

KUALITAS PELAYANAN DALAM PELAYANAN ADMINISTRASI TERPADU KECAMATAN (PATEN) DI KECAMATAN MUARA JAWA

Dicky Nur Muhammad¹

Abstrak

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui kualitas pelayanan dalam Pelayanan Administrasi Terpadu di Kecamatan Muara Jawa, untuk mengetahui faktor penghambat dalam melaksanakan Pelayanan Administrasi Terpadu di Kecamatan Muara Jawa. Jenis penelitian yang dilakukan dengan deskriptif kualitatif. Teknik pengumpulan data dilakukan dengan penelitian kepustakaan dan penelitian lapangan dengan cara observasi, wawancara dan dokumentasi. Analisis teknik data yang digunakan adalah teknik analisis data model interaktif. Hasil penelitian menunjukkan bahwa, Pelayanan Administrasi Terpadu di Kecamatan Muara Jawa, cukup optimal, diidentifikasi dari bukti fisik Kecamatan Muara Jawa masih kekurangan SDM yang memberikan pelayanan kepada masyarakat, dan kurangnya sumberdaya lain seperti komputer, dan lainnya. Camat Muara Jawa sebagai pimpinan selalu memperhatikan sarana pelayanan, sehingga dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat, Keandalan atau kemampuan pegawai dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat, sudah baik dilihat dari ketepatan dan cepat. Daya tanggap pegawai Kecamatan Muara Jawa dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat sudah baik. Karena Camat Muara Jawa selalu mengawasi, memonitor dan memperhatikan aktifitas pegawai yang kurang maksimal. Jaminan pegawai dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat, sudah baik, jika berkas dan persyaratan yang dibutuhkan sudah dilengkapi oleh masyarakat, sehingga penyelesaian pelayanan administrasi sudah menjadi cepat, yang memakan waktu sepuluh menit. Empati pegawai dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat, dengan ramah dan kemudian juga melayani dengan cepat. Walaupun masyarakat yang dilayani memiliki perbedaan karakter, tetapi pegawai profesional dalam memberikan pelayanan, dan faktor penghambat dalam Pelayanan Administrasi Terpadu di Kecamatan Muara Jawa, masyarakat ingin cepat dilayani pegawai, tetapi tidak memenuhi persyaratan yang dibutuhkan, kurangnya fasilitas komputer dan belum ada pergantian terhadap sarana prasarana yang sudah mengalami kerusakan, masih kekurangannya SDM yang terampil, keterbatasan pengetahuan dan keterampilan SDM, serta kesesuaian pendidikan, kurangnya sarana dan prasarana yang membuat pelayanan publik pegawai jadi kurang efektif dan pegawai kurang memberikan sapaan kepada masyarakat.

Kata Kunci : *Kualitas, Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN)*

¹ Mahasiswa Program S1 Ilmu Pemerintahan, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Mulawarman. Email: dickymohammed@gmail.com

Pendahuluan

Manusia merupakan unsur terpenting dalam suatu organisasi. Pada saat ini persoalan yang dihadapi begitu mendesak, masyarakat mulai tidak sabar dengan mutu pelayanan aparatur pemerintahan yang pada umumnya semakin merosot atau memburuk. Pelayanan publik oleh pemerintah lebih buruk dibandingkan dengan pelayanan yang diberikan oleh sektor swasta, masyarakat mulai mempertanyakan apakah pemerintah mampu menyelenggarakan pemerintahan dan memberikan pelayanan yang bermutu kepada masyarakat.

Dibutuhkan semacam pembaruan makna, bahwa pemerintah dibentuk bukan untuk melayani dirinya sendiri ataupun dilayani oleh masyarakat, melainkan untuk melayani kebutuhan masyarakat. Salah satu pemerintahan yang memberikan pelayanan langsung kepada masyarakat adalah Kecamatan. Sebagai sub-sistem pemerintahan di Indonesia, Kecamatan mempunyai kedudukan yang cukup strategis dan memainkan peran fungsional dalam praktek pelayanan dan administrasi pemerintahan, pemasangan serta kemasyarakatan.

Pemerintah dalam rangka merespon dinamika perkembangan penyelenggaraan pemerintahan daerah menuju tata kelola pemerintahan yang baik, perlu memperhatikan kebutuhan dan tuntutan masyarakat dalam pelayanan dengan memberikan delegasi kepada kecamatan.

Pendelegasian sebagian wewenang ditetapkan dengan peraturan Bupati/Walikota. Pendelegasian dimaksud dilakukan dengan memperhatikan efisiensi dan efektivitas penyelenggaraan pelayanan. Kemendagri juga telah menerbitkan pedoman lebih terinci untuk pelaksanaan PATEN melalui Kepmendagri Nomor 138-270 Tahun 2010 tentang Petunjuk Teknis Pedoman Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan.

PATEN dimaksudkan untuk mewujudkan Kecamatan sebagai pusat pelayanan bagi masyarakat dan menjadi simbol pelayanan bagi badan pelayanan perizinan terpadu di Kabupaten/Kota. Sedangkan tujuan dari kebijakan Permendagri Nomor 4 Tahun 2010 tentang Pedoman Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan adalah untuk meningkatkan kualitas dan mendekatkan pelayanan kepada masyarakat.

