

**KUALITAS PELAYANAN PADA PELAYANAN  
ADMINISTRASI TERPADU KECAMATAN (PATEN) DI  
KECAMATAN BONTANG BARAT**

**Githa Maharani, Heryono Susilo Utomo**

**eJournal Administrasi Publik  
Volume 12, Nomor 3, 2024**

## HALAMAN PERSETUJUAN PENERBITAN ARTIKEL EJOURNAL

Artikel eJournal dengan identitas sebagai berikut:

Judul : Kualitas Pelayanan Pada Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) Di Kecamatan Bontang Barat.

Pengarang : Githa Maharani

NIM : 1902016085

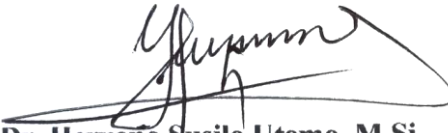
Program Studi : Administrasi Publik

Fakultas : Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Mulawarman

telah diperiksa dan disetujui untuk dionlinekan di eJournal Program Studi Administrasi Publik Fisip Unmul.

Samarinda, 04 April 2024

**Pembimbing,**



**Dr. Heryono Susilo Utomo, M.Si**  
NIP. 19591023 198803 1 010

*Bagian di bawah ini*

**DIISI OLEH ADMIN EJOURNAL ADMINISTRASI PUBLIK**

Identitas terbitan untuk artikel di atas

<b>Nama Terbitan</b>	: eJournal Administrasi Publik	 <p><b>Koordinator Program Studi Administrasi Publik</b></p>  <p><b>Dr. Fajar Apriani, M.Si.</b> NIP 19830414 200501 2 003</p>
<b>Volume</b>	: 12	
<b>Nomor</b>	: 3	
<b>Tahun</b>	: 2024	
<b>Halaman</b>	: 534-542	

## **KUALITAS PELAYANAN PADA PELAYANAN ADMINISTRASI TERPADU KECAMATAN (PATEN) DI KECAMATAN BONTANG BARAT**

**Githa Maharani <sup>1</sup>, Heryono Susilo Utomo <sup>2</sup>**

### **Abstrak**

*Penelitian ini bertujuan untuk kualitas Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) di Kecamatan Bontang Barat dan untuk mengetahui, mengidentifikasi factor pendukung dan penghambat pada pelayanan administrasi terpadu kecamatan (PATEN) di Kecamatan Bontang Barat. Penelitian ini menggunakan metode deskriptif kualitatif dengan fokus penelitian kualitas pelayanan yang terbagi menjadi 5 dimensi kualitas yaitu tangibles, reliability, responsiveness, assurance dan empathy serta faktor pendukung dan penghambat pada pelayanan PATEN. Analisis data yang digunakan adalah model analisis interaktif yang dikembangkan oleh Miles, Huberman, dan Saladana. Hasil pada penelitian ini menunjukkan bahwa Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) di Kecamatan Bontang Barat cukup baik, diidentifikasi Tangible (bukti fisik) masih terdapat terdapat kekurangan seperti minimnya lahan parkir serta ruang tunggu yang kecil membuat masyarakat terpaska berdiri saat menunggu pelayanan. Reliability (Kehandalan) pegawai memberikan pelayanan sesuai dengan sop serta memberikan informasi mengenai PATEN. Responsiveness (ketanggapan) pegawai memberikan layanan sangat responsif dan melayani masyarakat dengan sebaik-baiknya. Dari indikator merespon keluhan masyarakat masih kurang maksimal karena tidak terdapat kotak pengaduan. Assurance (jaminan) terkait ketetapan waktu dan biaya pelayanan PATEN pegawai menjalankan tugas sesuai dengan peraturan yang ada. Serta dimensi Empathy (empati) pegawai melakukan pelayanan dengan sopan dan tidak memihak serta menunjukkan perhatian pada masyarakat terhadap permasalahan yang ada dan memperlakukan masyarakat dengan hormat dan adil serta faktor pendukung pada Pelayanan PATEN di Kecamatan Bontang Barat adanya kemampuan pegawai serta kinerja pegawai cukup baik dengan adanya pembagian kerja yang jelas. Faktor penghambat pelayanan PATEN kurangnya pengetahuan masyarakat mengenai pelayanan PATEN, kurangnya kenyamanan masyarakat terkait ruang tunggu pelayanan dan lahan parkir, serta kurangnya keterbukaan informasi mengenai pelayanan PATEN.*

**Kata Kunci :** *Kualitas pelayanan, Pelayanan Perizinan dan Nonperizinan, Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN)*

---

<sup>1</sup> Mahasiswa Program Studi Administrasi Publik, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Mulawarman. Email: [githamaharani744@gmail.com](mailto:githamaharani744@gmail.com)

<sup>2</sup> Dosen Program Studi Administrasi Publik, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Mulawarman.

## **Pendahuluan**

Pelayanan publik adalah tindakan yang dilakukan oleh pemerintah dan wakil-wakilnya atas nama masyarakat untuk memenuhi kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku bagi seluruh warga negara. Memenuhi seluruh kebutuhan masyarakat dan memastikan kepuasan masyarakat terhadap pelayanan yang diterima merupakan dua contoh kewajiban pemerintah terhadap masyarakat.

Pemerintah memiliki keleluasaan yang luas memenuhi kebutuhan warganya akan akses pelayanan yang terus ditingkatkan dari waktu ke waktu. Rasa berhak ini terus tumbuh seiring dengan kesadaran yang meluas bahwa semua warga negara memiliki hak untuk diperhatikan dan bahwa pemerintah wajib memenuhi kebutuhan pelayanannya. Pemerintahan yang memberikan pelayanan pada masyarakat secara langsung salah satunya Kecamatan. Kecamatan memiliki peran yang penting dalam penyediaan layanan administrasi.

Pemerintah mengatur Pedoman Standar Pelayanan melalui Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 15 Tahun 2014, peraturan ini mengamanatkan penerapan standar layanan oleh semua penyedia layanan publik dengan tetap mempertimbangkan kapasitas penyedia layanan, kebutuhan masyarakat, dan faktor lingkungan.

Maka negara berupaya memberikan pelayanan dengan bertanggung jawab dan sebaik-baiknya kepada Masyarakat. Untuk meningkatkan pelayanan publik, otoritas kecamatan harus memaksimalkan dampaknya di wilayah tersebut. Menurut filosofis, kecamatan yang diketuai oleh camat harus dikuatkan dengan infrastruktur, administrasi, dan kapasitas fiskalnya. Hal ini berlaku di semua cabang pemerintahan. Undang-Undang Nomor 32 Tahun 2004 yang diperbarui menjadi Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah mengatur tentang kecamatan.

Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 4 Tahun 2010 mengenai Pedoman Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) merupakan salah satu upaya yang dilakukan pemerintah untuk mewujudkan pelayanan publik yang unggul. Program PATEN memberikan akses yang luas kepada masyarakat, khususnya pelayanan administrasi yang dijalankan oleh kecamatan kepada masyarakat. PATEN yaitu koordinasi dari seluruh pelayanan publik di Kecamatan mulai dari permintaan awal sampai dengan publikasi akhir dokumen. Ruang PATEN yang lengkap mencakup sektor pelayanan perizinan maupun nonperizinan. Tujuan pendirian PATEN agar setiap Kecamatan berfungsi sebagai pusat pelayanan masyarakat dan titik pengumpulan untuk kantor dan lembaga Kabupaten dan Kota yang lebih terpusat. Tujuan utama PATEN untuk mengembangkan kualitas pelayanan serta aksesibilitas bagi masyarakat umum.

Kantor Kecamatan Bontang Barat yaitu salah satu instansi pemerintah yang bertanggung jawab memberikan pelayanan publik kepada masyarakat pelayanan

sesuai dengan kepada masyarakat sesuai dengan kebijakan PATEN. Berbagai layanan meliputi pembuatan Kartu Tanda Penduduk (KTP), Kartu Penduduk Sementara, Kartu Keluarga (KK), Izin Mendirikan Bangunan (IMB), Surat Keterangan Tinggal Sementara (SKTS), dan fasilitas layanan lainnya.

