KUALITAS PELAYANAN ADMINISTRASI TERPADU KECAMATAN (PATEN) DI KANTOR CAMAT DUNGINGI

ARTIKEL JURNAL

RAHMAWATY HASAN
NIM. D02416187

PROGRAM STUDI ADMINISTRASI PUBLIK
FAKULTAS EKONOMI DAN ILMU SOSIAL
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH GORONTALO
GORONTALO
2020

KUALITAS PELAYANAN ADMINISTRASI TERPADU KECAMATAN (PATEN) DI KANTOR CAMAT DUNGINGI

Rahmawaty Hasan[1], Muh. Firyal Akbar[2], Sri Lestari Gintulangi[3]
[132]*Program Studi Administrasi Publik, Fakultas Ekonomi dan Ilmu Sosial*
Universitas Muhammadiyah Gorontalo
Gorontalo,Indonesia
Email : rahmawatyhasan@gmail.com

Abstract

Good service quality is very much determined by the ability of existing resources in a government organization. This study aims to obtain a picture of the Quality of Integrated District Administrative Services (PATEN) in the Dungingi District Office. The research method uses a qualitative approach and type of descriptive research. Data collection techniques were carried out through interviews with several informants and observations and recording of secondary data relating to research problems. The results of the study concluded that the Quality of Integrated District Administrative Services (PATEN) in the Dungingi Sub-District Office showed suboptimal results that can be seen from: Physical Evidence (Tangibles); Reliability (Reliability); Responsiveness (Responsive); Assurance and Empathy (Empathy) show results that are not optimal so there is still a need to improve on these indicators.

Keywords: *Quality; Service; PATEN*

Abstrak

Kualitas pelayanan yang baik sangat ditentukan dari kemampuan sumberdaya yang ada dalam sebuah organisasi Pemerintahan. Penelitian ini bertujuan memperoleh gambaran tentang Kualitas Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) di Kantor Camat Dungingi. Metode penelitian menggunakan pendekatan kualitatif dan jenis penelitian deskriptif. Teknik pengumpulan data dilakukan melalui wawancara dengan sejumlah informan dan observasi serta pencatatan data sekunder yang berkaitan dengan permasalahan penelitian.Hasil penelitian menyimpulkan bahwa Kualitas Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) di Kantor Camat Dungingi menunjukkan hasil yang belum maksimal hal ini dapat dilihat dari: Bukti Fisik *(Tangibles);* Keandalan *(Reliability);* Daya Tanggap *(Responsive);* Jaminan *(Assurance)* dan Empati *(Emphaty)* menunjukkan hasil yang belum optimal sehingga masih perlu peningkatan pada indikator-indikator tersebut.

Kata kunci: Kualitas; Pelayanan; PATEN

PENDAHULUAN

Pelayanan merupakan aspek paling penting dalam sebuah organisasi pemerintahan, karena keberhasilan daripada suatu organisasi tidak lepas dari peran dan fungsi organisasi pemerintah yang mengemban tugas-tugas pemerintahan karena keberhasilan organisasi pemerintah dalam mencapai tujuan sangat mendukung tercapainya tujuan demi kesejahteraan masyarakat. Menurut Batinggi (2009), pelayanan dapat diartikan sebagai perbuatan atau kegiatan yang dilakukan pemerintah

mengurus hal-hal yang diperlukan masyarakat/khalayak umum. Dengan demikian, pelayanan yang berkualitas adalah pelayanan yang cepat, menyenangkan, tidak mengandung kesalahan, mengikuti prosedur yang telah ditetapkan.

Berdasarkan Undang-undang Republik Indonesia pasal 1 Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, pengertian pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas jasa, barang, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik. Keputusan Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara (MenegPAN) Nomor 63/KEP/M.PAN/7/2003, memberikan pengertian pelayanan publik yaitu segala kegiatan pelayanan publik yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik kepada masyarakat (publik) sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima pelayanan maupun pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan. Menurut Agus Dwiyanto (2005), pelayanan publik adalah "serangkaian aktivitas yang dilakukan oleh birokrasi publik untuk memenuhi kebutuhan warga pengguna". Sementara itu, menurut Jeremias T Keban, (2008), bahwa para pakar terkesan tidak seragam dan mungkin seringkali membingungkan para mahasiswa yang mempelajarinya.

Pelayanan publik atau pelayanan umum dapat didefinisikan sebagai segala bentuk jasa pelayanan, baik dalam bentuk barang publik maupun jasa publik yang pada prinsipnya menjadi tanggung jawan dan dilaksanakan oleh instansi pemerintah di pusat. (Juliantara, 2005).

Dengan demikian, pelayanan publik adalah pemenuhan keinginana dan kebutuhan masyarakat oleh penyelenggara Negara. Perlunya negara melaksanakan pelayanan publik didasari oleh negara didirikan oleh publik (masyarakat) tentu saja dengan tujuan agar dapat meningkatkan kesejahteraan masyarakat, kebutuhan dalam hal ini bukanlah kebutuhan secara individual akan tetapi berbagai kebutuhan yang sesungguhnya oleh masyarakat, misalnya akan kesehatan, pendidikan, dan identitas kependudukan dan lain-lain.

Adapun UU No 25 Tahun 2009 mengatakan bahwa ruang lingkup pelayanan publik meliputi : 1) Pelayanan barang publik dan jasa publik serta pelayanan administrasi yang diatur dalam peraturan perundang-undangan, 2) ruang lingkup sebagaimana dimaksud pada ayat (1) meliputi pendidikan, pengajaran, pekerjaan dan usaha, tempat tinggal, komunikasi dan informasi, lingkungan hidup, kesehatan, jaminan sosial, energi, perbankan, perhubungan, sumber daya alam, pariwisata , dan sector strategis lainnya (UU, No. 25 Tahun 2009).

Kualitas pelayanan merupakan suatu kondisi dimana tercipta hubungan yang dinamis antara pengguna maupun pemberi layanan, baik jasa, manusia. Pelayanan publik berkaitan erat dengan kemampuan,daya tanggap, ketepatan waktu, dan sarana prasarana yang tersedia. Apabila layanan yang diberikan sudah sesuai dengan yang diharapkan oleh pengguna layanan, maka dapat dikatakan pelayanan

tersebut merupakan pelayanan yang berkualitas. Sebaliknya jika layanan yang diberikan tidak sesuai dengan harapan pengguna layanan, maka dapat dikatakan pelayanan tersebut tidak berkualitas. Baik buruknya kualitas layanan bukan berdasarkan sudut pandang atau persepsi penyedia jasa/layanan melainkan berdasarkan pada persepsi konsumen dan aturan atau ketentuan tentang kualitas pelayanan.

Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) itu sendiri diatur berdasarkan Peraturan Menteri Dalam Negeri yang dimana adalah penyelenggara pelayanan publik di Kecamatan yang proses pengelolaannya, mulai dari permohonan sampai ke tahap terbitnya dokumen pada satu tempat. Dengan harapan, Sistem Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) dapat mengoptimalkan peran Pemerintah Kecamatan untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik dan mendekatkan pelayanan kepada masyarakat.

Berdasarkan PERMENDAGRI No 4 Tahun 2010 pelayanan administrasi terpadu Kecamatan selanjutnya disingkat menjadi adalah penyelenggara pelayanan publik di Kecamatan dari tahap permohonan sampai ke tahap terbitnya dokumen dalam satu tempat. Satu tempat disini berarti cukup melalui satu loket/meja pelayanan. Ruang lingkup dari Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) adalah pelayanan pada bidang perizinan dan pelayanan pada bidang non perizinan. Pedoman pelaksanaan Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan, berkaitan dengan pengaturan dan tata cara melaksanakan pelayanan terpadu satu pintu. Pedoman tersebut mengatur mengenai tata cara pelayanan untuk dilaksanakan, informasi yang diberikan kepada pengguna pelayanan, transparan, dan hak hak yang harus dipenuhi oleh pemberi pelayanan. Pelaksanaan pelayanan administrasi terpadu kecamatan yang sesuai prinsip dasar yang ada diharapkan mampu meningkatkan kualitas pelayanan di kecamatan.

Kecamatan dipandang begitu sangat penting dalam menjalankan fungsinya sebagai pusat pelayanan, karena ada banyaknya pihak dari masyarakat itu sendiri yang mengharapkan demikian. Sebenarnya, Kecamatan dapat berperan sebagai pusat pelayanan bagi masyarakat apabila dilihat kepada kondisi waktu pelayanan yang tepat, kondisi jarak yang dekat, serta kondisi kualitas pelayanan yang diberikan oleh Kecamatan itu sendiri.

Kecamatan Dungingi adalah merupakan organisasi yang memberikan pelayanan publik langsung kepada masyarakat. Sebagai aparatur Negara tentu juga, dituntut untuk mewujudkan disiplin kerja perangkat Kecamatan dalam upaya peningkatan kualitas pelayanan. Dari hasil observasi awal yang dilakukan peneliti mengenai pelayanan publik yang diselenggarakan oleh instansi pemerintah belum dapat memenuhi kualitas yang diharapkan. Hal ini ditandai dengan masih adanya pengurusan administrasi bermasalah *(Error)* disebabkan oleh jaringan yang selalu tidak stabil, hal tersebut menyebabkan keterlambatan dalam memberikan pelayanan kepada penerima layanan atau masyarakat,

kemudian aplikasi mudah terserang virus yang menjadikan sistem pelayanan tidak lagi berfungsi. Maksud dan Tujuan Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) adalah mewujudkan kecamatan sebagai pusat pelayanan masyarakat yang menjadikan pelayanan jadi mudah dan cepat. Namun kenyataannya sikap dari aparat yang kurang tanggap jika terjadi kesalahan sistem pada saat , tidak adanya jaminan kepastian oleh aparat/ petugas ketika bermasalah menyebabkan tidak berfungsi dengan efektif. Kemudian tidak adanya solusi dari atasan mengenai penanganan cepat untuk mengatasi masalah yang di hadapi menyebabkan sistem ini perlu perbaikan untuk peningkatan kualitas pelayanan dan menjadi perhatian bagi Kecamatan,menjalankan fungsinya sebagai pemberi layanan kepada masyarakat.

Beberapa penelitian terdahulu terkait dengan tema yang ada dalam artikel ini telah dilakukan oleh beberapa peneliti sebelumnya, seperti yang dilakukan oleh Fitrah Nur Cahya, (2016). Judul penelitiannya adalah Pelaksanaan Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan Di Kecamatan Kokap Kabu Kulon Progo. Metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah deskriptif kualitatif. Hasil penelitian ini menjelaskan faktor kendala yang dihadapi dalam Pelaksanaan Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan Di Kecamatan Kokap Kabu Kulon Progo yaitu sarana prasarana penunjang kurang memadai dan masih kurangnya pegawai pelayanan di Kantor Kecamatan Kokap.

Penelitian kedua yang dilakukan oleh Ganang Qory Alfan, (2017). Judul penelitiannya yakni Implementasi Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) Di Kecamatan Gunungpati Kota Semarang. Penelitian ini menggunakan pendekatan penelitian kualitatif hukum dengan jenis penelitian yuridis-sosiologis. Hasil penelitiannya menunjukkan bahwa Implementasi pelayanan asministrasi terpadu kecamatan (PATEN) Di Kecamatan Gunungpati Kota Semarang dibagi menjadi dua jenis pelayanan yaitu pelayanan Perizinan dan Non Perizinan; selanjutnya dijelaskan bahwa kendala yang dihadapi dalam pelaksanaan meliputi pembagian tugas camat, kurangnya pegawai, kordinasi kelurahan yang masih kurang, kualitas jaringan, dan pasrtisipasi masyarakat yaang kurang mengerti.

