

PELAYANAN ADMINISTRASI TERPADU KECAMATAN (PATEN) DI KANTOR CAMAT TEBAS KABUPATEN SAMBAS

Oleh:
MUHAMMADIN
NIM. E42012013

Program Studi Ilmu Pemerintahan Kerjasama Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Tanjungpura
dengan Pemerintah Provinsi Kalimantan Barat Tahun 2016

E-mail : adin.muhammadin@yahoo.co.id

Abstrak

Permasalahan yang ditulis dalam skripsi ini adalah pelayanan yang diberikan masih lamban, sarana dan prasarana masih kurang memadai dan kurangnya jumlah pegawai. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui dan mendeskripsikan kualitas pelayanan administrasi kependudukan di Kantor Camat Tebas. Penelitian ini merupakan jenis penelitian deskriptif dengan menggunakan pendekatan kualitatif. Lokasi penelitian ini adalah di Kantor Camat tebas Kabupaten Sambas. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa pada kualitas pelayanan administrasi terpadu kecamatan khususnya pelayanan administrasi kependudukan di Kantor Camat Tebas masih belum maksimal. Ini dapat diketahui dari indikator yang mengukur kualitas dari pelayanan administrasi kependudukan yaitu *reliability*, *tangible*, *responsiveness*, *assurance*, *empathy*. Dengan demikian untuk meningkatkan kualitas pelayanan administrasi kependudukan, hendaknya pihak kecamatan meningkatkan kehandalan serta disiplin pegawai, memperbaiki sarana dan prasarana serta menambah jumlah pegawai.

Kata-kata kunci : Kualitas, Pelayanan dan Administrasi

AN INTEGRATED ADMINISTRATIVE SERVICE SUB-DISTRICK (PATEN) IN HEAD OF TEBAS SUB-DISTRICT OFFICE, SAMBAS REGENCY

Abstarct

In this thesis there are problems was written in the given service is still slow, infrastructure is still inadequate and the lack of number of employees. This research aims to know the quality of service and describes the administration of the settlement in the Head of Tebas Sub-district Office. This research is descriptive research types by using a qualitative approach. The location of this research is in the Sambas Regency, Head of Tebas Sub-district Office. The results of this study showed that the quality of service in the administration of the Sub-district administrative service in particular integrated residency in Head of Tebas Sub-district Office still not optimally. This can be known from the indicators that measure the quality of service of the administration of the population i.e. *reliability*, *tangible*, *responsiveness*, *assurance*, *empathy*. Thus to improve the quality of service of the administration of the settlement, should improve reliability as well as the Sub-District of discipline employees, improve infrastructure and increase the number of employees.

Keywords: quality, service and Administration

A. PENDAHULUAN

1. Latar Belakang Penelitian

Pemerintahan Indonesia menganut asas desentralisasi, dekonsentrasi dan tugas pembantuan. Adanya asas desentralisasi menjadikan otonomi dijalankan seluas-luasnya, dalam artian daerah diberikan kewenangan untuk mengatur dan mengurus semua urusan pemerintahan di luar yang menjadi urusan pemerintah. Daerah memiliki kewenangan untuk membuat kebijakan dalam memberikan pelayanan, meningkatkan peran dan pemberdayaan masyarakat yang bertujuan meningkatkan kesejahteraan rakyat.

Pemerintahan tidak lepas dari pelayanan sebagai salah satu fungsi pemerintahan. Penyelenggaraan pelayanan kepada masyarakat merupakan fungsi yang harus diemban pemerintah dalam rangka mewujudkan kesejahteraan, sebagai tolok ukur terselenggaranya tata kelola pemerintahan yang baik (*good governance*). Kualitas penyelenggaraan pelayanan publik di daerah masih perlu ditingkatkan ke arah yang lebih baik. Banyak hal yang menyebabkan belum optimalnya penyelenggaraan pelayanan tersebut, misalnya terbatasnya sarana pelayanan, perilaku petugas yang belum bersifat melayani, tidak jelasnya waktu, dan biaya yang diperlukan untuk mendapatkan pelayanan publik, serta panjangnya

prosedur yang harus dilalui untuk menyelesaikan suatu jenis pelayanan publik.

Sehubungan dengan hal di atas, percepatan reformasi birokrasi di daerah dalam mewujudkan tata kelola pemerintahan daerah yang baik terfokus pada peningkatan kualitas penyelenggaraan pelayanan publik. Optimalisasi peran kecamatan merupakan keniscayaan yang dapat menjadi akselerator (percepatan) dalam peningkatan pelayanan publik di daerah. Momentum ini sejalan dengan perubahan posisi kecamatan. Bila sebelumnya, kecamatan merupakan wilayah kekuasaan camat menurut Undang-Undang Nomor 5 Tahun 1974 tentang Pokok-Pokok Pemerintahan di Daerah, kini berubah menjadi wilayah kerja menurut Undang-Undang Nomor 22 Tahun 1999 yang diperbaharui dengan Undang-Undang Nomor 32 Tahun 2004 tentang Pemerintahan Daerah.

Posisi kecamatan menjadi sangat penting mengingat banyak pihak berharap agar kecamatan mampu berperan sebagai pusat pelayanan bagi masyarakat. Fungsi kecamatan sebagai pusat pelayanan masyarakat ini menjadi relevan bila dilihat dari segi kedekatan jarak, kecepatan waktu dan kualitas pelayanan yang diberikan. Aspek tersebut perlu diperhitungkan bagi terselenggaranya pelayanan yang memberi kepuasan bagi publik.

Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 4 tahun 2010 tentang Pedoman Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan menjadi dasar dalam rangka melaksanakan inovasi dalam bidang pelayanan publik. Kecamatan sebagai perangkat daerah terdepan memiliki peran baru yang sangat penting dalam memberikan pelayanan publik. Hal tersebut menjadi bentuk respon terhadap dinamika perkembangan penyelenggaraan pemerintahan daerah menuju tata kelola pemerintahan yang baik, terutama dalam menyelenggarakan pelayanan yang berkualitas.

Inovasi dalam konteks pelayanan publik dapat diartikan sebagai upaya dalam meningkatkan pelayanan yang dihasilkan melalui pendekatan, metode atau alat baru dalam pelayanan publik. Inovasi yang dijalankan adalah sistem Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan yang disingkat PATEN. Sistem PATEN di Kantor Camat Tebas memperhatikan Keputusan Bupati Sambas Nomor 43 Tahun 2012 tentang pendelegasian sebagian wewenang Bupati kepada camat di wilayah Kabupaten Sambas, yaitu kewenangan perizinan dan kewenangan non perizinan.

PATEN merupakan sebuah inovasi sederhana namun memberikan manfaat yang besar. Selain mempermudah masyarakat memperoleh pelayanan, juga memperbaiki citra dan legitimasi

pemerintah daerah dimata masyarakat. Dalam hal ini, maksud diselenggarakannya PATEN adalah untuk menjadikan kecamatan sebagai pusat pelayanan masyarakat dan menjadi "simpul pelayanan" (*front office*) dari SKPD tingkat Kabupaten, khususnya yang menyelenggarakan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP), terutama bagi Kecamatan yang secara geografis dipandang lebih efektif dan efisien dilayani di tingkat kecamatan.

Di tahun 2015, pemerintah Kabupaten Sambas terus melakukan berbagai upaya meningkatkan kualitas PATEN. Hasil monitoring dan evaluasi PATEN khususnya pada prosedur pelayanan didapatkan hasil belum maksimalnya pelaksanaan PATEN, yakni masih tidak adanya tim teknis yang ditunjuk untuk PATEN oleh Satuan Kerja Perangkat daerah (SKPD) terkait dan terdapat petugas kecamatan yang merangkap menjadi petugas teknis. Dampaknya adalah kepastian waktu pelayanan dan tingkat kepuasan masyarakat yang masih rendah

(<http://www.kabupatenreport.com/monev-paten-wujudkan-kepastian-pelayanan/> diakses pada tanggal 26 Agustus 2016).

Berdasarkan informasi di atas dapat dipahami bahwa pemerintah Kabupaten Sambas sedang mengupayakan peningkatan kualitas pelayanan publik melalui

penyelenggaraan PATEN. Saat ini 19 kecamatan yang ada di Kabupaten Sambas telah menerapkan PATEN. Hal ini sebagai bukti pemerintah Kabupaten Sambas memperkuat PATEN untuk meningkatkan kepastian layanan publik kepada masyarakat. Ditemukan belum optimalnya PATEN, menjadikan masalah ini penting untuk dikaji secara lebih mendalam.

Agar penyelenggaraan PATEN dapat mencapai tujuan sebagaimana yang telah ditentukan, penyelenggaraannya tentu harus sesuai dengan standar dan memenuhi persyaratan sarana dan prasarana PATEN di Kantor Camat Tebas yaitu tempat piket, loket pendaftaran, tempat pemrosesan berkas, tempat pengolahan data dan informasi, tempat finalisasi proses, ruang tunggu, tempat penyerahan dokumen dan pembayaran administrasi. Dengan demikian, diharapkan penyelenggaraan PATEN tidak mengalami kendala. Mengingat pentingnya sarana dan prasarana dalam mendukung pelayanan publik, peneliti mengidentifikasi adanya kendala dalam penyelenggaraan PATEN pada Kantor Camat Tebas. Berdasarkan Laporan Penyelenggaraan Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan Tebas Tahun 2015, Kantor Camat Tebas hanya dilengkapi dengan seperangkat komputer dan printer. Untuk mendukung pelayanan yang optimal, hal ini kurang memungkinkan untuk membantu dalam mengolah data dan

melaksanakan proses pelayanan yang membutuhkan pengoperasi komputer.

Kondisi tersebut semakin berat mengingat petugas PATEN yang berjumlah 4 (empat) orang merupakan Pegawai Negeri Sipil yang memiliki tugas pokok dan fungsi pada Seksi masing-masing tidak dapat melaksanakan pelayanan pada waktu jam kerja secara penuh karena memiliki tugas ganda (merangkap tugas). Selain kondisi petugas PATEN yang memiliki tugas ganda, petugas yang mampu mengoperasikan komputer hanyalah 1 (satu) orang yakni operator komputer.