Kecamatan Muara Jawa adalah sebuah Kecamatan yang terletak di Kabupaten Kutai Kartanegara Provinsi Kalimantan Timur, masuknya Kecamatan Muara Jawa ke Kabupaten Kutai Kartanegara terhitung sejak tahun 1988 berdasarkan Peraturan Pemerintah Nomor 21 Tahun 1987. Pada tahun 2008 Kelurahan Muara Jawa Ulu dimekarkan menjadi 2 (dua) Kelurahan yaitu Kelurahan Muara Jawa Ulu dan Kelurahan Muara Jawa Pesisir, sehingga Kecamatan Muara Jawa Menjadi 8 Delapan) Kelurahan yaitu: Muara Jawa Ilir, Muara Jawa Tengah, Muara Jawa Ulu, Dondang, Tama Pole, Muara Kemasng, Teluk Dalam, dan Muara Jawa Pesisir. Memiliki batas wilayah utara berbatasan dengan Sebelah Utara berbatasan dengan Kecamatan Sanga-sanga, Sebelah Selatan berbatasan dengan Kecamatan Samboja, Sebelah Timur

berbatasan dengan Kecamatan Anggana dan Selat Makasar, Sebelah Barat berbatasan dengan Kecamatan Loa Janan.

Berdasarkan observasi penulis di Kantor Kecamatan Muara Jawa diperoleh informasi dalam proses pelayanan kepada masyarakat masih memakan waktu lama meskipun biaya yang dikeluarkan oleh masyarakat tidak ada, namun sistem pelayanan yang tidak satu atap membuat masyarakat dalam melakukan pengurusan memakan waktu yang lama bahkan jaraknya yang sangat jauh karena harus ke Tenggarong jika ingin melakukan pengurusan yang cepat dalam pengurusan Kartu Tanda Penduduk dan Kartu Keluarga jika ingin melakukan pengurusan sendiri namun bila ingin menunggu harus menunggu selama 2 minggu karena berkas masyarakat dikumpulkan dulu oleh petugas kecamatan kemudian di bawah oleh petugas ke Tenggarong, tidak adanya kepastian penyelesaian pengurusan yang diterima oleh masyarakat.

Hal lain yang menjadi penilaian kualitas pelayanan di lihat dari sarana dan prasarananya belum ada pengumuman mengenai waktu penyelesaian pengurusan, tidak ada ruang pengaduan untuk masyarakat serta camat yang terkadang tidak ada di kantor karena camat bertempat tinggal di Samboja yang memiliki jarak yang cukup jauh. Sehingga hal tersebut mempengaruhi Kualitas Pelayanan kepada masyarakat di Kecamatan Muara Jawa. Sehubungan dengan uraian diatas, peneliti tertarik untuk melakukan penelitian secara mendalam dengan mengambil judul “*Kualitas Pelayanan Dalam Pelayanan Administrasi Terpadu di Kecamatan Muara Jawa*”.

Kerangka Dasar Teori

Kualitas Pelayanan

Kualitas menurut Garvin dan Davis (dalam Nasution, 2015:3) adalah “suatu kondisi dinamis dimana yang berhubungan dengan produk, manuis/tenaga kerja, proses dan tugas, serta lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan pelanggan ataupun konsumen”. Sedangkan menurut Sinambela (2011:6), kualitas adalah segala sesuatu yang mampu memenuhi keinginan atau kebutuhan pelanggan (*meeting the needs of customers*). Selanjutnya kualitas menurut Scherkenbach (dalam Ariani, 2010:8), kualitas ditentukan oleh pelanggan yang menginginkan produk dan jasa yang sesuai dengan kebutuhan dan harapan pada tingkatan harga tertentu yang menentukan nilai produk tersebut.

Dari definisi di atas maka dapat disimpulkan bahwa, kualitas adalah penilaian terhadap produk baik berupa bentuk barang atau jasa, dikatakan bermutu bagi seseorang apabila produk tersebut memenuhi kebutuhannya.

Pelayanan Publik

Pelayanan Publik dapat diartikan “sebagai pemberian pelayanan (melayani) keperluan orang atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi tersebut sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan”

(Widodo Joko, 2001). Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik mendefinisikan pelayanan publik sebagai berikut: Pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundangundangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik.

Kurniawan dan Najib, (2008:56), “pelayanan publik merupakan serangkaian aktifitas yang diberikan oleh suatu organisasi atau birokrasi publik untuk memenuhi kebutuhan yang dibutuhkan masyarakat”. Pelayanan publik dimaknai sebagai usaha pemenuhan hak-hak dasar masyarakat merupakan kewajiban pemerintah untuk melakukan pemenuhan hak-hak dasar tersebut. Pelayanan publik sebagai segala bentuk kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh instansi pemerintah di pusat, di daerah dalam bentuk barang dan jasa baik dalam rangka pemenuhan kebutuhan masyarakat maupun dalam rangka pelaksanaan perundang-undangan.

Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN)

Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) adalah penyelenggaraan pelayanan publik di kecamatan yang proses pengelolaannya, mulai dari permohonan sampai ke tahap terbitnya dokumen dilakukan dalam satu tempat melalui satu loket pelayanan. Warga cukup menyerahkan berkas ke petugas meja/loket pelayanan, duduk menunggu sejenak, kemudian dipanggil untuk menerima dokumen yang sudah selesai. Setelah itu melakukan pemayaran (bila ada tarif yang harus dibayar). Pemayaran biaya pelayanan pun dilakukan dan dicatat secara transparan, karena semua tercatat dan dilaporkan. Selain itu, persyaratan untuk memperoleh pelayanan, besarnya biaya dan waktu untuk memproses pun ada standarnya.

PATEN diselenggarakan dengan maksud untuk mewujudkan kecamatan sebagai pusat pelayanan masyarakat, secara kondisi geografis daerah akan lebih efektif dan efisien di layani melalui kecamatan. Untuk mewujudkan kecamatan sebagai pusat pelayanan tersebut, maka syarat yang harus dipenuhi adalah adanya pelimpahan sebagian wewenang dari bupati kepada camat. Dengan demikian, pelayanan yang dilakukan oleh kecamatan menjadi lebih berkualitas, mudah, murah, cepat, dan transparan.

Metode Penelitian

Jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah, jenis penelitian deskriptif kualitatif yaitu, suatu penelitian dengan cara mengumpulkan bahan-bahan berupa kata-kata yang tertulis ataupun lisan, dan bukan dari hipotesis yang diukur dengan angka-angka.

Untuk mengetahui secara jelas mengenai indikator-indikator yang akan diukur, maka perlu merumuskan definisi operasional dalam penelitian ini. Adapun fokus penelitian dari penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Kualitas pelayanan dalam Pelayanan Administrasi Terpadu di Kecamatan Muara Jawa.
 - a. Bukti Fisik (*Tangible*)
 - b. Keandalan (*Realibility*)
 - c. Daya Tanggap (*Responsivines*)
 - d. Jaminan (*Assurance*)
 - e. Empati (*Empathy*)
2. Faktor penghambat dalam Pelayanan Administrasi Terpadu di Kecamatan Muara Jawa.

Hasil Penelitian

Kualitas Pelayanan dalam Pelayanan Administrasi Terpadu di Kecamatan Muara Jawa

Bukti Fisik (Tangible)

Bukti fisik pelayanan administrasi terpadu di Kecamatan Muara Jawa, dari prosedur yang jelas dan transparansi. Bukti fisik di Kecamatan Muara Jawa sudah ada tersedia untuk memberikan pelayanan administrasi terpadu kepada masyarakat. Upaya yang dilakukan Kecamatan Muara Jawa dalam memberikan pelayanan administrasi terpadu, dengan melayani masyarakat dengan baik.

Fasilitas yang dapat dilihat dan digunakan Kecamatan Muara Jawa dalam upaya memenuhi kepuasan pelanggan, seperti gedung kantor, peralatan kantor, penampilan pegawai dan lain-lain. Peralatan kantor di Kecamatan Muara Jawa sendiri masih sedikit belum sesuai keinginan masyarakat hal ini terbukti pada saat masyarakat hendak melakukan fotocopy dokumen-dokumen, masih banyak masyarakat yang mengeluhkan dengan mengeluarkan biaya tambahan seperti biaya fotocopyan dan membawa kendaraan sendiri keluar jauh dari Kecamatan Muara Jawa, yang dimana seharusnya Kecamatan Muara Jawa mampu menyediakan peralatan kantor sesuai kebutuhan yang di inginkan oleh masyarakat yang hendak melakukan urusan administrasi.

Berdasarkan hasil wawancara, di Kecamatan Muara Jawa masih kekurangan Sumber Daya Manusia yang memberikan pelayanan kepada masyarakat, dan kurangnya sumberdaya lain seperti komputer, dan lainnya. Camat Muara Jawa sebagai Pimpinan selalu memperhatikan sarana pelayanan, sehingga dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat, Kecamatan Muara Jawa memiliki kelengkapan sarana prasarana untuk menciptakan pelayanan yang nyaman.

Keandalan (Realibility)

Keandalan atau kemampuan pegawai dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat, dilihat dari ketepatan, cepat dan bisa mengeluarkan biaya dengan

murah. Pegawai merupakan aparatur Kecamatan Muara Jawa, maka pegawai harus mengetahui tugas pokok dan fungsinya masing-masing bagian. Pegawai disiplin, dan bertanggungjawab terhadap kerjanya yang diselesaikan.

Pelayanan pada dasarnya suatu pelayanan yang diberikan kepada masyarakat untuk memperoleh kepuasan, maka kualitas pelayanan harus ditingkatkan sesuai dengan bidang keahliannya, disini anggota aparatur Kecamatan Muara Jawa sudah melakukan pekerjaannya sesuai dengan bidangnya masing-masih seperti handal dalam pembuatan surat, dan mengetahui keluhan masyarakat.

Pegawai Kecamatan Muara Jawa mampu secara tepat dan dengan benar dalam memberikan pelayanan administrasi terpadu. Pegawai yang memberikan pelayanan administrasi terpadu kepada masyarakat itu dengan santun, senyuman dan sudah memiliki kemampuan dan cukup cepat dalam bekerja, dan cukup cekatan dalam penguasaan kerja karena sudah sangat memahami tugas kerja pegawai masing-masing.

