebih banyak menyampaikan secara langsung daripada melalui kotak pengaduan, biasanya masyarakat akan menyampaikan keluhan atau masukannya dan akan segera ditanggapi oleh pegawai kecamatan blimbing, hal ini menjadikan masukan serta perbaikan kepada kecamatan blimbing, biasanya keluhan ini akan dibahas bersama pada rapat rutin yang diagendakan sehingga akan menemukan penyelesaian keluhan dari masyarakat dan perbaikan untuk kantor kecamatan”(Hasil wawancara tanggal 4 Januari 2018, di Kantor Kecamatan Blimbing)

Bapak Sucipto (47 Tahun, warga kecamatan Blimbing) mengatakan bahwa

“Untuk pengaduan keluhan saya kurang tau dimana dan bagaimana caranya, namun tadi saya melihat ada ibu yang menyampaikan keluhannya terkait waktu yang lama, langsung disampaikan kepada petugas pelayanan saya rasa apabila ada keluhan bisa disampaikan langsung kepada petugas pelayanan jadi bisa diselesaikan langsung”(Hasil wawancara tanggal 10 Januari 2018, di Kantor Kecamatan Blimbing)

Ibu Ningsih (26 Tahun, warga kecamatan blimbing) mengatakan

“Saya sendiri belum pernah menyampaikan keluhan sebelumnya di kantor kecamatan blimbing, tapi saya lihat ada kotak pengaduan pelayanan disediakan, walaupun tempatnya tidak strategis jadi tidak terlihat begitu jelas kotak pengaduan tersebut. Saya rasa bisa menyampaikan pengaduan melalui kotak pengaduan tersebut”(Hasil wawancara tanggal 9 Januari 2018, di Kantor Kecamatan Blimbing)

Penyediaan kotak pengaduan pelayanan serta membuka kesempatan untuk masyarakat menyampaikan keluhan dan masukannya secara langsung merupakan upaya yang dilakukan oleh kecamatan blimbing untuk mersepon dengan baik keluhan serta masukan dari masyarakat sehingga akan menjadikan perbaikan kedepannya untuk kantor kecamatan blimbing dalam memberikan pelayanan administrasi terpadu kecamatan yang baik.

d. Dimensi Assurance (Jaminan)

Dalam melaksanakan pelayanan administrasi terpadu kecamatan hal ini berkaitan dengan bagaimana Jaminan, jaminan dalam hal ini merupakan kemampuan petugas dalam memberikan jaminan, jaminan dari segi ketepatan waktu, serta kepastian biaya dalam proses pelayanan administrasi. Untuk melihat dimensi Assurance terdapat dua indikator yaitu : Jaminan Tepat waktu Pelayanan, dan jaminan kepastian biaya dalam pelayanan Dalam hal ini di kantor kecamatan blimbing akan diuraikan sebagai berikut :

1. Jaminan Tepat Waktu Pelayanan

Jaminan tepat waktu sangat diperlukan oleh pengguna layanan agar pengguna layanan merasa yakin dengan waktu yang diberikan oleh petugas layanan. Kecamatan Blimbing dalam hal ini memberikan kepastian waktu pelayanan, dimana jam pelayanan di laksanakan dengan waktu yang sudah ditentukan Bapak Kosim selaku Staff Pelayanan umum kecamatan blimbing menjelaskan bahwa

“ Kecamatan Blimbing dalam pelayanan administrasi memiliki jam pelayanan yang jelas, yaitu jam pelayanan hari senin s/d kamis pukul : 08-00–15.00 WIB, sedangkan pada hari jum’at Pukul 08.00-11.00 WIB lalu dilanjutkan Pukul 13.00-14.30 WIB. sehingga masyarakat yang ingin mengurus pelayanan mengetahui waktu yang dibutuhkan dan dapat mengurus pelayanan di jam-jam yang sudah ditentukan tersebut“(Hasil wawancara tanggal 4 Januari 2018, di Kantor Kecamatan Blimbing)

Tabel 19 : Waktu Pelayanan Kantor Kecamatan Blimbing

NO.	Hari Pelayanan	Waktu Pelayanan
1.	Senin - Kamis	08.00 – 15.00 WIB
2.	Jum’at	08.00 – 11.00 WIB s/d 13.00-14.30 WIB

Sumber : Kecamatan Blimbing

Kecamatan Blimbing dalam hal ini juga memberikan kepastian waktu pelayanan, dimana untuk pengurusan pelayanan administrasi juga memiliki waktu yang sudah ditentukan oleh SOP sebagai berikut

Tabel 20 : Waktu Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN)

NO.	Jenis Pelayanan	Waktu Pelayanan
1.	Surat Keterangan Pindah Penduduk	20 Menit
2.	Surat Rekomendasi Izin Keramaian	10 Menit
3.	Surat Rekomendasi Nikah	10 Menit
4.	Legalisasi Surat-Surat	10 Menit
5.	Akta Jual Beli Tanah	1 Hari
6.	Rekomendasi Surat Pensiun	10 Menit
7.	Rekomendasi Surat Pendaftaran TNI	10 Menit
8.	Rekom Surat Keterangan Penghasilan	10 Menit
9.	Surat Keterangan Bersih diri	10 Menit
10.	Surat pengurusan Paspor	10 Menit
11.	Pelayanan SKCK	10 Menit
12.	Rekom Surat Permohonan KPR	10 Menit
13.	Surat Keterangan Asal-usul	10 Menit

Sumber : SOP Kecamatan Blimbing

Sesuai dengan data yang ada di SOP Ibu Ir.Herina Mrehardini sebagai Kepala Seksi Pelayanan Umum mengatakan

“selama ini kecamatan blimbing dalam memberikan pelayanan administrasi membutuhkan waktu 10-20 menit jika tidak ada kendala, apabila ada kendala akan memakan sedikit waktu hal ini bisa saja disebabkan karena tidak adanya camat di tempat untuk menandatangani surat, atau anak magang yang masih bingung dengan tugasnya. namun pelayanan diusahakan tidak akan membutuhkan waktu yang lama.”(Hasil wawancara tanggal 3 Januari 2018, di Kantor Kecamatan Blimbing)

Mba Wulan (25 Tahun, warga kecamatan blimbing) mengatakan bahwa

“saya kesini untuk mengurus legalisir KK, tadi saya menunggu kurang lebih 25 menit. lumayan lama juga menunggu, yang saya lihat petugas pelayanan adalah siswa sekolah jadi masih terlihat bingung. Namun sudah cukup cepat pelayanannya. saya sendiri kurang tau berapa lama waktu yang dibutuhkan seharusnya” (Hasil wawancara tanggal 4 Januari 2018, di Kantor Kecamatan Blimbing)

Kantor Kecamatan Blimbing sejauh ini sudah memberikan jaminan pelayanan yang jelas kepada masyarakat, namun dalam pelaksanaannya masih ada keterlambatan waktu yang diberikan. kecamatan blimbing sebisa mungkin menyelesaikan pelayanan sesuai waktu yang ditetapkan di standar pelayanan agar masyarakat merasa yakin dengan pelayanan yang diberikan oleh kecamatan blimbing.

2. Jaminan Kepastian Biaya dalam Pelayanan

Jaminan kepastian biaya ada di dalam standar pelayanan publik penyedia layanan, dalam mengurus pelayanan di kecamatan blimbing tidak semua pelayanan mengeluarkan biaya dalam proses pengurusannya. Tergantung jenis pelayanannya, Ibu Ir. Herina Mrehardini sebagai Kepala Seksi Pelayanan Umum mengatakan bahwa

“selama ini kecamatan blimbing tidak memungut biaya untuk pelayanan administrasi sesuai dengan SOP yang ada kecuali memang di dalam SOP ada biaya yang ditentukan, tidak ada biaya yang dipungut oleh kecamatan, petugas pelayanan tidak pernah memungut biaya. Masyarakat juga sebagian besar sudah tau tidak ada biaya yang di pungut oleh kecamatan. ” (Hasil wawancara tanggal 3 Januari 2018, di Kantor Kecamatan Blimbing)

Hal ini sesuai seperti yang ada di biaya pada standar pelayanan sebagai berikut :

Tabel 21 : Biaya Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN)

