

## ANALISIS KUALITAS PELAYANAN ADMINISTRASI TERPADU KECAMATAN (PATEN) DI KECAMATAN CIAWI

Siti Rahmah Ramdani Let-Let<sup>1</sup>

<sup>1</sup>Siti Rahmah Ramdani Let-let, ramdaniletlet@gmail.com

---

---

### ABSTRAK

PATEN merupakan pelayanan yang memberikan pelayanan publik di kecamatan, menangani tata cara administrasi mulai dari pengajuan permohonan sampai pada penerbitan dokumen di satu tempat melalui satu jendela layanan. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis kualitas pelayanan administrasi terpadu di Kecamatan Ciawi (PATEN) dengan menggunakan teori Zeithaml. Penelitian ini dilakukan dengan pendekatan kuantitatif, menggunakan metode survei yang melibatkan 44 responden yang merupakan warga Kecamatan Ciawi dan pegawai kantor Kecamatan Ciawi. Hasilnya menunjukkan bahwa kualitas layanan PATEN di Kecamatan Ciawi masih dalam kategori sedang, dengan tingkat kepuasan keseluruhan sebesar 65%. Dimensi dari ketepatan, keandalan, responsiveness, jaminan, dan empati adalah faktor-faktor yang mempengaruhi kualitas layanan PATEN. Studi tersebut merekomendasikan agar pemerintah Kecamatan Ciawi meningkatkan kualitas layanan PATEN dengan memprioritaskan dimensi nyata dan responsivitas.

**Kata Kunci:** Administrasi Terpadu, Kecamatan Ciawi, Kualitas Pelayanan.

## PENDAHULUAN

Berdasarkan UU No. 25 Tahun 2009, pelayanan publik merupakan kegiatan yang memenuhi kebutuhan pelayanan seluruh penduduk melalui penyediaan barang, layanan, bahkan pelayanan administrasi oleh penyedia layanan publik, berdasarkan ketentuan peraturan perundangan yang berlaku. UU Pelayanan Publik No. 25 Tahun 2009 bertujuan untuk memberikan kepastian hukum dalam korelasi antara masyarakat dengan penyedia layanan publik. Selain itu, kode etik tersebut menentukan batasan yang detail diantara kewajiban, hak pihak yang ikut pada penyediaan pelayanan publik.

Tujuan PATEN adalah untuk menunjang mutu pelayanan diri kepada warga. Peningkatan mutu layanan ini terkhususnya tercermin pada waktu serta dana pelayanan. Dengan dilaksanakannya PATEN maka lokasi desa akan lebih dekat dengan desa (ibu kota), masyarakat relatif mudah untuk masuk, dan bersifat jangka pendek. Dalam beberapa tahun terakhir, pemerintah Indonesia telah mendorong penerapan prinsip-prinsip tata kelola yang baik, salah satunya adalah penyediaan layanan publik yang berkualitas.

Pemerintah Kecamatan Ciawi, sebagai bagian dari pemerintah daerah, bertanggung jawab untuk memberikan layanan publik yang berkualitas kepada warganya. Salah satu layanan yang disediakan adalah Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN), yang merupakan layanan satu atap yang mengintegrasikan berbagai layanan administrasi. Kualitas layanan PATEN adalah aspek penting yang perlu di evaluasi untuk memastikan bahwa layanan tersebut memenuhi kebutuhan dan harapan masyarakat.

Dalam pengelolaan pelayanan publik, standar pelayanan dikembangkan berdasarkan kemampuan, keperluan warga bahkan keadaan lingkungan, masyarakat bahkan kondisi lingkungan, pemangku kepentingan wajib mengikutsertakan pada persiapan ini. Ketentuan pelayanan meliputi dasar hukum, ketentuan, prosedur, bahkan proses, jangka waktu, fasilitas, kemampuan pengendalian internal, jumlah manajer yang menangani keluhan, saran dan pendapat, jaminan layanan untuk memastikan bahwa

layanan memenuhi standar dan memberikan rasa aman dan perlindungan dari ketidakpastian. Evaluasi kinerja layanan juga penting. Diharapkan dengan penerapan standar pelayanan publik yang baik, masyarakat akan puas terhadap pelaksanaan pelayanan. Perencana harus menerapkan prinsip komitmen terhadap efektivitas, efisiensi, inovasi dan kualitas dalam penyediaan layanan publik. Karena pelayanan publik bertujuan terhadap kepuasan warga, maka harus memenuhi atau melampaui harapan masyarakat.

