

ABSTRAK

KUALITAS PELAYANAN ADMINISTRASI TERPADU DI KANTOR KECAMATAN PASEH KABUPATEN BANDUNG

Latar Belakang : laporan pengaduan masyarakat terkait penyelenggaraan pelayanan publik disampaikan Ombudsman Republik Indonesia (ORI) terhadap pemerintah daerah (kabupaten/kota) jumlah terbanyak masih dipegang pemerintah Kota Bandung sebesar 50% atau 39 laporan. Peringkat kedua adalah pemerintah Kabupaten Bandung dengan persentase 12% atau 10 laporan. Peringkat ketiga adalah pemerintah Kabupaten Subang dengan persentase 6% atau 5 laporan. Peringkat keempat adalah Pemerintah Kabupaten Karawang dengan persentase 6% atau 5 laporan, dan kelima masing masing diisi oleh Pemerintah Kabupaten Garut, Cirebon, dan Cianjur dengan persentase sama sejumlah 5% atau 3 laporan. Sedangkan untuk sisanya sebesar 21% atau 16 laporan, diisi oleh Pemerintah Kabupaten/Kota lain yang secara persentase kurang dari 5% (Ombudsman RI Jawa Barat 2019).

Tujuan : Untuk mengetahui Kualitas Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) di Kantor Kecamatan Paseh

Metode Penelitian : Jenis penelitian ini adalah *deskriptif kualitatif*, dengan variabel yg diteliti yaitu Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) Jumlah informan yang ada yaitu 2 orang pegawai loket dan 5 orang masyarakat. Teknik sampel yang dipakai adalah *Purposive Sampling* dan *Snowball Sampling* dengan instrument penelitian yaitu wawancara.

Hasil Penelitian : Hasil penelitian tentang kualitas pelayanan administrasi terpadu kecamatan (PATEN) dari lima dimensi kualitas pelayanan publik yaitu *Tangibel, Reliability, Responsiviness, Assurance, dan Emphaty* sudah dilaksanakan tetapi masih ada beberapa dimensi yang belum melaksanakan dengan baik seperti pada dimensi *reliability* yaitu dalam kemampuan pegawai menggunakan alat bantu yaitu tidak semua mampu menggunakan atau mengoperasikan alat bantu seperti kamera ataupun komputer. Dan yang kedua yaitu pada dimensi *responsiviness* yaitu pegawai melakukan pelayanan dengan tepat waktu tetapi pada pembuatan KTP tidak sesuai yg seharusnya 3 hari tetapi bisa berbulan-bulan. Dan adanya faktor penghambat yaitu pada sarana prasana seperti tidak ada *filing cabinet*.

Kesimpulan : Kualitas Pelayanan Administrasi Terpadu di Kantor Kecamatan Paseh Kabupaten Bandung dapat dinilai dari lima dimensi yaitu *Tangibel, Reliability, Responsiviness, Assurance, dan Emphaty*. Tetapi terdapat beberapa indikator yg belum dilaksanakan dgn baik yaitu pada dimensi *tangibel, reliability* dan *responsivines*. Dan ada beberapa faktor penghambat yaitu pada sarana prasana.

Kata Kunci : Kualitas, Pelayanan, Administrasi terpadu

ABSTRACT

QUALITY OF INTEGRATED ADMINISTRATIVE SERVICES AT THE PASEH DISTRICT OFFICE, BANDUNG REGENCY

Background: Public complaint reports related to the implementation of public services submitted by the Ombudsman of the Republic of Indonesia (ORI) to local governments (districts/cities) The largest number is still held by the Bandung City government at 50% or 39 reports. The second place is the Bandung Regency government with a percentage of 12% or 10 reports. The third place is the Subang Regency government with a percentage of 6% or 5 reports. The fourth place is the Karawang Regency Government with a percentage of 6% or 5 reports, and the fifth is filled by the Garut, Cirebon, and Cianjur Regency Governments each with the same percentage of 5% or 3 reports. As for the remaining 21% or 16 reports, they were filled by other Regency/City Governments which in percentage were less than 5% (Ombudsman of the Republic of Indonesia West Java 2019).

Objective: To determine the Quality of District Integrated Administration Services (PATEN) at the Paseh District Office

Research Method: This type of research is qualitative descriptive, with the variables studied, namely the District Integrated Administrative Service (PATEN) The number of informants is 2 counter operators and 5 community members. The sample techniques used are Purposive Sampling and Snowball Sampling with research instruments, namely interviews.

Research Results: The results of research on the quality of sub-district integrated administrative services (PATEN) from the five dimensions of public service quality, namely Tangibel, Reliability, Responsiviness, Assurance, and Emphaty, have been carried out but there are still several dimensions that have not been implemented properly such as in the reliability dimension, namely in the ability of employees to use assistive devices, namely not all are able to use or operate assistive devices such as cameras or computers. And the second is in the dimension of responsiviness, namely employees carry out services on time, but in making ID cards that are not in accordance with what should be 3 days but can be months. And there are inhibiting factors, namely in infrastructure facilities such as no filing cabinets.

Conclusion: The Quality of Integrated Administrative Services at the Paseh District Office, Bandung Regency can be assessed from five dimensions, namely Tangibel, Reliability, Responsiviness, Assurance, and Emphaty. However, there are several indicators that have not been implemented properly, namely in the dimensions of tangible, reliability and responsivines. And there are several inhibiting factors, namely in infrastructure.

Keywords: Quality, Service, Integrated Administration

ABSTRAK

KUALITAS PELAYANAN ADMINISTRASI TERPADU DI KANTOR KACAMATAN PASEH KABUPATEN BANDUNG.

Kasang Tukang: Jumlah laporan pengaduan masyarakat panglobana ngeunaan palaksanaan pelayanan publik anu ditepikeun ku Ombudsman RI (ORI) ka pamaréntah daérah (kabupatén/kota) masih kénéh dicekel ku Pamaréntah Kota Bandung 50% atawa 39 laporan. Anu kadua nyaéta Pemkab Bandung kalayan prosentase 12% atawa 10 laporan. Anu katilu nyaéta pamaréntah Kabupatén Subang kalayan prosentase 6% atawa 5 laporan. Kaopat nyaéta Pamaréntah Kabupatén Karawang kalayan prosentase 6% atawa 5 laporan, jeung kalima masing-masing dieusi ku Pamaréntah Kabupatén Garut, Cirebon jeung Cianjur kalawan prosentase sarua 5% atawa 3 laporan. Samentara éta, sésana 21% atawa 16 laporan dieusi ku Pamaréntah Kabupatén/Kota séjénna, kalawan prosentase kurang ti 5% (Ombudsman RI Jawa Barat 2019).

Tujuan: Pikeun nangtukeun kualitas Pelayanan Administrasi Terpadu (PATEN) di Kantor Kecamatan Paséh

Métode Panalungtikan: Ieu panalungtikan nyaéta déskriptif kualitatif, variabel anu ditalungtik nyaéta Dinas Tata Usaha Terpadu Kabupaten (PATEN) Jumlah informan nyaéta 2 pagawé lokét jeung 5 urang masarakat. Téhnik sampling anu digunakeun nyaéta Purposive Sampling jeung Snowball Sampling kalawan instrumén panalungtikan nyaéta wawancara.

Tujuan: Pikeun nangtukeun kualitas Pelayanan Administrasi Terpadu (PATEN) di Kantor Kecamatan Paséh

Métode Panalungtikan: Ieu panalungtikan nyaéta déskriptif kualitatif, variabel anu ditalungtik nyaéta Dinas Tata Usaha Terpadu Kabupaten (PATEN) Jumlah informan nyaéta 2 pagawé lokét jeung 5 urang masarakat. Téhnik sampling anu digunakeun nyaéta Purposive Sampling jeung Snowball Sampling kalawan instrumén panalungtikan nyaéta wawancara.

Kacindekan: Kualitas Pelayanan Administrasi Terpadu di Kantor Kecamatan Paséh Kabupatén Bandung bisa dipeunteun tina lima dimensi, nyaéta Tangibility, Reliability, Responsiveness, Assurance, jeung Emphaty. Tapi, aya sababaraha indikator anu tacan dilaksanakeun kalawan bener, nyaéta dina dimensi tangibility, reliability jeung responsiveness. Sareng aya sababaraha faktor anu ngahambat, nyaéta infrastruktur.

Kata Kunci: Kualitas, Pelayanan, Administrasi Terpadu