NO.	Jenis Pelayanan	Biaya Pelayanan
1.	Surat Keterangan Pindah Penduduk	Tidak Dipungut Biaya
2.	Surat Rekomendasi Izin Keramaian	Tidak Dipungut Biaya
3.	Surat Rekomendasi Nikah	Tidak Dipungut Biaya
4.	Legalisasi Surat-Surat	Tidak Dipungut Biaya
5.	Akta Jual Beli Tanah	1% dari nilai transaksi jual beli
6.	Rekomendasi Surat Pensiun	Tidak Dipungut Biaya
7.	Rekomendasi Surat Pendaftaran TNI	Tidak Dipungut Biaya
8.	Rekom Surat Keterangan Penghasilan	Tidak Dipungut Biaya
9.	Surat Keterangan Bersih diri	Tidak Dipungut Biaya
10.	Surat pengurusan Paspor	Tidak Dipungut Biaya
11.	Pelayanan SKCK	Tidak Dipungut Biaya
12.	Rekom Surat Permohonan KPR	Tidak Dipungut Biaya
13.	Surat Keterangan Asal-usul	Tidak Dipungut Biaya

Sumber : SOP Kecamatan Blimbing

Bapak Sucipto (47 Tahun, warga kecamatan Blimbing)

“ saya kesini untuk mengurus SKCK, tadi Untuk biaya sendiri tidak ada biaya, tadi saya bertanya dan kata mereka tidak ada biaya untuk pengurusan SKCK jadi pelayanan SKCK di kecamatan blimbing gratis ”(Hasil wawancara tanggal 9 Januari 2018, di Kantor Kecamatan Blimbing)

Hal yang sama juga disampaikan oleh Ibu Nur (34 Tahun, warga Kecamatan Blimbing) mengatakan bahwa

“tadi selama pengurusan pelayan tidak ada biaya yang dipungut oleh kecamatan blimbing. Saya kurang tau ada atau tidak biaya yang dikenakan untuk semua pelayanan, tapi saya tanya tadi ke petugas pelayanan tidak ada biaya yang dipungut oleh kantor kecamatan blimbing, ini sesuai standar pelayanan kata mereka.”(Hasil wawancara tanggal 10 Januari 2018, di Kantor Kecamatan Blimbing)

Dengan adanya jaminan biaya yang jelas oleh kantor kecamatan blimbing maka pengguna layanan tidak perlu mengeluarkan uang untuk memperoleh pelayanan yang dibutuhkan sesuai dengan jenis pelayanan yang dibutuhkan.

e. Dimensi *Emphaty* (Empati)

Dalam melaksanakan pelayanan administrasi terpadu kecamatan hal ini berkaitan dengan bagaimana Empati yaitu perhatian yang diberikan kepada pengguna pelayanan publik, untuk mengukur Dimensi *Emphaty* terdiri dari 3 indikator yaitu : Mendahulukan kepentingan pengguna layanan, Melayani dengan sikap ramah dan sopan santun, Tidak diskriminasi. dalam hal ini di kecamatan blimbing akan di uraikan sebagai berikut :

1. Mendahulukan Kepentingan Pengguna layanan

Pengguna layanan merupakan prioritas dalam proses pelayanan. Petugas Pelayanan sebagai pemberi pelayanan seharusnya mendahulukan kepentingan pengguna layanan daripada kepentingan yang bersifat pribadi, hal ini juga

disampaikan oleh Ibu Ir.Herina Mrehardini sebagai Kepala Seksi Pelayanan

Umum bahwa

“Setelah diterapkannya pelayanan administrasi terpadu kecamatan, kecamatan blimbing sudah memberikan pelayanan secara maksimal, dalam hal ini dapat dilihat pegawai pelayanan selalu mengutamakan masyarakat. petugas pelayanan sebisa mungkin sudah mendahulukan kepentingan masyarakat, apabila ada hal yang mendesak maka akan digantikan atau dibantu oleh petugas pelayanan lain yang ada, sehingga di loket pelayanan selalu diisi oleh beberapa petugas pelayanan agar tidak terjadi kekosongan saat masyarakat ingin melakukan pelayanan”(Hasil wawancara tanggal 3 Januari 2018, di Kantor Kecamatan Blimbing)

Hal yang sama juga disampaikan oleh Bapak Kosim selaku Staff Pelayanan umum kecamatan blimbing menjelaskan bahwa

“ Pegawai kantor kecamatan blimbing sebisa mungkin selalu mendahulukan kepentingan pengguna layanan, apabila ada kepentingan pribadi yang perlu di dahulukan dan tidak bisa ditunda pasti akan digantikan oleh petugas pelayanan atau pegawai lain yang bisa menggantikan”(Hasil wawancara tanggal 4 Januari 2018, di Kantor Kecamatan Blimbing)

Bapak Sucipto (47 Tahun, warga kecamatan Blimbing) mengatakan bahwa

“yang saya rasakan pelayanan disini selalu mendahulukan pemohon, seperti misalnya saya langsung menuju ke loket pasti akan segera di layani oleh pegawai yang bertugas. Selain itu juga saya lihat tadi ada petugas yang harus mengangkat panggilan telpon segera, sehingga tidak bisa melayani,lalu digantikan oleh petugas pelayanan lain yang ada di loket sehingga pelayanan tetap terlaksana”(Hasil wawancara tanggal 9 Januari 2018, di Kantor Kecamatan Blimbing)

Hal yang sama juga dikatakan oleh Ibu Nur (34 Tahun, warga Kecamatan Blimbing) mengatakan bahwa

“ sejauh yang saya ketahui dan saya alami, di kantor kecamatan blimbing selalu mendahulukan menyelesaikan pelayanan masyarakat, saya pernah mengurus legalisir KK saat hampir waktu istirahat siang, namun masih dilayani oleh petugas pelayanan”(Hasil wawancara tanggal 10 Januari 2018, di Kantor Kecamatan Blimbing)

Kantor Kecamatan Blimbing sejauh ini selalu mendahulukan kepentingan pengguna layanan, karena adanya komitmen dari kecamatan serta adanya paten yang bertujuan untuk mempermudah pelayanan sehingga kantor kecamatan blimbing menjadikan pengguna layanan atau masyarakat sebagai prioritas yang harus di dahulukan.

2. Petugas Melayani dengan Ramah dan Sopan santun

Keramahan dan kesopanan pegawai sangat diperlukan dalam proses pelayanan agar pengguna layanan merasa senang dengan pelayanan yang diberikan oleh penyedia layanan khususnya pegawai pelayanan, jika pegawai pelayanan ramah maka akan memberikan penilaian yang baik dari pengguna layanan. ibu Ir.Herina Mrehardini sebagai Kepala Seksi Pelayanan Umum mengatakan

“ kami selalu berusaha untuk memberikan pelayanan yang baik kepada seluruh masyarakat kecamatan blimbing, bersikap ramah, sopan dan memberikan pelayanan secara sigap. Para petugas PATEN di kecamatan blimbing sejauh ini sudah ramah dan sopan sebagai petugas pelayanan masyarakat, karena sudah tugas kami memberikan pelayanan yang baik kepada masyarakat, dengan adanya anak magang juga sangat membantu pegawai dalam melayani masyarakat”(Hasil wawancara tanggal 3 Januari 2018, di Kantor Kecamatan Blimbing)

Pada dasarnya semua pengguna layanan akan menyukai tempat pelayanan yang petugasnya ramah dan sopan dalam memberikan pelayanan. Hal ini sesuai dengan yang disampaikan oleh Bapak Sucipto (47 Tahun, warga kecamatan Blimbing)

“Petugas PATEN di kecamatan blimbing sejauh ini yang saya rasakan sudah cukup ramah dan sopan, jadi saya juga merasa nyaman dengan pelayanan yang diberikan, seperti tadi saya di sapa terlebih dahulu oleh petugas pelayanan yang ada di loket, kemudian ditanyakan keperluan serta ingin mengurus apa, namun saya rasa belum semua petugas bersikap ramah, siswa magang misalnya sudah sangat baik dalam menajalankan tugasnya, namun tidak begitu ramah karena hanya menanyakan seperlunya saja keperluan pengguna layanan ”(Hasil wawancara tanggal 9 Januari 2018, di Kantor Kecamatan Blimbing)

Hal yang sama juga disampaikan oleh Ibu Nur (34 Tahun, warga Kecamatan Blimbing) bahwa

“petugas PATEN sangat ramah dan sopan dalam memberikan pelayanan, tadi saya dilayani dengan baik dan ramah oleh petugas, saya awalnya di sapa oleh petugas kemudian ditanyai keperluannya, lalu diinfokan persyaratan, kemudian sembari mengecek petugas mengobrol santai dengan saya mengenai persyaratan , waktu yang dibutuhkan serta biaya pelayanan.”(Hasil wawancara tanggal 10 Januari 2018, di Kantor Kecamatan Blimbing)