Masyarakat yang hendak berurusan dengan pegawai kecamatan, bisa langsung berinterksi serta mengamati proses kerja di Kecamatan Muara Jawa untuk memberikan penilaian mengenai kinerja pegawai yang berjalan dengan baik, untuk menciptakan suatu tenaga kerja yang handal dalam bidangnya. Pemberian informasi yang transparansi ini bersifat dua arah karena masyarakat dapat mempertanyakan tentang segala sesuatu yang menurutnya kurang paham dengan dengan penjelasan-penjelasan yang diberikan oleh pegawai Kecamatan Muara Jawa.

Pelayanan yang pegawai berikan kepada masyarakat, sudah dilakukan dengan secara maksimal. Karena kehandalan pegawai dalam penyelenggaraan pelayanan di Kantor Kecamatan Muara Jawa, harus memenuhi prinsip keamanan yakni proses pelayanan dan produk pelayanan publik. pegawai memberikan rasa aman kepada masyarakat. Konsep tugas yang diberikan kepada pegawai dapat menjadi solusi untuk dapat melayani masyarakat maupun terhadap keamanan data yang ditangani.

Camat Muara Jawa menilai, bahwa pegawai memberikan pelayanan kepada masyarakat, dari waktu pelayanan yang digunakan kepada masyarakat selalu leluasa, seperti halnya dalam waktu istirahat pegawai yang seharusnya pegawai gunakan untuk istirahat, tetapi pegawai tetap membuka waktu pelayanan dengan bergantian dengan pegawai lain untuk melayani pegawai.

Berdasarkan pendapat informan dari masyarakat lain juga sama, yang mengatakan bahwa pelayanan yang diberikan pegawai sudah tepat dan dengan benar. Kemampuan dan keahlian pegawai Kecamatan Muara Jawa, sudah bekerja dengan baik dalam menyelesaikan tugasnya. Pegawai paham dalam mengerjakan tugasnya, sehingga tidak menggunakan waktu yang lama. Pegawai tidak mensyaratkan beban tertentu. Kepentingan masyarakat yang harus didahulukan

dari kepentingan-kepentingan yang lain, dengan tetap memperhatikan proporsi pentingnya dan tetap menghormati kepentingan-kepentingan yang lain.

Berdasarkan hasil penelitian, dapat disimpulkan bahwa keandalan atau kemampuan pegawai dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat, sudah baik dilihat dari ketepatan dan cepat. Pegawai mengetahui tugas pokok dan fungsi dimasing-masing bagian. Pegawai disiplin dan bertanggung jawab terhadap kerjanya yang diselesaikan. Dalam memberikan pelayanan administrasi terpadu kepada masyarakat, pegawai dirasa sudah cepat, aman, secara tepat dan dengan benar karena dengan Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) yang terintegrasi dengan pusat dan instansi lain dapat mempercepat pelayanan kepada masyarakat.

Daya Tanggap (Responsivines)

Camat Muara Jawa selalu memperhatikan aktifitas pegawainya, yang memberikan pelayanan kepada masyarakat yang kurang maksimal. Camat Muara Jawa menghimbau agar pegawai Kecamatan Muara Jawa, memahami tugas pokok, rasa kreatif dan inovasi harus membuat inovasi dalam memberikan pelayanan. Pegawai harus mengembangkan potensi diri, sehingga pelayanan akan terlaksana sesuai dengan harapan masyarakat yaitu tata pemerintahan yang baik.

Penyelenggaraan pemerintahan melalui Kecamatan Muara Jawa, selain bertujuan untuk melaksanakan program pembangunan dan pelayanan pada masyarakat disatu sisi, menjadi tanggung jawab pemerintah namun pada sisi lain sudah menjadi kewajiban bagi Kecamatan Muara Jawa membina masyarakat dan Kecamatan Muara Jawa saling bergandeng tangan dalam memikul tanggung jawab dalam mensejahterakan masyarakat.

Terkait masalah di atas sebagaimana di ungkapkan oleh Ibu Hj. Sutini selaku Kepala Seksi Pelayanan Umum di Kecamatan Muara Jawa mengatakan bahwa:

“Pegawai perlu memiliki daya tanggap dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat, karena dengan daya tanggap pegawai mengetahui apa kebutuhan masyarakat. Kondisi daya tanggap pegawai baik saja. Saya lihat, saya dan yang lain mampu saja dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. Hambatannya ada, tapi tidak mempersulit kami yang melayani masyarakat”. (Wawancara, 14 November 2019)

Berdasarkan hasil wawancara terhadap informan tersebut dapat diketahui bahwa, daya tanggap pegawai Kecamatan Muara Jawa dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. Karena dengan daya tanggap, pegawai akan mengetahui kebutuhan masyarakat. Daya tanggap pegawai Kecamatan Muara Jawa, baik-baik saja. Pegawai mampu dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. Hambatannya ada pegawai temukan, tetapi tidak mempersulit pegawai dalam melayani masyarakat. Pelaksanaan pelayanan publik di Kecamatan Muara Jawa secara umum dapat dikatakan belum optimal

memanfaatkan sumber daya yang ada, karena konsentrasi pembangunan fisik masih terarah ke dalam paradigma pelayanan.

