



KUALITAS MANAJEMEN PELAYANAN ADMINISTRASI TERPADU (PATEN) BERDASARKAN PERWAL KOTA CILEGON NOMOR 35 TAHUN 2014 PADA KECAMATAN GROGOL DAN KECAMATAN PURWAKARTA

Anis Hadi Rosadi¹

¹Magister Administrasi Publik Pascasarjana, Universitas Sultan Ageng Tirtayasa
Email: Hadirosadi999@gmail.com

Abstract

This thesis discusses the Quality of Integrated Administration Service Management (PATEN) Based on the City Regulations of Cilegon Number 35 of 2014 in Grogol District and Purwakarta District. The problems examined in this thesis are: 1. Lack of professional human resources in Grogol Sub-district 2. Lack of supporting infrastructure for disabilities, breastfeeding rooms, children's playgrounds 3. Lack of community satisfaction in Grogol Sub-district 4. Frequent internet outages during services at Grogol Sub-district 5. Lack of public complaints regarding services 6. Lack of community satisfaction 7. Authorized officials are often absent 8. Lack of service requirements boards in Purwakarta District 9. Still cultivating the old culture of getting to know employees, service is accelerated The theory used in this study uses the theory of Zeithaml (1990: 109) The methodology of this study uses descriptive qualitative approaches. The results of this study indicate that to improve the quality of public services must use 10 dimensions of public service quality tangible, reliable, responsiveness, competence, courtesy, credibility, security, access, communication, and understanding the customer. Will be successful if the 10 dimensions are going well Suggestion Every subdistrict of Purwakarta should be installed with CCTV cameras for excellent security. Public services should be supported with complete facilities in Grogol and Purwakarta sub-districts.

Keywords: Management Quality, Public Services, District

Abstrak

Skripsi ini membahas tentang Kualitas Pengelolaan Pelayanan Administrasi Terpadu (PATEN) Berdasarkan Peraturan Kota Cilegon Nomor 35 Tahun 2014 di Kecamatan Grogol dan Kecamatan Purwakarta. Permasalahan yang diteliti dalam skripsi ini adalah: 1. Kurangnya sumber daya manusia yang profesional di Kecamatan Grogol 2. Kurangnya infrastruktur pendukung disabilitas, ruang menyusui, taman bermain anak 3. Kurangnya kepuasan masyarakat di Kecamatan Grogol 4. Sering terjadi pemadaman internet selama layanan di Kecamatan 5 Grogol. Kurangnya keluhan masyarakat mengenai layanan 6. Kurangnya kepuasan masyarakat 7. Pejabat yang berwenang sering tidak hadir 8. Kurangnya papan persyaratan layanan di Purwakarta Distrik 9. Masih menumbuhkan budaya lama mengenal karyawan, pelayanan dipercepat Teori yang digunakan dalam penelitian ini menggunakan teori Zeithaml (1990: 109) Metodologi penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif deskriptif. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik harus menggunakan 10 dimensi kualitas pelayanan publik yang nyata, dapat diandalkan, responsif, kompetensi, kesopanan, kredibilitas, keamanan, akses, komunikasi, dan pemahaman pelanggan. Akan berhasil jika 10 dimensi berjalan dengan baik Saran Setiap kecamatan Purwakarta harus dipasang dengan kamera CCTV untuk keamanan yang sangat baik. Pelayanan publik harus didukung dengan fasilitas lengkap di Kecamatan Grogol dan Purwakarta.

Kata Kunci: Kualitas Manajemen, Pelayanan Publik, Kabupaten

PENDAHULUAN

Pelayanan publik adalah segala kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan dasar sesuai dengan hak-hak dasar setiap warga negara dan penduduk atas suatu barang jasa dan atau pelayanan administrasi yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan yang terkait dengan kepentingan publik. Pelayanan diberikan guna memenuhi hak masyarakat baik itu layanan sipil maupun layanan publik yang diatur dalam peraturan perundang-undangan. Dalam ruang lingkup tersebut, termasuk pendidikan, pengajaran, pekerjaan dan usaha, tempat tinggal, komunikasi dan informasi, lingkungan hidup, kesehatan, jaminan sosial, energi, perbankan, perhubungan, sumber daya alam, pariwisata, dan sektor strategis lainnya (Pasal 5 UU No 25 Tahun 2009).

Artinya dalam pelayanan pemenuhan suatu hak yang dimiliki pada setiap orang, baik secara individu maupun berkelompok. Tugas pelayanan lebih mendahulukan kepentingan umum ketimbang kepentingan sendiri serta mempermudah urusan publik dan mempersingkat waktu proses pelaksanaan. Urusan Pelayanan publik semakin penting dengan diberlakukannya otonomi daerah, yang merupakan salah satu barometer untuk mengukur berhasil tidaknya penyelenggaraan pemerintahan. Daerah otonom yang diberikan kewenangan untuk mengurus urusan pemerintahan dan kepentingan masyarakat, dengan demikian upaya peningkatan pelayanan harus diperbaiki dan ditingkatkan.

METODE

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan desain studi kasus. Pendekatan kualitatif adalah pendekatan penelitian yang di gunakan untuk meneliti dalam kondisi alamiah subyek (Sugiyono, 2012)

HASIL

Kenyamanan tempat pelayanan mempengaruhi proses pelayanan. Penyedia layanan harus lebih memperhatikan kenyamanan untuk pengguna layanan. Apabila tempat yang disediakan oleh pengguna layanan baik, maka pengguna layanan akan merasa nyaman. Namun sebaliknya jika tempat yang disediakan tidak layak maka pengguna layanan tidak akan merasa nyaman.

a. Kemudahan dalam proses pelayanan

Kemudahan dalam proses pelayanan sangat dibutuhkan bagi pengguna layanan agar proses pelayanan lebih cepat. Berdasarkan penelitian yang dilakukan, Kecamatan Grogol dan Kecamatan Purwakarta sudah menerapkan kemudahan bagi pengguna layanan yang ingin mengurus keperluannya di bagian pelayanan. Salah satu contoh kemudahan yang diberikan adalah dengan memberikan syarat-syarat yang dibutuhkan pengguna layanan untuk menyelesaikan keperluannya dibagian pelayanan.

Berdasarkan wawancara yang dilakukan oleh peneliti dengan Ibu Humaeroh pada tanggal 12 November 2019, mengatakan bahwa “Kecamatan Grogol sudah memberikan kemudahan kepada saya dalam proses pelayanan sehingga saya sudah tidak kebingungan dalam mengurus keperluan atau dalam mencari syarat-syarat yang dibutuhkan”. Ibu Sunawati selaku pengguna layanan yang peneliti wawancarai pada tanggal 12 November 2019 menambahkan bahwa “Pegawai di sini sudah memberikan kemudahan dalam pelayanan kepada pengguna layanan Ibu. Contohnya selama ini ketika saya mengurus keperluan di sini, tidak dipersulit.”

Kemudahan dalam proses pelayanan ini sangat diperlukan agar pengguna layanan tidak merasa kesulitan dan kebingungan dalam mengurus urusannya di kantor pelayanan Kecamatan Grogol.

a. Kedisiplinan pegawai dalam melakukan proses pelayanan Disiplin kerja sangat dibutuhkan oleh setiap pegawai dalam melaksanakan pelayanan. Disiplin menjadi persyaratan bagi pembentukan sikap, perilaku, dan tata kehidupan yang akan membentuk kepribadian pegawai yang penuh tanggung jawab dalam bekerja, dengan begitu akan menciptakan suasana kerja yang kondusif dan mendukung usaha pencapaian tujuan. Apalagi dalam proses pelayanan, petugas harus disiplin dalam segi waktu maupun disiplin kerja, khususnya dalam mengerjakan keperluan pengguna layanan. Pegawai pelayanan harus mementingkan keperluan pengguna layanan di atas kepentingan pribadinya karena pekerjaan pelayanan merupakan pekerjaan yang mengedepankan kepentingan umum, dengan kata lain kepentingan pengguna layanan harus diprioritaskan oleh pegawai layanan.

