

PELAYANAN ADMINISTRASI TERPADU KECAMATAN (PATEN) DI KECAMATAN KARANGPAWITAN KABUPATEN GARUT

Oleh :

Aceng Ulumudin¹, Widi Dwiandini²

^{1,2}Program Studi Administrasi Publik, FISIP Universitas Garut

E-mail: aceng.u@fisip.uniga.ac.id

ABSTRAK

Berdasarkan penelitian di Kecamatan Karangpawitan Kabupaten Garut terdapat beberapa permasalahan kaitannya dengan Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) yang masih belum efektif, fokus dalam penelitian ini adalah kaitannya dengan Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) di Kecamatan Karangpawitan Kabupaten Garut. Desain yang digunakan adalah penelitian deskriptif dengan pendekatan kualitatif yang bertujuan untuk menggambarkan dan mendeskripsikan peristiwa maupun fenomena yang terjadi di lapangan dan menyajikan data secara sistematis, faktual, dan akurat mengenai fakta-fakta atau fenomena-fenomena yang terjadi di lapangan. Berdasarkan hasil analisis dari hasil penelitian terkait dengan dimensi reliability (kehandalan), responsiveness (ketanggapan), empathy (empati), assurance (ketanggapan) dan tangibel (bukti fisik) hasil dari wawancara dan observasi di lapangan di temukan sudah cukup baik sesuai dengan aturan dan ketentuan yang berlaku di Kecamatan Karangpawitan Kabupaten Garut, namun terdapat beberapa hambatan yang diantaranya adalah jumlah pegawai yang sedikit, sarana dan prasarana yang perlu perbaikan dan penambahan sesuai dengan kebutuhan dalam pelayanan administrasi terpadu kecamatan (PATEN)

Kata Kunci : Pelayanan, Administrasi dan Terpadu

A. PENDAHULUAN

Amanat dari UU RI Nomor 25 Tahun 2009 pasal 1 ayat (1) tentang pelayanan publik disebutkan bahwa “Pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang jasa, dan pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik”. Amanat Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 menjadi acuan bagi penyelenggara negara untuk memberikan pelayanan secara optimal dan

maksimal yang menjadi rujukan bagi masyarakat dalam menerima pelayanan.

Dalam rangka menanggapi berbagai fenomena yang terjadi di lapangan untuk mewujudkan pemerintahan yang baik dalam memberikan pelayanan terhadap masyarakat maka pemerintah menerbitkan aturan dan bentuk Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 4 Tahun 2010 Tentang Pedoman Penyelenggaraan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) pada tanggal 15 Januari 2010, serta Keputusan Menteri Dalam Negeri Nomor 138-270 Tahun 2010 Tentang Petunjuk Teknis Pedoman Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan

(PATEN), dimana seluruh kecamatan sudah harus menerapkan program tersebut. Hal ini agar terwujudnya pelayanan publik yang berkualitas menjadi salah satu ciri tata pemerintahan yang baik (good governance).

Beberapa dasar hukum yang melandasi diciptakannya PATEN ini di antaranya adalah Perbup Nomor 102 Tahun 2014 tentang Pelimpahan Sebagian Kewenangan Bupati Kepada Camat dalam rangka Penyelenggaraan PATEN, Undang-undang Nomor 24 Tahun 2013 tentang Administrasi Kependudukan, Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 76 Tahun 2013 tentang Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik.

PATEN adalah suatu bentuk pelayanan publik di yang ada di tingkat Kecamatan, yang di mulai dari permintaan sampai ke terbitnya sebuah dokumen yang diinginkan oleh masyarakat. Pelayanan administrasi yang diberikan di Kecamatan Karangpawitan Kabupaten Garut sesuai dengan Peraturan Menteri dalam Negeri No. 4 Tahun 2010 Tentang Pedoman Penyelenggaraan Administrasi Terpadu Kecamatan.

Sedangkan untuk Pembayaran retribusi yang di tentukan selalu dilakukan sesuai dengan prosedur dan ketentuan yang berlaku menurut peraturan yang sudah di tentukan. Adapun Ketika masyarakat ada ketidak puasan terhadap besaran retribusi dan pelayanan yang di berikan maka di persilahkan untuk memberikan saran dan kritik melalui kotak saran yang sudah di sediakan oleh pihak kecamatan.