Sejalan dengan kendala di atas, suatu pelayanan hendaknya dapat seimbang, dalam artian jumlah petugas yang melayani harus seimbang dengan jumlah pelayanan yang dilaksanakan. Fenomena di atas jika dikaitkan dengan jumlah pelayanan yang harus ditangani petugas PATEN memang tidak sebanding, salah satu kasus di pelayanan administrasi kependudukan di tahun 2015 berdasarkan LAKIP Kecamatan Tebas tahun 2015 menunjukkan selama 12 bulan terhitung mulai tanggal 2 Januari 2015 sampai tanggal 31 Desember 2015 telah ditangani berkas sebanyak 6484 berkas. Sebanyak 2126 berkas harus diproses dengan menggunakan komputer.. Berdasarkan Standar Pelayanan Kecamatan Tebas Tahun 2015, waktu penyelesaian pelayanan administrasi berkisar antara 15-50 menit

untuk setiap berkas, terkecuali untuk pelayanan perizinan yang memerlukan waktu hingga tiga hari. Satu orang operator komputer dengan fasilitas 1 buah komputer dan 1 buah printer dituntut untuk mampu memenuhi jumlah pelayanan pada setiap harinya. Kondisi ini tetap berlangsung, mengingat petugas yang mampu mengoperasikan komputer hanyalah operator komputer sedangkan petugas lainnya sudah memiliki tugas lain dan tidak memiliki kemampuan untuk mengoperasikan komputer.

Sebagai sebuah pelayanan publik, petugas PATEN dituntut untuk memberikan pelayanan prima, namun banyaknya jumlah permohonan berkas yang masuk setiap harinya tidak sebanding dengan jumlah pegawai, pegawai di Kecamatan Tabas sampai dengan Tahun 2016 berjumlah 19 pegawai berdasarkan analisis jabatan pegawai yang dibutuhkan seharusnya sebanyak 34 orang (LAKIP Kecamatan Tebas Tahun 2015). Kurangnya jumlah pegawai menyebabkan tugas pokok dan fungsi di Kantor Camat Tebas tidak dapat dilaksanakan secara optimal. Selain itu, keadaan demografi Kecamatan Tebas yang luas dan banyaknya jumlah penduduk yang datang untuk menerima pelayanan tidak seimbang dengan jumlah sarana dan petugas sehingga menjadikan pelayanan tidak berjalan optimal. Sejalan dengan hasil laporan tersebut, pelayanan di Kantor

Camat Tebas juga dinyatakan lamban (dalam Laporan Survei Indeks Kepuasan Masyarakat di Kantor Camat Tebas Tahun 2016). Laporan ini dilaksanakan selama 2 (dua) bulan terhitung mulai tanggal 22 Juni 2016 sampai dengan tanggal 21 Agustus 2016.

Penyelenggaraan PATEN bertujuan untuk meningkatkan kualitas pelayanan sehingga masyarakat merasakan jangkauan pelayanan menjadi lebih dekat dan memudahkan masyarakat untuk mendapatkan pelayanan secara cepat dan mudah. Selain itu, melalui PATEN juga dapat memperkuat optimalisasi tugas pokok dan fungsi kecamatan sebagai simpul pelayanan. Berdasarkan fenomena yang telah peneliti kemukakan, peneliti menilai penting untuk mengetahui secara lebih mendalam mengenai Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) di Kecamatan Tebas.

1.1. Fokus Penelitian

PATEN sebagai bentuk pendelegasian kewenangan untuk melaksanakan pelayanan administrasi kependudukan dan perizinan di kecamatan, di Kantor Camat Tebas pelayanan dibagi dua jenis pelayanan perizinan dan non perizinan. Pelayanan perizinan mencakup Pelayanan Administrasi Penandatanganan Surat Pernyataan Tanah dan Surat Penyerahan Tanah, Pelayanan Penerbitan Izin Mendirikan Bangunan (IMB),

Pelayanan Penerbitan Izin Gangguan, Pelayanan Penerbitan Rekomendasi IMB, Pelayanan Penerbitan Rekomendasi Izin Gangguan, Pelayanan Penerbitan Izin Penyelenggaraan Hiburan Terbuka (Komersil), Pelayanan Penerbitan Rekomendasi Terdaftar Organisasi Masyarakat, Organisasi Sosial Politik, LSM dan Pelayanan Penerbitan Rekomendasi Pendirian Tempat Ibadah. Pelayanan non perizinan yang merupakan pelayanan administrasi kependudukan yang terdiri dari Pelayanan Administrasi Pengantar KK, Pelayanan Administrasi Pengantar KTP SIAK/Non Elektronik, Pelayanan Administrasi Pengantar Akta Kelahiran, Pelayanan Administrasi Surat Keterangan Pindah, Pelayanan Perekaman E-KTP, Pelayanan Pengambilan E-KTP, Pelayanan Administrasi Surat Keterangan Kependudukan, Pelayanan Pengesahan Surat Keterangan Bagi Masyarakat Tidak Mampu, Pelayanan Pengesahan KK, KTP dan Akta Kelahiran. Pelayanan yang diberikan Kantor Camat Tebas lebih banyak kepada pelayanan di bidang administrasi kependudukan.

Beranjak dari hal tersebut dan seiring pula dengan fenomena masalah yang telah dipaparkan sebelumnya peneliti memfokuskan penelitian ini pada penyelenggaraan Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) khususnya

pelaksanaan pelayanan administrasi kependudukan di Kantor Camat Tebas.