PEMBAHASAN

Untuk mengetahui kualitas pelayanan publik di Kantor Kecamatan Grogol saat ini, peneliti menggunakan sepuluh dimensi kualitas pelayanan publik yang dikemukakan oleh Zeithaml (1990) dalam Mukarom dan Laksana (2015:109):

1. Kenampakan fisik (*Tangible*) meliputi fasilitas operasional yang diberikan apakah telah sesuai dengan kebutuhan dalam pelaksanaan tugas.
2. Reliabilitas (*Reliability*) meliputi sejauh mana informasi yang diberikan kepada klien tepat dan dapat dipertanggungjawabkan.
3. Responsivitas (*Responsiveness*) yakni daya tanggap provider atau penyedia layanan dalam menanggapi komplain klien.
4. Kompetensi (*Competence*) meliputi bagaimana kemampuan petugas dalam melayani klien, apakah ada pelatihan untuk meningkatkan kemampuan pegawai sesuai perkembangan tugas.
5. Kesopanan (*Courtesy*) yaitu sikap petugas dalam memberikan pelayanan kepada klien.
6. Kredibilitas (*Credibility*) meliputi reputasi kantor, biaya yang dibayarkan, dan keberadaan petugas selama jam kerja.
7. Keamanan (*Security*) apakah ada jaminan keamanan terhadap klien dalam mekanisme tersebut.
8. Akses (*Access*) meliputi kemudahan informasi, murah dan mudah menghubungi petugas, kemudahan mencapai lokasi kantor, kemudahan dalam prosedur.
9. Komunikasi (*Communication*) meliputi bagaimana petugas menjelaskan prosedur,
10. Pengertian (*Understanding the customer*) mencakup pertanggungjawaban terhadap publik, mekanisme pertanggungjawaban kepada publik, apa saja yang dipertanggungjawabkan kepada publik, bagaimana keterlibatan kelompok kepentingan lainnya dalam pengambilan keputusan.

Berdasarkan uraian indikator pelayanan publik di atas, indikator kualitas pelayanan ini harus ada di dalam suatu organisasi yang bergerak di bidang pelayanan publik. Indikator kualitas dijadikan sebagai tolak ukur suatu pelayanan publik yang berkualitas.

1. Dimensi *Tangible* (Berwujud)

Pelayanan dikecamatan purwakarta sangat baik dalam proses pembuatan KTP, KK di proses dengan cepat jikalau seluruh syarat syaratnya lengkap staf PATEN nya ramah-ramah sopan serta memberikan tatacara mendapatkan pelayanan yang benar sesuai dengan SOP PATEN oleh karena itu dimensi *Tangible* di Kecamatan Purwakarta sangatlah bagus baik dari segi pelayannya, stafnya, sarana prasarannya seperti ruangan staf PATEN sudah ber AC tertata rapi serta diberi pengharum ruangan, begitupula di ruang tunggu penerima layanan disediakan tempat bermain anak, ruang khusus menyusui, kursi disabilitas, serta disediakan TV LED untuk menonton supaya tidak jenuh.

Hal yang sama juga disampaikan oleh Bapak Balukia, SP.MM Camat Purwakarta. Sebagai pengguna layanan yang peneliti wawancarai tanggal 12 November 2019 juga mengatakan bahwa "Pelayanan KTP atau surat lainnya kalau bisa 5 menit kenapa harus satu hari, semua bisa diselesaikan hari itu juga".

