



**KUALITAS PELAYANAN PROGRAM PELAYANAN ADMINISTRASI TERPADU  
KECAMATAN (PATEN) DI KECAMATAN LIMPUNG DAN BANDAR  
KABUPATEN BATANG TAHUN 2015-2016**

**JURNAL**

**Disusun untuk memenuhi persyaratan menyelesaikan**

**Pendidikan Strata I**

**Departemen Politik dan Pemerintahan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik**

**Universitas Diponegoro**

**Penyusun**

**Abiyoga Wisnu Ahimsa**

**14010112130124**

**DEPARTEMEN POLITIK DAN PEMERINTAHAN  
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK  
UNIVERSITAS DIPONEGORO**

**SEMARANG**

**2018**

## **ABSTRAK**

### **“KUALITAS PELAYANAN PROGRAM PELAYANAN ADMINISTRASI TERPADU KECAMATAN (PATEN) DI KECAMATAN LIMPUNG DAN BANDAR KABUPATEN BATANG TAHUN 2015-2016”**

Abiyoga Wisnu Ahimsa-14010112130124

Departemen Politik dan Ilmu Pemerintahan

Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik

Universitas Diponegoro

Kabupaten Batang, sebagai sebuah kabupaten yang menyelenggarakan pemerintahan daerah yang memiliki kewajiban untuk melayani masyarakatnya. Pemerintah Kabupaten Batang sangat menyadari manfaat dari kebijakan ini sangat besar, untuk itu mereka harus segera mungkin melaksanakan kebijakan ini untuk meningkatkan kualitas dari mutu pelayanan publik di Kabupaten Batang. Kebijakan ini dilaksanakan pada tahun 2015 dengan diterbitkannya Perbup Nomor 3 Tahun 2015 Pelimpahan Sebagian Urusan Yang Menjadi Kewenangan Bupati Kepada Camat Di Lingkungan Pemerintah Kabupaten Batang dan Peraturan Bupati Batang Nomor 77 Tahun 2015 tentang Perubahan atas Peraturan Bupati Nomor 3 Tahun 2015 Tentang Pelimpahan Sebagian Urusan Yang Menjadi Kewenangan Bupati Kepada Camat Di Lingkungan Pemerintah Kabupaten Batang. Secara garis besar, program Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) di Kabupaten Batang khususnya pada Kecamatan Limpung dan Kecamatan Bandar sudah berjalan dengan baik. Koordinasi antara Pemerintah Kabupaten Batang dan Kecamatan sudah berjalan dengan baik. Peningkatan kualitas pelayanan di Kecamatan semakin terlihat efisien dan baik sehingga membuat masyarakat merasa nyaman dalam mendapatkan pelayanan. Dampak yang dirasakan masyarakat terkait pelaksanaan Program PATEN di Kabupaten Batang khususnya di Kecamatan Limpung dan Bandar, dapat disimpulkan bahwa masyarakat merasa puas terkait pelayanan publik yang mereka terima.

**Kata Kunci: Kualitas, Pelayanan, PATEN**

## **ABSTRACT**

### **“THE QUALITY OF DISTRICT INTEGRATED ADMINISTRATION SERVICES PROGRAM (PATEN) IN LIMPUNG AND BANDAR IN BATANG REGENCY AT 2015-2016”**

*Abiyoga Wisnu Ahimsa-14010112130124  
Department of Political and Government  
Faculty of Social and Political Science  
Diponegoro University*

*Batang Regency, as a district that organizes regional governments that have an obligation to serve their citizens. The Government is very aware of the benefits of this policy is very big, for that they must immediately implement this policy to improve the quality of public services in Batang. This policy was implemented in 2015 with the issuance of Perbup Number 3 of 2015 Partial Delegation of Affairs that Becomes the Authority of the Regent to the District Head in the District Government and the District Head Regulation Number 77 of 2015 concerning Amendment to the Regent's Regulation Number 3 of 2015 concerning Partial Delegation Authority of District Head to District Head in Batang District Government. Broadly speaking, the District Integrated Administration Services program (PATEN) in Batang District, especially in Limpung and Bandar has been going well. Coordination between the Government of Batang and Kecamatan has gone well. Improving the quality of service in the District increasingly looks efficient and good so that makes the community feel comfortable in getting service. The perceived impact of the community regarding the implementation of the PATEN Program in Batang, especially in Limpung and Bandar, can be concluded that the community is satisfied with the public service they receive.*