Keramahan dan sikap sopan santun memang sangat penting dimiliki oleh petugas pelayanan, hal ini diharapkan agar masyarakat merasa puas, dan terlayani dengan baik sehingga akan meningkatkan penilai terhadap kualitas pelayanan di kantor kecamatan blimbing

3. Petugas Melayani dengan Tidak Diskriminasi

Petugas pelayanan dalam melayani pengguna pelayanan tidak boleh membeda-bedakan pengguna layanan yang akan mengurus keperluannya di Kantor kecamatan Blimbing, semua dilayani dengan baik. hal ini sesuai dengan

yang disampaikan oleh bapak Kosim selaku staff pelayanan umum menjelaskan bahwa

“ Kecamatan Blimbing dalam memberikan pelayanan tidak pernah membedakan, masyarakat yang membutuhkan pelayanan siapapun selama sesuai dengan syarat dan aturan akan kami layani, tidak ada diskriminasi yang dilakukan oleh pegawai pelayanan karena tujuan utama dari Pelayanan administrasi terpadu kecamatan (PATEN) ini adalah untuk memudahkan pelayanan masyarakat”(Hasil wawancara tanggal 4 Januari 2018, di Kantor Kecamatan Blimbing)

Hal yang sama juga diungkapkan oleh Ibu Ir.Herina Mrehardini sebagai Kepala Seksi Pelayanan Umum bahwa

“ Sejauh ini kecamatan blimbing selalu berusaha memberikan pelayanan terbaik, ketika masyarakat datang dan menuju loket pelayanan kami segera akan menanyakan keperluan untuk mengurus pelayanan apa dan mengecek kelengkapan syarat yang diperlukan , dalam memberikan pelayanan tidak ada sikap diskriminasi kepada masyarakat. Semua dilayani sama dan kami berusaha sebisa mungkin untuk bersikap ramah serta sopan” (Hasil wawancara tanggal 3 Januari 2018, di Kantor Kecamatan Blimbing)

Hal ini juga sesuai dengan yang dikatakan oleh Ibu Nur (34 Tahun, warga Kecamatan Blimbing) mengatakan bahwa

“ sejauh yang saya ketahui dan saya alami, di kantor kecamatan blimbing belum pernah ada yang membedakan dalam memberikan pelayanan, semuanya di layani sesuai aturan dan urutan.seperti yang saya lakukan tadi, saya langsung menuju loket membawa persyaratan kemudian petugas menanyakan kelengkapan syarat-syarat, dan setelah itu saya diminta menunggu sama seperti orang-orang lainnya yang mengurus layanan”(Hasil wawancara tanggal 10 Januari 2018, di Kantor Kecamatan Blimbing)

Bapak Agung (43 tahun, warga kecamatan blimbing) mengatakan bahwa

“pelayanan di kantor kecamatan blimbing sepengetahuan saya tidak pernah membedakan dalam melayani masyarakat, petugas pelayanan sudah melaksanakan pelayanan dengan baik. belum pernah saya melihat pegawai yang membedakan pengguna layanan”(Hasil wawancara tanggal 9 Januari 2018, di Kantor Kecamatan Blimbing)

Sikap tidak membeda-bedakan dalam melayani masyarakat yang diterapkan di kantor kecamatan blimbing ini berarti menunjukkan bahwa petugas layanan serta pegawai kantor kecamatan blimbing sudah melaksanakan pelayanan dengan bersikap profesional sehingga masyarakat semua dapat merasa dilayani dengan baik.

3. Faktor Pendukung dan Faktor Penghambat Reformasi Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan pada Kantor Kecamatan Blimbing

Faktor pendukung dan penghambat akan muncul seiring terlaksananya suatu kegiatan. Apalagi jika kegiatan tersebut melibatkan masyarakat yang luas serta pemerintah kemungkinan akan memunculkan suatu gesekan pemahaman dan kepentingan dari aktor-aktor tersebut. Sehingga dalam pelaksanaannya akan menimbulkan gesekan yang mengakibatkan ada yang berjalan efektif adapula yang belum berjalan efektif. Sehingga dalam pelaksanaan program pelayanan administrasi terpadu kecamatan (PATEN) di kantor kecamatan blimbing juga ditemukan adanya Faktor Pendukung dan penghambat diantaranya sebagai berikut

a. Faktor Pendukung

Dalam Reformasi Administrasi Pelayanan administrasi terpadu kecamatan (PATEN) dalam meningkatkan kualitas pelayanan dipengaruhi oleh beberapa faktor, baik yang menjadi faktor pendukung internal maupun eksternal dalam proses pelaksanaannya hal ini tidak terlepas dari kondisi internal dan eksternal

para aktor yang terlibat dalam PATEN berikut faktor pendukung Administrasi Pelayanan administrasi terpadu kecamatan (PATEN) dalam meningkatkan kualitas pelayanan

Tabel 22 : Faktor Pendukung

NO.	Faktor Pendukung	Keterangan
1.	Internal	1.Adanya dasar hukum yang jelas (Peraturan Pemerintah) 2.Dukungan Dana Dari Pemerintah Daerah 3. Kemampuan Pegawai
2.	Eksternal	1.Terjalannya hubungan yang baik dengan aktor pendukung lainnya (Perangkat desa) 2.Dukungan Positif dari masyarakat setempat

Sumber : Kecamatan Blimbing

Dari tabel diatas dapat dipahami bahwa terdapat 2 faktor yang menjadi faktor pendukung, yaitu faktor internal dan faktor eksternal.

1. Faktor Pendukung Internal

a) Dasar Hukum yang jelas (Peraturan Pemerintah)

Salah satu wujud konkrit dari dukungan pemerintah terhadap Reformasi Administrasi untuk meningkatkan kualitas pelayanan adalah diselenggarakannya program Pelayanan administrasi terpadu kecamatan (PATEN), yaitu dengan diterbitkannya Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 4 Tahun 2010 Tentang Pedoman Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN). Kemudian ditindak lanjuti dengan Keputusan Menteri Dalam Negeri Nomor 238-270 Tentang Petunjuk Teknis PATEN.hal ini sangat mendukung terlaksananya

Reformasi Administrasi Pelayanan melalui Program PATEN, karena dengan adanya aturan yang jelas membuat suatu program dapat terlaksana dengan baik.. Dengan adanya peraturan pemerintah mengenai Program PATEN, maka dapat mengoptimalkan peran kecamatan dalam rangka untuk meningkatkan kualitas pelayanan, serta mendekatkan pelayanan kepada masyarakat. Hal ini menjadikan proses pelayanan yang sebelumnya berbelit-belit menjadi di permudah dengan adanya program PATEN

b) Adanya Dukungan Dana dari Pemerintah Daerah

hal ini menjadi penting karena dengan adanya dukungan dana membuat pelaksanaan Reformasi Administrasi melalui program Pelayanan administrasi terpadu kecamatan (PATEN) dapat terlaksana sesuai dengan peraturan yang ada, karena seluruh pembiayaan pelayanan bersumber dari APBD, sehingga dalam pelaksanaannya pelayanan administrasi terpadu kecamatan (PATEN) dapat terselenggara dengan efektif. dukungan penuh pembiayaan dari pemerintah menjadi pendorong yang besar terhadap terlaksananya Reformasi Administrasi untuk meningkatkan kualitas pelayanan.

c) Kemampuan Pegawai

kemampuan pegawai kecamatan blimbing dalam pelaksanaan Reformasi administrasi pelayanan melalui Pelayanan administrasi terpadu kecamatan (PATEN) memberikan dampak yang positif terhadap peningkatan kualitas pelayanan, dimana dalam hal ini kemampuan pegawai dirasa sudah cukup

memadai dalam melaksanakan Program PATEN sehingga masyarakat yang melakukan permohonan pelayanan merasa dimudahkan dan puas dengan pelayanan yang diberikan. Kemampuan Pegawai dalam melaksanakan tugasnya sudah baik dengan adanya pembagian tugas yang jelas, sehingga membuat petugas mudah untuk memahami tugas dan perannya masing-masing.