2. Dimensi *Reliability* (Kehandalan)

Kecamatan Purwakarta memiliki staf PATEN yang handal dalam proses kegiatankeadministrasian masyarakat Purwakarta oleh karena itu kecamatan Purwakarta menjadi kecamatan yang berhasil dalam melaksanakan PATEN. Dapat menjadi percontohan bagi kecamatan-kecamatan lain.

3. Dimensi *Responsiveness* (Ketanggapan)

Respon yang cepat dari petugas PATEN dikecamatan Purwakarta Merespon setiap pengguna layanan yang ingin mendapatkan pelayanan Pegawai layanan wajib merespon pengguna layanan yang datang. Pengguna layanan akan merasa dihargai oleh pegawai layanan ketika pegawai layanan dapat memberikan respon yang baik.

4. Dimensi *Competence* (Kompetensi)

Kompetensi yang dimiliki staf PATEN di kecamatan Purwakarta sangat baik Petugas memberikan jaminan tepat waktu dalam pelayanan Pegawai di Kantor Kecamatan Pengasih memberikan jaminan tepat waktu dalam pelayanan saat itu juga apabila bisa diselesaikan pegawai mengusahakan tepat waktu. Jika memang tidak bisa diselesaikan hari itu juga seperti contoh membuat KTP yang tidak bisa langsung selesai hari itu, pegawai memberikan jaminan waktu dan memberikan bukti pengambilan agar ketika sudah selesai jangka waktunya langsung bisa diambil dengan menggunakan bukti pengambilan yang sudah diberikan kepada pelanggan tersebut.

5. Dimensi *Courtesy* (Sikap/Prilaku)

Mendahulukan Kepentingan pengguna layanan artinya tidak ada petus PATEN yang bermain handphone di saat jam kerja kecuali sudah jam istirahat oleh karena itu disiplin dan prilaku bertanggung jawab dalam bekerja itu sangat diprioritaskan demi kepuasan masyarakat.

6. Dimensi *Credibility* (Sikap Jujur).

Sikap jujur dikecamatan masyarakat artinya melayani dengan setulus hati jika pelayanan PATEN gratis kenapa harus bayar jika pelayanan selesai 5 menit kenapa harus menunggu berjam-jam.

7. Dimensi *Security* (Bebas dari Bahaya)

Kecamatan Purwakarta sudah meningkatkan pengamanan 2 lapis artinya pengamanan dari Satpol PP, Satpam dan Pengamanan dari kamera CCTV yang selalu siaga 24jam agar memberikan kenyamanan bagi masyarakat purwakarta, artinya kecamatan purwakarta unggul dari segi keamanan baik pada siang hari maupun malam hari.

8. Dimensi *Access* (Jalan Masuk)

Saluran informasi yang diberikan oleh staf PATEN melalui media sosial agar dapat mempermudah layanan informasi kepada masyarakat mengenai tatacara mendapatkan pelayanan, lamanya waktu, syarat apa saja yang mesti di sipakan sehingga masyarat tidak bolak balik menyiapkan berkas.

9. Dimensi *Communication* (Komunikasi)

Memberikan informasi yang dapat dipahami pelanggan serta selalu mendengarkan saran dan keluhan pelanggan (masyarakat). Misalnya dalam pembuatan KTP kecamatan hanya bisa memberikan surat ketereangan karena memang bukan kewenangan kecamatan mengeluarkan KTP itu kewenangan Disdukcapil kecamatan hanya memberikan surat pengantar saja.

10. Dimensi *Understanding/knowing the customer* (Memahami Pelanggan)

Upaya untuk memahami kebutuhan pelanggan Memahami pelanggan adalah kunci untuk memberikan pelayanan yang baik dalam hal pembuatan surat pengantar SKCK, KTP, Akta Kelahiran dan surat-surat penting lainnya.