Sistem yang selama ini dijalankan di Kecamatan Karangpawitan sudah cukup baik. meskipun pelayanannya masih konvensional dan masih tradisional dan masih tetap seperti pelayanan manual tidak secara konvensional sesuai dengan ketentuan yang dilakukan dari mulai

pendaftaran penyerahan berkas dan pengambilan hasil pelayanan di lain waktu sehingga dalam memberikan terkesan lama dan berbelit-belit.

Pelayanan administrasi di Kecamatan Karangpawitan pada saat sebelum diadakannya PATEN dianggap kurang efektif karena memerlukan waktu dan tahapan prosedur yang cukup lama dan berbelit-belit. Hal tersebut dirasakan oleh masyarakat dan dibuktikan dengan adanya beberapa keluhan mengenai lamanya pelayanan yang membuat masyarakat harus menunggu cukup lama. Namun setelah diadakannya PATEN, masyarakat dapat menerima pelayanan yang lebih cepat dan terukur dengan jelas karena pelayanan dilakukan hanya pada satu pintu.

Hal ini membuat pemerintah di Kecamatan Karangpawitan Garut dituntut untuk bisa membuat sistem layanan publik yaitu dengan menerapkan Pelayanan Terpadu Kecamatan (PATEN), dengan tujuan untuk mengharmoniskan antara pihak pemerintah dengan rakyatnya karena rakyat butuh kenyamanan dalam mendapatkan suatu pelayanan dari utamanya di kecamatan.

Setelah diadakannya PATEN pun, masih ada sebagian masyarakat belum mengetahui adanya PATEN di Kecamatan Karangpawitan. Hal itu dikarenakan tidak adanya ketersediaan informasi seperti spanduk atau banner mengenai prosedur yang di tentukan masyarakat warga cenderung mengeluarkan biaya retribusi tidak sesuai dengan ketentuan yang berlaku, tidak adanya sistem online terekode di database, dan tidak disediakan media untuk memberikan kritik maupun saran mengenai pelayanan yang diberikan. Masyarakat menginginkan adanya suatu kepastian dalam pelayanan.

Permasalahan terkait dengan pelayanan terpadu bukan hanya terjadi di Kecamatan Karangpawitan Kabupaten Garut tetapi terjadi di tempat lain hasil dari penelitian terdahulu ada beberapa permasalahan seperti yang dilakukan oleh (Ismayanti, 2015) penelitian dilakukan di Kabupaten Malang bahwa permasalahannya adalah biaya perizinan mahal, tidak transparan dan prosedur masih sulit, dan hasil penelitiannya bahwa pelayanan terpadu di Kabupaten Malang masih kurang efektif dilakukan hal ini di buktikan masih belum tercapainya retribusi yang di tetapkan. Sedangkan penelitian yang dilakukan oleh (Enggarani, 2016) yang dilakukan di Kabupaten Boyolali bahwa dalam penataan PATEN masih kurang baik salah satunya adalah banyaknya pelayanan yang terbengkalai dan hasil dari penelitiannya adalah Kabupaten Boyolali sedang berusaha untuk membenahan dalam pelayanan terpadu tersebut dengan menambah sarana dan prasarana serta penambahan pegawai. Dari penelitian terdahulu tersebut maka permasalahan yang terjadi dalam penelitian yang dilakukan di temukan beberapa permasalahan yang terjadi yang di antaranya adalah kurangnya informasi terhadap masyarakat sebagai pengguna layanan serta masih kurangnya kuantitas pegawai yang melayani hal ini mengakibatkan belum optimalnya penyelenggaraan pelayanan Administrasi terpadu di Kecamatan Karangpawitan Kabupaten Garut.

B. KAJIAN TEORITIS

Pelayanan sebagai proses pemenuhan kebutuhan melalui aktivitas orang lain secara langsung, merupakan konsep yang senantiasa aktual dalam berbagai aspek kelembagaan menurut (Sinambela, 2021) bahwa “Pelayanan

adalah suatu kegiatan atau uraian kegiatan yang terjadi dalam interaksi langsung antar seseorang dengan orang lain atau mesin secara fisik, dan menyediakan kepuasan pelanggan.” Sedangkan menurut (Pasolong, 2014) bahwa “Pelayanan pada dasarnya dapat didefinisikan sebagai aktivitas seseorang, sekelompok dan/atau organisasi baik langsung maupun tidak langsung untuk memenuhi kebutuhan.”