**Keywords: Quality, Service, PATEN**

## **1. Pendahuluan**

Kecamatan merupakan perangkat daerah yang secara langsung berhubungan dengan masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik. Baik buruknya pelayanan oleh pemerintah kecamatan mencerminkan kualitas kinerja pemerintah daerah. Kecamatan telah menjadi tumpuan pelayanan publik mengingat banyak tugas dari dinas-dinas Kabupaten/Kota yang secara riil justru bisa dioperasionalkan karena adanya fungsi kewilayahan yang dimiliki kecamatan. Kedekatan perangkat kecamatan terhadap permasalahan yang berkembang di wilayahnya membuat kecamatan menjadi tempat pengaduan bagi masyarakat atau apa yang mereka hadapi.

Dalam rangka memperkuat peran kecamatan sebagai ujung tombak pelayanan publik, Pemerintah melalui kementerian dalam negeri mengeluarkan Permendagri Nomor 4 Tahun 2010 tentang Pedoman Pelaksanaan Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan. Menurut permendagri nomor 4 tahun 2010 pasal 1, yang dimaksud Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan yang selanjutnya disingkat PATEN adalah Penyelenggaraan pelayanan publik di kecamatan dari tahap permohonan sampai ke tahap terbitnya dokumen dalam satu tempat. Adapun maksud dan tujuan penyelenggaraan PATEN ini adalah mewujudkan kecamatan sebagai pusat pelayanan masyarakat dan menjadi simpul pelayanan bagi kantor/badan pelayanan terpadu di Kabupaten/Kota serta meningkatkan kualitas dan mendekatkan pelayanan kepada masyarakat. Untuk mensukseskan program PATEN ini, pemerintah juga telah menerbitkan antara lain: Kepmendagri No.138-270 Tahun 2010 tentang Petunjuk Teknis Pedoman Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan; surat Edaran Mendagri Nomor 318/312/PUM tanggal 28 Februari 2011 tentang Penerapan Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN); dan Surat Edaran Mendagri Nomor 138/113/PUM tanggal 13 Januari 2012 tentang Percepatan Penerapan PATEN di daerah. Dengan dikeluarkannya kebijakan Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan, Pemerintah Daerah harus berusaha mengimplementasikan kebijakan ini di daerahnya masing-masing secepat mungkin. Pemerintah Daerah harus mempersiapkan semua kecamatan agar memenuhi syarat substantif, administratif, teknis, agar dapat melaksanakan program PATEN ini.

Kabupaten Batang, sebagai sebuah kabupaten yang menyelenggarakan pemerintahan daerah yang memiliki kewajiban untuk melayani masyarakatnya. Pemerintah Kabupaten Batang sangat menyadari manfaat dari kebijakan ini sangat besar, untuk itu mereka harus segera mungkin melaksanakan kebijakan ini untuk meningkatkan kualitas dari mutu pelayanan publik di Kabupaten Batang. Namun, sepertinya Kabupaten Batang terkesan lambat dalam mengimplementasikan kebijakan ini yang baru dilaksanakan pada tahun 2015

dengan diterbitkannya Perbup Nomor 3 Tahun 2015 Pelimpahan Sebagian Urusan Yang Menjadi Kewenangan Bupati Kepada Camat Di Lingkungan Pemerintah Kabupaten Batang dan Peraturan Bupati Batang Nomor 77 Tahun 2015 tentang Perubahan atas Peraturan Bupati Nomor 3 Tahun 2015 Tentang Pelimpahan Sebagian Urusan Yang Menjadi Kewenangan Bupati Kepada Camat Di Lingkungan Pemerintah Kabupaten Batang. Disebutkan dalam Permendagri Nomor 4 Tahun 2010 Bab IX Pasal 29 bahwa seluruh kecamatan ditetapkan sebagai penyelenggara PATEN selambat-lambatnya 5 (lima) tahun sejak ditetapkan peraturan menteri ini, berarti ada selisih kurang lebih 5 tahun dari terbitnya Permendagri Nomer 4 Tahun 2010. Dari fakta ini menunjukkan bahwa Kabupaten Batang lambat dalam melaksanakan kebijakan ini karena baru mulai melaksanakan saat batas akhir tenggat waktu penyelenggaraan PATEN yakni 5 (lima) tahun.