1.2. Rumusan Permasalahan

Guna mempermudah dalam penelitian ini dan agar lebih terarah, sesuai dengan fokus penelitian yang telah ditentukan sebelumnya, peneliti merumuskan permasalahan yaitu : Bagaimana kualitas pelayanan administrasi kependudukan di Kantor Camat Tebas?

1.3. Tujuan Penelitian

Suatu penelitian yang ilmiah hendaknya memiliki tujuan yang jelas, oleh karena itu perlu untuk ditentukan sejak awal tujuan penelitian yang hendak dicapai. Adapun tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui dan mendeskripsikan kualitas pelayanan administrasi kependudukan di Kantor Camat Tebas.

1.4. Manfaat Penelitian

1.4.1. Manfaat Teoritis

Hasil penelitian ini diharapkan akan memberikan sumbangan pengetahuan dalam pengembangan ilmu pengetahuan, khususnya dalam ilmu pemerintahan dan juga dapat digunakan sebagai literatur bacaan guna penelitian lebih lanjut.

1.4.2. Manfaat Praktis

Hasil Penelitian ini diharapkan Dapat digunakan sebagai bahan masukan atau pertimbangan bagi

Camat beserta jajarannya di Kantor Camat Tebas dalam melaksanakan PATEN dan mengambil kebijakan guna meningkatkan kualitas penyelenggaraan PATEN.

B. TEORI DAN METODELOGI

1. Teori

1). Konsep Kualitas Pelayanan

Menurut Juran (dalam Sulistiyan dan Rosidah, 2009:107) kualitas adalah sebagai kemampuan untuk menggunakan, di mana permintaan kualitas didesign, penyesuaian kualitas, ketersediaan dan kecukupan bidang pelayanan. Jika dikaitkan dengan pelayanan publik, Rohman (2010:5) menyatakan kualitas pelayanan publik yang baik adalah menjamin keberhasilan pelayanan tersebut, sebaliknya kualitas yang rendah kurang menjamin keberhasilan pelayanan publik tersebut.

2). Dalam mengukur kualitas pelayanan administrasi terpadu di Kantor Camat Tebas peneliti menggunakan teori Zaithaml tentang kualitas pelayanan. Menurut Zaithaml (dalam Hardiansyah 2011:46), kualitas pelayanan dapat diukur dengan 5 dimensi yaitu kehandalan (*reliability*), berwujud (*tangible*), daya tanggap

(*responsiveness*), jaminan (*assurance*), empati/kepedulian (*empathy*).

Berdasarkan 5 (lima) dimensi kualitas pelayanan tersebut, peneliti akan dapat mengetahui kualitas pelayanan administrasi terpadu di Kantor Camat Tebas secara lebih mendalam. Teori ini menjadi pilihan peneliti karena sesuai dengan fenomena permasalahan yang diidentifikasi oleh peneliti sebagaimana yang telah dipaparkan dalam latar belakang penelitian. Untuk mengetahui kebenaran yang terjadi di lapangan, teori ini mampu mengungkap kualitas pelayanan secara lebih detail, tidak hanya menyangkut aspek fisik, namun juga sikap dan perilaku pemberi layanan. Dengan demikian diharapkan melalui penelitian ini dapat dikaji secara lebih mendalam dan kemudian dideskripsikan kondisi pelayanan administrasi terpadu di Kantor Camat Tebas..

2. Metode Penelitian

Jenis penelitian dalam penelitian ini adalah deskriptif dengan pendekatan kualitatif yang bertujuan memperoleh gambaran secara sistematis, faktual, dan akurat mengenai faktor-faktor serta hubungan dengan fakta. Hal ini senada dengan pendapat yang telah dikemukakan oleh Sugiyono (2011) yang mengatakan “metode deskriptif bertujuan untuk menggambarkan tentang karakteristik

individual, situasi atau kelompok tertentu
“.

C. HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Salah satu tugas dan tanggung jawab yang diemban oleh pemerintah ialah melaksanakan pelayanan publik bagi seluruh warganya. Sistem pemerintahan terus selalu dibenahi agar pemerintah dapat berlaku siap sedia memberikan pelayanan yang terbaik guna pemenuhan kebutuhan masyarakat sebagai warga negara. Selama melakukan penelitian berjudul Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan di Kantor Camat Tebas Kabupaten Sambas, peneliti menggunakan teknik wawancara, observasi dan dokumentasi dalam mengumpulkan data.

Peneliti memerlukan penelitian dalam proses analisis data, dimana peneliti telah melakukan wawancara terhadap Sekretaris Camat, Kepala Seksi Pelayanan Umum serta 2 orang petugas PATEN di Kantor Camat Tebas dan 7 orang masyarakat yang sedang melakukan pelayanan di Kantor Camat Tebas. Peneliti membuat pertanyaan penelitian yang berfungsi sebagai dasar dalam penyusunan pedoman wawancara yang dilakukan dalam teknik pengumpulan data terhadap subjek penelitian.

Peneliti mengamati aspek tentang pelayanan yaitu kehandalan (*reliability*), berwujud (*tangible*), daya tanggap (*responsiveness*), jaminan (*assurance*), empati/kepedulian (*empathy*) dengan tujuan mengetahui dan mengidentifikasi kualitas dari pelayanan administrasi kependudukan di Kantor Camat Tebas. Hasil penelitian akan membantu peneliti untuk mengetahui pelayanan administrasi terpadu kecamatan khususnya dari pelayanan administrasi kependudukan.

1. Kehandaalan (*Reliability*)

Zaithaml (Hardiyansyah 2011:46), Kehandaalan (*reliability*) ditandai dengan kecermatan pegawai, standar pelayanan yang jelas, kemampuan dan keahlian pegawai dalam menggunakan alat bantu dalam proses pelayanan. Akuntabilitas kinerja pelayanan publik dapat dilihat berdasarkan proses antara lain meliputi: tingkat ketelitian (akurasi), profesionalitas petugas, kelengkapan sarana, kejelasan aturan (termasuk kejelasan kebijakan atau peraturan perundang-undangan), dan kedisiplinan Surjadi (2009:66). Berdasarkan pengertian diatas, kehandalan petugas dapat dilihat dari bagaimana kecermatan pegawai dalam memberikan pelayanan Administrasi Kependudukan dengan tepat dan benar sesuai dengan standar atau kejelasan aturan dalam pelayanan.

Kemampuan dan keahlian pegawai menggunakan alat bantu dalam proses pelayanan juga sangat diperlukan.

Sesuai dengan diselenggarakannya PATEN dengan tujuan untuk meningkatkan kualitas pelayanan dan mendekatkan kepada masyarakat. Peningkatan kualitas pelayanan ini terutama terlihat dari aspek waktu dan biaya pelayanan. Melalui penyelenggaraan PATEN masyarakat dapat menerima pelayanan yang lebih cepat dan terukur dengan jelas. Berdasarkan hasil wawancara dan observasi yang dilakukan oleh peneliti dapat diketahui bahwa kehandalan (reability) pegawai dalam memberikan pelayanan administrasi kependudukan masih belum terpenuhi. Dari hasil pengamatan peneliti terkait masalah kecermatan pegawai dalam pembuatan surat administrasi kependudukan masih belum cermat, karena masih sering terjadi kesalahan dalam pengetikan surat-surat yang diterbitkan oleh pihak Kecamatan Tebas seperti kesalahan dalam nama, tanggal lahir, tahun lahir, dan lain-lain. Selain itu terkait kemampuan dan keahlian pegawai di Kecamatan Tebas tidak semua pegawai mampu mengoperasikan komputer. Dari banyaknya pegawai yang ada hanya satu orang pegawai yang mampu mengoperasikan komputer yaitu pegawai

yang bekerja di bagian pelayanan umum. Jadi semua urusan yang mengenai pembuatan surat-menyurat yang menggunakan komputer dilimpahkan kepada pegawai tersebut. Dan untuk standar pelayanan yang diberikan oleh Kecamatan tebas sudah jelas yaitu berdasarkan SOP kecamatan.

2. Berwujud (*Tangible*)

Secara harfiah *tangible* dapat diartikan sebagai suatu hal yang berwujud. Berdasarkan pengertian tersebut artinya segala sesuatu hal yang mempunyai wujud nyata di dalam pelayanan. Dalam Hardiansyah (2011:) dimensi *tangible* (berwujud) mencakup pegawai, perlengkapan dan fasilitas fisik. Berkaitan dengan hal ini, dalam pelayanan Administrasi Kependudukan juga harus memperhatikan wujud yang nyata yang diberikan dalam pelayanan itu sendiri.

Pegawai merupakan unsur yang paling penting dalam pelayanan Administrasi Kependudukan ini. Dengan adanya pegawai, pelayanan pembuatan Administrasi Kependudukan ini dapat berjalan.

Tangible atau perwujudan dari pelayanan administrasi kependudukan yang didalamnya terkait pegawai, fasilitas fisik dan perlengkapan di kantor Camat Tebas sejauh ini khususnya

fasilitas fisik sudah memadai, sedangkan untuk pegawai dan perlengkapan masih belum memadai. Jumlah pegawai yang tersedia di kantor Camat Tebas secara kuantitas masih kurang dan masih ada pegawai yang merangkap kerja. Hal ini dikarenakan jumlah pelayanan yang harus dikerjakan cukup banyak sehingga pegawai jadi kewalahan dalam melakukan proses pelayanan. Fasilitas fisik yang ada di kantor Camat Tebas sudah cukup baik, namun masih terdapat kekurangan. Dari hasil wawancara, masyarakat masih mengeluhkan masih sempitnya ruang tunggu dan fasilitas kursinya juga masih kurang. Sehingga banyak masyarakat yang menunggu di lorong-lorong saat surat yang mereka ajukan diproses. Perlengkapan yang digunakan juga masih belum memadai dan kurang. Hanya satu unit komputer saja yang dapat dioperasikan saat melakukan pelayanan, dan printer yang digunakan juga masih sering terjadi macet. Sedangkan surat yang harus diproses cukup banyak dan pegawai yang melakukan pelayanan dituntut untuk melakukan pelayanan dengan cepat.

3. Ketanggapan/Respon (*Responsiveness*)

Hardiansyah (2011:101), *responsiveness* diartikan sebagai kemampuan untuk memberikan

pelayanan dengan tanggap. Berkaitan dengan pengertian tersebut, menyangkut kualitas pelayanan pembuatan administrasi kependudukan yaitu bagaimana ketanggapan pegawai maupun respon terhadap kebutuhan masyarakat dalam pembuatan administrasi kependudukan.

Hasil penelitian yang dilakukan peneliti terkait dimensi *responsiveness* dalam pembuatan administrasi kependudukan, di kecamatan Tebas cukup tanggap dengan kebutuhan masyarakat. Dapat dilihat dari kegiatan yang dilakukan oleh pegawai terkait pembuatan administrasi kependudukan.

Berdasarkan hasil wawancara dan observasi yang dilakukan peneliti, dalam memberikan pelayanan pembuatan administrasi kependudukan di kantor Camat Tebas ini sudah cukup tanggap terhadap kebutuhan masyarakat dalam pelayanan pembuatan administrasi kependudukan ini. Namun terkait penyampaian pengaduan masyarakat sebagai respon terhadap ketidakpuasan pelayanan, masih belum difasilitasi secara lengkap, sehingga disampaikan secara lisan.

4. Jaminan (*Assurance*)

Dalam Hardiansyah (2011:101) *assurance* yaitu pelayanan yang diberikan harus sopan dan dapat

dipercaya. Berdasarkan pengertian tersebut kaitannya dengan kualitas pelayanan pembuatan administrasi kependudukan yaitu pelayanan yang diberikan harus sopan dan izin yang diproses dapat dipercaya.

Dari hasil pengamatan peneliti, kesopanan pegawai dalam pelayanan pembuatan administrasi kependudukan sudah baik. Pegawai terlihat ramah dan menghormati setiap masyarakat yang mengurus surat. Dari setiap masyarakat yang akan membuat surat pegawai dapat merespon dan melayani dengan baik. Hal ini terlihat ketika masyarakat datang, pegawai dengan ramah dan sopan meladeni masyarakat yang membuat surat. Kesopanan dalam pelayanan sangat penting dan setiap pegawai harus terbiasa untuk bersikap sopan dan senantiasa ramah. Dengan demikian akan memberikan kenyamanan kepada masyarakat dalam melakukan pelayanan.

Selain kesopanan dalam dimensi *assurance* terkait kualitas pelayanan, adalah pelayanan yang dapat dipercaya. Dalam pembuatan administrasi kependudukan ini, surat yang dikeluarkan oleh kecamatan harus ada jaminan dan dapat dipercaya.

Dimensi *assurance* dalam kualitas pelayanan pembuatan administrasi kependudukan yang dilaksanakan oleh kantor camat Tebas sudah berjalan

dengan baik. Pelayanan yang diberikan kepada masyarakat juga sudah sopan dan dapat dipercaya serta legalitasnya sudah kuat. Surat yang dikeluarkan pihak kecamatan mempunyai dasar hukum yang jelas, sehingga memberikan jaminan kepada masyarakat yang memilikinya. Serta tidak adanya pemungutan biaya saat proses pelayanan dapat membantu meringankan beban masyarakat yang mau membuat surat.

5. Empati (*Empathy*)

Empati merupakan indikator terakhir yang digunakan oleh peneliti sebagai tolok ukur untuk mengetahui kualitas pelayanan. Dalam Hardiansyah (2011:101) *emphaty* yaitu memberikan perhatian yang tulus dan bersifat individual atau pribadi yang diberikan kepada masyarakat dengan berupaya memahami keinginan masyarakat. dalam indikator ini, diperlukan adanya tingkat perhatian pegawai terhadap kebutuhan masyarakat. Pengetahuan dan keramahan petugas pemberi pelayanan serta kemampuan pegawai untuk menginspirasi kepercayaan dan kenyamanan bagi pengguna pelayanan (masyarakat). aspek ini salah satu yang diharapkan masyarakat.

Pegawai yang ramah akan menjadi salah satu faktor utama bagi masyarakat untuk memberikan penilaian yang baik

atas pelayanan yang diberikan. Hal penting lainnya adalah cara penyampaian penjelasan yang disampaikan oleh pegawai, semakin ramah dan sopan penyampaian penjelasan pelayanan maka akan semakin baik pula penerima pengguna layanan yang disajikan.

Berdasarkan hasil dari observasi dan wawancara yang dilakukan oleh peneliti pada indikator empati, maka dapat diketahui bahwa pelayanan yang diberikan pegawai dengan sikap sopan dan ramah kepada masyarakat yang datang sudah sangat baik, sehingga masyarakat merasa sangat dihargai saat mendapatkan pelayanan. Pihak kecamatan juga memberikan pelayanan kepada masyarakat tidak diskriminasi, pegawai yang memberikan pelayanan tidak ada membedakan masyarakat yang datang, jadi semua diperlakukan dengan sama. Sehingga dapat mempengaruhi dari kualitas pelayanan yang diberikan.

D. KESIMPULAN

Hasil penelitian mengenai Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) khususnya kualitas pelayanan administrasi kependudukan di kantor camat Tebas yang dilihat dari dimensi kualitas pelayanan

public yaitu, *tangibility*, *realibility*, *responsiveness*, *assurance* dan *emphaty* pelayanan yang diberikan belum maksimal di beberapa dimensi. Hal tersebut dapat disimpulkan sebagai berikut :

1. *Realibility*, Dari hasil pengamatan peneliti terkait masalah kecermatan pegawai dalam pembuatan surat administrasi kependudukan masih belum cermat, karena masih sering terjadi kesalahan dalam pengetikan surat-surat yang diterbitkan oleh pihak Kecamatan Tebas seperti kesalahan dalam nama, tanggal lahir, tahun lahir, dan lain-lain. Selain itu terkait kemampuan dan keahlian pegawai di Kecamatan Tebas tidak semua pegawai mampu mengoperasikan komputer. Pegawai yang mampu mengoperasikan komputer hanya ada satu orang yaitu pegawai yang bekerja di bagian pelayanan umum dari 19 orang pegawai yang ada. Jadi semua urusan yang mengenai pembuatan surat-menysurat yang menggunakan komputer diserahkan kepada pegawai tersebut dan untuk standar pelayanan yang diberikan oleh Kecamatan Tebas sudah jelas yaitu berdasarkan SOP kecamatan..

2. *Tangibility*, dari pelayanan administrasi kependudukan yang didalamnya terkait pegawai, fasilitas fisik dan perlengkapan di kantor camat Tebas sejauh ini khususnya fasilitas fisik

sudah memadai, sedangkan untuk pegawai dan perlengkapan masih belum memadai. Jumlah pegawai yang tersedia di kantor Camat Tebas secara kuantitas masih kurang dan masih ada pegawai yang merangkap kerja, dan disiplin pegawai juga masih dapat dikatakan kurang. Hal ini dikarenakan jumlah pelayanan yang harus dikerjakan cukup banyak sehingga pegawai jadi kewalahan dalam melakukan proses pelayanan. Fasilitas fisik yang ada di kantor Camat Tebas sudah cukup baik, namun masih terdapat kekurangan. Perlengkapan yang digunakan juga masih belum memadai dan kurang. Hanya satu unit komputer saja yang dapat dioperasikan saat melakukan pelayanan, dan printer yang digunakan juga masih sering terjadi macet. Sedangkan surat yang harus diproses cukup banyak dan pegawai yang melakukan pelayanan dituntut untuk melakukan pelayanan dengan cepat.

3. *Responsiveness*, dalam memberikan pelayanan pembuatan administrasi kependudukan di kantor Camat Tebas ini sudah cukup tanggap terhadap kebutuhan masyarakat dalam pelayanan pembuatan administrasi kependudukan ini. Namun terkait penyampaian pengaduan masyarakat sebagai respon terhadap ketidakpuasan pelayanan,

masih belum difasilitasi secara lengkap, sehingga disampaikan secara lisan.

4. *Assurance*, dimensi *assurance* dalam kualitas pelayanan pembuatan administrasi kependudukan yang dilaksanakan oleh kantor Camat Tebas sudah berjalan dengan baik. Pelayanan yang diberikan kepada masyarakat juga sudah sopan dan dapat dipercaya serta legalitasnya sudah kuat. Surat yang dikeluarkan pihak kecamatan mempunyai dasar hukum yang jelas, sehingga memberikan jaminan kepada masyarakat yang memilikinya. Serta tidak adanya pemungutan biaya saat proses pelayanan dapat membantu meringankan beban masyarakat yang mau membuat surat.
5. *Emphaty*, dari dimensi empati, pelayanan yang diberikan pegawai dengan sikap sopan dan ramah kepada masyarakat yang datang sudah sangat baik, sehingga masyarakat merasa sangat dihargai saat mendapatkan pelayanan. Pihak kecamatan juga memberikan pelayanan kepada masyarakat tidak diskriminasi, pegawai yang memberikan pelayanan tidak ada membedakan masyarakat yang datang, jadi semua diperlakukan dengan sama. Sehingga dapat mempengaruhi dari kualitas pelayanan yang diberikan.

E. SARAN

Berdasarkan hal-hal yang telah diuraikan tersebut di atas, penulis menyarankan antara lain sebagai berikut:

1. Pihak kecamatan harus meningkatkan kehandalan pegawai dalam pengopersian komputer, dan pegawai harus teliti dalam membiat surat, supaya tidak terjadi kesalahan, sehingga pelayanan yang diberikan dapat terselesaikan tepat waktu sesuai dengan ketentuan yang berlaku.
2. Pihak kecamatan harus meningkatkan fasilitas fisik dan perlengkapan seperti komputer, printer, dan ruang tunggu. Selain itu, menambah jumlah pegawai, sehingga pelayanan yang diberikan dapat berjalan sesuai dengan yang diharapkan.
3. Pihak kecamatan harus mengelola pengaduan dan saran dengan baik, serta melengkapi sarana dan prasarana terkait hal tersebut. Dengan demikian diharapkan pelayanan yang diberikan menjawab kebutuhan, kritik maupun saran dari masyarakat.
4. Pihak kecamatan harus mempertahankan pelayanan yang ramah, sopan dan dapat dipercaya. Karena sejauh ini pelayanan yang diberikan sudah memberikan jaminan legalitas kepada masyarakat mengenai pelayanan administrasi kependudukan.

5. Pihak kecamatan harus mempertahankan sikap yang tidak diskriminatif kepada masyarakat yang datang ke kantor saat mengurus surat.

F. REFERENSI

Buku :

Hardiansyah. 2011. **Kualitas Pelayanan Publik: Konsep, Dimensi, Indikator dan Implementasinya**. Yogyakarta: Gava Media.

Ismail, H.M. MH. 2010. **Konsep dan Strategi Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik**. Malang: Averroes Press.

Kasmir. 2005. **Etika Customer Service**. Jakarta: Raja Grafindo Persada

Ratminto dan Winarsih Atik Septi. 2005. **Manajemen Pelayanan**. Yogyakarta: Pustaka Pelajar

Rohman. Ahmad Ainur dkk. 2010. **Reformasi Pelayanan Publik**. Malang: Program Sekolah Demokrasi

Rusli, Budiman. 2013. **Kebijakan Publik: Membangun Pelayanan Publik Yang Responsif**. Bandung: Hakim Publishing.

Satori, Djam'an dan Aan Komariah, 2012. **Metodologi Penelitian Kualitatif**. Bandung: Alfabeta

Sinambela, Lijan Poltak. 2008. **Reformasi Pelayanan Publik**. Jakarta: Bumi Aksara

———. 2010. **Reformasi Pelayanan Publik**. Jakarta: PT. Bumi Aksara

Sulistiyani, Ambar T dan Rosidah. 2009. **Manajemen Sumber Daya Manusia**. Yogyakarta: Graha Ilmu

Sugiyono. 2004. **Metode Penelitian Administrasi**. Bandung: Alfabeta

———. 2007. **Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, kualitatif dan R&D**. Bandung: Alfabeta.

Rafael Yonas Anes. 2015. **Kualitas Pelayanan Administrasi Kependudukan di Kelurahan Sagatani Kota Singkawang**. Universitas Tanjungpura Pontianak

Undang-Undang :

Undang-Undang Nomor 32 Tahun 2004 tentang Pemerintahan Daerah

Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 4 tahun 2010 tentang Pedoman Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan

Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2003 **Tentang Pedoman umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik**.

Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2004 **Tentang Azaz dan Hakekat Pelayanan Publik**.

Peraturan Daerah Kabupaten Sambas No. 4 Tahun 2010 **Tentang Penyelenggaraan Asministrasi Kependudukan**.

Keputusan Bupati Sambas Nomor 43 Tahun 2012 tentang Pendelegasian sebagian wewenang Bupati kepada Camat di wilayah Kabupaten Sambas

Peraturan Bupati Nomor 7 Tahun 2014 Tentang Uraian Tugas Penyelenggara Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN).

Rujukan Elektronik :

(<http://www.kabupatenreport.com/monev-paten-wujudkan-kepastian-pelayanan/> diakses pada tanggal 26 Agustus 2016).

Skripsi :

Eldi Agustriadi. 2015. **Pelaksanaan Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan di Kantor Camat Tangaran Kecamatan Tangaran Kabupaten Sambas**. Universitas Tanjungpura Pontianak



KEMENTERIAN RISET, TEKNOLOGI DAN PENDIDIKAN TINGGI
UNIVERSITAS TANJUNGPURA
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
PENGELOLA JURNAL MAHASISWA

Jalan A Yani Pontianak, Kotak Pos 78124
Homepage : <http://jurnalmahasiswa.fisip.untan.ac.id>
Email : jurnalmhs@fisip.untan.ac.id

**LEMBAR PERNYATAAN PERSETUJUAN UNGGAH/PUBLIKASI
KARYA ILMIAH UNTUK JURNAL ELEKTRONIK MAHASISWA**

Sebagai sivitas akademika universitas tanjungpura, yang bertandatangan di bawah ini, saya:

Nama Lengkap : Muhammadin
NIM / Periode Lulus : E42012013 / 2016
Fakultas / Jurusan : ISIP / ILMU ADMINISTRASI
Email address / HP : adin.muhammadin@yahoo.co.id / 081349609794

Demi pengembangan ilmu pengetahuan dan memenuhi syarat administrasi kelulusan mahasiswa (S1), menyetujui untuk memberikan kepada Pengelola Jurnal Mahasiswa Ilmu Administrasi pada Program Studi Ilmu Pemerintahan Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik Universitas Tanjungpura, Hak Bebas Royalty Non-Eksklusif (*Non-Exclusive Royalty-Free Right*) atas karya ilmiah saya yang berjudul :

**PELAYANAN ADMINISTRASI TERPADU KECAMATAN (PATEN) DI KANTOR
CAMAT TEBAS KABUPATEN SAMBAS**

Beserta perangkat yang diperlukan (bila ada). Dengan Hak Bebas Royalty Non-Eksklusif ini, Pengelola Jurnal berhak menyimpan, mengalih-media/formatkan, mengelolanya dalam bentuk pangkalan data (database), mendistribusikannya, dan menampilkan/mempublikasikannya di internet atau media lain :

- ☐ fulltext
☒ content artikel sesuai dengan standar penulisan jurnal yang berlaku.

Untuk kepentingan akademis tanpa perlu meminta ijin dari saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/ pencipta dan atau penerbit yang bersangkutan.

Saya bersedia menanggung secara pribadi, tanpa melibatkan pihak pengelola jurnal, segala bentuk tuntutan hukum yang timbul atas pelanggaran hak cipta dalam karya saya ini.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Mengetahui
Ketua Pengelola Program Studi
Ilmu Pemerintahan



Dr. H. Whaya Kusuma, M.A
NIP. 196202141986031001

Dibuat di : Pontianak
Pada Tanggal : Januari 2017

(Muhammadin)