Untuk mempermudah dalam penelitian penulis mengambil konsep dari (Tjiptono, 2005) ada beberapa tindakan strategis yang dapat dilakukan untuk meningkatkan kualitas pelayanan dalam hal ini Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) yang dalam hal ini terdapat lima dimensi yaitu:

1. Reliability (kehandalan); kemampuan untuk memberikan pelayanan yang akurat dan kepercayaan.
2. Responsiveness (cepat tanggap); kemauan untuk membantu atau memberikan pelayanan dengan cepat kepada masyarakat.
3. Emphaty (empati); kemampuan memahami apa yang dirasakan orang lain atau penerima pelayanan.
4. Assurance (jaminan/keyakinan); pengesahan, keramahan dan kemampuan aparatur untuk melaksanakan pelayanan secara seponatan yang dapat menjamin dan memberikan pelayanan yang baik.
5. Tangible (bukti langsung); fasilitas fisik, peralatan, penampilan, sarana dan prasarana harus dapat di andalkan keadaan lingkungan sekitarnya dalah bukti nyata dari pelayanan yang diberikan.

Dari penjelasan di atas maka Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) di Kecamatan Karangpawitan Kabupaten Garut akan berkualitas dan masyarakat akan merasakan puas dengan kinerja yang baik jika prinsip-prinsip tersebut di jalankan dengan baik.

C. METODE PENELITIAN

Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode deskriptif. Teknik pengumpulan data melalui observasi, dan wawancara, sedangkan informan penelitian adalah Camat, 2 Staf Pelayanan dan 7 Masyarakat pengguna layanan sedangkan teknik dalam menganalisis data penulis menggunakan triangulasi data dengan langkah-langkah mulai dari reduksi data, kemudian penyajian data dengan analisisnya dan yang terakhir adalah penarikan kesimpulan

D. HASIL DAN PEMBAHASAN

Berdasarkan penelitian yang diperoleh kaitannya dengan pelayanan administrasi terpadu kecamatan (PATEN) di Kecamatan Karangpawitan Kabupaten Garut bahwa:

1. Dimensi Reliability (Kehandalan)

Dari hasil penelitian bahwa kehandalan dari pegawai dalam memberikan pelayanan administrasi terpadu kecamatan (PATEN) sudah baik sesuai dengan prosedur yang sudah di tetapkan terlihat dari kecermatan pegawai dalam memberikan pelayanan, kemampuan petugas dan keahlian petugas dalam mengoperasikan peralatan yang membantu dalam proses layanan. Dari hasil wawancara dengan Kabag Umum, yang dilakukan pada 9 Februari 2020 menyatakan bahwa:

“dalam proses layanan, petugas pegawai berpedoman pada tupoksi

yang ditentukan dari pemerintah, sehingga belum terlihat kesalahan yang dilakukan oleh petugas layanan. Contohnya dalam mengurus perpindahan penduduk, pegawai menginformasikan syarat yang dilengkapi oleh masyarakat pengguna layanan. Ketika pengguna layanan memenuhi persyaratan, maka petugas mengecek kembali lengkap atau tidak.”.

Dari hasil wawancara tersebut bahwa ada Standar pelayanan yang jelas terlihat pada Peraturan Bupati Garut Nomor 64 Tahun 2012 tentang Standar Pelayanan Publik Pada Kecamatan. Standar ini meliputi prosedur pelayanan, waktu pelayanan, biaya pelayanan, produk pelayanan, sarana prasarana, dan kompetensi petugas pelayanan.(Mulyadi, 2016) pelayanan yang optimal di dukung dengan kekuatan dan kemampuan dari petugas dalam memberikan pelayanan.

2. Dimensi Responsiviness (Ketanggapan)

Dari hasil wawancara dengan informan dan observasi dilapangan bahwa ketanggapan dari pegawai dalam pelayanan administrasi terpadu kecamatan (PATEN) di Kecamatan Karangpawitan Kabupaten Garut sudah cukup baik. Karena pengguna layanan akan merasa senang ketika pegawai layanan melakukan proses Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) dengan cepat serta tepat. Tepat diartikan petugas dapat memberikan bentuk layanan yang sesuai dengan keinginan pengguna. Dan juga kesesuaian antara layanan yang diberikan dengan keinginan pengguna layanan sehingga keperluan yang dihadapi dapat di selesaikan dengan optimal dan pada akhirnya terwujud kepuasan. Salah satu contohnya saat akan melegalisir KK, ketika pegawai memanggil pengguna layanan sesuai antriannya yang diberikan,

kemudian pegawai langsung memberikan pelayanan dengan cepat.