## **2. Teori dan Metoda**

### **2.1. Teori**

#### **A. Kebijakan Publik**

Kebijakan publik dalam definisi yang mahsyur dari Thomas R. Dye adalah *whatever governments to do or not to do*. Maksudnya Dye hendak menyatakan bahwa apapun kegiatan pemerintah baik yang eksplisit maupun implisit merupakan kebijakan. Jika kita melihat banyak jalan berlubang, jembatan rusak atau sekolah rubuh kemudian kita mengira bahwa pemerintah tidak berbuat apa-apa, maka “diamnya” pemerintah itu menurut Dye adalah kebijakan. Interpretasi dari kebijakan dari kebijakan menurut Dye diatas harus dimaknai dengan dua hal penting: pertama, bahwa kebijakan haruslah dilakukan oleh badan pemerintah, dan kedua, kebijakan tersebut mengandung pilihan dilakukan atau tidak dilakukan oleh pemerintah.

Selain Dye, James E. Anderson mendefinisikan kebijakan sebagai perilaku dari sejumlah aktor (pejabat, kelompok, instansi pemerintah) atau serangkaian aktor dalam suatu bidang kegiatan tertentu. Pembicaraan tentang kebijakan memang tidak lepas dari kaitan kepentingan antar kelompok, baik di tingkat pemerintahan maupun masyarakat secara umum (Anderson, 1979:2-3).

Kebijakan publik dalam kerangka substantif adalah segala aktivitas yang dilakukan oleh pemerintah untuk memecahkan masalah publik yang dihadapi. Dengan membawa kebijakan publik dalam ranah upaya memecahkan masalah publik maka warna administrasi publik akan lebih terasa kental. Kebijakan publik diarahkan untuk memecahkan masalah publik untuk memenuhi kepentingan dan penyelenggaraan

urusan-urusan publik. kebijakan publik sejauh mungkin diupayakan berada dalam rel kebijakan yang beraras pada sebesar-besar kepentingan publik.

## **B. Pelayanan Publik**

Menurut Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Pemerintah Nomor 63 Tahun 2004 Tentang Pedoman Pelayanan Publik mendefinisikan pelayanan publik sebagai “kegiatan atau rangkaian kegiatan sebagai upaya pemenuhan kebutuhan dasar sesuai dengan hak-hak sipil warga negara dan penduduk atas suatu barang, jasa, dan pelayanan administrasi yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik, yakni lembaga pemerintah.” Pelayanan dasar yang berupa kependudukan dan pencatatan sipil juga merupakan salah satu urusan wajib/obligatory yang diserahkan kepada pemerintahan daerah dalam kaitannya dengan pembagian urusan pemerintahan antara pusat dan daerah. Prasyarat utama dalam melakukan pelayanan menurut parasuraman<sup>1</sup> :

a) Proses dan prosedur;

Proses dan prosedur ini meliputi seluruh aktivitas yang dilakukan ketika pertama kali pelanggan datang, dan bahkan setelah pelayanan itu selesai.

b) Persyaratan pelayanan;

Pesyaratan pelayanan perlu diidentifikasi dari setiap aktivitas pelayanan sehingga untuk keseluruhan persyaratan yang harus dipenuhi oleh pelanggan termasuk biaya total yang harus dibayar oleh pelanggan.

c) Sarana dan prasarana yang dibutuhkan

Sarana dalam rangka memberikan pelayanan terbagi menjadi dua sarana utama dan sarana pendukung. Sarana utama merupakan sarana yang disediakan dalam rangka proses pelayanan yang meliputi berbagai formulir dan fasilitas pengelolaan data. Sedangkan sarana pendukung adalah fasilitas yang pada umumnya disediakan dalam rangka memberikan pelayanan pendukung seperti ruang tunggu yang nyaman. Sedangkan prasarana merupakan berbagai fasilitas yang mendukung sarana pelayanan.

d) Waktu dan biaya pelayanan

Waktu dan biaya yang digunakan untuk melayani satu jenis pelayanan pelanggan menemui petugas pelayanan sampai pelayanan selesai dilakukan.