2. Faktor Pendukung Eksternal

a). Terjalannya Hubungan yang Baik dengan Aktor Pendukung Lainnya (Perangkat Desa)

dalam hal ini terjalannya hubungan yang baik antara kecamatan dengan perangkat desa mendukung terjadinya reformasi administrasi pelayanan melalui pelayanan administrasi terpadu kecamatan (PATEN) hal ini dapat terlihat dengan adanya kerjasama yang baik dari kecamatan dan perangkat desa saling membantu diantaranya salah satunya seperti sosialisasi program PATEN kepada masyarakat sehingga masyarakat mengetahui adanya program PATEN sehingga memudahkan untuk masyarakat mendapatkan pelayanan.

b). Dukungan Positif Dari Masyarakat

masyarakat yang berperan aktif membantu terselenggaranya program PATEN sehingga dapat berjalan dengan baik, masyarakat mau bekerjasama untuk mengontrol PATEN melalui aspirasinya berupa saran dan masukan yang diberikan kepada kecamatan blimbing, dengan adanya kondisi masyarakat yang

mendukung dengan menyalurkan aspirasinya sehingga proses pelaksanaan program PATEN akan terus meningkatkan kualitasnya.

b. Faktor Penghambat

Keberadaan faktor penghambat sebenarnya tidak diinginkan dalam setiap pelaksanaan suatu kegiatan, namun pada kenyataannya hambatan sering muncul dalam penyelenggaraan suatu kegiatan, namun keberadaan hambatan di sisi lain juga menimbulkan nilai positif, dimana dengan adanya hambatan akan menimbulkan suatu pembaruan untuk memperbaiki terus dan meningkatkan efektifitasnya. Adapun dalam Reformasi Administrasi Pelayanan melalui Pelayanan administrasi terpadu kecamatan (PATEN) dalam meningkatkan kualitas pelayanan ada beberapa yang menjadi faktor penghambat sebagai berikut

Tabel 23 : Faktor Penghambat

NO.	Faktor Penghambat	Keterangan
1.	Internal	1.Kurangnya optimalisasi sistem informasi PATEN 2. Sarana Prasarana Kurang memadai
2.	Eksternal	1.Pemahaman masyarakat yang kurang terhadap PATEN

Sumber : Kecamatan Blimbing

Dari tabel diatas dapat dipahami bahwa terdapat 2 jenis faktor penghambat yaitu faktor penghambat internal dan faktor penghambat eksternal

1. Faktor Penghambat Internal

a). Kurangnya Optimalisasi Sistem Informasi

Kurangnya Optimalisasi Sistem Informasi berupa website kecamatan blimbing, keberadaan sistem informasi yang optimal akan memberikan efek positif pada penyelenggaraan Reformasi Administrasi melalui Pelayanan administrasi terpadu kecamatan (PATEN) karena dapat memberikan informasi yang berkaitan dengan kecamatan blimbing serta program PATEN itu sendiri, website kecamatan blimbing masih belum berjalan efektif, website kecamatan blimbing masih kurang update dalam memberikan keterbukaan informasi kepada masyarakat. Sehingga untuk mengakses beberapa data masyarakat harus langsung ke kecamatan tidak bisa diperoleh dari website kecamatan saja.

b). Kurangnya Penyediaan Sarana dan Prasarana yang Memadai

Ketersediaan sarana dan prasarana merupakan salah satu faktor penentu keberhasilan pelayanan, hal ini sesuai dengan temuan hasil penelitian di kantor kecamatan blimbing, sarana dan prasarana yang dimiliki oleh kantor kecamatan blimbing untuk pelaksanaan program paten masih kurang memadai, ketersediaan sarana dan prasarana pada umumnya sangat diutamakan dalam pelayanan publik diantaranya adalah perlengkapan layanan dan penunjangnya, pada pelaksanaan di lapangan kecamatan blimbing perlengkapan pelayanan seperti ketersediaan informasi yang terbatas, informasi disini berupa papan pengumuman berupa persyaratan apa saja yang harus dilengkapi masyarakat tidak ada, kemudian sebagai perangkat penunjang komputer untuk menginput data juga masih tidak

tersedia, komputer sudah menjadi bagian penting pada zaman sekarang, salah satunya bisa untuk mengarsipkan data kelengkapan dengan mudah, namun kantor kecamatan blimbing masih belum menggunakan komputer sebagai perangkat penunjang pelayanan administrasi terpadu kecamatan (PATEN)

2. Faktor Penghambat Eksternal

a). Pemahaman Masyarakat yang Kurang Terhadap Program PATEN

kurangnya informasi yang diberikan kepada masyarakat, sehingga masyarakat baru mengetahui informasi saat sudah berada di tempat ketika mengakses layanan. Sehingga informasi tentang PATEN masih terbatas, adapula masyarakat yang berada pada kondisi mengetahui adanya program PATEN namun tidak memahami bagaimana dan pelayanan apa saja yang diberikan. Hal ini menjadi tantangan untuk para aktor di kecamatan blimbing untuk memaksimalkan kemampuan mereka.

C. Analisis Data

Pada subbab ini akan dibahas hasil penelitian mengenai Reformasi Administrasi Pelayanan Publik melalui Program Pelayanan Terpadu Administrasi Kecamatan (PATEN) dalam meningkatkan Kualitas Pelayanan di Kecamatan Blimbing, dari hasil penelitian baik melalui observasi, wawancara dan dokumentasi diperoleh data bahwa

1). Reformasi Administrasi Pelayanan Melalui Program Pelayanan administrasi terpadu kecamatan (PATEN) di kecamatan blimbing

PATEN sudah diterapkan sekitar tahun 2015 di kecamatan blimbing, sesuai dengan peraturan menteri dalam negeri No.4 Tahun 2010, program PATEN sebagai salah satu bentuk upaya dari pemerintah untuk mereformasi pelayanan agar lebih mudah di akses oleh masyarakat, serta membuat pelayanan yang cepat dan tidak berbelit-belit. Salah satu Bentuk Reformasi pelayanan melalui Program Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) dapat dilihat dari bagaimana bentuk Pelayanan Administrasi sebelum maupun sesudah adanya program PATEN. Hal ini disimpulkan dari hasil analisis serta Berdasarkan data yang ada, dapat dilihat gambaran pelayanan administrasi sebelum dan sesudah adanya program PATEN, terlihat pada bentuk fisik setelah adanya program PATEN tersedianya loket pelayanan yang memudahkan masyarakat untuk mengurus pelayanan yang dibutuhkan tanpa harus melewati berbagai meja sehingga membutuhkan proses yang panjang. Sedangkan dari segi proses sendiri setelah adanya program PATEN adanya prosedur pelayanan yang jelas sehingga memudahkan masyarakat untuk mengurus pelayanan, adanya alur proses yang jelas.

a). Aspek Sumber Daya Manusia

untuk sumber daya manusia adanya pembagian kerja yang jelas sehingga memudahkan proses pelayanan tidak adanya penumpukan tugas. bisa dilihat di tupoksi Kantor Kecamatan Blimbing. Berdasarkan hal ini dapat ditarik kesimpulan bahwa dalam pelaksanaan Program Pelayanan administrasi terpadu kecamatan

(PATEN) petugas telah berperan sesuai dengan tugas dan tanggung jawabnya serta koordinasi antara pegawai. Pembagian peran yang jelas dimaksudkan untuk mempermudah pelaksanaan program PATEN, adanya koordinasi antara petugas pelaksana sehingga dapat mencapai tujuan dari Pelayanan administrasi terpadu kecamatan (PATEN).

b). Aspek Kelembagaan

Selanjutnya untuk ketersediaan informasi setelah adanya program PATEN adanya informasi pelayanan yang jelas sehingga memudahkan masyarakat, adanya sosialisasi kepada masyarakat mengenai alur pelayanan, syarat, dan bagaimana proses pengurusannya. Kemudian Database setelah adanya PATEN adalah website kecamatan yang terus di update sehingga masyarakat dapat mengecek mengenai kecamatan blimbing, pelayanan PATEN, dan persyaratan pelayanan yang perlu disiapkan, setelah adanya program PATEN ini juga masyarakat diajak untuk ikut dilibatkan berpartisipasi dengan mudahnya mengakses informasi dari web yang disediakan, kemudian apabila tidak puas dengan pelayanan juga masyarakat dapat melakukan pengaduan langsung, masyarakat berperan mengawasi pelayanan yang disediakan.



Gambar 16 : Website Kecamatan Blimbing

Sumber : dokumentasi Peneliti

Dari hal ini dapat diketahui bahwa Reformasi pelayanan administrasi di Kecamatan Blimbing sudah terlaksana sejak adanya program Pelayanan administrasi terpadu kecamatan (PATEN) di kecamatan blimbing dimulai tahun 2015.