Berdasarkan dari wawancara yang dilakukan dengan salah satu pengguna layanan, berikut petikan wawancara penulis dengan beliau:

“Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) di Kecamatan Karangpawitan Kabupaten Garut sudah cukup cepat serta tepat, tetapi itu juga sesuai dengan ada atau tidaknya petugas di kantor. Jika petugas cuma ada satu atau dua maka pelayanannya akan cukup memakan waktu yang lama.”

Artinya bahwa petugas memberikan Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) di Kecamatan Karangpawitan Kabupaten Garut dengan baik. Bentuk respon yang baik dari petugas pelayanan seperti hasil dari observasi di lapangan bahwa di Kecamatan Karangpawitan Kabupaten Garut sudah terlihat ada kotak untuk saran untuk memberikan komentar atau memberikan keluhan terkait pelayanan yang ada di Kecamatan Karangpawitan Kabupaten Garut. Biasanya kalau ada keluhan secara langsung pegawai langsung menanggapi. Selanjutnya keluhan tersebut disampaikan dan dibahas bersama pada rapat rutin yang telah diagendakan di Kecamatan Karangpawitan Kabupaten Garut. (Sinambela, 2019) salah satu bentuk pelayanan yang baik adalah adanya respon dan cepat tanggap terhadap kebutuhan pengguna layanan.

3. Dimensi Emphaty (Empati)

Hasil dari wawancara dan observasi bahwa empati pegawai dalam memberikan pelayanan administrasi terpadu kecamatan (PATEN) di Kecamatan Karangpawitan Kabupaten Garut sudah cukup baik terlihat bahwa pegawai memberikan perhatian yang tulus terhadap masyarakat yang

membutuhkan pelayanan. Pengguna layanan dalam proses Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) merupakan prioritas dalam pelayanan. Apapun keperluan pengguna layanan terkait pelayanan di Kecamatan Karangpawitan Kabupaten Garut harus mendapat prioritas utama dan harus sesuai dengan apa yang diperlukan oleh pengguna layanan. Namun ketika peneliti mengamati tidak semua pegawai mendahulukan kepentingan pengguna layanan. Terlihat ketika ada pengguna layanan yang mengantri namun ada pegawai yang memilih untuk mementingkan urusan pribadinya seperti menjemput anak dan keperluan lainnya.

Kepala Bagian Umum Kecamatan Karangpawitan Kabupaten Garut seperti pada saat diwawancarai, berikut ini adalah petikan wawancara penulis dengan beliau:

“kami rasa sesuai dengan kepentingannya masyarakat pengguna layanan, petugas juga akan dapat melihat kepentingan sendiri. Jika memang ada kepentingan yang tidak penting mungkin bisa pending karena sedang melayani. Jika memang sangat penting, petugas selalu meminta ijin kepada pengguna layanan terlebih dahulu”.

Artinya bahwa petugas selalu mendahulukan kepentingan layanan dalam Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) di Kecamatan Karangpawitan Kabupaten Garut. (Tjiptono, 2005) salah satu bentuk dari pelayanan yang baik adalah ada rasa empati dari petugas pelayanan terhadap pengguna pelayanan.

4. Dimensi Assurance (Ketanggapan).

Dari hasil penelitian bahwa ketanggapan pegawai dalam memberikan pelayanan administrasi terpadu kecamatan

(PATEN) di Kecamatan Karangpawitan Kabupaten Garut sudah cukup baik terlihat dari bentuk jaminan dan sebuah kepastian yaitu dari terlihat dari pengetahuan, dan kesopansantunan, serta kemampuan para petugas dalam memberikan pelayanan sudah cukup baik. Petugas di Kecamatan Karangpawitan Kabupaten Garut memberikan suatu jaminan dalam tepat waktu apabila bisa diselesaikan petugas mengusahakan untuk tepat waktu. Jika memang tidak bisa diselesaikan hari itu juga seperti contoh dalam membuat KTP yang tidak bisa langsung selesai hari itu, petugas memberikan jaminan dalam waktu dan memberikan bukti pengambilan agar ketika sudah selesai jangka waktunya langsung bisa diambil dengan menggunakan bukti pengambilan yang sudah diberikan kepada pelanggan tersebut.