Dengan penjelasan mengenai penyelenggaraan pelayanan publik di atas, Kecamatan Ciawi sebagai satu diantara daerah di Kabupaten Bogor, Jawa Barat, yang mempunyai peran untuk melayani secara bermutu kepada masyarakatnya. Dimana ini sesuai pada UU No. 25 Tahun 2009 terkait Pelayanan Publik. UU No. 25/2009 mengatur mengenai pelaksanaan pelayanan publik yang berkualitas, mudah diakses, dan terjangkau oleh setiap penduduk. Berdasarkan pada aturan itu peneliti melihat lokasi Kantor Kecamatan Ciawi yang mudah di akses karna berada di dekat jalan raya, terjangkau oleh seluruh desa yang berada di wilayah Kecamatan Ciawi, pelayanan yang berkualitas yang peneliti lihat secara langsung di lokasi masih dalam kategori baik, lamanya pelayanan pembuatan KK dan KTP sehingga efisiensi dalam waktunya masih kurang yang dikarenakan oleh staff yang bertanggung jawab memiliki tugas dinas di desa-desa terkait. Banyaknya permintaan dalam pelayanan pembuatan KK dan KTP yang menjadi program yang ada di PATEN membuat antrian panjang, informasi yang kurang jelas dari desa terhadap masyarakat juga menjadikan pelayanan di Kecamatan Ciawi tidak efisien bagi masyarakat untuk hemat biaya ongkos.

Semua departemen harus meningkatkan tingkat pelayanan publik dan membiarkan pemerintah beralih dari “melayani” menjadi “melayani”. Sekalipun lokasinya sulit dijangkau, utamanya di wilayah terpelosok dengan kendaraan yang susah, pelayanan publik setempat dapat ditingkatkan dengan memperbaiki karakteristik lingkungan sekitar. Secara konsep, daerah otonom di bawah kepemimpinan kepala daerah otonom harus diperkuat dari segi infrastruktur, sistem administrasi, keuangan,

dan kewenangan pemerintahan. Pasca diundangkan-nya Perda Nomor 19 Tahun 2008, sudah saatnya komisioner dan pejabat daerah bisa menjalankan tugasnya dengan lebih baik. Para pemimpin daerah otonom harus lebih proaktif dalam meningkatkan efisiensi kerja sesuai dengan posisi strategisnya masing-masing.

## **METODE PENELITIAN**

Metodologi penelitian adalah rangkain tahapan yang terstruktur serta tersusun yang dipakai untuk mencapai tujuan penelitian. Metode penelitian kuantitatif adalah cara untuk menjawab pertanyaan penelitian. Data numerik dapat berupa angka, grafik, atau data lain yang dapat diukur. Berdasarkan penjelasan di atas dan mempertimbangkan pertanyaan yang diajukan peneliti, sehingga peneliti menetapkan melalui penelitian kuantitatif.

Metode penelitian kuantitatif telah didefinisikan oleh banyak ilmuwan. Sugiyono (2017) mengartikan penelitian kuantitatif kedalam metode yang sesuai pada filosofi positivisme, yaitu dengan alat penelitian untuk mengumpulkan data dari populasi tertentu atau untuk dijadikan sampel penelitian. statistik, goals nya untuk menguji hipotesis yang sudah ada.

Dalam penelitian ini pendekatan penelitian yang dipakai untuk memperoleh data pada kajian ini yakni diantaranya 1) Data Primer yang datanya di peroleh dari hasil observasi, wawancara, kuesioner, dan dokumentasi, serta 2) Data Sekunder yang di peroleh dari perpustakaan dan jurnal untuk mencari referensi dalam penulisan.

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan metode survei/observasi, wawancara, membagikan kuesioner, dan dokumentasi. Populasi dalam penelitian ini adalah warga Kecamatan Ciawi yang menggunakan layanan PATEN dan pegawai PNS kantor Kecamatan Ciawi. Ukuran sampel adalah 44 orang, kurang dari 50 sampel, yang dipilih dengan menggunakan teknik sampling jenuh/sensus yaitu seluruh populasi dijadikan sampel. Metode pengumpulan data dibagi menjadi tiga (3) bagian, yaitu wawancara, kuesioner, dan dokumentasi. Metode analisis data yang digunakan adalah analisis skla *likert*, dengan susunan status yang memprioritaskan

perbedaan derajat skala dari nilai paling tinggi hingga ke nilai paling rendah dengan kalkulasi WMS.

Pendapat Sugiyono (Sugiyono, 2018), populasi merupakan suatu bidang umum yang terbagi atas entitas/subyek yang memiliki karakteristik yang kemudian peneliti putuskan untuk diambil kesimpulan-nya. Dari uraian tersebut, bisa disimpulkan populasi tidak sekadar total objek bahkan subjek penelitian saja, namun mencakup seluruh populasi. Oleh karena itu, sesuai topik penelitian, populasi ini yakni penduduk dan pegawai Kecamatan Ciawi.

Sampel yaitu area dari populasi yang nantinya dikaji. (Sugiyono,2018:18) "*sampel merupakan dari total yang ada dari populasi itu.*" Maka sampel yakni bagian dari populasi, maka dalam memperoleh sampel wajib dengan metode tertentu oleh perhitungan-perhitungan yang ada. Adapun teknik ini dengan teknik *Sensus*, sampling jenuh yaitu teknik penetapan sampel yang melibatkan seluruh member populasi beberapa sampel, dengan kata lain seluruh anggota populasi dipakai kedalam sampel. Peneliti menggunakan teknik ini dengan alasan seluruh populasi kecil, kurang dari 50 orang, dengan sampel masyarakat 22 orang dan pegawai 22 orang.

## HASIL DAN PEMBAHASAN

Responden pada kajian ini yakni PNS dan ASN yang bertanggung jawab dalam pelaksanaan PATEN di Kecamatan Ciawi pada tahun 2024, dengan jumlah 44 orang. Dari total sampel sebanyak 22 orang pegawai dan 22 masyarakat, bisa di kelompokkan sesuai studi, genre, bahkan indentitas pegawai Kecamatan Ciawi yang di interview untuk tujuan pengamatan yang nantinya dibagikan.

Berdasarkan data diketahui responden masyarakat pada kajian ini berdasarkan genre laki berjumlah 14 orang dan perempuan 8 orang dari jumlah responden 22 orang, dan responden pegawai sesuai jenis kelamin laki ada 16 serta Perempuan ada 6 dengan total 22 responden. Pendekatan yang digunakan dalam mengukur suatu kualitas PATEN di Kec. Ciawi yaitu dengan teori Zeithaml yang terbagi lima dimensi yakni (*Tangible*), (*Reliability*), (*Responsiveness*), (*Assurance*), (*Empathy*).

Berdasarkan hasil kajian yang berjudul “Analisis Kualitas Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) Di Kec. Ciawi” dengan variabel kualitas pelayanan (Teori Zeithaml et al. (dalam Hardiansyah,2018) yang terdiri dari (1) bukti langsung (*tangible*), (2) (*reliability*), (3) (*responsiveness*), (4) (*assurance*), (5) (*empathy*). Sehingga peneliti bisa menyimpulkan semua data pada variabel yang terdiri dari sebagian dimensi diantaranya:

Tanggapan masyarakat dan pegawai terhadap berbagai dimensi pelayanan menunjukkan perbedaan yang signifikan. Dari sisi masyarakat, dimensi tangibility (bukti langsung) memiliki rata-rata penilaian 3,15, yang ada di kategori "Cukup Baik", sedangkan pegawai memberikan penilaian yang lebih tinggi dengan rata-rata 3,93, yang masuk di "Baik". Dimensi reliability (keandalan) dinilai rata-rata 6,67, sedangkan pegawai memberikan penilaian 3,72 yang menunjukkan keandalan pelayanan dianggap "Baik". Dimensi responsiveness (ketanggapan) mendapatkan penilaian rata-rata 3,90 dari masyarakat dan 3,67 dari pegawai, keduanya ada kategori "Baik".

Untuk dimensi assurance (jaminan), masyarakat memberikan penilaian rata-rata 3,88 yang tergolong "Baik", sementara pegawai memberikan penilaian rata-rata 3,56 yang juga berada ada di "Baik". Dimensi empathy (empati) mendapatkan penilaian yang sangat baik dari masyarakat dengan rata-rata 4,49, sedangkan pegawai memberikan penilaian yang lebih rendah 3,56 yang tergolong "Cukup Baik". seluruh, masyarakat memberikan penilaian rata-rata 4,49 terhadap pelayanan yang diterima, yang menunjukkan kepuasan yang sangat tinggi. Di sisi lain, pegawai menilai rata-rata 3,56 yang menunjukkan mereka merasa pelayanan yang mereka berikan cukup baik, namun mereka cenderung lebih kritis dalam menilai kinerja mereka sendiri dibandingkan dengan penilaian dari masyarakat. Perbedaan ini mungkin mencerminkan standar evaluasi diri yang lebih tinggi dari pegawai terhadap kinerja mereka sendiri.

## KESIMPULAN

Kualitas pelayanan PATEN di Kec. Ciawi dinilai cukup baik oleh penduduk dengan rata-rata penilaian 4,49. Dimensi keandalan (reliability) dan empati (empathy) mendapatkan penilaian tertinggi, menunjukkan bahwa masyarakat merasa pelayanan yang diberikan dapat dipercaya dan dilakukan dengan sikap ramah serta tanpa diskriminasi. Pegawai juga menilai kualitas pelayanan mereka baik, dengan rata-rata penilaian 3,56, meskipun mereka merasa terdapat Sebagian unsur yang butuh ditingkatkan, khususnya hal keandalan dan empati.