2). Dimensi Kualitas Pelayanan

Untuk mengetahui kualitas pelayanan publik di kantor kecamatan blimbing, saat ini, peneliti menggunakan 5 dimensi kualitas pelayanan publik yang dikemukakan oleh Zeithaml, Parasuraman dan Bery 1990 yaitu *Tangible* (Berwujud), *Reability* (Kehandalan), *Responsiviness* (Ketanggapan), *Assurance* (Jaminan), *Emphaty* (Empati)

a. Dimensi *Tangible* (Berwujud)

Pada penelitian ini *tangible* mencakup hal-hal sebagai berikut: fasilitas fisik, peralatan, pegawai dan komunikasi yang dimanfaatkan dalam pelaksanaan pelayanan publik. Kualitas Pelayanan Publik di kantor kecamatan blimbing

berdasarkan data yang digunakan dalam penelitian bisa dikatakan sudah baik, hal yang dikatakan baik pada dimensi Tangible ini antara lain adalah Keberadaan fasilitas sarana dan prasarana serta komunikasi yang memadai sangat membantu pelayananan.



Gambar 17 : Gedung Kantor Kecamatan Blimbing

Sumber : dokumentasi Peneliti

Fasilitas sarana prasarana dalam hal ini berupa Gedung Kantor, Loket Pelayanan, Ruang tunggu pelayananan, Tempat Parkir serta fasilitas yang membantu menunjang adanya pelayanan seperti yang dijabarkan di LAKIP kecamatan Blimbing sebagai berikut

Tabel 24 : Sarana dan Prasarana Kecamatan Blimbing

NO.	NAMA BARANG	JUMLAH BARANG
1.	Meja Kantor	38
2.	Kursi rapat	150
3.	Kursi Kantor	49
4.	Struktur Organisasi	2
5	Foto Walikota	1
6.	Papan Pengumuman	3
7	Foto Presiden	1
8	Foto Wakil Presiden	1
9	Brankas	1
10	Telepon	4
11	Filling Kabinet	2
12	Komputer PC	9
13	Laptop	4
14	Almari Kayu	8
15	Printer	11
16	Kursi Hadap	2
17	Jam Dinding	2
18	Kipas Angin	1
19	Mobil Dinas	1
20	Mobil Patroli	1
21	Sepeda Motor	3
22	Tape Warless	1
23	Kotak Saran	1
24	AC	6
25	Almari Arsip	4
26	Papan Data	1
27	Meja Tamu	2
28	Kursi Tunggu Tamu	6
29	Meja Front Office	1
30	Kamera	1
31	Warless Amplifier	1
32	HT	2
33	Televisi	2
34	Senter Polisi	2
35	Tape Warless	1
36	Meja Komputer	5
37	Meja rapat	4
38	Dispenser	1
39	Karpet	40 m
40	LCD Proyektor	2
41	Screen Proyektor elektrik	1

Sumber : LAKIP Kecamatan Blimbing

. Fasilitas tersebut sudah disediakan oleh kecamatan blimbing dengan cukup baik sehingga masyarakat merasa nyaman dalam mengurus pelayanan serta dimudahkan dalam mengakses pelayanan.

Selain itu juga petugas pelaksana Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) sudah melakukan tugasnya dengan sangat baik sesuai dengan Standar operasional pelayanan (SOP) yang ada, dari segi penampilan fisik Di kantor kecamatan blimbing sudah sesuai dengan Peraturan walikota No.3 Tahun 2016 tentang pakaian dinas walikota, wakil walikota, dan pegawai negeri sipil, yaitu :

Tabel 25. Pakaian Dinas Pegawai Negeri Sipil Kota Malang

NO.	HARI	JENIS PAKAIAN
1.	Senin – Selasa	Seragam Dinas warna khaki
2.	Rabu	Seragam Dinas warna Putih
3.	Kamis- Jum'at	Batik / Tenun / Pakaian khas daerah (Jum'at pakaian olahraga)

Sumber : Peraturan Walikota Nomor 3 Tahun 2016

Kemudian Juga komunikasi dengan masyarakat sudah sangat baik karena kecamatan blimbing melaksanakan pelayanan berdasarkan SOP dan aturan yang ada. Namun apabila dalam pelaksanaan tugasnya diserahkan kepada anak magang tanpa ada dampingan dari pegawai hal itu masih menjadi hambatan dalam pelayanan karena masih kurang pemahannya peserta magang dengan tugas yang harus mereka laksanakan sehingga membutuhkan waktu agak lama dalam pelaksanaannya. Secara keseluruhan hal ini sudah dapat dikatakan baik.

Berdasarkan wawancara, Pengumpulan data serta observasi yang penulis lakukan, dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan publik pasca penerapan Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) di Kecamatan Blimbing

dari dimensi *Tangible* baik dari segi Fasilitas Fisik, maupun alat bantu serta komunikasi petugas pelayanan sudah cukup baik. Hal ini dapat dilihat dari fasilitas fisik berupa tersedianya ruang tunggu yang memadai, loket pelayanan yang memudahkan masyarakat memperoleh pelayanan, kemudian tersedianya tempat parkir yang luas untuk masyarakat, sedangkan dilihat dari peralatan pendukung di ruang tunggu tersedianya TV, dan majalah serta koran sehingga dalam menunggu pelayanan masyarakat tidak jenuh. Kemudian komunikasi dari petugas pelayanan sudah sangat baik, para petugas yang ada dalam memberikan pelayanan bersikap ramah, dan sopan serta tanggap dalam memberikan pelayanan yang maksimal kepada masyarakat, kecamatan blimbing dalam memberikan pelayanan semaksimal mungkin sehingga masyarakat merasa nyaman dan senang mengurus pelayanan di kantor kecamatan blimbing.

b. Dimensi *Reability* (Kehandalan)

Pada Penelitian ini Dimensi *Reability* merupakan kemampuan untuk memberikan pelayanan yang cermat, sesuai dengan standar pelayanan, serta kemampuan dalam menggunakan alat bantu dalam pelayanan. dalam melaksanakan pelayanan administrasi terpadu kecamatan hal ini berkaitan dengan bagaimana kecermatan petugas dalam memberikan pelayanan, adanya standar pelayanan yang jelas meliputi prosedur pelayanan, jadi dalam memberikan pelayanan bagaimana kemampuan kecamatan dalam memberikan pelayanan secara cepat, tepat dan sesuai dengan prosedur.

Kecamatan blimbing sudah memberikan pelayanan dengan cermat, dalam melaksanakan pelayanan administrasi terpadu kecamatan (PATEN) kecamatan blimbing sudah melaksanakan sesuai dengan SOP yang ada dan ini memang karena adanya komitmen dari petugas pelaksana untuk memberikan pelayanan yang maksimal. Dalam memberikan pelayanan terlihat Kecamatan blimbing sudah sesuai dengan prosedur pelayanan, juga dalam memberikan pelayanan sudah bersikap cermat, seperti apabila ada masyarakat yang membutuhkan pelayanan dan langsung segera menuju loket pelayanan, akan dilayani oleh petugas pelayanan sesuai dengan prosedur yang ada, dimana menunjukkan kelengkapan persyaratan yang dibutuhkan, lalu akan di cek kembali oleh petugas pelayanan apakah sudah tepat. Kemudian baru diproses pelayanan tersebut.

Kemudian kemampuan pegawai dalam menggunakan alat bantu disini masih belum maksimal, karena kecamatan blimbing dalam memberikan pelayanan masih belum menyediakan alat bantu seperti komputer untuk menginput data, kecamatan blimbing dalam hal ini hanya menggunakan alat manual sehingga kemampuan pegawainya dalam menggunakan alat bantu masih belum maksimal akibat tidak tersedianya alat bantu tersebut.

Dari hasil wawancara, pengumpulan data, dan observasi peneliti menyimpulkan kualitas pelayanan publik dilihat dari dimensi *Reability* dari segi kecermatan pegawai dalam memberikan pelayanan sudah baik. Para petugas pelaksana Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) sudah melakukan tugasnya dengan sangat baik sesuai dengan Standar operasional pelayanan (SOP) yang ada, Kecamatan Blimbing juga memiliki komitmen yang

kuat untuk memberikan pelayanan yang baik dan maksimal kepada masyarakat. namun apabila dilihat dari kemampuan pegawai dalam menggunakan alat bantu masih jauh dari kata maksimal karena tidak tersedianya alat bantu yang mendukung.

c. Dimensi *Responsivness* (Respon/Ketanggapan)

Pada Penelitian ini Dimensi *Responsivness* merupakan kesediaan dan kesadaran untuk merespon setiap pemohon pelayanan dengan cepat, tepat, dan cermat serta merespon keluhan pada pelayanan administrasi terpadu kecamatan (PATEN) di kecamatan blimbing. Dalam melaksanakan pelayanan administrasi terpadu kecamatan hal ini berkaitan dengan bagaimana Daya tanggap atau Respon petugas dalam memberikan pelayanan

Dalam hal ini Petugas Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan di kecamatan blimbing cukup tanggap dalam merespon masyarakat. Sikap tanggap ini terlihat dari awal masyarakat masuk ke kantor kecamatan karena saat ada masyarakat yang datang, petugas di loket akan menyapa dan menanyakan keperluan dari masyarakat tersebut. Selanjutnya akan di layani sesuai kebutuhan. Sejauh ini petugas pelayanan di kecamatan blimbing sudah baik dalam merespon kebutuhan masyarakat.

Untuk respon terhadap keluhan sendiri kecamatan blimbing akan segera merespon dengan baik apabila ada keluhan dari masyarakat dan langsung memperbaikinya, jadi masyarakat yang ingin memberikan masukan serta keluhan

harus langsung menyampaikan kepada petugas yang ada atau melalui kotak pengaduan pelayanan.

Berdasarkan hasil wawancara, pengumpulan data serta observasi peneliti menyimpulkan kualitas pelayanan publik pasca penerapan pelayanan administrasi terpadu kecamatan (PATEN) dilihat dari dimensi Responsiveness (Respon/Daya tanggap) sudah cukup baik. Para Petugas PATEN dalam memberikan pelayanan sangat tanggap dan memberikan pelayanan yang maksimal kepada masyarakat. Namun dari indikator merespon keluhan pelanggan masih kurang maksimal karena tidak tersedianya kotak pengaduan atau loket pengaduan sehingga partisipasi masyarakat masih sangat minim. Namun secara keseluruhan pelayanan yang diberikan sudah baik.

d. Dimensi *Assurance* (Jaminan)

Pada Penelitian ini Dimensi *Assurance* merupakan kemampuan aparatur dalam memberikan jaminan, jaminan tersebut baik dari ketepatan waktu pelayanan yang diberikan dan waktu untuk memperoleh pelayanan maupun biaya dalam proses pelayanan administrasi terpadu kecamatan (PATEN). Kecamatan Blimbing dalam hal ini memberikan kepastian waktu pelayanan, dimana jam pelayanan di laksanakan dengan waktu yang sudah ditentukan, sehingga masyarakat dapat mengurus pelayanan pada jam-jam yang sudah ditentukan. Yaitu jam pelayanan hari senin s/d kamis pukul : 08-00–15.00 WIB, sedangkan pada hari jum'at Pukul 08.00-11/00 WIB lalu dilanjutkan Pukul 13.00-14.30 WIB.

hal ini memudahkan masyarakat untuk mengakses pelayanan karena adanya jaminan kepastian waktu yang jelas.

Selain itu untuk pengurusan pelayanan administrasi juga memiliki waktu yang sudah ditentukan oleh SOP seperti yang sudah ditampilkan di penyajian data bahwa waktu pengurusan pelayanan berkisar antara 10-20 menit sesuai dengan SOP yang ada, namun dalam pelaksanaannya terkadang waktu yang dibutuhkan bisa menjadi sedikit lama karena tidak adanya camat, atau yang mewakili untuk menandatangani surat yang dibutuhkan, sehingga membutuhkan waktu yang sedikit lebih lama. Namun secara keseluruhan dalam memberikan jaminan waktu pelayanan kecamatan blimbing sudah baik dan sesuai dengan SOP.

Selanjutnya Kecamatan Blimbing dalam memberikan kepastian biaya kecamatan blimbing tidak memungut biaya apapun untuk pengurusan pelayanan administrasi sesuai dengan yang ada di SOP. petugas pelayanan tidak pernah memungut biaya kepada masyarakat. dan Masyarakat juga sebagian besar sudah tau tidak ada biaya yang di pungut oleh kecamatan. Sehingga dalam memberikan kepastian biaya kecamatan blimbing sudah baik.

Dari hasil wawancara, Pengumpulan data serta Observasi peneliti menyimpulkan kualitas pelayanan publik pasca penerapan pelayanan administrasi terpadu kecamatan (PATEN) dilihat dari dimensi assurance (jaminan) sudah memberikan jaminan pelayanan yang pasti kepada masyarakat. Adanya kepastian waktu dan biaya membuat masyarakat merasa puas dengan pelayanan yang diberikan. Kecamatan blimbing menerapkan SOP sudah sesuai sehingga masyarakat sudah menerima pelayanan dengan baik.

e. Dimensi *Emphaty* (Empati)

Pada penelitian ini Dimensi *Emphaty* Dalam melaksanakan pelayanan administrasi terpadu kecamatan hal ini berkaitan dengan bagaimana Empati yaitu perhatian yang diberikan kepada pelanggan pelayanan publik, kesediaan mendahulukan kepentingan pemohon pelayanan, sikap ramah, sopan santun, serta tidak diskriminatif dan menghargai pemohon pelayanan.

Kecamatan Blimbing dalam hal ini memberikan pelayanan kepada masyarakat dengan cepat dan tepat serta bersikap ramah dan sopan dalam memberikan pelayanannya, masyarakat menjadi prioritas utama dalam pelayanan administrasi terpadu kecamatan. Kecamatan blimbing dalam memberikan pelayanan juga tidak diskriminatif. Kecamatan Blimbing dalam memberikan pelayanan tidak pernah membedakan, masyarakat yang membutuhkan pelayanan siapapun selama sesuai dengan syarat dan aturan akan di layani dengan baik , tidak ada diskriminasi yang dilakukan oleh pegawai pelayanan karena tujuan utama dari Pelayanan administrasi terpadu kecamatan (PATEN) ini adalah untuk memudahkan pelayanan masyarakat.

Dari hasil wawancara, pengumpulan data, serta observasi peneliti menyimpulkan kualitas pelayanan publik dilihat dari Dimensi *Emphaty*(*Empati*) sudah memberikan pelayanan yang baik kepada masyarakat, yaitu memberikan perhatian kepada pemohon pelayanan publik, dimana petugas kecamatan bersikap ramah dan sopan, juga dalam memberikan pelayanan di kantor kecamatan tidak

ada diskriminasi dari petugas pelayanan, semua masyarakat yang mengurus pelayanan dilayani dengan baik dan sesuai dengan syarat dan prosedur yang ada.

3). Faktor Pendukung dan Faktor Penghambat

a.Faktor Pendukung

Reformasi Administrasi Pelayanan Publik melalui Program Pelayanan Terpadu Administrasi Kecamatan (PATEN) dalam meningkatkan Kualitas Pelayanan di Kecamatan Blimbing adalah terdapat 2 faktor yang menjadi faktor pendukung, yaitu faktor internal dan faktor eksternal.

a). Faktor Pendukung Internal

1. Dasar Hukum yang jelas (Peraturan Pemerintah)

Salah satu wujud konkrit dari dukungan pemerintah terhadap Reformasi Administrasi untuk meningkatkan kualitas pelayanan adalah diselenggarakannya program Pelayanan administrasi terpadu kecamatan (PATEN), yaitu dengan diterbitkannya Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 4 Tahun 2010 Tentang Pedoman Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN). Kemudian ditindak lanjuti dengan Keputusan Menteri Dalam Negeri Nomor 238-270 Tentang Petunjuk Teknis PATEN. Dengan adanya aturan normatif ini sangat mendukung terlaksananya Reformasi Administrasi Pelayanan melalui Program PATEN, karena dengan adanya aturan yang jelas membuat suatu program dapat terlaksana dengan baik. Dengan adanya peraturan pemerintah mengenai Program PATEN, maka dapat mengoptimalkan peran kecamatan dalam rangka untuk meningkatkan kualitas pelayanan,

2. Adanya Dukungan Dana dari Pemerintah Daerah

Hal ini menjadi penting karena dengan adanya dukungan dana membuat pelaksanaan Reformasi Administrasi melalui program Pelayanan administrasi terpadu kecamatan (PATEN) dapat terlaksana sesuai dengan peraturan yang ada, karena seluruh pembiayaan pelayanan bersumber dari APBD.

