

## **Manajemen Pelayanan Administrasi Terpadu (PATEN) Berdasarkan Perwal Kota Cilegon Nomor 35 Tahun 2014 Pada Kecamatan Grogol dan Kecamatan Purwakarta**

Eli Apud Saepudin

Program Studi Administrasi Publik, Universitas Bina Bangsa

[eli.apud.saepudin@binabangsa.ac.id](mailto:eli.apud.saepudin@binabangsa.ac.id) \*

---

### **Article Info**

#### **Article History**

Received:  
20 Desember 2023

Accepted:  
30 Desember 2023

Published:  
4 Juni 2024

---

#### **Kata Kunci**

Manajemen,  
Pelayanan Publik,  
Kecamatan

#### **Keywords**

Management,  
Public Service,  
Sub-district

---

### **Abstrak**

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. Metode yang digunakan dalam penelitian ini deskriptif kualitatif data yang di dapatkan observasi langsung dan wawancara langsung di lokasi yang dituju, tujuan melakukan penelitian ini berupaya peningkatan kualitas hidup dan kehidupan untuk sebesar-besarnya kesejahteraan masyarakat desa. Dalam meningkatkan kesejahteraan masyarakat desa dan kualitas hidup manusia serta penanggulangan kemiskinan melalui pemenuhan kebutuhan dasar, pembangunan sarana dan prasarana, pengembangan potensi ekonomi lokal, serta pemanfaatan sumber daya alam dan lingkungan secara berkelanjutan.

#### **Abstract**

*Public services are all activities in the context of fulfilling basic needs in accordance with the basic rights of every citizen and resident of a service good and or administrative services provided by service providers related to public interests. Services are provided to fulfill community rights, both civil services and public services regulated in laws and regulations. Within this scope, including education, teaching, work and business, housing, communication and information, environment, health, social security, energy, banking, transportation, natural resources, tourism, and other strategic sectors. The method used in this*

---

*research is descriptive qualitative data obtained by direct observation and direct interviews at the intended location, the purpose of conducting this research seeks to improve the quality of life and life for the greatest welfare of the village community. In improving the welfare of rural communities and the quality of human life and poverty reduction through the fulfillment of basic needs, development of facilities and infrastructure, development of local economic potential, and sustainable use of natural resources and the environment.*

---

## **Pendahuluan**

Pelayanan adalah 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 (Studi et al., 2023). Sumber Daya Manusia (SDM) dalam organisasi adalah orang yang bekerja dalam suatu organisasi yang sering pula disebut pegawai. Sumber Daya Manusia merupakan aset yang paling berharga dalam organisasi pemerintah, tanpa sumber daya manusia maka sumber daya dalam organisasi tidak akan dapat menghasilkan kinerja yang optimal. (Husada, 2023)

Perkembangan teknologi yang semakin maju sangat mempermudah aktivitas manusia, baik dalam sistem administrasi pemerintah desa, pelayanan publik yang semula masih manual saat ini sudah sistem komputerisasi sehingga mempermudah aktivitas pelayanan publik (Saepudin, Handayani, et al., 2023).

Terwujudnya pemerintahan yang demokratis guna terwujudnya sistem pemerintahan yang lebih baik (Good Governance). Transparansi yang dibangun atas dasar arus informasi yang bebas, dimana seluruh proses pemerintahan dan informasinya dapat diakses oleh semua pihak yang berkepentingan. Dengan memanfaatkan Teknologi (Waluyo & Pramitasari, 2023)

Sarana dan Prasarana berperan sebagai alat pendukung dan pelaksana suatu kegiatan. Sarana prasarana juga disebut sebagai perlengkapan yang dimiliki oleh organisasi dalam membantu (Sianturi et al., 2023) para pekerja dalam pelaksanaan jalannya program atau kebijakan. Pendanaan membiayai operasional implementasi program atau kebijakan tersebut, apakah informasi tersebut relevan atau tidak relevan, dan yang mencukupi bagaimana cara mengimplementasikan suatu kebijakan, Sikap dan komitmen dalam pelaksana program. Disposisi menjaga konsistensi tujuan antara apa yang ditetapkan pengambil kebijakan dan pelaksana kebijakan (Maesaroh, 2023).

Kedudukan dan peranan pegawai sebagai unsur aparatur negara yang bertugas sebagai abdi masyarakat harus menyelenggarakan pelayanan secara adil kepada masyarakat dengan dilandasi kesetiaan dan ketaatan kepada Pancasila dan Undang-Undang Dasar 1945. Untuk dapat melaksanakan tugas dengan baik, maka pembinaan pegawai diarahkan untuk

meningkatkan kualitas sumber daya manusia agar memiliki sikap dan perilaku yang berintikan pengabdian, kejujuran, profesional, tanggung jawab, disiplin, etos kerja serta wibawa sehingga dapat memberikan pelayanan sesuai tuntutan perkembangan masyarakat.(Haryanto et al., 2023)

### **Tinjauan Pustaka**

Kualitas Pelayanan Publik Dalam Sinambela dalam buku “ Reformasi Pelayanan Publik” secara teoritis tujuan

pelayanan publik adalah memuaskan masyarakat. Untuk mencapai kepuasan itu dituntut kualitas pelayanan prima yang tercermin dari :

1. Transparansi Pelayanan yang bersifat terbuka, mudah dan dapat diakses oleh semua pihak yang membutuhkan dan disediakan secara memadai serta mudah dimengerti
2. Akuntabilitas Pelayanan yang dapat dipertanggungjawabkan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan
3. Kondisional Pelayanan yang sesuai dengan kondisi dan kemampuan pemberi dan penerima pelayanan dengan tetap berpegang pada efisien dan efektif Partisipatif
4. Pelayanan yang dapat mendorong peran serta masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik dengan memperhatikan aspirasi, kebutuhan, dan harapan masyarakat.
5. Kesamaan hak Pelayanan yang tidak melakukan diskriminasi dilihat dari aspek apapun khususnya suku, ras, agama, golongan, status sosial, dan lain-lain.
6. Keseimbangan hak dan kewajiban Pelayanan yang mempertimbangkan aspek keadilan antara pemberi dan penerima pelayanan publik.(Margareta et al., 2023)

### **Metode Penelitian**

Penelitian ini menggunakan pendekatan deskriptif kualitatif dengan desain observasi langsung dan wawancara pada masyarakat yang berkunjung ke kecamatan grogol dan kecamatan purwakarta lima dari masyarakat kecamatan grogol dan lima dari kecamatan purwakarta. Pendekatan kualitatif adalah pendekatan penelitian yang di gunakan untuk meneliti dalam kondisi alamiah subyek (Saepudin, Nugraheni, et al., 2023)

### **Hasil dan Pembahasan**

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(Laksana et al., 2023). Bahwa dalam rangka terjaminnya seluruh prosedur operasional melalui prosedur yang benar meliputi alur, persyaratan, kelengkapan, output yang dihasilkan oleh waktu yang tepat(*Perubahan\_SK\_Jenis\_Layanan\_2021*, n.d.);

#### 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 (Saepudin, Amilia, et al., 2023).

Berdasarkan wawancara yang dilakukan oleh peneliti dengan Ibu Humaeroh pada tanggal 12 November 2023, 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 2023 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. (Haryanto et al., 2023)

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 (*Acess*) 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 dipertanggungjawaban 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 (Alexander et al., 2023).

## **Analisis Pelayanan PATEN di Kecamatan Grogol**

### **1. Dimensi *Tangible* (Berwujud)**

Pelayanan dikecamatan Grogol 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 Grogol sangatlah 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 disediakannya TV LED untuk menonton supaya tidak jenuh.

Hal yang sama juga disampaikan oleh Bapak Hudri Hasun, S.Ag.MM Camat Grogol. Sebagai pengguna layanan yang peneliti wawancarai tanggal 12 November 2023 juga mengatakan bahwa “Pelayanan KTP atau surat lainnya kalau bisa 10 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 Grogol menjadi kecamatan yang berhasil dalam melaksanakana PATEN. Dapat menjadi percontohan bagi kecamatan-kecamatan lain.

### **3. Dimensi *Responsiviness* (Ketanggapan)**

Respon yang cepat dari petugas PATEN dikecamatan Grogol 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 Grogol sangat baik. Petugas memberikan jaminan tepat waktu dalam pelayanan Pegawai di Kantor Kecamatan Grogol 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 (Aziza et al., 2023).

#### **5. Dimensi *Courtesy* (Sikap/Prilaku)**

Mendahulukan Kepentingan pengguna layanan artinya tidak ada petugas PATEN yang bermain handphone di saat jam kerja kecuali sudah jam istirahat oleh karena itu disiplin dan perilaku 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 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 sangatlah 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 2023 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(Saepudin & Agustiawan, 2023).

### **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 setukus 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 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/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.

**Tabel 1**

### 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 responsip	Memiliki komunikasi yang mudah di fahami oleh masyarakat
10	Sangat memahami masyarakat	Berupaya memahami kebutuhan masyarakat

Sumber : Data diolah penulis, 2023

## Simpulan

Dari pembahasan diatas maka dapat disimpulkan bahwa Kualitas pelayanan publik di Kantor Kecamatan Grogol memiliki kekurangan di bidang *Courtesy, Security, Access* sehingga dapat merasakan keluhan kepada khususnya masyarakat Kecamatan Grogol Kualitas pelayanan publik di Kantor Kecamatan Purwakarta *Responsiviness, Credibility, Communication* sehingga dapat merasakan keluhan kepada khususnya masyarakat Kecamatan Purwakarta Kecamatan Grogol memiliki kekurangan di kualitas dimensi *Courtesy, Security, Access* sedangkan Kecamatan Purwakarta memiliki kekurangan di kualitas dimensi *Responsiviness, Credibility, Communication*.