Secara kebaharuan dengan riset ini jelas memiliki perbedaan dari segi fokus dan lokus dan juga pendekatan teori yang digunakan. Adapun tujuan dari artikel penelitian ini adalah untuk mengetahui bagaimana kualitas pelayanan administrasi Kecamatan (PATEN) di Kecamatan Dungingi Kota Gorontalo.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan jenis penelitian deskriptif. Menurut Sugiono (2012), metode penelitian kualitatif merupakan metode penelitian yang berlandaskan pada filsafat postpositivisme, digunakan untuk meneliti pada kondisi obyek yang alamiah ini dapat diartikan sebagai lawannya dari eksperimen. Penelitian ini mendeskripsikan secara mendalam

mengenai permasalahan tentang kualitas pelayanan administrasi Kecamatan (PATEN) di Kecamatan Dubgingi Kota Gorontalo.

Adapun sumber data dalam penelitian ini dari data primer dan sekunder. Data primer diperoleh dari sumber informan/*key informan* yang mana dalam penelitian ini ialah sebanyak 6 orang, antara lain : Camat, Sekertaris Camat, Kepala Seksi Pemerintahan dan 3 orang staf. Selanjutnya data sekunder diperoleh dari penelusuran dokumen terkait dengan kebutuhan penelitian seperti artikel jurnal, artikel prosiding, buku, dokumen peraturan perundang-undangan yang berlaku.

Adapun Teknik pengumpulan data yang dilaksanakan ialah wawancara, observasi dan dokumentasi di lapangan. Analisis data dilakukan dengan analisis deskriptif kualitatif dengan beberapa tahapan yakni Reduksi data *(Data Reduction*), Menampilkan Data (*Data Display*) dan Verifikasi data (*Data Verification*).

HASIL DAN PEMBAHASAN

Pelayanan adalah aktivitas seseorang atau sekelompok orang baik langsung maupun tidak langsung untuk memenuhi kebutuhan dalam suatu instansi atau organisasi. Kualitas pelayanan dapat dillihat efektif apabila pelayanan yang diberikan memeberikan kepuasan terhadap penerima layanan. Pelayanan yang bagus dapat dilihat dari bagaimana cara pemberi layanan memberikan layanan kepada penerima layanan yang berkualitas.

Camat berkedudukan sebagai koordinator penyelenggaraan pemerintahan di suatu wilayah kecamatan berada di bawah dan bertanggung jawab kepada bupati melalui sekretaris daerah kabu atau kota, yang mempunyai tugas dan tanggung jawab memberikan pelayanan kepada masyarakat.

Peran penting Kecamatan sebagai ujung tombak pelayanan publik semakin jelas dengan diterbitkannya Peraturan Menteri Dalam Negeri nomor 4 Tahun 2010 tentang Pedoman Pelayanan Administrasi Terpadu (PATEN). Penyelenggaraan adalah untuk mewujudkan kecamatan sebagai pusat pelayanan masyarakat dan simpul Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) bagi kecamatan yang secara kondisi geografis lebih efektif dan efisien dilayani melalui kecamatan. Tujuan daripada yaitu untuk meningkatkan kualitas pelayanan dan mendekatkan pelayanan kepada masyarakat. Melalui masyarakat dapat dilayani lebih cepat dan terukur dengan jelas serta sesuai dengan standar pelayanan.

Adapun teori yang digunakan dalam mengkuru tingkat kualitas pelayanan ialah dengan menggunakan Dimensi Kualitas Pelayanan Menurut pemikiran yang dikembangkan oleh Paul Peter dan Donnelly (2007), kualitas pelayanan jasa memiliki 5 (lima) dimensi pengukuran yaitu:

- Bukti Fisik (Tangibles) Yaitu kemampuan suatu perusahaan dalam menunjukkan eksistensinya kepada pihak eksternal. Penampilan, kemampuan sarana dan prasarana fisik perusahaan dan lingkungan sekitar adalah bukti fasilitas fisik/gedung, gudang, penampilan karyawan, dan lain sebagainya.;
- Keandalan (Reliability) Yaitu kemampuan perusahaan untuk

memberikan pelayanan sesuai yang dijanjikan dengan cepat, tepat, akurat, dan terpercaya. Kinerja harus sesuai dengan harapan pelanggan yang berarti ketepapatn waktu, pelayanan yang sama untuk semua pelanggan, sikap yang simpatik, dan dengan akurasi yang tinggi;

- Daya Tanggap *(Responsiveness)* Yaitu kemauan pegawai untuk tanggap membantu para pelanggan dan memberikan pelayanan yang cepat, tepat dengan disertai penyampaian jasa yang jelas. Dalam hal ini perusahaan tidak hanya selalu cepat tanggap pada keluhan konsumen yang timbul karena janji tidak terpenuhi, namun juga cepat tanggap menangkap perubahan yang terjadi dalam pasar, teknologi, peralatan dan perilaku konsumen;
- Jaminan *(Assurance*) Yaitu pengetahuan, kesopansatunan, dan kemampuan para pegawai perusahaan untuk menumbuhkan rasa percaya pelanggan kepada perusahaan. Variabel ini terdiri dari beberapa komponen antara lain komunikasi *(communication),* kredibilitas *(credibility),* keamanan, kompetensi *(competence),* dan sopan santun *(cortecy*) serta
- Empati *(Emphaty)* Yaitu meliputi kemudahan dalam menjalin relasi, komunikasi yang baik, perhatian pribadi dan pemahaman atas kebutuhan individu oleh para pelanggan dengan berupaya memahami keinginan konsumen.

Berikut masing-masing penjelasan dari beberapa indikator tersebut :

1. Bukti Fisik *(Tangibles)*

Bukti fisik dalam kualitas pelayanan menunjukkan bentuk pelayanan yang diberikan oleh aparat kepada masyarakat dominan pada pelayanan administrasi, sebab pelayanan yang dimintai oleh penerima layanan adalah pelayanan administrasi. Persyaratan dalam penyelenggaran adalah persyaratan administratif.

Standar pelayanan digunakan sebagai pedoman penyelenggaraan dan acuan penilaian kualitas untuk menyelenggarakan pelayanan yang berkualitas, cepat, mudah, terjangkau dan terukur. Sedangkan 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. Temuan peneliti dilapangan bahwa pelayanan belum sepenuhnya menunjang karena terhambat pada sarana dan prasarana penunjang aplikasi . Sehingga hal ini kiranya dapat menjadi perhatian oleh pihak yang berwenang agar bisa memperhatikan fasilitas-fasilitas yang dibtuhkan dalam menunjang terselenggaranya tersebut.

2. Keandalan *(Reliability)*

Keandalan adalah kemampuan pegawai untuk menyediakan pelayanan yang terpercaya dan akurat. Ada pula yang mendefinisikan sebagai kemampuan untuk melaksanakan jasa yang dijanjikan dengan terpercaya dan akurat. Keandalan diukur dengan tindakan pelayanan yang akurat oleh pegawai, profesionalisme dalam menangani keluhan masyarakat,

memberikan pelayanan sesuai dengan prosedur yang ditetapkan dalam memberikan pelayanan selalu sesuai dengan jadwal yang telah ditetapkan.

Kemampuan memberikan pelayanan yang dijanjikan dengan segera, akurat dan memuaskan penerima layanan kepada pemberi layanan menjadi salah satu indikator terpenting dalam penyelenggaraan aplikasi di kantor Camat Dungingi. Kemapuan pegawai dalam memberikan pegawai dapt diukur dengan kesediaan pegawai dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. Sesuai dengan kesimpulan pada hasil penelitian bahwa tidak semua pegawai mampu mengaplikasikan dengan baik, masih ditemui kendala-kendala dalam pelayanan masyarakat.

Sesuai temuan peneliti dilapangan pegawai kurang berkompoten dalam mengaplikasikan sistem-sistem yang ada dikantor artinya kurangnya bimbingan atau pelatihan yang diberikan kepada pegawai sehingga mengakibatkan pegawai tidak maksimal dalam memberikan pelayanan. Apalagi sistem pelayanan tidak berfungsi dengan baik, karena aplikasi mudah terserang virus dan jaringan yang selalu tidak stabil sehingga mengakibatkan pelayanan tidak efektif. Diharapkan pihak yang berwenang agar bisa lebih memperhatikan pegawainya dengan memberikan bimbingan atau pelatihan kepada pegawai agar bisa melakukan pelayanan efektif

3. Daya Tanggap *(Responsive)*

Suatu kemampuan dalam membantu serta memberikan pelayanan yang cepat dan tepat kepada penerima layanan. Sikap responsivitas daripada pegawai kepada penerima layanan yang benar-benar tepat dengan adanya aplikasi . Kenyataan dilapangan bahwa penyampaian informasi yang kurang jelas. Membiarkan masyarakat menunggu tanpa adanya suatu alasan yang jelas menyebabkan persepsi negatif dalam kualitas pelayanan. Tidak adanya jaminan kepastian aparat ketika bermasalah dan kurangnya solusi dan kebijakan dari atasan mengenai penanganan pelayanan yang cepat dan berkualitas. Hal tersebut mengakibatkan respon dari masyarakat kurang baik dan kurang merespon terhadap perkembangan dari pada pelayanan di kantor Camat Dungingi.

4. **Jaminan *(Assurance)***

Jaminan atau kepastian yaitu kemampuan para pegawai untuk menumbuhkan rasa percaya masyarakat kepada kantor Camat Dungingi. Kemampuan pegawai dalam berkomunikasi dengan masyarakat dalam meningkatkan mutu pelayanan publik dalam konteks penyelenggaraan .

Aplikasi PATEN kemudian belum sepenuhnya menjamin kepastian pelayanan kepada masyarakat karena pelayanan yang diberikan oleh pemberi layanan masih kurang maksimal. Prosedur yang menjadi acuan para petugas dalam memberikan pelayanan belum banyak diketahui secara jelas oleh penerima layanan atau masyarakat. Masyarakat juga tidak terlalu memperhatikan fungsi prosedur pelayanan, yang terpenting bagi mereka lebih pada wujud pelayanan dan kemampuan petugas itu sendiri. Meskipun pada dasarnya prosedur pelayanan sangat penting untuk mereka ketahui, mereka juga akan tahu dengan sendirinya porsedur yang harus mereka

jalani untuk memperoleh pelayanan. Sehingga mengakibatkan tidak adanya jaminan kepastian pegawai atau petugas ketika bermasalah dan kurangnya solusi dan kebijakan dari atasan mengenai penanganan pelayanan yang cepat dan berkualitas. Oleh karena itu diharapkan kepada pimpinan atau pihak yang berwenang untuk dapat lebih memperhatikan kebijakan penyelenggaraan aplikasi .

5. Empati (Emphaty)

Pemerintah kecamatan Dungingi diharapkan memiliki pengetahuan tentang kondisi masyarakat, mampu memahami kebutuhan masyarakat serta memiliki waktu pengoperasian aplikasi kepada masyarakat atau penerima layanan. Pemerintah dianjurkan memikirkan apa yang harus dilakukan sehingga masyarakat dapat dilayani dengan baik. Sikap dari aparat yang kurang tanggap dapat menjadi hal yang kurang baik jika terjadi kesalahan sistem pada saat pelayanan kepada masyarakat itu sendiri.

Kantor Kecamatan Dungingi memiliki bentuk struktur organisasi yang standar dan simpel. Dengan bentuk struktur ini diharapkan koordinasi antar pegawai dapat berjalan dengan baik dan para pegawai dapat menjalankan tugas dan wewenangnya sesuai dengan garis struktur. Sehingga dalam memberikan pelayanan dapat dipahami oleh setiap penerima layanan yang dapat memberikan pelayanan yang nyaman bagi masyarakat.

Kualitas pelayanan yang diberikan aparat camat Dungingi dapat dilihat dari beberapa hal yang menunjukkan kepuasan masyarakat terhadap kualitas pelayanan yang diberikan pemerintah Dungingi khususnya layanan administrasi yang belum maksimal. Kualitas pelayanan yang memenuhi standar mutu kualitas pelayanan adalah pelayanan yang sesuai keinginan dan harapan masyarakat yang memanfaatkan pelayanan tersebut sehingga menimbulkan kenyamanan bagi masyarakat.

PENUTUP

Simpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan yang telah dijelaskan di sebelumnya, maka peneliti dapat menarik kesimpulan bahwa Kualitas Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) di Kantor Camat Dungingi menunjukkan hasil yang belum efektif, dilihat dari standar pelayanan digunakan sebagai pedoman penyelenggaraan dan acuan penilaian kualitas untuk menyelenggarakan pelayana. Hal ini dikarenakan sistem pelayanan di kantor Camat Dungigi masih belum/kurang memadai. Indikator Keandalan atau kemampuan juga masih belum efektif ditunjukkan oleh kurang kompotennya para pegawai dalam mengaplikasikan sistem, hal ini dikarenakan kurangnya bimbingan atau pelatihan yang diberikan kepada pegawai.

Saran

Bagi pihak pemerintah Camat Dungingi diharapkan dapat lebih mengoptimalkan pemberian pelayanan bagi masyarakat; Kepada Masyarakat kiranya bisa berpartisipasi dalam penyelenggaraan sistem Aplikasi lebih baik dan disarankan kepada peneliti selanjutnya untuk mengkaji bentuk Pelayanan sistem terhadap masyarakat

DAFTAR PUSTAKA

Batinggi, Ahmad. (2009). *Manjamen Pelayanan Umum*. Bahan Kuliah STIA LAN

Basuki, Sulistya. (2003). *Pengantar Ilmu Perpustakaan*. Jakarta: Gramaedia Pustaka Utama.

Dwiyanto, Agus. (2006). *Mewujudkan Good Governance Melalui Pelayanan Publik*. Yogyakarta : UGM Pres

Fitrah Nur Cahya. (2016). Judul penelitian Pelaksanaan Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan Di Kecamatan Kokap Kabu Kulon Progo. Skripsi

Ganang Qory Alfan. (20170. Judul penelitian Implementasi Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) Di Kecamatan Gunungpati Kota Semarang. Skripsi

Juliantara, D. (2005). *Peningkatan Kapasitas Pemerintah Daerah dalam Pelayanan Publik*. Yogyakarta: Pembaruan.

Keban, Yeremias T. (2008). *Dimensi Strategis Administrasi Publik*. Jakarta : Bumi Aksara

Keputusan Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara (MenegPAN) Nomor 63/KEP/M.PAN/7/2003, tentang Pelayanan Publik

PERMENDAGRI No 4 Tahun 2010 tentang pelayanan administrasi terpadu Kecamatan

Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 97 Tahun 2014 Tentang Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu

PeraturanMenteri Dalam Negeri Nomor 4 Tahun 2010 Tentang pedoman Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN).

Peraturan Menteri Dalam Negeri pasal 3 Nomor 4 tahun 2010 tentang Pedoman Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan

Sugiyono. (2012). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Bandung: Afabeta.

Undang-undang Republik Indonesia pasal 1 Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik

UU No 25 Tahun 2009, tentang ruang lingkup Pelayanan Publik