3. kemampuan pegawai

Kemampuan pegawai kecamatan blimbing dalam pelaksanaan Reformasi administrasi pelayanan melalui Pelayanan administrasi terpadu kecamatan (PATEN) memberikan dampak yang positif terhadap peningkatan kualitas pelayanan, dimana dalam hal ini kemampuan pegawai dirasa sudah cukup memadai dalam melaksanakan Program PATEN sehingga masyarakat yang melakukan permohonan pelayanan merasa dimudahkan dan puas dengan pelayanan yang diberikan.

b). Faktor Pendukung Eksternal

1. Terjalinnnya Hubungan yang Baik dengan Aktor Pendukung lainnya (Perangkat desa)

Terjalinnnya hubungan yang baik antara kecamatan dengan perangkat desa mendukung terjadinya reformasi administrasi pelayanan melalui pelayanan administrasi terpadu kecamatan (PATEN) hal ini dapat terlihat dengan adanya kerjasama yang baik dari kecamatan dan perangkat desa saling membantu diantaranya salah satunya seperti sosialisasi program PATEN kepada masyarakat

sehingga masyarakat mengetahui adanya program PATEN sehingga memudahkan untuk masyarakat mendapatkan pelayanan.

2. adanya dukungan positif dari masyarakat

Masyarakat yang berperan aktif membantu terselenggaranya program PATEN sehingga dapat berjalan dengan baik, masyarakat mau bekerjasama untuk mengontrol PATEN melalui aspirasinya berupa saran dan masukan yang diberikan kepada kecamatan blimbing, sejauh ini masyarakat menyampaikan aspirasinya secara langsung kepada petugas pelayanan atau pegawai kecamatan.

b. Faktor Penghambat

terdapat 2 jenis faktor penghambat yaitu faktor penghambat internal dan faktor penghambat eksternal,

a). Faktor Penghambat Internal

1. Kurangnya optimalisasi sistem informasi berupa website kecamatan blimbing

Keberadaan sistem informasi yang optimal akan memberikan efek positif pada penyelenggaraan Reformasi Administrasi melalui Pelayanan administrasi terpadu kecamatan (PATEN) karena dapat memberikan informasi yang berkaitan dengan kecamatan blimbing serta program PATEN itu sendiri, website kecamatan blimbing masih belum berjalan efektif, website kecamatan blimbing masih kurang update dalam memberikan keterbukaan informasi kepada masyarakat. sehingga untuk mengakses beberapa data masyarakat harus langsung ke kecamatan tidak bisa diperoleh dari website kecamatan saja.

2. Kurangnya penyediaan sarana dan Prasarana yang memadai

Ketersedian sarana dan prasana merupakan salah satu faktor penentu keberhasilan pelayanan, hal ini sesuai dengan temuan hasil penelitian di kantor kecamatan blimbing, sarana dan prasarana yang dimiliki oleh kantor kecamatan blimbing untuk pelaksanaan program paten masih kurang memadai, diantaranya adalah perlengkapan layanan dan penunjangnya, pada pelaksanaan di lapangan kecamatan blimbing perlengkapan pelayanan seperti ketersediaan informasi yang terbatas, informasi disini berupa papan pengumuman berupa persyaratan apa saja yang harus dilengkapi masyarakat tidak ada, kemudian sebagai perangkat penunjang komputer untuk menginput data juga masih tidak tersedia, komputer sudah menjadi bagian penting pada zaman sekarang, salah satunya bisa untuk mengarsipkan data kelengkapan dengan mudah, namun kantor kecamatan blimbing masih belum menggunakan komputer sebagai perangkat penunjang pelayanan administrasi terpadu kecamatan (PATEN)

b). Faktor Penghambat Eksternal

1. Pemahaman masyarakat yang kurang terhadap program PATEN

Pemahaman masyarakat yang kurang terhadap program PATEN bisa jadi merupakan kurangnya informasi yang diberikan kepada masyarakat, sehingga masyarakat baru mengetahui informasi saat sudah berada di tempat ketika mengakses layanan. Sehingga informasi tentang PATEN masih terbatas, adapula masyarakat yang berada pada kondisi mengetahui adanya program PATEN namun tidak memahami bagaimana dan pelayanan apa saja yang diberikan.

BAB V

PENUTUP

A. Kesimpulan

Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) adalah Salah satu Bentuk Reformasi Administrasi pelayanan hal ini dapat dilihat dari bagaimana bentuk Pelayanan Administrasi sebelum maupun sesudah adanya program PATEN, sebelum adanya Reformasi Pelayanan Administrasi melalui Program PATEN pelayanan administrasi yang diperoleh masyarakat harus melalui berbagai proses yang panjang, sehingga membutuhkan waktu yang lama agar mendapatkan pelayan.

Sehingga sesudah adanya program PATEN Reformasi dapat terlihat seperti pada bentuk fisik setelah adanya program PATEN tersedianya loket pelayanan yang memudahkan masyarakat untuk mengurus pelayanan yang dibutuhkan tanpa harus melewati berbagai meja sehingga membutuhkan proses yang panjang. Sedangkan dari segi proses sendiri setelah adanya program PATEN adanya prosedur pelayanan yang jelas sehingga memudahkan masyarakat untuk mengurus pelayanan, adanya alur proses yang jelas. Sedangkan untuk sumber daya manusia adanya pembagian kerja yang jelas sehingga memudahkan proses pelayanan tidak adanya penumpukan tugas. Untuk ketersediaan informasi setelah adanya program PATEN adanya informasi pelayanan yang jelas sehingga memudahkan masyarakat, adanya sosialisasi kepada masyarakat mengenai alur

pelayanan, syarat, dan bagaimana proses pengurusannya. Kemudian Database setelah adanya PATEN adalah website kecamatan yang terus di update sehingga masyarakat dapat mengakses mengenai kecamatan blimbing, pelayanan PATEN, dan persyaratan pelayanan yang perlu disiapkan.

Untuk kualitas pelayanan publik di kantor kecamatan blimbing, menurut dimensi kualitas pelayanan publik yang dikemukakan oleh Zeithaml, Parasuraman dan Bery 1990 yaitu *Tangible* (Berwujud), *Reability* (Kehandalan), *Responsiviness* (Ketanggapan), *Assurance* (Jaminan), *Emphaty* (Empati) ialah sebagai berikut :

Pertama, Kualitas pelayanan publik pasca penerapan Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) di Kecamatan Blimbing dari dimensi *Tangible* baik dari segi Fasilitas Fisik, maupun alat bantu serta komunikasi petugas pelayanan sudah cukup baik. Hal ini dapat dilihat dari fasilitas yang disediakan kemudian dilihat dari peralatan pendukung di ruang tunggu tersedianya TV, dan majalah serta koran sehingga dalam menunggu pelayanan masyarakat tidak jenuh. Kemudian komunikasi dari petugas pelayanan sudah sangat baik, para petugas yang ada dalam memberikan pelayanan bersikap ramah, dan sopan serta tanggap dalam memberikan pelayanan yang maksimal kepada masyarakat.

Kedua, kualitas pelayanan publik dilihat dari dimensi *Reability* dari segi kecermatan pegawai dalam memberikan pelayanan sudah baik. Para petugas pelaksana Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) sudah melakukan tugasnya dengan sangat baik sesuai dengan Standar operasional pelayanan (SOP) yang ada.

Ketiga, kualitas pelayanan publik pasca penerapan pelayanan administrasi terpadu kecamatan (PATEN) dilihat dari dimensi Responsiveness (Respon/Daya tanggap) sudah cukup baik. Para Petugas PATEN dalam memberikan pelayanan sangat tanggap dan memberikan pelayanan yang maksimal kepada masyarakat. Namun dari indikator merespon keluhan pelanggan masih kurang maksimal karena tidak tersedianya kotak pengaduan atau loket pengaduan

Keempat, kualitas pelayanan publik pasca penerapan pelayanan administrasi terpadu kecamatan (PATEN) dilihat dari dimensi assurance (jaminan) sudah memberikan jaminan pelayanan yang pasti kepada masyarakat. Adanya kepastian waktu dan biaya membuat masyarakat merasa puas dengan pelayanan yang diberikan. Kecamatan Blimbing menerapkan SOP sudah sesuai sehingga masyarakat sudah menerima pelayanan dengan baik.

Yang terakhir, kualitas pelayanan publik dilihat dari Dimensi *Emphaty* (*Empati*) sudah memberikan pelayanan yang baik kepada masyarakat, yaitu memberikan perhatian kepada pemohon pelayanan publik, dimana petugas kecamatan bersikap ramah dan sopan, juga dalam memberikan pelayanan di kantor kecamatan tidak ada diskriminasi dari petugas pelayanan, semua masyarakat yang mengurus pelayanan dilayani dengan baik dan sesuai dengan syarat dan prosedur yang ada.