Berdampak buruk terhadap kualitas pelayanan publik. Bila pelayanan publik diselenggarakan seandainya, 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 2023 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.

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.

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. Jumlah penerima layanan disini satu hari itu seratus dengan menggunakan nomor antrian agar tertib dalam menerima layanan baik perizinan maupun non perizinan.

### Daftar Pustaka

- Alexander, C. F., Samudra, A. A., & Yulianti, I. (2023). *Strategi Pemerintah Kota Bekasi dalam Pengembangan Wisata Situ Rawagede Bojong Menteng Rawalumbu Bekasi*. X(X), 1–7.
- Aziza, P. F., Bisnis, A., Administrasi, F. I., & Krisnadwipayana, U. (2023). *Pengaruh Kepemimpinan Transformational Terhadap Organizational Citizenship Behavior Karyawan Pada Perusahaan Tekstil Di Jakarta Timur*. 6(2), 205–213.
- Ardiyansah, A., & Munawaroh, M. (2021). *Persepsi Masyarakat Terhadap Pelayanan Pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor: Analisis Deskriptif Kuantitatif Mengenai Pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor di Samsat Kota Cilegon*. JDKP Jurnal Desentralisasi Dan Kebijakan Publik, 2(1), 186–193. <https://doi.org/10.30656/jdkp.v2i1.2374>
- Haryanto, B., Hariyadi, A. R., & Robby, U. B. (2023). *Pengaruh Etos Kerja Terhadap Kinerja Personel ( Studi Satuan Perbekalan Detasemen Markas Tentara Nasional Indonesia Markas Besar Tentara Nasional Indonesia )*. X(X), 41–51.
- Husada, S. A. (2023). *Pentingnya Peningkatan Kinerja Pegawai pada Kantor Kelurahan Kepala Dua Wetan Kecamatan Ciracas Jakarta Timur*. 1, 89–99.
- Laksana, A., Ferdiana, R., & Falah, M. (2023). *Strategi Komunikasi Organisasi Motor XTC dalam Membangun Citra Positif di Masyarakat Kota Serang*. 1, 60–69.
- Maesaroh, D. R. (2023). *Stagnasi Reformasi Administrasi ( Studi Pada Program SIMPELAKU Disdukcapil di Desa Girijaya Kecamatan Cibinong Kabupaten Cianjur )*. 1, 52–58.
- Margareta, E. R., Samudra, A., & Nazriah, A. (2023). *Analisis Permasalahan Pengurusan Izin Mendirikan Bangunan d i Kota Bekasi ( Kantor Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kecamatan Bekasi Selatan Kota Bekasi )*. X(X), 8–14.
- perubahan\_SK\_Jenis\_Layanan\_2021. (n.d.).
- Saepudin, E. A., & Agustiawan, M. N. (2023). *Transformasi transaksi penjualan kerajinan tangan di suku baduy desa kanekes melalui penggunaan metode qris*. 3(2), 187–192.
- Saepudin, E. A., Amilia, R., & Wahyiah, I. R. (2023). *Journal of Law Science*. 5(4), 182–188.
- Saepudin, E. A., Handayani, P., & Amilia, R. (2023). *Transformasi Tata Kelola*

- Pemerintahan Desa Akulturasi Antara Peraturan Adat dan Digitalisasi ( Studi Pada Desa Kanekes Kecamatan Luwidamar Kabupaten Lebak ). 1, 79–88.*
- Saepudin, E. A., Nugraheni, R. A., Rindiani, S., Rahmawati, J., & Septia, D. (2023). *SOCIALIZATION OF PUBLIC INFORMATION GOVERNANCE OF VILLAGE GOVERNMENT HUMAN RESOURCES MANAGEMENT IN.* 3(2), 231–235.
- Sianturi, W. R., Samudra, A. A., & Robby, U. B. I. (2023). *Implementasi Kebijakan Program Jak - Lingko Transjakarta dalam Upaya Perbaikan Transportasi Publik d i Pinang Ranti Jakarta Timur.* X(X), 25–30.
- Studi, P., Publik, A., & Bangsa, U. B. (2023). *Birokrasi Pemerintahan Pendekatan Sistem Hukum Moral dan Manajemen dalam Upaya Pencegahan Korupsi di Indonesia. 1, 70–78.*
- Waluyo, S. S., & Pramitasari, A. (2023). *Strategi Pengelolaan Sampah Rumah Tangga d i Kecamatan Jatiasih Kota Bekasi.* X(X), 15–24.