---

<sup>1</sup> Anggoro Suryokusumo, dan R. Ferry, 2008, *Pelayanan Publik dan Pengelolaan Infrastruktur Perkotaan*, Yogyakarta: Sinergi Publishing, hal: 30-31

e) Pengaduan keluhan

Pengaduan keluhan merupakan mekanisme yang dapat ditempuh oleh pelanggan untuk menyatakan ketidakpuasannya terhadap pelayanan yang diterima.

### C. Dimensi Kualitas Pelayanan

Tingkat kepuasan seseorang pelanggan dapat dilihat dari nilai produk atau jasa yang diberikan oleh instansi. Nilai tersebut ditentukan oleh berbagai faktor-faktor kualitas pelayanan. Kebutuhan pelanggan terhadap produk atau jasa didasarkan atas beberapa karakteristik. Karakteristik tersebut merupakan harapan pelanggan. Pemenuhan harapan pelanggan adalah tugas instansi dalam memberikan produk berupa pelayanan *terbaik*. Zeithaml, Berry dan Parasuraman, (Fandy Tjiptono dan Anastasia Diana 2003:690) mengidentifikasi lima dimensi kualitas yaitu:

- 1) Bukti fisik (*tangibles*), meliputi fasilitas fisik, perlengkapan, pegawai dan sarana komunikasi.
- 2) Keandalan (*reability*), yakni kemampuan memberikan pelayanan yang dijanjikan dengan segera dan memuaskan.
- 3) Daya tanggap (*responsiveness*), yaitu keinginan staff untuk membantu para pelanggan dan memberikan pelayanan dengan tanggap.
- 4) Jaminan (*assurance*), mencakup kemampuan, kesopanan, dan sifat dapat dipercaya yang dimiliki para staff; bebas dari bahaya resiko atau ragu-ragu.
- 5) Empati (*emphaty*), meliputi kemudahan dalam melakukan hubungan, komunikasi yang baik, dan memahami kebutuhan para pelanggan

Selanjutnya menurut Parasuraman dan kawan-kawan (Fandy Tjiptono 1996:70) menemukan bahwa seouluh dimensi yang ada dapat dirangkum. Kompetensi, kesopanan, kredibilitas, dan keamanan disatukan menjadi jaminan (*assurance*), sedangkan akses, komunikasi dan kemampuan memahami pelanggan menjadi empati (*empahty*). Dengan demikian, terdapat lima dimensi pokok tersebut meliputi:

- a. Bukti langsung (*tangibles*), meliputi penampilan fisik, perlengkapan, pegawai dan sarana komunikasi. Dimensi *tangible* diukur menggunakan indera penglihatan untuk menilai suatu kualitas pelayanan.
- b. Keandalan (*reability*), yakni keandalan, ketrampilan, dan kemampuan memberikan pelayanan yang dijanjikan dengan segera, akurat, dan memuaskan.

- c. Daya tanggap (*responsiveness*), yaitu keinginan para staff untuk membantu para pelanggan dan memberikan pelayanan dengan tanggap.
- d. Jaminan (*assurance*), mencakup pengetahuan, kemampuan, kesopanan, dan sifat dapat dipercaya yang dimiliki para staff; bebas dari bahaya resiko atau keraguan.
- e. Empati (*emphaty*), meliputi kemudahan dalam melakukan hubungan, komunikasi yang baik, perhatian pribadi ,dan memahami kebutuhan para pelanggan

Berdasarkan uraian tersebut, dapat disimpulkan bahwa dalam menilai atau mengukur kualitas jasa dapat menggunakan banyak dimensi pengukuran seperti bukti langsung (*tangibles*), kehandalan (*reability*), daya tanggap (*responsiveness*), jaminan (*assurance*), dan empati (*emphaty*).

## **2.2. Metoda**

Dalam penelitian ini penulis menggunakan metode penelitian kuantitatif. Metode penelitian kuantitatif adalah Proses menemukan pengetahuan yang menggunakan data berupa angka sebagai alat menganalisis keterangan mengenai apa yang ingin diketahui<sup>2</sup>.