Berdasarkan riset awal yang dilaksanakan oleh peneliti di Kantor Kecamatan Bontang Barat penulis memperoleh masalah terkait pelaksanaan PATEN terkait informasi pelayanan PATEN, mulai dari persyaratan, waktu, biaya, dan prosedur yang tidak diketahui oleh sebagian masyarakat. Masalah yang ada juga yaitu ruang tunggu layanan tidak memadai. Terdapat dua sofa memuat empat masyarakat yang akan melakukan pelayanan sehingga membuat masyarakat yang tidak mendapatkan tempat duduk terpaksa berdiri. Selain itu juga masih terdapat terdapat kekurangan seperti minimnya lahan parkir.

## **Kerangka Dasar Teori**

### ***Pelayanan Publik***

Pelayanan adalah tindakan yang dilakukan untuk menyediakan pelayanan kepada masyarakat dan organisasi sesuai dengan aturan dan prosedur yang ditetapkan untuk menjamin kepuasan penerima pelayanan. Menurut Pasal 1 Bab 1 Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, pelayanan publik adalah aktivitas yang dirancang untuk memenuhi tuntutan layanan setiap penduduk dan warga negara sesuai dengan ketentuan barang barang , jasa atau layanan administrasi ditawarkan oleh pelayanan.

Menurut Sinambela, dkk (2014:5), pelayanan publik di definisikan bahwa penyelenggara negara memenuhi tujuan dan kebutuhan masyarakat. pelayanan sebagai pemenuhan tujuan dan kebutuhan masyarakat. Publik (masyarakat) membentuk negara tentunya dengan tujuan meningkatkan kesejahteraan rakyat.

Pelayanan Publik adalah hal-hal yang pemerintah lakukan untuk banyak orang yang mempunyai setiap kegiatan yang menguntungkan dalam suatu kelompok atau unit yang memuaskan pelanggan bahkan ketika hasilnya tidak berhubungan dengan barang nyata.

### ***Kualitas Pelayanan***

Kualitas pelayanan publik merupakan dasar untuk mengurangi atau menghilangkan kesenjangan pelayanan pada instansi pemerintah. Kualitas pelayanan publik harus menguasai kebutuhan masyarakat dan memenuhi serta memuaskan masyarakat dalam hal pelayanan sehingga kualitas pelayanan publik akan meningkat. Menurut Pasolong (2016:132), kualitas digunakan untuk memeriksa atau menentukan tingkat kesesuaian sesuatu terhadap spesifikasi.

Menurut pendapat Sampara dalam Hardiansyah (2018:49) kualitas pelayanan masyarakat diberikan sesuai dengan standar pelayanan tertentu yang menjadi pedoman dalam pemberian pelayanan.

### ***Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN)***

PATEN merupakan pelayanan publik di kecamatan yang prosesnya dimulai dengan pengajuan permohonan dan diakhiri dengan penerbitan dokumen pada

satu tempat. Sehingga tidak memerlukan lebih dari satu meja dan kursi di fasilitas lokasi ini. Pelayanan ini memposisikan masyarakat hanya berurusan dengan petugas loket pelayanan. Pendapat dari Utomo (2010:32), Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) yaitu pelaksanaan layanan publik yang terpusat pada satu kecamatan dimulai pada tahap permintaan dokumen hingga dengan tahap publikasi dokumen yang semuanya berlangsung di satu lokasi dan bersifat ditangani oleh sekelompok orang yang sama.

Adanya PATEN untuk memfasilitasi terwujudnya peran kecamatan sebagai pusat pelayanan masyarakat dan pengembangan kecamatan sebagai pusat terpusat bagi seluruh PTSP di provinsi atau kota bagi kecamatan yang wilayahnya akan dikembangkan atau diusulkan. PATEN diselenggarakan untuk meningkatkan kualitas.

### ***Definisi Konsepsional***

Berdasarkan teori dan konsep yang telah diuraikan, definisi konsepsional dalam penelitian kualitas pelayanan administrasi terpadu kecamatan adalah pelayanan pada tingkat kecamatan yang penyelenggaraannya dilakukan untuk mempermudah pelayanan yang sebelumnya sehingga prosesnya dari tahap permohonan sampai pada tahap penerbitan dokumen dilakukan pada satu tempat.

### **Metode Penelitian**

Penelitian ini menggunakan metode kualitatif deskriptif. Fokus pada penelitian ini yaitu melihat Kualitas Pelayanan PATEN dari lima indikator kualitas yaitu *tangibles*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, dan *emphaty* serta faktor pendukung dan faktor penghambat kualitas pelayanan PATEN. Penelitian ini menggunakan dua jenis sumber data yang berbeda. Pada sumber data primer dipilih secara *purposive sampling*. Sumber data penelitian ini berupa data primer dengan wawancara terhadap *key informan* yaitu Camat Bontang Barat, informan yaitu pegawai PATEN dan masyarakat yang mendapatkan pelayanan PATEN. Sumber data sekunder di peroleh melalui literatur, peraturan perundang-undangan, dokumen, dan arsip yang tersedia di Kecamatan Bontang Barat. Metode yang digunakan untuk mengumpulkan data untuk penelitian ini menggunakan observasi, wawancara dan dokumentasi. Penelitian ini menggunakan teknik analisis data model interaktif dari Miles, Huberman, dan Saldana, tahapan analisis ialah reduksi data, penyajian data dan penarikan kesimpulan.

### **Hasil Penelitian dan Pembahasan**

#### ***Kualitas Pelayanan Pada Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) Di Kecamatan Bontang Barat.***

##### ***a. Tangibles***

Dimensi *tangibles* dari segi fasilitas fisik sudah cukup baik dengan tersedianya loket pelayanan yang memudahkan masyarakat mendapatkan

pelayanan. Pegawai telah mematuhi Peraturan Walikota Bontang Nomor 7 Tahun 2016 tentang Pakaian Dinas bagi Pegawai Negeri Sipil di Lingkungan Pemerintahan Kota Bontang dari segi penampilan fisik dan petugas pelaksana PATEN telah melaksanakan tugas sesuai dengan persyaratan operasional layanan yang relevan. .

Ketersediaan fasilitas pelayanan berupa komputer sudah cukup baik namun masih terdapat aspek-aspek tertentu dalam proses pelayanan yang belum terlaksana sesuai dengan harapan masyarakat seperti kenyamanan tempat dalam melaksanakan pelayanan dan ketidaknyamanan minimnya lahan parkir. Minimnya lahan parkir menyebabkan masyarakat harus memarkir kendaraannya di pinggir jalan sehingga menyebabkan masyarakat khawatir terhadap keamanan kendaraan serta memiliki ruang tunggu yang terbatas sehingga pengunjung terpaksa berdiri saat menunggu layanan. Tingkat kenyamanan pelayanan mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap pemberi layanan.

Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Indonesia Nomor 63 Tahun 2003 tentang pedoman umum penyelenggaraan pelayanan publik, salah satu prinsip pelayanan publik adalah memberikan suasana bersahabat dan terawat, ruang tunggu yang nyaman , lingkungan yang asri dan sehat, serta bantuan fasilitas. Tingkat kenyamanan di lokasi pelayanan cukup besar mempengaruhi proses pelayanan sebab jika pengguna jasa merasa puas dengan pelayanan yang diberikan maka akan memberikan keuntungan bagi pemberi pelayanan.

#### **b. Reliability**

Pada dimensi ini kecermatan pegawai dalam melakukan pelayanan sudah sesuai mulai dari adanya kecermatan pegawai dalam memberikan pelayanan dimana pegawai melaksanakan tugasnya dengan baik selain itu juga adanya pembinaan dan pelatihan untuk pegawai. Dalam melaksanakan pelayanan, masyarakat publik mengevaluasi kinerja dan kapasitas pegawai dalam menjalankan proses pelayanan. Keahlian karyawan sangat penting karena menentukan efektivitas layanan. Selain kecermatan pegawai dalam melaksanakan tugasnya adanya juga standar pelayanan PATEN yang harus jelas yang sudah ada dalam Peraturan Walikota Bontang Nomor 4 Tahun 2018 mengenai standar PATEN. Peraturan inilah yang menjadi tugas pegawai untuk melaksanakan pelayanan PATEN sesuai dengan sop yang telah ada

#### **c. Responsiviness**

Pada dimensi ini bahwa respon pegawai udah cukup baik, dalam hal pemberian layanan petugas PATEN sangat tanggap dan memberikan bantuan penuh kepada masyarakat. Daya tanggap pelaksanaan pelayanan akan mempengaruhi hasil kinerja karena jika mentalitas, keinginan, dan dedikasi untuk memberikan pelayanan yang berkualitas menjadi landasan pelaksanaan pelayanan maka kualitas pelayanan akan meningkat.

Namun masih terdapat kekurangan terkait pengaduan masih belum maksimal karena belum adanya kotak pengaduan atau loket pengaduan sehingga

keterlibatan masyarakat dalam menyampaikan keluhan masih sangat rendah. Kecamatan Bontang Barat memberikan akses pada masyarakat untuk bisa menyampaikan setiap keluhannya melalui website Kecamatan Bontang Barat namun tidak semua masyarakat dapat mengakses web kecamatan terutama masyarakat yang berusia lanjut usia. Seharusnya kecamatan dapat menyediakan kotak pengaduan pelayanan sehingga memberikan kesempatan pada masyarakat untuk memberikan keluhan terkait pelayanan.

**d. Assurance**

Pada dimensi ini terkait jaminan waktu dan biaya. Mengenai kepastian waktu pelayanan dilakukan pada waktu yang telah ditentukan sehingga masyarakat dapat mengurus segala keperluannya pada waktu ditentukan. Jaminan terkait waktu pelayanan sekitar 10 menit tergantung pada pelayanan yang dibutuhkan. Terkait biaya pelayanan di Kecamatan Bontang Barat tidak dipungut biaya apapun. Adanya Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) terkait dimensi *assurance* bahwa memberikan jaminan pelayanan mengenai kepastian waktu dan biaya cukup membantu masyarakat serta dalam pelayanan sudah menerapkan SOP untuk memastikan bahwa masyarakat mendapat pelayanan dengan baik maka akan meningkatkan kualitas pelayanan.

Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan bahwa waktu pelayanan adalah selesainya seluruh proses pelayanan pada setiap jenis pelayanan. Dalam Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Indonesia Nomor 63 Tahun 2003 sebagai dukungan bahwa waktu dan biaya merupakan salah satu point yang penting untuk memberikan pelayanan yang baik pada masyarakat.

**e. Emphaty**

Komitmen kecamatan dan adanya hak PATEN yang berusaha untuk mengefektifkan pelayanan maka kecamatan Bontang Barat selalu mengutamakan kebutuhan pelayanan masyarakat yang berarti masyarakat atau pengguna jasa sebagai prioritas yang harus didahulukan. Pegawai Kecamatan Bontang Barat memperlakukan masyarakat dengan rasa hormat, tanpa memandang apakah mereka mempunyai hubungan keluarga tidak karena tujuan utama PATEN untuk memudahkan pelayanan masyarakat. Menurut Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 5 Tahun 2014 tentang Aparatur Sipil Negara yang menyebutkan tujuan ASN untuk mewujudkan pegawai yang netral dan tidak membedakan. Setiap pegawai ASN bebas dari segala macam pengaruh dan tidak sejalan pada kepentingan siapapun. Dalam memberikan pelayanan atau pelayanan dilakukan dengan adil agar masyarakat puas dengan hasilnya dan pegawai mendapat nilai positif. Keberhasilan dalam memberikan layanan salah satunya dengan keramahan, tidak diskriminatif sehingga Masyarakat merasa aman dan nyaman dengan pelayanan yang diberikan.



### ***Faktor Pendukung Kualitas Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) Di Kecamatan Bontang Barat***

Adanya peraturan sebagai janji penyelenggara kepada masyarakat dalam rangka pelayanan bermutu tinggi, serta sebagai pedoman dalam memberikan pelayanan dan menilai mutu pelayanan. Landasan hukum yang mendukung peningkatan kualitas layanan peraturan pemerintah mengenai PATEN tertuang dalam Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 4 Tahun 2010 tentang Pedoman Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan dan Keputusan Menteri Dalam Negeri Nomor 238-270 tentang Petunjuk Teknis PATEN. Hal ini memungkinkan kecamatan untuk mengoptimalkan perannya dalam meningkatkan kualitas layanan.

Kemampuan pegawai di Kecamatan Bontang Barat dalam memberikan pelayanan PATEN telah meningkatkan kualitas pelayanan. Kinerja pegawai cukup baik, masyarakat terbantu dan puas dengan pelayanan yang diterima serta pembagian kerja yang jelas untuk mempermudah pejabat dalam menjalankan tanggung jawabnya masing-masing.

### ***Faktor Penghambat Kualitas Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) Di Kecamatan Bontang Barat .***

Kemampuan menjelaskan dan menafsirkan sesuatu menunjukkan bahwa seseorang yang memahami sesuatu atau memperoleh pemahaman mampu mendeskripsikan atau menjelaskan kembali apa yang telah diterimanya. Kurangnya pemahaman pada Program PATEN disebabkan minimnya informasi yang disampaikan pada masyarakat yang mana masyarakat baru mengetahuinya ketika sudah berada di tempat. Pengetahuan PATEN masih masih terbatas, beberapa masyarakat mengetahui program PATEN tetapi tidak memahami bagaimana atau layanan apa saja mengenai PATEN.

Sarana prasarana Kantor Camat Bontang Barat dalam melaksanakan program PATEN tersedianya komputer untuk input data namun masih terdapat kekurangan seperti terbatasnya informasi yang tersedia pada papan pengumuman yang berisi persyaratan yang harus dipenuhi Masyarakat dan terkait minimnya lahan parkir serta ruang tunggu yang kecil membuat masyarakat terpaksa berdiri saat menunggu pelayanan. Ketersediaan sarana dan prasarana menjadi penentu keberhasilan pelayanan untuk mencapai output yang berkualitas.

Kehadiran sistem informasi yang ideal akan memberikan hasil yang baik. melalui pelayanan administrasi terpadu kecamatan (PATEN) karena dapat memberikan informasi yang berkaitan dengan Kecamatan Bontang Barat serta program PATEN. Sistem Informasi memberikan manfaat bagi pelayanan PATEN dengan menyampaikan informasi tentang Kecamatan Bontang Barat dan Program. Tidak banyak informasi yang tersedia dan bahkan tidak ada papan pengumuman. Informasi yang terbatas dan bahkan tidak ada papan pengumuman yang menguraikan persyaratan yang harus dipenuhi masyarakat. Selain itu juga kurangnya sosialisasi kepada masyarakat mengenai website Kecamatan Bontang Barat.

## **Penutup**

### ***Kesimpulan***

Berdasarkan pada hasil penelitian dan pembahasan mengenai kualitas pelayanan PATEN di Kecamatan Bontang Barat ditarik kesimpulan yaitu:

1. Kualitas pelayanan administrasi terpadu kecamatan (PATEN) di Kecamatan Bontang Barat pada *tangibles* pada fasilitas fisik masih terdapat kekurangan mengenai kenyamanan tempat dalam melakukan pelayanan dan ketidaknyamanan masyarakat terkait minimnya lahan parkir selain itu juga ruang tunggu yang kecil membuat masyarakat terpaksa berdiri saat menunggu pelayanan walaupun terdapat fasilitas pelayanan yang cukup baik seperti tersedianya komputer untuk pelayanan. Pada dimensi *reability*, pegawai melaksanakan tugas sesuai dengan SOP. Pada dimensi *responsiveness* bahwa pegawai sudah memberikan pelayanan dengan tanggap dan maksimal namun masih terdapat kekurangan karena tidak tersedianya kotak pengaduan. Dimensi *assurance* memastikan bahwa masyarakat akan menerima layanan tertentu sesuai dengan waktu dan biaya yang telah ditentukan. Dimensi *emphaty* petugas bersikap sopan, dan tidak memihak saat memberikan layanan diperlakukan secara adil sesuai kebijakan dan pedoman yang ada.
2. Faktor pendukung adanya peraturan digunakan sebagai panduan pemberian layanan dan referensi untuk menilai kualitas layanan dan Kemampuan pegawai di Kecamatan Bontang Barat dalam memberikan pelayanan PATEN telah meningkatkan kualitas pelayanan bahwa kinerja pegawai cukup baik, masyarakat terbantu dan puas dengan pelayanan yang diterima serta adanya pembagian kerja yang jelas sehingga memudahkan pejabat dalam menjalankan tanggung jawabnya masing-masing. Faktor penghambat terkait pengetahuan masyarakat mengenai PATEN masih terbatas masih ada masyarakat yang mengetahui adanya program PATEN namun belum memahami bagaimana dan layanan apa saja yang diberikan. Terbatasnya informasi yang tersedia pada papan pengumuman yang berisi persyaratan yang harus dipenuhi Masyarakat dan terkait minimnya lahan parkir serta ruang tunggu yang kecil membuat masyarakat terpaksa berdiri saat menunggu pelayanan serta kurangnya keterbukaan informasi mengenai PATEN di Kecamatan Bontang Barat

### ***Saran***

Adapun saran yang penulis berikan yang perlu diperhatikan dan dapat bermanfaat bagi pihak-pihak terkait yaitu:

1. Perlu tersedianya lahan parkir yang lebih tepat, menata ulang kursi pengunjung dan menyediakan ruang tunggu yang lebih baik untuk mencegah kepadatan. Perlu tersedianya papan informasi pada ruang tunggu mengenai persyaratan, prosedur serta jenis-jenis pelayanan sehingga memudahkan serta masyarakat dapat mengetahui terkait pelayanan yang dapat diakses serta dapat menambah pemahaman masyarakat terkait PATEN.

2. Perlu adanya sosialisasi mengenai website kecamatan bontang barat agar masyarakat dapat mengetahui mengenai informasi pelayanan seperti kejelasan terkait waktu dan biaya pelayanan yang ada di kecamatan bontang barat. Selain itu juga perlu adanya kotak pengaduan pelayanan agar masyarakat yang tidak bisa mengakses website pengaduan kecamatan dapat menyampaikan harapan masyarakat yang berkaitan dengan pelayanan sehingga dapat meningkatkan kualitas pelayanan di Kecamatan Bontang Barat.

### **Daftar Pustaka**

- Arini, I. D. 2022. *Kuakitas Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) di Kecamatan Balongbendo Kabupaten Sidoarjo*. <https://ejournal.unesa.ac.id/index.php/publika/article/view/8903>.
- Hardiansyah. 2018. *Kualitas Pelayanan Publik*. Yogyakarta: Gava Media irawan.
- Pasolong Harbani. 2016. *Teori Administrasi Publik*. Bandung: Alfabeta.
- Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 5 Tahun 2014 Tentang Pedoman Standar Pelayanan.
- Peraturan Menteri dalam Negeri Nomor 4 Tahun 2010 tentang Pedoman Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN).
- Miles, Huberman dan Saldana. 2014. *Qualitative Data Analisis, A Method Sourcebook*. Sage Publication Inc. <https://pdfroom.com/books/qualitative-data-analysis-a-methods-sourcebook/9qlgyX3PdMG>.
- Rachman, A. 2019. *Kualitas Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) di Kantor Kecamatan Cikarang Utara Kabupaten Bekasi*. Diploma Thesis, UIN Sunan Gunung Djati Bandung.
- Sinambela, Lijan Poltak, Dkk. 2014. *Reformasi Pelayanan Publik: Teori Kebijakan dan Imolementasi*. Jakarta: PT Bumi Aksara.
- Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.