Daya tanggap adalah kesediaan pegawai Kecamatan Muara Jawa dalam memberikan pelayanan untuk membantu pengguna layanan dan menyelenggarakan pelayanan secara tepat waktu. Daya tanggap berkaitan dengan ketanggapan petugas yang akan meningkatkan kenyamanan pengguna layanan, ini sebagai salah satu pendorong keberhasilan pelayanan, daya tanggap pelaksanaan pelayanan akan mempengaruhi hasil kinerja sebab jika pelaksanaan pelayanan didasari oleh sikap, keinginan dan komitmen untuk melaksanakan pelayanan dengan baik, maka akan tercipta peningkatan kualitas pelayanan yang semakin baik.

Dalam melaksanakan tugasnya, pegawai menemukan hambatan untuk melayani masyarakat dari, kurangnya fasilitas komputer. Karena pelayanan terhambat, jika ada komputer yang rusak. Jika tidak ada pernah rusak, maka pelayanan lancar. Kondisi daya tanggap dan pegawai lain di Kecamatan Muara Jawa dalam memberikan pelayanan administrasi terpadu kepada masyarakat, cukup baik.

Tetapi berdasarkan observasi yang dilakukan penulis terlihat bahwa sarana dan prasarana pendukung kantor Kecamatan Muara Jawa sudah cukup tersedia. Ketersediaan sarana dan prasarana seperti alat tulis kantor, meja, kursi, telepon, komputer, dan printer yang berada pada kantor Kecamatan Muara Jawa, dirasakan sudah cukup untuk membantu penyelesaian pekerjaan sehingga tidak ada pekerjaan yang terbengkalai akibat tidak adanya peralatan yang dibutuhkan segera. Jika sarana prasarana yang tersedia di kantor sudah cukup, sehingga tidak ada alasan untuk menghambat proses pelayanan, walaupun masih kekurangan komputer yang harus di atasi oleh Camat selaku pimpinan Kecamatan Muara Jawa.

Daya tanggap pegawai dalam memberikan pelayanan sudah baik. Tanggapan pegawai kadang lambat, jika tidak ada pimpinannya. Tetapi ada pegawai yang dengan sigap melayani masyarakat dengan segera memberikan formulir untuk di isi dan memberikan arahan-arahan bagaimana cara mengisi formulir dengan baik, agar tidak terjadi kesalahan dalam pengisian.

Jaminan (Assurance)

Kecamatan Muara Jawa dengan memiliki Moto Bertanggungjawab, Akuntabel dan Tepat Waktu, Camat meminta agar pegawai harus memberikan pelayanan dengan cepat dan tepat. Jaminan pegawai memiliki kemampuan dalam memberikan pelayanan yang tepat kepada masyarakat, karena pegawai sudah biasa dalam melaksanakan tugas. Ketepatan pelayanan pegawai sudah baik, jika berkas masyarakat yang dibutuhkan sudah lengkap. Sehingga pegawai tidak menemukan adanya pengulangan pemenuhan kelengkapan persyaratan dalam hal proses pelayanan mempersyaratkan kelengkapan persyaratan yang dibutuhkan. Sehingga masyarakat tidak menganggap bahwa aparat Kecamatan Muara Jawa

berbelit-belit dan sering tidak sopan karena membuat masyarakat harus bolak-balik untuk melengkapi berkasnya.

Pegawai Kecamatan Muara Jawa lebih konsisten dalam melaksanakan pelayanan dengan tidak membedakan masyarakat yang dilayani, sehingga masyarakat merasa puas dengan pelayanan yang diterima. Diharapkan adanya suatu standar layanan yang ditetapkan oleh pegawai Kecamatan Muara Jawa yang mengatur tentang keramahan dan kesopanan para aparat selama melayani masyarakat yang membutuhkan pelayanan publik.

Pelayanan yang pegawai berikan sesuai dengan peraturan. Jaminan pegawai Kecamatan Muara Jawa dalam memberikan pelayanan administrasi terpadu kepada masyarakat yaitu kerjanya sesuai mengikuti peraturan dan standar pelayanan. Jaminan pegawai Kecamatan Muara Jawa dalam memberikan pelayanan, yaitu sesuai dengan Standar Operasional Prosedur.

Jaminan yang diberikan oleh pegawai sebagai penyedia layanan, berkaitan dengan kemampuan penyedia layanan yang memberikan rasa kepercayaan yang tinggi kepada pengguna layanan, sifat dipercaya yang dimiliki para pegawai. Jika pengguna layanan sudah diberikan jaminan terkait pelayanan, maka akan menumbuhkan kepercayaan pengguna layanan penyedia layanan.

Camat selalu menghimbau kepada pegawai, agar melayani masyarakat dengan sopan dan ramah. Jaminan pegawai dalam memberikan pelayanan, dari hasil layanan yang diberikan dan kesopanan terhadap pelayanan yang diberikan. Jaminan pegawai di Kecamatan Muara Jawa dalam memberikan pelayanan administrasi terpadu kepada masyarakat, semua kembali pada masing-masing individu masyarakat. Pegawai memberikan jaminan tepat juga sesuai dengan penggunaan waktu dalam memberikan pelayanan. Semua tergantung dari jenis pelayanannya.