Tujuan penelitian metode kuantitatif ini adalah untuk mengevaluasi program PATEN di Kabupaten Batang dengan melakukan observasi lapangan dan wawancara langsung kepada pihak pemerintah Kabupaten Batang. Kemudian, di lain pihak juga dilakukan survei dengan menyebarkan kuesioner untuk mengetahui sejauh mana, program PATEN di Kabupaten Batang, khususnya pada Kecamatan Limpung, dan Kecamatan Bandar berdampak pada masyarakat sebagai objek penelitian. Dengan demikian, akan diperoleh hasil yang lebih mendalam terkait penyelenggaraan program PATEN di Kabupaten Batang.

## **3. Hasil Penelitian**

Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan merupakan sebuah program yang didasarkan pada Permendagri Nomor 4 Tahun 2010 tentang Pedoman Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan yang memfokuskan pada penambahan sebagian urusan yang menjadi wewenang Bupati kepada Camat di seluruh wilayah Negara Kesatuan Republik Indonesia. Tujuan utama dari dilaksanakannya PATEN itu sendiri yaitu mendekatkan pelayanan publik dalam hal ini pelayanan administrasi kepada masyarakat. Upaya pemerintah dalam mendekatkan pelayanan kepada masyarakat ini melalui dua aspek yaitu aspek keterjangkauan pelayanan sehingga dekat dengan masyarakat dan aspek bidang pelayanan itu

---

<sup>2</sup> Kasiram, Moh. 2008. *Metodologi Penelitian*. Malang: UIN-Malang Pers. Hal: 149

sendiri dengan menambahkan pelayanan bidang perizinan untuk turut didelegasikan sebagian wewenang dari Bupati/Walikota kepada Camat.

Keterjangkauan pelayanan diwujudkan melalui terpilihnya Kecamatan sebagai pelaksana teknis PATEN. Kecamatan dipandang sebagai garis terdepan dalam pemberian pelayanan publik kepada masyarakat karena keberadaannya yang lebih dekat dengan masyarakat. pemerintah mencoba melakukan inovasi baik dalam bidang pemerintahan maupun pelayanan publik sekaligus pada tingkat Kecamatan melalui program PATEN tersebut.

Selanjutnya keterjangkauan upaya pendekatan pelayanan bidang perizinan yang akan mulai dapat diakses masyarakat cukup sampai tingkat Kecamatan saja. Sehingga diharapkan dapat menyederhanakan dan mempercepat proses pelayanan bidang perizinan oleh masyarakat.

Kabupaten Batang mulai menerapkan program PATEN ini pada tahun 2015 dengan dikeluarkannya Perbup nomor 3 Tahun 2015 tentang Pelimpahan sebagian urusan yang menjadi kewenangan Bupati kepada Camat di lingkungan pemerintahan Kabupaten Batang yang kemudian diubah menjadi Perbup nomor 77 Tahun 2015. Pemerintah Kabupaten Batang kemudian membentuk Tim Pelaksana Proyek Perubahan Keterpaduan Proyek Perubahan Pelayanan Perijinan dengan dilandasi oleh Keputusan Bupati Nomor 137/I/2015 tentang Pembentukan Tim Pelaksana Proyek Keterpaduan Pelayanan Perijinan Tahun 2015.

Pelaksanaan PATEN di Kabupaten Batang pada dasarnya adalah memberikan sebagian pelayanan perijinan yang sebelumnya hanya bisa dilayani oleh Dinas Penanaman Modal, Pelayanan Terpadu Satu Pintu dan Tenaga Kerja (DPMPTSP dan Naker) Kabupaten Batang yang kemudian bisa diakses oleh masyarakat di Kecamatan. Namun memang utuk saat ini jumlah perijinan yang dapat diakses di Kecamatan masih terbatas dan dalam skala tertentu.

Pada awal pelaksanaannya, Pemerintah Kabupaten Batang tidak memerlukan satu Kecamatan sebagai *pilot project* PATEN yang mana hal ini cukup baik disaat kebanyakan daerah di Indonesia harus membutuhkan sebuah *pilot project* dalam proses pelaksanaan PATEN. hal ini dikarenakan Kabupaten Batang sudah menerapkan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) di kantor DPMPTSP dan Naker yang mampu melayani setidaknya 75 jenis perijinan tanpa perlu ke UPD lain sehingga Kabupaten Batang dengan prinsip yang sama mulai menerapkan PATEN langsung di 15 Kecamatan.