Analisis Pelayanan PATEN di Kecamatan Purwakarta

1. Dimensi *Tangible* (Berwujud)

Pelayanan dikecamatan purwakarta sangat baik dalam proses pembuatan KTP, KK di proses dengan cepat jikalau seluruh syarat syaratnya lengkap staf PATEN nya ramah-ramah sopan serta memberikan tatacara mendapatkan pelayanan yang benar sesuai dengan SOP PATEN oleh karena itu dimensi *Tangible* di Kecamatan Purwakarta sanagatlah bagus baik dari segi pelayanannya, stafnya, sarana prasarannay seperti ruangan staf PATEN sudah ber AC tertata rapi serta diberi pengharum ruangan, begitupula di ruang tunggu penerima layanan disediakan tempat bermain anak, ruang khusus menyusui, kursi disabilitas, serta disediakan TV LED untuk menonton supaya tidak jenuh.

Hal yang sama juga disampaikan oleh Bapak Balukia, SP.MM Camat Purwakarta. Sebagai pengguna layanan yang peneliti wawancarai tanggal 12 November 2019 juga mengatakan bahwa “Pelayanan KTP atau surat lainnya kalau bisa 5 menit kenapa harus satu hari, semua bisa diselesaikan hari itu juga”.

2. Dimensi *Reliability* (Kehandalan)

Kecamatan Purwakarta memiliki staf PATEN yang handal dalam proses kegiatan keadministrasian masyarakat Purwakarta oleh karena itu kecamatan Purwakarta menjadi kecamatan yang berhasil dalam melaksanakan PATEN. Dapat menjadi percontohan bagi kecamatan-kecamatan lain.

3. Dimensi *Responsiviness* (Ketanggapan)

Respon yang cepat dari petugas PATEN dikecamatan Purwakarta Merespon setiap pengguna layanan yang ingin mendapatkan pelayanan Pegawai layanan wajib merespon pengguna layanan yang datang. Pengguna layanan akan merasa dihargai oleh pegawai layanan ketika pegawai layanan dapat memberikan respon yang baik.

4. Dimensi Competence (Kompetensi)

Kompetensi yang dimiliki staf PATEN di kecamatan Purwakarta sangat baik Petugas memberikan jaminan tepat waktu dalam pelayanan Pegawai di Kantor Kecamatan Pengasih memberikan jaminan tepat waktu dalam pelayanan saat itu juga apabila bisa diselesaikan pegawai mengusahakan tepat waktu. Jika memang tidak bisa diselesaikan hari itu juga seperti contoh membuat KTP yang tidak bisa langsung selesai hari itu, pegawai memberikan jaminan waktu dan memberikan bukti pengambilan agar ketika sudah selesai jangka waktunya langsung bisa diambil dengan menggunakan bukti pengambilan yang sudah diberikan kepada pelanggan tersebut.

5. Dimensi Courtesy (Sikap/Prilaku)

Mendahulukan Kepentingan pengguna layanan artinya tidak ada petus PATEN yang bermain handphone di saat jam kerja kecuali sudah jam istirahat oleh karena itu disiplin dan prilaku bertanggung jawab dalam bekerja itu sangat diprioritaskan demi kepuasan masyarakat.

6 Dimensi Credibility (Sikap Jujur).

Sikap jujur dikecamatan masyarakat artinya melayani dengan setulus hati jika pelayanan PATEN gratis kenapa harus bayar jika pelayanan selesai 5 menit kenapa harus menunggu berjam-jam.

7. Dimensi Security (Bebas dari Bahaya)

Kecamatan Purwakarta sudah meningkatkan pengamanan 2 lapis artinya pengamanan dari Satpol PP, Satpam dan Pengamanan dari kamera CCTV yang selalu siaga 24jam agar memberikan kenyamanan bagi masyarakat purwakarta, artinya kecamatan purwakarta unggul dari segi keamanan baik pada siang hari maupun malam hari.

8. Dimensi Access (Jalan Masuk)

Saluran informasi yang diberikan oleh staf PATEN melalui media sosial agar dapat mempermudah layanan informasi kepada masyarakat mengenai tatacara mendapatkan pelayanan, lamanya waktu, syarat apa saja yang mesti di sipakan sehingga masyarakat tidak bolak balik menyalahkan berkas.

9. Dimensi Communication (Komunikasi)

Memberikan informasi yang dapat dipahami pelanggan serta selalu mendengarkan saran dan keluhan pelanggan (masyarakat). Misalnya dalam pembuatan KTP kecamatan hanya bisa memberikan surat keterangan karena memang bukan kewenangan kecamatan mengeluarkan KTP itu kewenangan Disdukcapil kecamatan hanya memberikan surat pengantar saja.

10. Dimensi Understanding/knowning the customer (Memahami Pelanggan)

Upaya untuk memahami kebutuhan pelanggan Memahami pelanggan adalah kunci untuk memberikan pelayanan yang baik dalam hal pembuatan surat pengantar SKCK, KTP, Akta Kelahiran dan surat-surat penting lainnya.

Perbandingan Pelayanan PATEN Kecamatan Grogol dan Kecamatan Purwakarta

No	Perbedaan Pelayanan PATEN	
	Kecamatan Grogol	Kecamatan Purwakarta
1	Respon cepat 10 menit selesai ruang tunggu ber AC serta nyaman	Respon cepat 5 menit selesai ruang tunggu ber AC serta nyaman
2	Petugasnya menguasai komputer	Petugasnya sangat handal dalam melayani masyarakat
3	Responnya sedang	Responsip atau

		cepat tanggap dalam melayani masyarakat
4	Kompetensi sangat kurang sehingga mempengaruhi kecepatan	Kompetensi yang dimiliki staf PATEN sangat handal tidak diragukan lagi
5	Sikap staf PATEN kurang ramah hanya beberapa yang ramah	Sikap perilaku staf PATEN sangat ramah dan santun
6	Hanya beberapa yang memiliki sikap jujur	Memiliki sikap jujur dan berahlak mulia
7	Keamanan kurang terjaga hanya ada satpam tidak dilengkapi CCTV	Bebas dari bahaya memberikan kenyamanan bagi masyarakat dilengkapi kamera CCTV
8	Hanya menginformasikan lewat papan pengumuman	Memiliki akses yang baik dalam setiap informasi
9	Komunikasi yang baik dan responsif	Memiliki komunikasi yang mudah di fahami oleh masyarakat
10	Sangat memahami masyarakat	Berupaya memahami kebutuhan masyarakat

Berdasarkan tabel diatas maka dapat diambil kesimpulan bahwa kualitas pelayanann dikecamatan Purwakarta lebih baik dibandingkan kecamatan Grogol.

Akan tetapi Kecamatan Grogol memiliki keistimeawaan dari segi keamanan karena setiap sudut sudah di pasang kamre CCTV untuk keamanan Kantor Kecamatan Grogol dari pihak-pihak yang tidak bertanggung jawab. Sedangkan di Kecamatan Purwakarta belum tersedianya kamera CCTV jadi harus siapkan kunci ganda sedangkan kalau malam hari ada satpam berjaga di malam hari. Kalau dari segi pelayanan kecamatan purwakarta lebih unggul.

1. Kurangnya SDM professional di Kecamatan Grogol

Kualitas Sumber Daya Manusia (SDM) merupakan kunci utama menyukkseskan terselenggaranya pelayanan publik. SDM yang rendah secara langsung berdampak buruk terhadap kualitas pelayanan publik. Bila pelayanan publik diselenggarakan seenaknya, tentu susah untuk menciptakan yang namanya good governance.

Peliknya masalah pelayanan publik, sejatinya berkaitan erat dengan perencanaan formasi jabatan yang bertugas sebagai pelayan publik. Hingga kini, publik menilai pelayanan yang diselenggarakan oleh pemerintah masih kurang, bahkan ada yang beropini tak memuaskan. Kebijakan pelayanan publik juga selalu saja dinilai terlalu prematur diterapkan. Yang timbul? Ya, ketidakpuasan, ketidaknyamanan, bahkan mosi tak percaya lagi dengan segala bentuk pelayanan publik.