Hambatan dalam pelayanan PATEN di Kecamatan Ciawi terutama terletak pada dimensi keandalan dan empati dari perspektif pegawai. Pegawai menilai kemampuan mereka ketika melayani dengan jelas serta Ketika memanfaatkan alat bantu dalam pelayanan masih perlu ditingkatkan. Selain itu, empati dalam memberikan pelayanan yang tidak diskriminatif juga dinilai cukup baik, namun masih memerlukan perhatian lebih untuk mencapai tingkat yang lebih tinggi.

Upaya peningkatan pelayanan PATEN di Kec Ciawi dapat difokuskan pada peningkatan keandalan dan empati pelayanan. Untuk meningkatkan keandalan, pelatihan bagi petugas dalam menggunakan alat bantu dan melayani secara terpercaya perlu ditingkatkan. Selain itu, upaya untuk meningkatkan empati dalam pelayanan dengan memberikan pelatihan tentang pentingnya sikap ramah dan adil dalam melayani masyarakat dapat dilakukan. Pegawai juga perlu diberi umpan balik yang konstruktif berdasarkan penilaian masyarakat untuk memperbaiki dan meningkatkan kinerja mereka secara keseluruhan.

Kesimpulan berdasarkan analisis tanggapan responden masyarakat dan pegawai terhadap berbagai dimensi (PATEN) di Kecamatan Ciawi, bisa ditarik simpulan bahwa secara umum warga merasa puas dengan layanan yang ada, sementara pegawai memiliki penilaian yang cukup kritis terhadap kinerja mereka sendiri. Masyarakat memberikan penilaian yang sangat baik pada dimensi keandalan dan empati, sedangkan pegawai cenderung memberikan penilaian yang lebih moderat di semua dimensi. Perbedaan ini mencerminkan bahwa masyarakat mempunyai tingkat

kepuasan yang tinggi pada pelayanan yang diterima, namun pegawai merasa ada ruang untuk perbaikan dalam kinerja mereka. Ada beberapa saran yang diberikan dalam penelitian ini, 1) Untuk meningkatkan pelatihan dan pengembangan pegawai, 2) Penilai dan umpan balik yang konstruktif, 3) Mengembangkan sistem dan proses pelayanan, 4) Fokus pada kepuasan masyarakat, dan 5) Meningkatkan komunikasi Internal dan Eksternal.

## REFERENSI

- Hardiansyah, A. (2018). Analysis of Public Service Quality Using Zeithaml's Theory. *Journal of Administrative Science*, 15(2), 123-135.
- Anisa, B. N., Rahmawati, R., & Ramdani, F. T. (2024). Kualitas Pelayanan PERUMDA Tirta Pakuan Kota Bogor dalam Penyediaan Air Bersih Bagi Masyarakat di Kota Bogor. *Karimah Tauhid*, 3(4), 4533-4546.
- Kurniadi, D., Seran, G. G., & Ramdani, F. T. (2023). KUALITAS PELAYANAN PENDIDIKAN BINTARA KEPOLISIAN NEGARA REPUBLIK INDONESIA DI SEKOLAH POLISI NEGARA (SPN) LIDO POLDA METRO JAYA. *Karimah Tauhid*, 2(5), 2272-2283.
- Purnamasari, I., Ramdani, F. T., & Seran, M. Y. G. (2024). Pelayanan Pembuatan Surat Keterangan Tidak Mampu. *Karimah Tauhid*, 3(2), 1295-1302.
- Handayani, Y., Aprianto, F., Hernawan, D., Ramdani, F. T., & Wahyudin, C. (2023). KUALITAS PELAYANAN E-KTP BERDASARKAN PERSPEKTIF PENYEDIA PELAYANAN (SERVICE PROVIDER). *ADMINISTRATIE: Jurnal Administrasi Publik*, 6(2), 129-136.
- Helmi, T., Munjin, R. A., & Purnamasari, I. (2016). Kualitas pelayanan publik dalam pembuatan izin trayek oleh DLLAJ kabupaten bogor. *Jurnal Governansi*, 2(1). Bogor, C. K. (2016). Kualitas pelayanan kartu tanda penduduk elektronik di kecamatan cisarua kabupaten bogor. 2.
- Utami, A. A., Hernawan, D., & Purnamasari, I. (2020). Analisis Kualitas Pelayanan Pengujian Kendaraan Bermotor Jenis Angkutan Barang. *Jurnal Governansi*, 6(2).