Sejak awal pelaksanaan program PATEN ini, Pemerintah Kabupaten Batang langsung gencar melakukan sosialisasi kepada 15 Kecamatan se-Kabupaten Batang. DPMPTSP dan Naker selaku koordinator teknis bidang pelayanan terpadu mengadakan sosialisasi kepada

Kecamatan untuk meningkatkan kualitas SDM di Kecamatan untuk mendukung pelaksanaan program PATEN.

Sosialisasi program PATEN ini tidak hanya sebatas kepada pegawai-pegawai di Kecamatan saja. Sebagai program yang menjadikan masyarakat sebagai tujuan utama, Kecamatan bekerjasama dengan DPMPTSP dan Naker untuk mensosialisasikan program ini ke masyarakat dengan harapan masyarakat paham tentang program ini dan meningkatkan antusiasme masyarakat untuk mengurus perijinan yang memang sudah jauh lebih mudah dengan program PATEN. dalam upayanya mensosialisasikan program PATEN, setiap tahun Kecamatan mengundang DPMPTSP dan Naker untuk mengadakan sosialisasi kepada masyarakat tentang program PATEN.

Dalam setiap pelaksanaan sebuah program, hambatan-hambatan dalam pelaksanaannya tidak akan bisa dihindari. Begitupun dengan program PATEN di Kabupaten Batang. Pemerintah Kabupaten Batang pun juga menghadapi beberapa hambatan-hambatan dalam melaksanakan program PATEN. salah satunya merupakan mutasi pegawai, personel yang memang tadinya sudah ditempatkan memang untuk mengurus PATEN di Kecamatan kemudian di mutasi ke bagian lain.

Namun sebagian besar hambatan yang dihadapi berasal dari kualitas SDM di Kecamatan yang masih terbatas. Penambahan jenis pelayanan perijinan di Kecamatan mau tidak mau membuat pegawai Kecamatan mempelajari jenis pelayanan yang dilimpahkan ke Kecamatan. Ditambah lagi ada beberapa jenis pelayanan perijinan yang memang membutuhkan perhitungan retribusi didalamnya. Dalam hal ini, personel Kecamatan memang belum mahir untuk menghitung besaran nominal retribusi yang dibutuhkan untuk mengurus perijinan tertentu.

Untuk mengatasi keterbatasan ini, Kecamatan harus melakukan koordinasi secara intensif kepada DPMPTSP dan Naker terkait perhitungan biaya retribusi yang harus dibayarkan untuk mengurus perijinan tertentu dan juga meningkatkan kualitas SDM di Kecamatan untuk meningkatkan kualitas pelayanan di Kecamatan.

Esensi dari program PATEN di Kabupaten Batang ini sendiri adalah tentang penambahan jenis pelayanan kepada Kecamatan yang dulunya hanya sebatas melayani pelayanan non-perijinan dan sekarang Kecamatan sudah bisa bisa melayani pelayanan perijinan meskipun terbatas. Pelayanan perijinan dulunya hanya bisa diakses di DPMPTSP dan Naker saja. Jadi, Kecamatan membutuhkan bantuan dari DPMPTSP dan Naker untuk melaksanakan pelayanan perijinan. Apalagi, ada beberapa jenis perijinan yang membutuhkan perhitungan retribusi seperti Ijin Mendirikan Bangunan (IMB) dan Ijin Gangguan (HO).

Selain itu Kecamatan juga melakukan koordinasi dengan DPMPTSP dan Naker untuk meningkatkan kinerja SDM di Kecamatan untuk mendukung program PATEN ini. Jadi, jalannya koordinasi antara Kecamatan dengan DPMPTSP dan Naker dilakukan secara intensif untuk meningkatkan kualitas program PATEN.

Sebagai program menjadikan masyarakat sebagai sasaran program, tentunya program PATEN di Kabupaten Batang memiliki dampak yang cukup positif yang dirasakan oleh masyarakat khususnya dalam hal ini masyarakat Kecamatan Limpung dan Kecamatan Bandar yang menjadi objek penelitian. Dalam menganalisis dampak pelayanan bagi masyarakat, peneliti menggunakan alat ukur kualitas layanan yang disebut *Servqual (Service Quality)* yang meliputi aspek *Tangibility, Reability, Responsiveness, Assurance, dan Emphaty*.

Aspek *tangibility* merupakan kualitas pelayanan dilihat dari sarana fisik yang kasat mata. Terlihat jelas bahwa, keberadaan fasilitas turut menunjang kepuasan yang diperoleh masyarakat pengguna layanan. Hal ini terbukti dari hasil persentase yang didapat pada Kecamatan Limpung dan Bandar yang berada pada rentang 50%-80%. Namun untuk beberapa fasilitas di Kecamatan Bandar memang masih terdapat kekurangan seperti keberadaan AC/pendingin ruangan yang masih kurang memuaskan pemohon layanan serta fasilitas pendukung lain yang belum memenuhi harapan pemohon layanan.

Aspek *reability* merupakan kualitas pelayanan yang dilihat dari kehandalan dan kemampuan dalam menyediakan layanan yang terpercaya, baik meliputi proses pelayanan maupun proses penanganan pengaduan. Dalam hal ini, masyarakat yang pernah menjadi pemohon layanan di Kecamatan Limpung maupun Bandar sudah merasa puas dengan kehandalan petugas pelayanan. Hal ini dibuktikan dengan hasil persentase pada Kecamatan Limpung dan Bandar yang berada pada rentang 53,9%-88,5% yang menyatakan puas terhadap aspek ini.

Aspek *responsiveness* merupakan kualitas pelayanan dilihat dari kesanggupan dalam memberikan pelayanan secara tepat, cepat, dan tanggap terhadap keinginan pemohon. Dalam hal ini masyarakat pemohon di Kecamatan Limpung dan Bandar juga telah merasa nyaman dengan kualitas aspek *Responsiveness* yang ditunjukkan oleh petugas. Hal ini dibuktikan dengan hasil persentase yang didapatkan pada kedua Kecamatan ini yang berada pada rentang 50%-80% untuk opsi jawaban puas. Sehingga jelas bahwa aspek *responsiveness* yang ditunjukkan oleh petugas telah memberikan dampak positif yaitu perasaan puas terkait pelayanan yang didapatkan masyarakat di Kecamatan Limpung dan Bandar melalui hadirnya PATEN.

Aspek *assurance* merupakan kualitas pelayanan dilihat dari kepercayaan masyarakat melalui adanya kejelasan dalam proses pelayanan, biaya pelayanan,, dan waktu pelayanan. Dalam aspek ini juga masyarakat pemohon di Kecamatan Limpung dan Bandar juga memberikan kesan positif dengan memberikan penilaian yang bagus dan baik. Masyarakat pemohon di kedua Kecamatan memberikan jawaban puas yang berada pada rentang 57%-88%. Dalam hal ini jelas masyarakat telah merasa jika mereka telah merasa nyaman dengan kejelasan yang diberikan saat mendapatkan pelayanan.

Aspek *emphaty* merupakan kualitas pelayanan yang dilihat dari sikap petugas pelayanan yang tegas namun penuh perhatian kepada masyarakat. terkait aspek ini, bisa disimpulkan bahwa kesan masyarakat sudah baik. Kesan ramah dan kepedulian yang ditunjukkan oleh petugas pelayanan dapat diterima dengan baik oleh masyarakat. hal tersebut dibuktikan dengan hasil perhitungan persentase yang berada pada rentang 57%-88% responden yang menyatakan puas terkait aspek *emphaty* ini.

Secara garis besar, program Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) di Kabupaten Batang khususnya pada Kecamatan Limpung dan Kecamatan Bandar sudah berjalan dengan baik. Koordinasi antara Pemerintah Kabupaten Batang dan Kecamatan sudah berjalan dengan baik. Peningkatan kualitas pelayanan di Kecamatan semakin terlihat efisien dan baik sehingga membuat masyarakat merasa nyaman dalam mendapatkan pelayanan.

#### **4. Simpulan**

1. Pelaksanaan PATEN di Kabupaten Batang pada dasarnya adalah penambahan urusan yang menjadi kewenangan Bupati kepada Camat. Penambahan urusan yang dimaksud adalah pelayanan perijinan yang tadinya belum menjadi urusan Camat agar laju keterpaduan pelayanan di Kabupaten Batang semakin cepat. Dari awal pelaksanaan PATEN sudah direncanakan dengan matang oleh Pemerintah Kabupaten Batang dimulai dengan pembentukan Tim Pelaksana Proyek Keterpaduan Pelayanan Perijinan pada tahun 2015 yang melibatkan Dinas Penanaman Modal, Perijinan Terpadu Satu Pintu dan Tenaga Kerja (DPMPTSP dan Naker) dan Sekretariat Daerah serta dinas-dinas yang berhubungan dengan pelayanan publik hingga sosialisasi yang dilakukan secara efektif. Kecamatan juga dipersiapkan secara baik oleh pemerintah Kabupaten Batang mulai dari sarana prasarana hingga personel untuk menjalankan PATEN. Sosialisasi dilakukan 2 arah yaitu kepada pegawai Kecamatan dan kepada masyarakat. Sejak awal pelaksanaan program PATEN ini, Pemerintah Kabupaten Batang langsung gencar melakukan sosialisasi kepada 15 Kecamatan di Kabupaten Batang. DPMPTSP dan Naker selaku koordinator teknis bidang Pelayanan Terpadu

mengadakan sosialisasi kepada Kecamatan untuk meningkatkan kualitas SDM di Kecamatan untuk mendukung pelaksanaan Program PATEN ini. Kecamatan pun juga mengadakan sosialisasi kepada masyarakat tentang program PATEN meskipun masih banyak juga masyarakat yang belum mengetahui PATEN.

2. Dampak yang dirasakan masyarakat terkait pelaksanaan Program PATEN di Kabupaten Batang khususnya di Kecamatan Limpung dan Bandar, dapat disimpulkan bahwa masyarakat merasa puas terkait pelayanan publik yang mereka terima. Hal ini berdasarkan hasil perhitungan persentase dari hasil pembagian kuesioner kepada masyarakat, menunjukkan hasil bahwa masyarakat Kecamatan Limpung dan Kecamatan Bandar telah merasa puas terhadap pelaksanaan PATEN di Kantor Kecamatan Limpung dan Bandar. Pertanyaan dari semua aspek yang digunakan dalam menganalisis kualitas pelayanan publik, baik meliputi aspek: *Tangibility*, *Reability*, *Responsiveness*, *Assurance*, dan *Emphaty* menunjukkan hasil persentase yang cukup tinggi yaitu lebih dari 70% menyatakan puas. Melalui PATEN, masyarakat merasa puas tidak hanya dalam kemampuan SDM atau petugas pelayanan dalam memberikan proses pelayanan, namun juga dari segi lain seperti kepuasan psikis atas perlakuan yang didapatkan selama memperoleh pelayanan, serta merasakan manfaat dari kualitas sarpras yang terdapat dalam ruangan pelayanan.

## **Tinjauan Pustaka**

- Abdul Wahab, Solichin. (2008). Pengantar Analisis Kebijakan Publik. Malang. UPT penerbitan Universitas Muhammadiyah Malang.
- Winarno, Budi. (2008). Kebijakan Publik (Teori dan Proses). Yogyakarta: Media Pressindo.
- Sugiyono. (2010). *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R & D*. Bandung : Alfabeta
- Nugroho Dwidjowijoto, Riant. (2007). Analisis Kebijakan. Jakarta. PT. Elex Media Komputindo Kelompok Gramedia.
- Suryokusumo, Anggoro., R. Ferry, 2008. *Pelayanan Publik dan Pengelolaan Infrastruktur Perkotaan*. Yogyakarta: Sinergi Publishing
- Hilal, Eko., dkk. (2005). *Peningkatan Kapasitas Pemerintah Daerah dalam PELAYANAN PUBLIK*. Yogyakarta: Pembaruan,
- Moenir, H.A.S. (2001). *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Subarsono, A.G. (2006). *Analisis Kebijakan Publik: Konsep, Teori, dan Aplikasi*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.