Dari Penelitian diatas dapat disimpulkan bahwa Secara Keseluruhan Reformasi Administrasi Pelayanan Publik melalui Program Pelayanan Terpadu Administrasi Kecamatan (PATEN) masih belum terlaksana sepenuhnya di Kantor Kecamatan Blimbing Kota Malang, dimana kantor

kecamatan blimbing perlu untuk mereformasi standar pelayanan yang dimiliki, dimana standar pelayanan tersebut akan semakin mendukung peningkatan kualitas pelayanan yang akan menjadi dasar dari Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN), karena akan menyesuaikan dengan kondisi dan keadaan saat ini.

kemudian dalam meningkatkan Kualitas Pelayanan di Kecamatan Blimbing menunjukkan hal yang baik, dimana dengan adanya Reformasi Administrasi Pelayanan Publik melalui Program Pelayanan Terpadu Administrasi Kecamatan (PATEN) menjadikan pelayanan administrasi yang sebelumnya berbelit-belit, memakan banyak waktu menjadi lebih mudah di akses oleh masyarakat. kemudian mengenai dimensi-dimensi kualitas pelayanan juga menunjukkan hal yang baik, dimana hampir dari semua dimensi ini dijalankan dengan baik oleh kecamatan blimbing walaupun masih harus terus melakukan perbaikan-perbaikan untuk menciptakan pelayanan yang lebih efektif, efisien cepat dan mudah di akses masyarakat.

B. Saran

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan dan disimpulkan di atas maka disusunlah beberapa saran atau rekomendasi untuk meningkatkan kualitas pelayanan administrasi terpadu kecamatan (PATEN) di kecamatan blimbing sebagai berikut :

1. Kantor Kecamatan Blimbing sebaiknya meningkatkan Fasilitasnya diantaranya ialah Komputer, Komputer ini di khususkan untuk menunjang Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) yang digunakan untuk menginput data pelayan agar memudahkan dalam mendata, agar data-data pelayanan bisa lebih mudah di arsipkan, sehingga meminimalisir kesalahan dalam pengarsipan, dan arsipnya tidak mudah hilang
2. Kantor Kecamatan Blimbing sebaiknya menyediakan papan informasi di ruang tunggu, yang berisi persyaratan pelayanan, prosedur layanan, maupun produk-produk layanan yang membantu memudahkan masyarakat untuk mengetahui pelayanan apa saja yang dapat mereka akses di kecamatan, bagaimana persyaratan dan prosedurnya. hal ini juga diharapkan dapat menambah pemahaman masyarakat terhadap Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN).
3. Peletakan Kotak Pengaduan Pelayanan bisa diperbaiki lagi agar diletakkan ditempat yang mudah dilihat oleh masyarakat, sehingga masyarakat bisa dengan mudah menyampaikan aspirasinya secara tertulis yang diharapkan akan meningkatkan kualitas pelayanan di kantor kecamatan blimbing

4. Optimalisasi sistem informasi berupa website kecamatan blimbing, keberadaan sistem informasi yang optimal akan memberikan efek positif pada penyelenggaraan Reformasi Administrasi melalui Pelayanan administrasi terpadu kecamatan (PATEN) karena dapat memberikan informasi yang berkaitan dengan kecamatan blimbing serta program PATEN itu sendiri, website kecamatan blimbing masih belum berjalan efektif, website kecamatan blimbing masih kurang update dalam memberikan keterbukaan informasi kepada masyarakat, sehingga untuk mengakses beberapa data masyarakat harus langsung ke kecamatan tidak bisa diperoleh dari website kecamatan saja. Dengan adanya optimalisasi diharapkan dapat memudahkan masyarakat untuk mengakses informasi yang berkenaan dengan kecamatan blimbing
5. Kantor Kecamatan Blimbing Perlu melakukan pembaruan Standar Pelayanan yang digunakan pada saat ini, hal ini diharapkan dapat mengoptimalkan pelayanan karena mengikuti perkembangan dan kebutuhan masyarakat pada saat ini, juga sesuai dengan tujuan dari Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan itu sendiri.

DAFTAR PUSTAKA

- Abidin, said zainal. 2006 . *Dinamika Reformasi dan Revitalisasi di indonesia*. Jakarta : Suara Bebas
- Afrial, R. 2009. *Kualitas pelayanan publik kecamatan sebuah perubahan kedudukan dan fungsi camat sebagai perangkat daerah*. Jurnal administrasi dan organisasi diakses pada tgl 16 Oktober 2017 dari <http://journal.ui.ac.id/jbb>
- Hardiansyah. 2011. *Kualitas Pelayanan Publik*. Yogyakarta: Gava Media
- Ibrahim. Amin. 2008. *Teori dan Konsep Publik Serta Implementasinya*. Jakarta: Mandar Maju
- Indradi , Sjamsiar Sjamsuddin. 2016, *Dasar-Dasar dan Teori Administrasi Publik* Malang : Intrans Publishing
- Keban, YT.2004. *Enam Dimensi Strategis Administrasi Publik : Konsep , Teori dan isu*. Yogyakarta : Gava Media
- Kurniawan, Luthfi J. dan Mokhammad Najih 2008. *Paradigma Kebijakan Pelayanan Publik*. Malang: Intrans
- Mardiasmo. 2004. *Otonomi dan manajemen keuangan daerah*. Yogyakarta: Andi
- Moenir, H.a.s. 2007. *Manajemen pelayanan umum di indonesia*, jakarta: Bumi Aksara
- Moleong, lexy J. 2008. *Metodologi penelitian kualitatif*. Bandung : Remaja Rosdakarya
- Nawawi, Hadari dan Martini Hadari. 1992. *Instrumen penelitian bidang sosial*. Yogyakarta: Gadjah Mada University Press
- Osborne, David & Peter Plastrik. 2000. *Memangkas Birokrasi: Lima strategi Menuju pemerintahan wirausaha (terjemahan Ramelan Abdul Rosyid)*. Jakarta: PPM
- Ombudsman Republik Indonesia. 2016. Ringkasan Hasil Penelitian Kepatuhan Pemerintah Pusat dan Pemerintah Daerah terhadap pelayanan publik
- Pasolong , Harbani. 2007. *Teori administrasi publik*. Bandung : Alfabeta
- Puspitasari, Dian dan Sumartono. 2014. *Reformasi Administrasi Pelayanan Publik Pada kantor pelayanan terpadu (studi pada Disperindag dan Dispendukcapil Kota Malang)*. Jurnal administrasi Publik Vol.2 No.2

- Robbins, Stephen. 2006. *Perilaku Organisasi ed 12*, Jakarta: Salemba Empat
- Safroni, Ladzi . 2012. *Manajemen dan Reformasi Pelayanan Publik*. Malang: Aditya media Publishing
- Sinambela, L.P, 2006. *Reformasi Pelayanan Publik*, Jakarta : PT. Bumi Aksara
- Sugiyono. 2011. *Metode penelitian kuantitatif , kualitatif .* Bandung : Alfabeta
- Sumartono, 2007. *Reformasi Administrasi publik dalam pelayanan publik*. Pidato pengukuhan Guru Besar di Universitas Brawijaya Malang, 3 maret 2007
- Surjadi. 2009. *pengembangan kinerja pelayanan publik bandung* : PT. Reflika Aditama
- Suryono, A. 2001. *Budaya birokrasi pelayanan publik*, jurnal administrasi negara, vol 1
- Suyanto, bagong. 2008 . *metode penelitian kualitatif & kuantitatif*. Bandung: Alfabeta
- Tjiptono, F & Chandra, G. 2007 *Service , quality & satisfaction* : Yogyakarta.
- Warsito Utomo. 2005, *Administrasi Puikbl Baru Indonesia* : Yogyakarta :Pustaka Belajar
- Zhijan, Z.R.P. De Guzman dan M.A Reforma. 1992. *Administrative Reform Towards Promoting Productivity in Bureacratic Performance, Manila : Estern Regional Organizatio for Public Administration (Europe) Vol.1.*
- Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63/KEP/M.PAN/7/2003 tentang *Pedoman Pelayanan Publik*. 2003. Jakarta
- Peraturan Daerah Kota Malang Nomor 8 Tahun 2008 tentang *Organisasi dan tata kerja kecamatan dan kelurahan*. Malang
- Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 4 Tahun 2010 tentang *Pedoman Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan*. Jakarta
- Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 15 Tahun 2014 tentang *Standar Pelayanan*. Jakarta
- Surat keputusan Camat Blimbing Nomor 188.50/02/35.73.04.01/2015 tentang *Standar Pelayanan Publik di Kecamatan Blimbing*. Malang
- Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang *Pemerintah Daerah*. Jakarta