Hasil wawancara dengan Kepala bagian Umum Kecamatan Karangpawitan Kabupaten Garut mengatakan bahwa:

“Standar dalam waktu layanan yang telah diberikan yaitu antara dua hari namun pada kenyataannya waktu yang untuk menyelesaikan pembuatan KTP mencapai satu minggu bahkan kadangkala ada lebih dari satu minggu. Keterlambatan tersebut matanya bahan dasar untuk membuat KTP dari Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Garut, seperti kartu itu sendiri harus menunggu pengiriman dari kantor pusat yang membutuhkan waktu yang tidak sebentar. Itulah faktor utama yang menyebabkan jangka waktu pembuatan E-KTP tidak sesuai dengan jangka waktu yang seharusnya yaitu tiga hari.”

Artinya bahwa jaminan tepat waktu dalam Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) di Kecamatan Karangpawitan Kabupaten Garut dari Pegawai sudah sangat baik.

5. Dimensi Tangibel (Bukti Fisik)

Hasil dari penelitian bahwa bukti fisik dalam pelayanan administrasi terpadu kecamatan (PATEN) di Kecamatan Karangpawitan Kabupaten Garut sudah cukup baik sesuai dengan aturan dan ketentuan yang berlaku di Kecamatan Karangpawitan Kabupaten Garut. bukti fisik ini dilihat dari Penampilan petugas pelayanan dapat mempengaruhi Pelayanan Administrasi Kecamatan (PATEN) di Kecamatan Karangpawitan Kabupaten Garut yang diberikan. Berkaitan dengan penampilan pegawai Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) di Kecamatan Karangpawitan Kabupaten Garut sudah berpenampilan rapi dan menggunakan seragam sesuai dengan ketentuan yang sudah ditetapkan.

Hal ini sesuai dengan pernyataan Kepala Bagian Umum yang peneliti wawancarai mengatakan bahwa:

“Penampilan itu sangat berpengaruh besar dalam proses Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) di Kecamatan Karangpawitan Kabupaten Garut karena penampilan adalah salah satu bentuk yang nanti akan mendukung untuk memberikan pelayanan, sikap serta penampilan petugas merupakan kesan bagi pengguna layanan. Jika penampilan petugas tidak menarik, maka pengguna layanan juga tidak akan tertarik dengan. Selain itu, penampilan petugas Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) di Kecamatan Karangpawitan Kabupaten Garut sudah mengenakan seragam yang sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan”.

Artinya bahwa penampilan pegawai pelayanan sangat mempengaruhi Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) di Kecamatan Karangpawitan

Kabupaten Garut sudah cukup baik. Sedangkan hambatan dalam pelayanan administrasi terpadu kecamatan (PATEN) di Kecamatan Karangpawitan Kabupaten Garut diantaranya adalah jumlah pegawai yang sedikit, sarana dan prasarana yang perlu perbaikan dan penambahan sesuai dengan kebutuhan dalam pelayanan administrasi terpadu kecamatan (PATEN). menurut Kepala bagian Umum Kecamatan Karangpawitan Kabupaten Garut yang mengurus bagian pelayanan mengatakan bahwa:

“Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) di Kecamatan Karangpawitan Kabupaten Garut untuk saat ini terkendala terkait ketersediaan sarana dan prasarana yang belum optimal. Untuk petugas Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) di Kecamatan Karangpawitan Kabupaten Garut yang ada sekarang, kami hanya mengambil beberapa orang dari seksi pemerintahan dan lainnya dari semua seksi yang ada di Kecamatan yang mempunyai tugas piket menjaga Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) di Kecamatan Karangpawitan Kabupaten Garut dan bergabung dengan pegawai lain.”

Salah satu pegawai di Kecamatan Karangpawitan Kabupaten Garut yang bertugas memberikan Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) juga mengatakan sama dengan apa yang dikatan oleh Kepala bagian Umum Kecamatan Karangpawitan Kabupaten Garut bahwa:

“kami membutuhkan petugas tambahan untuk bagian yang memberikan Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) di Kecamatan Karangpawitan Kabupaten Garut yang mampu menoperasikan alat bantu dalam proses layanan, karena yang mampu

menguasai alat bantu hanya ada beberapa orang. petugas yang lain masih belum bisa menguasai dengan baik, hal ini dapat berpengaruh terhadap pengguna Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) di Kecamatan Karangpawitan Kabupaten Garut. Jika semua petugas sudah dapat menggunakan alat maka dalam melayani pengguna layanan yang biasanya sekitar 10-15 menit dalam pengurusannya menggunakan alat bantu, akan lebih cepat kalau ada pegawai lain yang mampu mengoperasikan komputer dan perangkatnya. Selain itu, sarana prasana untuk bagian pelayanan seperti filing cabinet. Kami sangat membutuhkan filing cabinet ini untuk menata dokumen dan arsip-arsip agar tidak berserakan di meja layanan, serta agar memudahkan pegawai dalam mencari dokumen ketika dokumen tersebut digunakan.”

Dari hasil wawancara yang dapat penulis simpulkan bahwa pelayanan administrasi terpadu kecamatan (PATEN) di Kecamatan Karangpawitan Kabupaten Garut dalam hal pelaksanaannya masih terhambat oleh kurangnya SDM (Sumber Daya Manusia), dimana SDM dalam hal ini adalah pegawai yang melaksanakan pelayanan administrasi terpadu kecamatan (PATEN). Kurangnya SDM ini membuat tumpang tindih tupoksi dari beberapa pegawai yang mendapatkan tugas ganda. Dalam menghadapi hal ini maka harus di dukung dengan keadaan sarana dan prasarana menurut (Enggarani, 2016) menyatakan bahwa dalam mendukung pelayanan yang baik adalah adanya dukungan sarana dan prasarana yang optimal sehingga pelayanan dapat terselenggara dengan baik.

E. KESIMPULAN

Berdasarkan dari hasil analisis dan pembahasan bahwa pelayanan administrasi terpadu kecamatan (PATEN) di Kecamatan Karangpawitan Kabupaten Garut dari Dimensi Reliability (Kehandalan), Dimensi Responsiviness (Ketanggapan), Dimensi Emphaty (Empati), Dimensi Assurance (Ketanggapan), dan Dimensi Tangibel (Bukti Fisik) hasil dari penelitian menunjukkan sudah cukup baik sesuai dengan aturan dan ketentuan yang berlaku. Sedangkan hambatannya adalah jumlah pegawai yang sedikit, sarana dan prasarana yang perlu perbaikan.

DAFTAR PUSTAKA

- Barata, A. A. (2019). *Dasar-Dasar Pelayanan Prima*. Jakarta: Yudhistira.
- Dila, F., & Amni, Z. R. (2019). *Implementasi Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) di Kecamatan Bergas, Kabupaten Semarang*. Universitas Diponegoro: Jurusan Administrasi Publik Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik.
- Enggarani, N. S. (2016). *Kualitas Pelayanan Publik dalam Perizinan di Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) Kantor Badan Penanaman Modal dan Pelayanan Perizinan Terpadu (BPMP2T) Kabupaten Boyolali*. *Law and Justice*, 1(1), 16–29.
- Hardiyansyah. (2011). *Kualitas Pelayanan Publik*. Yogyakarta: Gava Media.
- Hasibuan, M. S. (2014). *Manajemen Dasar, Pengertian dan Masalah*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Hasibuan, M. S. (2017). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Ismayanti, L. (2015). *Efektivitas Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Pintu di Kabupaten Malang*. *JISIP: Jurnal Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik*, 4(2).
- Mangkunegara, A. A. (2017). *Manajemen Sumber Daya Manusia Perusahaan*. Bandung: Remaja Pesada Karya.
- Pravita, S. (2016). *Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (Paten)*. Universitas Maritim Raja Ali Haji Tanjungpinang.: Program Studi Ilmu Administrasi Negara Fakultas Ilmu Sosial Dan Politik.
- Pasolong, H. (2014). *Teori administrasi publik*. Alfabeta Bandung.
- Ratminto, d. (2012). *Manajemen Pelayanan*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Safiie, I. K. (2018). *Sistem Administrasi Negara Republik Indonesia (SANRI)*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Sinambela, L. P. (2021). *Manajemen Sumber Daya Manusia: Membangun tim kerja yang solid untuk meningkatkan kinerja*. Bumi Aksara.
- Sedarmayanti, Listiani, T., & Mulyaningsih. (2020). *Inovasi dan Manajemen Pengetahuan untuk Mewujudkan SDM Unggul*. Bandung: Refika Aditama.
- Siagian, P. S. (2016). *Sistem Informasi Manajemen*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Sinambela, L. P. (2014). *Reformasi Pelayanan Publik*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Tjiptono, F. (2005). *Manajemen Jasa*. Andi Offset.