Pegawai di Kecamatan Muara Jawa mampu memberikan jaminan kepada masyarakat. Karena kalau dari jaminan waktu dalam pelayanan, ada jaminan waktunya, karena tepat waktu. Pemberian pelayanan yang dilakukan pegawai, sudah sesuai dengan standar pelayanan secara umum. Pegawai memberikan jaminan kepastian biaya sudah diatur di Peraturan mengenai Standar Pelayanan Publik pada Kecamatan. Jaminan pelayanan sekitar waktu 5-10 menit untuk mendapatkan pelayanan, semua tergantung dari jenis pelayanannya.

Jaminan dan ketepatan pegawai dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat, sudah baik, jika berkas masyarakat yang dibutuhkan sudah lengkap, penyelesaian pelayanan administrasi sudah menjadi cepat, terkadang memakan waktu sepuluh menit. Camat selalu memberikan himbauan kepada pegawai Kecamatan Muara Jawa tentang penerapan etika dan moral yang baik dalam melaksanakan tugas pemberian pelayanan terpadu. Jaminan pegawai Kecamatan Muara Jawa dalam memberikan pelayanan administrasi terpadu kepada masyarakat yaitu kerjanya sesuai mengikuti peraturan dan standar pelayanan.

Empati (Empathy)

Empati pegawai Kecamatan Muara Jawa dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat, dengan ramah dan kemudian juga cepat. Walaupun masyarakat yang dilayani memiliki perbedaan karakter, tetapi pegawai harus profesional dalam memberikan pelayanan. Aparatur di Kecamatan Muara Jawa, mempelajari komplain yang disampaikan kepada masyarakat, harus ditanya terlebih dahulu apa yang menjadi penyebabnya.

Dimensi empati (*empathy*) pegawai Kecamatan Muara Jawa memberikan perhatian yang tulus dan bersifat individual atau pribadi yang diberikan kepada masyarakat sebagai pengguna layanan, dengan berupaya memahami keinginan pengguna layanan dimana pegawai sebagai penyedia layanan diharapkan memiliki suatu pengertian dan pengetahuan tentang pengguna layanan, memahami kebutuhan pengguna layanan secara spesifik, serta memiliki waktu pengoperasian yang nyaman bagi pelanggan. Secara singkat dapat diartikan sebagai usaha untuk mengetahui dan mengerti kebutuhan pengguna layanan secara individual.

Sangat penting pegawai memiliki rasa empati dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. Pegawai di Kecamatan akan senantiasa membantu memberikan pelayanan yang terbaik kepada masyarakat, termasuk pelayanan, seperti yang anda teliti. Disini pegawai tidak pernah membedakan antara masyarakat yang satu dengan yang lainnya. Sampai saat ini, pegawai memberikan pelayanan kepada masyarakat sudah mampu dan memahami kebutuhan masyarakat. Contohnya jika ada masyarakat yang mengalami kesulitan, maka pegawai akan senantiasa untuk mengarahkannya. Komplain yang masyarakat berikan kepada pegawai Kecamatan ini, akan kami terima, biasanya dengan memberikan arahan kepada pegawai yang melakukan kesalahan dikerjaannya.

Pelayanan publik di Kecamatan Muara Jawa sudah menerapkan dimensi *emphaty* berserta indikatornya. Penilaian kualitas publik yang sudah berjalan sesuai harapan masyarakat dalam dimensi ini antara lain mendahulukan kepentingan pengguna layanan, pegawai melayani dengan sopan santun, pegawai melayani dengan tidak diskriminatif, dan petugas melayani serta menghargai setiap pengguna layanan. Namun pada pelaksanaannya masih terdapat indikator yang belum berjalan sesuai harapan masyarakat seperti pegawai pelayanan belum melayani dengan sikap ramah.

Adapun pendapat dari Bapak Abdul Haris selaku Staf Perijinan Kecamatan Muara Jawa mengatakan bahwa:

“Seluruh pegawai disini, sangat penting memiliki empati yang baik dalam memberikan pelayanan di Kecamatan Muara Jawa. Penilaian saya dari, kinerja, kehadiran, cara berpakaian, integritas dan kerja sama mereka. Pegawai harus melakukan empati pelayanan administrasi di seluruh lingkungan Kecamatan. Mereka mampu untuk melayani masyarakat. Saya akan menanggapi dan menyikapi komplain maupun kritik dari masyarakat

yang tidak puas terhadap pelayanan administrasi yang telah kami berikan. Upaya yang saya lakukan dalam memberikan pelayanan administrasi, etika pelayanan sudah berdasarkan peraturan kantor dan SOP. Kami yang memberikan pelayanan kepada masyarakat harus memenuhi kriteria yang tepat dan benar. Saya memberikan pelayanan harus sesuai dengan kebutuhan masyarakat”. (Wawancara, 14 November 2019)

Hasil wawancara tersebut telah memberikan informasi kepada penulis bahwa, integritas dan kerja sama pegawai Kecamatan Muara Jawa melakukan empati pelayanan administrasi di seluruh lingkungan Kecamatan Muara Jawa. Pegawai mampu untuk melayani masyarakat. Pimpinan akan menanggapi dan menyikapi komplain maupun kritik dari masyarakat yang tidak puas terhadap pelayanan administrasi yang pegawai berikan. Upaya yang pimpinan lakukan dalam memberikan pelayanan administrasi, etika pelayanan sudah berdasarkan peraturan kantor dan Standar Operasional Prosedur (SOP).

Pelayanan yang masyarakat terima di Kantor Kecamatan Muara Jawa, pegawainya melayani dengan sikap yang baik. Pegawai Kecamatan Muara Jawa memiliki empati yang baik dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. Pegawai mampu memahami kebutuhan masyarakat. Kepedulian yang diberikan oleh pegawai Kecamatan Muara Jawa kepada masyarakat sudah cukup baik.

Pegawai Kecamatan Muara Jawa dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat, dengan ramah dan kemudian juga melayani dengan cepat. Walaupun masyarakat yang dilayani memiliki perbedaan karakter, tetapi pegawai harus profesional dalam memberikan pelayanan. Di Kecamatan Muara Jawa, pegawainya tidak pernah membedakan antara masyarakat yang satu dengan yang lainnya. Pegawai mampu dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat, dan memahami kebutuhan masyarakat. Etika pelayanan sudah berdasarkan peraturan kantor dan SOP.

Faktor Penghambat dalam Pelayanan Administrasi Terpadu di Kecamatan Muara Jawa

Hambatan berdasarkan informan yang penulis wawancara sebagai berikut:

Wawancara dilakukan kepada Bapak Safruddin, S.Sos., M.Si selaku Camat Muara Jawa mengatakan bahwa:

“Pengaruh masyarakat yang tidak begitu mengikuti perkembangan-perkembangan informasi, yang berkenaan dengan pelayanan, itu juga bisa menjadi faktor kendala, setiap layanan itu dari berbagai ketentuan syarat yang harus dipenuhi, dan tidak jarang masyarakat ingin urusannya bisa cepat dilayani dengan berbagai hal yang harus dipenuhi, dan tetap bersikeras tetap minta dilayani”. (Wawancara, 14 November 2019)

Terkait masalah di atas sebagaimana di ungkapkan oleh Ibu Hj. Sutini selaku Kepala Seksi Pelayanan Umum di Kecamatan Muara Jawa mengatakan bahwa:

“Faktor penghambat dalam pelaksanaan pelayanan administrasi terpadu di Kecamatan Muara Jawa yaitu kurangnya fasilitas komputer dan mengganti sarana prasarana yang harus diganti”. (Wawancara, 14 November 2019)

Adapun pendapat dari Bapak Abdul Haris selaku Staf Perijinan Kecamatan Muara Jawa mengatakan bahwa:

“Yang jadi penghambat dalam memberikan pelayanan administrasi terpadu di Kecamatan Muara Jawa adalah kurangnya SDM yang terampil”. (Wawancara, 14 November 2019)

Hal ini juga ditegaskan melalui wawancara dengan Ibu Salmiah selaku Staf Pendaftaran Kecamatan Muara Jawa, sebagai berikut:

“Faktor penghambat dari keterbatasan jumlah SDM, keterbatasan pengetahuan dan keterampilan SDM, kesesuaian pendidikan dan jabatan”. (Wawancara, 18 November 2019)

Wawancara juga dilakukan kepada Bapak Hamzah selaku masyarakat yang menerima Pelayanan Administrasi Terpadu di Kecamatan Muara Jawa dengan pembuatan e-KTP mengatakan:

“Kendala di Kecamatan Muara Jawa biasanya dalam bentuk sarana dan prasarana yang membuat proses pelayanan publik menjadi kurang efektif. Ada beberapa orang pegawai, yang bekerja tidak profesional, pegawai tersebut tidak rajin dalam bekerja”. (Wawancara, 18 November 2019)

Adapun pendapat dari Bapak Akbar selaku masyarakat lain yang sedang menerima Pelayanan Administrasi Terpadu di Kecamatan Muara Jawa sedang mengajukan surat pindah mengatakan bahwa:

“Yang menjadi faktor penghambat dalam memberikan pelayanan administrasi di kantor Kecamatan Muara Jawa yaitu kurangnya sapaan pegawai kepada masyarakat”. (Wawancara, 18 November 2019)

Wawancara penulis dengan informan terakhir, yaitu Ibu Masrufah yang sedang membuat e-KTP di Kecamatan Muara Jawa mengatakan bahwa:

“Penghambatnya seperti kurangnya 3 unit komputer, dan banyaknya pegawai yang ada, tetapi tidak ada yang bisa memperbaiki komputer yang rusak”. (Wawancara, 18 November 2019)

Dari uraian di atas bahwa hambatan-hambatan pelayanan administrasi terpadu di Kecamatan Muara Jawa akan diuraikan sesuai dengan hasil wawancara dengan informan, faktor penghambat dalam pelayanan Administrasi Terpadu di Kecamatan Muara Jawa adalah pengaruh dari masyarakat Muara Jawa, tidak begitu mengikuti perkembangan-perkembangan informasi yang berkenaan dengan pelayanan. Setiap layanan yang ada di Kecamatan Muara Jawa, memiliki berbagai ketentuan syarat yang harus dipenuhi dan tidak jarang masyarakat ingin urusannya bisa cepat dilayani dengan berbagai hal yang harus dipenuhi, dan tetap bersikeras tetap minta dilayani.

Kurangnya fasilitas komputer dan sarana prasarana lain, membuat pelaksanaan pelayanan administrasi terpadu di Kecamatan Muara Jawa menjadi

lama pegawai bekerja. Kurangnya sarana dan prasarana Kecamatan Muara Jawa, membuat proses pelayanan pegawai menjadi kurang efektif. Pegawai yang kurang terampil, menjadi penghambat dalam memberikan pelayanan administrasi terpadu di Kecamatan Muara Jawa dalam proses pelayanan publik tidak selalu berjalan sesuai dengan yang diharapkan, masih terdapat faktor-faktor yang menghambat proses pelayanan publik, diantaranya sumber daya pegawai yang masih kurang, keterbatasan pengetahuan, keterampilan SDM dan kesesuaian pendidikan pegawai di Kecamatan Muara Jawa, dan pegawai kurang memberikan sapaan kepada masyarakat.

Kesimpulan dan Saran

Kesimpulan

Dari hasil penelitian, penyajian data dan pemashasan, maka dapat di kemukakan beberapa kesimpulan bahwa kualitas pelayanan dalam Pelayanan Administrasi Terpadu di Kecamatan Muara Jawa, cukup optimal. Hal tersebut di identifikasi dari:

1. Bukti fisik Kecamatan Muara Jawa masih kekurangan Sumber Daya Manusia yang memberikan pelayanan kepada masyarakat, dan kurangnya sumberdaya lain seperti komputer, dan lainnya. Camat selalu memperhatikan sarana pelayanan kepada masyarakat, Kecamatan Muara Jawa belum memiliki kelengkapan sarana prasarana untuk menciptakan pelayanan yang nyaman.
2. Keandalan atau kemampuan pegawai dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat, sudah baik dilihat dari ketepatan dan cepat. Pegawai disiplin dan bertanggung jawab terhadap kerjanya. Dalam memberikan pelayanan, pegawai cepat, secara tepat dan dengan benar PATEN yang terintegrasi dengan pusat dan instansi lain, pegawai dapat mempercepat pelayanan ke masyarakat.
3. Daya tanggap pegawai Kecamatan Muara Jawa dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat sudah baik. Karena Camat Muara Jawa selalu mengawasi, memonitor dan memperhatikan aktifitas pegawai yang kurang maksimal. Camat mengatasi agar tidak berkelanjutan pegawai memiliki perilaku yang seperti itu dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat.
4. Jaminan pegawai dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat sudah baik, jika berkas dan persyaratan masyarakat yang dibutuhkan sudah lengkap, sehingga penyelesaian pelayanan administrasi menjadi cepat dengan waktu sepuluh menit. Camat selalu memberikan himbauan kepada pegawai tentang penerapan etika yang baik dalam melaksanakan tugas memberikan pelayanan.
5. Empati pegawai dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat, dengan ramah dan kemudian juga melayani dengan cepat. Walaupun masyarakat yang dilayani memiliki perbedaan karakter, tetapi pegawai profesional dalam memberikan pelayanan. Di Kecamatan Muara Jawa pegawainya tidak pernah membedakan antara masyarakat yang satu dengan yang lainnya.

6. Faktor penghambat dalam Pelayanan Administrasi Terpadu di Kecamatan Muara Jawa, masyarakat ingin cepat dilayani pegawai, tetapi tidak memenuhi persyaratan yang dibutuhkan, kurangnya fasilitas komputer dan belum ada pergantian terhadap sarana prasarana yang sudah mengalami kerusakan, masih kekurangannya SDM yang terampil, keterbatasan pengetahuan dan keterampilan SDM, serta kesesuaian pendidikan, kurangnya sarana dan prasarana yang membuat pelayanan publik pegawai jadi kurang efektif dan pegawai kurang memberikan sapaan kepada masyarakat.

Saran

Adapun saran-saran yang akan penulis kemukakan adalah sebagai berikut:

1. Bagi Camat Muara Jawa, dapat menyelesaikan masalah kurangnya fasilitas komputer dan evaluasi terhadap sarana prasarana yang sudah mengalami kerusakan.
2. Camat Muara Jawa dapat mengatasi dengan menambah kekurangan SDM yang terampil, keterbatasan pengetahuan dan keterampilan SDM dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat.

Daftar Pustaka

- Kurniawan, J. Luthfi dan Mokhammad Najib. 2008. *Paradigma Kebijakan Pelayanan Publik*. Malang: In.Trans.
- Nasution, M. N. 2015. *Manajemen Alutu Terpadu (Fotal Quality Management)*. Jakarta: Ghalia Indonesia
- Sinambela, Lijan Poltak, Dkk. 2011. *Reformasi Pelayanan Publik*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Widodo, Joko. 2001. *Good Governance: Telaah dari Dimensi: Akuntabilitas dan Kontrol Birokrasi pada Era Desentralisasi dan Otonomi Daerah*. Surabaya: Insan Cedekia.

Dokumen-Dokumen:

Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009.