Carut dan marutnya pelayanan publik juga bersinggungan dengan masalah tak jelasnya pemerintah dalam merencanakan formasi jabatan publik. Di beberapa daerah terdapat banyak sekali jabatan kosong. Hanya diisi oleh staf yang bertindak sebagai pelaksana tugas. Di Beberapa daerah juga, dengan kasat mata memperlihatkan bahwa formasi jabatan pelayanan publik masih menumpuk di Pulau Jawa dan Indonesia bagian barat. Sementara itu, di Indonesia bagian timur, terdapat staf yang mengerjakan tugas sebagai kepala seksi dan lintas seksi 2. Kurangnya sarana prasarana penunjang untuk disabilitas, ruang menyusui, tempat bermain anak.

Pelayanan PATEN di Kecamatan Grogol dan Kecamatan Purwakarta di akhir tahun 2019 sudah mulai bagus yang dulunya tidak ada ruang untuk menyusui sekarang ada dan di dukung oleh tempat bermain anak yang telah disiapkan oleh pihak kecamatan.

2. Tidak adanya tingkat kepuasan masyarakat di Kecamatan Grogol
Tingkat kepuasan masyarakat atau survey kepuasan masyarakat sudah kita siapkan kotak survey kepuasan masyarakat berupa 2 joy stik yang pertama warna biru menandakan puas yang kedua berwarna merah menandakan tidak puas disitu kita bisa memantau seminggu sekali apakah survey kepuasan masyarakat sudah mulai berpredikat puas ataukah tidak puas tergantung masyarakat yang menilai.
3. Pada dasarnya kualitas pelanan di kecamatan Grogol dalam pelayanan publik
Responsiviness tingkat responsivitas di kecamatan Grogol sangat kurang karena memang kurang di dukung oleh SDM yang baik karena pegawainya mayoritas berpendidikan SMA. *Credibility* Tingkat kemampuan pelayanan PATEN di Kecamatan Grogol sangat kurang karena tidak pernah mengikuti kegiatan pelatihan, *Communication* tingkat komunikasi disini dimana sipenerima layanan dan pemberi layanan kurang berkomunikasi artinya penerima layanan kurang faham akan syarat-syarat pelayanan PATEN pelayan PATEN pun tidak peduli bahkan tidak memberitahukan kepada masyarakat penerima layanan.
4. Jumlah penerima layanan disini satu hari itu seratus dengan menggunakan nomor antrian agar tertib dalam menerima layanan baik perizinan maupun non perizinan.

SIMPULAN

Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan sebagaimana telah diuraikan di BAB IV, maka dapat diambil kesimpulan sebagai berikut:

1. Kualitas pelayanan publik di Kantor Kecamatan Grogol memiliki kekurangan di bidang *Courtesy*, *Security*, *Access* sehingga dapat merasakan keluhan kepada khususnya masyarakat Kecamatan Grogol
2. Kualitas pelayanan publik di Kantor Kecamatan Purwakarta *Responsiviness*, *Credibility*, *Communication* sehingga dapat merasakan keluhan kepada khususnya masyarakat Kecamatan Purwakarta
3. Kecamatan Grogol memiliki kekurangan di kualitas dimensi *Courtesy*, *Security*, *Access* sedangkan Kecamatan Purwakarta memiliki kekurangan di kualitas dimensi *Responsiviness*, *Credibility*, *Communication*

