

ABSTRAK

Pelayanan publik yang berkualitas merupakan hal yang diperlukan oleh masyarakat. Dalam rangka menciptakan pelayanan publik yang baik dan berkualitas pemerintah memiliki standar sebagai patokan bagaimana cara memberikan pelayanan yang baik dan berkualitas kepada masyarakat, melihat hal seperti ini pemerintah mengeluarkan Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 4 Tahun 2010 tentang Pedoman Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN), PATEN bertujuan untuk meningkatkan kualitas pelayanan dan mendekatkan pelayanan kepada masyarakat.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui seberapa jauh penerapan standar pelayanan administrasi terpadu kecamatan di Kabupaten Wonosobo seperti yang tertuang dalam Peraturan Bupati Wonosobo Nomor 36 Tahun 2014 tentang Standar Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan di Kabupaten Wonosobo dan melihat kendala-kendala apa saja yang menghambat penerapan PATEN di wilayah Kabupaten Wonosobo.

Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa penerapan Peraturan Bupati Wonosobo Nomor 36 Tahun 2014 tentang Standar Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan di Kabupaten Wonosobo secara umum sudah sesuai standar atau berjalan dengan baik, namun masih memiliki kekuarangan pada beberapa faktor. Dalam faktor sumber daya manusia dari segi kualitas petugas pelayanan belum dapat disebut profesional dan berkualitas, dalam segi kuantitas jumlah petugas dapat dikatakan tidak ideal, secara fasilitas sudah baik namun perlu mendapat perawatan secara berkala, dan dari masyarakat masih kurang berperan aktif dalam mencari informasi dan pemerintah perlu memberikan sosialisasi yang cukup mengenai hal ini. Jadi, dapat disimpulkan bahwa yang menjadi faktor penghambat dalam pelaksanaan peraturan ini terletak pada sumber daya manusia baik dari segi kualitas maupun kuantitas serta fasilitas dan pemahaman masyarakat akan PATEN.

Kata Kunci: Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan