

ABSTRAK

ANALISIS KUALITAS PELAYANAN PUBLIK PASCA PENERAPAN PELAYANAN ADMINISTRASI TERPADU KECAMATAN (PATEN) (Studi Di Kecamatan Natar Tahun 2014)

Oleh

FATMAWATI

Reformasi Birokrasi merupakan perubahan yang di dalamnya terdapat upaya, salah satu upaya yang dilakukan pemerintah yaitu meningkatkan kualitas pelayanan publik. Sehingga diciptakanlah Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 04 Tahun 2010 Tentang Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN). PATEN merupakan inovasi pelayanan publik tingkat kecamatan bertujuan untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik di Kecamatan. Penelitian ini dilakukan di Kecamatan Natar, Kabupaten Lampung Selatan yang telah menerapkan PATEN sejak 2014.

Tujuan penelitian ini adalah sebagai gambaran kualitas pelayanan publik pasca penerapan Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) di Kecamatan Natar. Tipe penelitian yang digunakan adalah tipe penelitian deskriptif dengan pendekatan kualitatif. Sedangkan teknik pengumpulan data dilakukan dengan wawancara, dokumentasi, dan observasi.

Dalam pelaksanaan PATEN di Kecamatan Natar, Kepentingan umum, Kesamaan hak, Hak dan kewajiban, Persamaan perlakuan, Keterbukaan, dan Akuntabilitas sudah berjalan dengan baik. Terdapat enam indikator yang menjadi penghambat kualitas pelayanan publik PATEN yaitu Kepastian hukum, Keprofesionalan, Partisipatif, Fasilitas dan Perlakuan hukum bagi kelompok rentan, Ketepatan waktu, Kecepatan, Kemudahan dan keterjangkauan. Kualitas pelayanan publik pasca penerapan PATEN di Kecamatan Natar belum optimal, karena waktu pelayanan masih sering mundur dari waktu yang telah ditentukan.

Kata kunci: Reformasi Birokrasi, Pelayanan Publik, PATEN