DAFTAR PUSTAKA

- Agustino, Leo. 2012. *Konsep Dasar Kebijakan Publik*. Bandung: Alfabeta
- Alwi, Hasan dkk. 2001. *Kamus Besar Bahasa Indonesia*. Jakarta: Balai Pustaka.
- Arikunto, Suharsimi. 2002. *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktek*. Jakarta: PT. Rineka Cipta.
- Batinggi, Ahmad. 1998. *Manajemen Pelayanan Umum*. Bahan Kuliah STIA LAN Burhan, Ashshofa.
2009. *Metode Penelitian Hukum*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Dunn, William N. 2003. *Pengantar Analisis Kebijakan Publik*. Yogyakarta: UGM Press.
- Hardiansyah. 2011. *Kualitas Pelayanan Publik*. Yogyakarta: Gava Media.
- Kaho, Josef Riwu. 2001. *Prospek Otonomi Daerah Di Negara Republik*

- Indonesia*. Jakarta: Raja Grafindo Persada.
- Koesomahatmadja, Mochtar. 1979. *Pengantar Ke Sistem Pemerintah Daerah Di Indonesia*. Bandung: Bina Cipta.
- Manan, Bagir. 2001. *Menyongsong Fajar Otonomi Daerah*. Yogyakarta: Pusat Studi Hukum (PSH) Fakultas Hukum UIL.
- Moenir, A.S. 2002. *Bentuk-bentuk Pelayanan Publik*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Moleong, Lexy. 2006. *Metode Penelitian Kualitatif*. Bandung: PT. Remaja Rosdakarya.
- Mukarom Zaenal dan Laksana Wijaya Muhibudin. 2018. *Manajemen Pelayanan Publik*. (Cetakan Kedua) Bandung : Pustaka Setia
- Nurcholis, Hanif. 2005. *Teori dan Praktek Pemerintahan dan Otonomi Daerah*. Jakarta: Grasindo.
- Parson, Wayne. 2011. *Public Policy Pengantar Teori dan Praktik Analisa Kebijakan*. Jakarta: Kencana
- Pusat Studi Pengembangan Kawasan. 1996. *Membalik Kuasa Negara Ke Kendali Rakyat*. Jakarta
- Rahmayanty, Nina. 2010. *Manajemen Pelayanan Prima*. Yogyakarta: Graha Ilmu
- Sedayamanti. 2007 *Good Governance and Good Corporate Governance*. Bandung : Mandar Maju
- Sinambela, Lijan Poltak. 2006. *Reformasi Pelayanan Publik (Teori, Kebijakan, dan Implementasi)*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Soekanto, Soerjono. 2005. *Pengantar Penelitian Hukum*. Jakarta: UI Press.
- Subarsono, 2009. *Analisis Kebijakan Publik*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar Sutopo. 2006. *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Surakarta: UNS.
- Syafrudin, Ateng. 1991. *Titik Berat Otonomi Daerah Pada Daerah Tingkat II Dan Pembangunannya*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Tim Pengembangan Kebijakan Nasional. 2005. *Good Governance and Clean Goverment*. Bappenas.
- Utama, Prabawa. 1991. *Pemerintahan di daerah*. Jakarta: Indhill CO
- Winarno, Budi. 2004. *Teori dan Proses Kebijakan Publik*. Yogyakarta: Media Pressindo
- Jurnal :**
- Bachri, Bachtiar S. 2010. *Meyakinkan Validitas Data Melalui Triangulasi pada Penelitian Kualitatif*. Jurnal Teknologi Pendidikan. Vol.10.1:54-56

Mohd Khirul Azwan Mohd Kamal, Abd Rahim Romle, Muhammad Suhaimi Yusof. (2015) Good Governance and Organization Performance in Public Sector: A Proposed Framework. *International Journal of Administration and Governance*. 1(4), 63-68

Rofieq, Ainur. 2011. *Pelayanan Publik dan Welfare State*. Governance. Vol.2:2-4

Peraturan Perundang-Undangan :

Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945

Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik

Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah

Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 04 Tahun 2010 tentang Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN)

Keputusan Menteri Dalam Negeri Nomor 138-1270 Tahun 2010 tentang Petunjuk Teknis Pedoman Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan