

KINERJA PEGAWAI DALAM PELAYANAN ADMINISTRASI TERPADU KECAMATAN (PATEN) DI KANTOR KEC. BENJENG KAB. GRESIK

Novikasari Syuhada Rachmawati , Esa Wahyu Endarti

Program Studi Ilmu Administrasi Negara, Fakultas Ilmu Sosial dan Politik, Universitas Wijaya Putra

novika833@gmail.com¹, esawahyuendarti@uwp.ac.id²

Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk (1) Untuk mendeskripsikan dan menganalisis mengenai Kinerja Pegawai dalam Pelayanan Administrasi Terpadu (PATEN) di Kantor Kecamatan Benjeng Kabupaten Gresik; (2) Untuk mendeskripsikan dan menganalisis faktor pendukung dan faktor penghambat Kinerja Pegawai Pegawai dalam Pelayanan Administrasi Terpadu (PATEN) di Kantor Kecamatan Benjeng Kabupaten Gresik. Menggunakan metode penelitian kualitatif, penelitian ini dilakukan dengan menggunakan teori Agus Dwiyanto yang terdapat lima dimensi yakni, (1) Produktivitas; (2) Kualitas Layanan; (3) Responsivitas; (4) Responsibilitas; (5) Akuntabilitas. Lokasi penelitian ini dilakukan di Kantor Kecamatan Benjeng Kabupaten Gresik menunjukkan bahwa Kinerja Pegawai dalam Pelayanan Administrasi Terpadu (PATEN) di Kantor Kecamatan Benjeng Kabupaten Gresik berjalan dengan baik. Disamping itu, terdapat faktor penghambat dan faktor pendukung dalam penerapannya.

Kata Kunci: Kinerja, Pelayanan, Administrasi

Abstract

This study aims to (1) To describe and analyze the performance of employees in integrated administrative services (PATEN) at the Benjeng District Office, Gresik Regency; (2) To describe and analyze the supporting factors and inhibiting factors of employee performance in integrated administrative services (PATEN) at the Benjeng District Office, Gresik Regency. Using qualitative research methods, this research was conducted using Agus Dwiyanto's theory which has five dimensions, namely, (1) Productivity; (2) Service Quality; (3) Responsiveness; (4) Responsiveness; (5) Accountability. The location of this research conducted at the Benjeng District Office, Gresik Regency shows that Employee Performance in Integrated Administrative Services (PATEN) at the Benjeng District Office, Gresik Regency is running well. Besides that, there are inhibiting factors and supporting factors in its application.

Keywords: Kinerja, Pelayanan, Administrasi

Pendahuluan

Menurut Lembaga Administrasi Negara atau LAN bahwa kinerja adalah gambaran mengenai tingkat pencapaian pelaksanaan kegiatan, program, kebijaksanaan dalam rangka mewujudkan sasaran, tujuan, misi, dan visi organisasi. Kinerja pegawai aparatur yang efektif dan efisien diharapkan agar Pemerintahan Daerah dapat lebih leluasa dalam mengembangkan potensi Sumber Daya Manusia (SDM) yang ada. Berdasarkan Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 4 Tahun 2010 Tentang Pedoman Penyelenggaraan Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN). PATEN dibuat dalam rangka mewujudkan peningkatan kualitas pelayanan, mendekatkan dan mempermudah pelayanan dengan memperhatikan kondisi geografis daerah, serta mewujudkan tata kelola pemerintahan yang baik sebagai respon atas dinamika perkembangan penyelenggaraan pelayanan pemerintahan daerah.

Pelayanan Administrasi Terpadu (PATEN) merupakan suatu penyelenggara pelayanan publik di Kantor Kecamatan dimana dalam proses pengelolaannya mulai dari permohonan sampai ketahap terbitnya dokumen yang dilakukan dalam satu loket atau meja pelayanan. PATEN adalah penyelenggara pelayanan publik di Kecamatan dari tahap permohonan sampai ke tahap terbitnya dokumen dalam satu tempat. Maksud dari penyelenggaraan PATEN ini yakni mewujudkan Kecamatan sebagai Pusat pelayanan masyarakat dan menjadi pelayanan bagi kantor pelayanan terpadu di Kabupaten/Kota.

Berdasarkan Peraturan Bupati Gresik No 12 Tahun 2018 Tentang Pendelegasian Sebagian Kewenangan Bupati Kepada Camat Dalam Rangka Pelaksanaan Terpadu Kecamatan. Bahwa dalam rangka meningkatkan kualitas dan mendekatkan pelayanan kepada masyarakat serta memperhatikan kondisi geografis daerah, perlu mengoptimalkan peran kecamatan sebagai perangkat daerah terdepan dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. Sesuai dengan ketentuan dalam Pasal 6 ayat (3) Peraturan Menteri dalam Negeri No 4 Tahun 2010 tentang Pedoman Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan, pendelegasian Sebagian wewenang Bupati kepada Camat ditetapkan dengan Peraturan Bupati.

Metode

Dalam penelitian ini, peneliti menggunakan jenis penelitian kualitatif dengan menggunakan metode deskriptif. Metode penelitian kualitatif adalah penelitian yang dilakukan dalam kondisi tertentu dalam kehidupan nyata (alamiah), yang tujuannya untuk mempelajari dan memahami fenomena apa yang terjadi, mengapa fenomena tersebut terjadi dan bagaimana fenomena tersebut terjadi, dengan dilakukannya wawancara serta dokumentasi dalam pengambilan data lapangan. Sedangkan dalam pengukuran efektivitas program digunakannya pengukuran menurut Agus Dwiyanto, dengan indikator (1) Produktivitas; (2) Kualitas Layanan; (3) Responsivitas; (4) Responsibilitas;

(5) Akuntabilitas. Serta faktor pendukung dan faktor penghambat yang mempengaruhi Kinerja Pegawai dalam Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) di Kantor Kecamatan Benjeng Kabupaten Gresik. Dalam perolehan keabsahan data dilakukannya mereduksi data, yang dilanjutkan dengan penyajian data serta penarikan kesimpulan

Hasil dan Pembahasan

Kecamatan merupakan pembagian wilayah administratif yang letaknya dibawah Kabupaten atau Kota. Kecamatan memiliki peran yang begitu penting dalam penyelenggara pelayanan publik kepada masyarakat. Begitu juga dengan Kantor Kecamatan Benjeng yang memberikan pelayanan publik kepada masyarakat Kecamatan Benjeng. Masyarakat sebagai penerima pelayanan, tentu berharap pelayanan yang diberikan oleh pegawai pelayanan sesuai dengan SOP. Untuk mencapai pelayanan publik yang sesuai dengan apa yang diharapkan masyarakat berjalan dengan maksimal, Pemerintah membuat inovasi pelayanan dengan nama PATEN atau Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan. Tugas pemerintah dalam penyedia pelayanan tersebut harus mampu kinerja secara maksimal atau optimal. Namun tidak dapat di pungkiri bawasannya dalam memberika pelayanan tersbut ada beberapa hal atau permasalahan pelayanan yang tidak dapat terhindar. Disamping itu Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) di Kecamatan Benjeng sangat baru. Untuk itu perlu adanya pengamatan bagaimana kinerja pegawai dalam pelayanan PATEN.

Untuk mengukur Kinerja Pegawai dalam Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) Di Kecamatan Benjeng Kabupaten Gresik saat ini. Peneliti meneliti dengan menggunakan beberapa indikator. Peneliti juga meneliti apa yang menjadi faktor pendukung dan faktor penghambat dalam proses Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) yang mempengaruhi kinerja pegawai dapat dilakukan dengan lima indikator berikut ini antara lain:

Produktivitas

Pada Indikator produktivitas, menunjukkan bahwa Kantor Kecamatan Benjeng sudah berjalan dengan efektif. Produktivitas dilihat dari segi ketepatan waktu pelayanan yang dilakukan oleh petugas pelayanan. Didalam Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) di Kecamatan Benjeng pegawai dapat menyelesaikan dokumen dalam 1 hari saja. Jika sampai lebih maka kendala yang biasanya terjadi yakni tidak adanya bu Camat di Kantor atau kendala kecil lainnya. Jadi Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) di Kantor Kecamatan Benjeng sesuai dengan SOP waktu yang ditentukan.

Kualitas Layanan

Pada Kantor Kecamatan Benjeng kepuasan masyarakatlah dapat dilihat bagaimana masyarakat dapat mudah mengakses hal-hal yang dibutuhkan salah satunya yakni mengenai persyaratan dan prosedurnya. Dengan cara bagaimana melengkapi persyaratan yang telah diberikan dan jika berkas lengkap dan benar maka dapat diterima dan selanjutnya akan bisa di proses oleh instansi. Dalam alur pelayanannya pun dapat melihat pada ruang pelayanan didepan meja pelayanan. Berdasarkan hal tersebut diketahui bahwa dala pelayanan administrasi terpadu kecamatan (PATEN), untuk prosedur pelayanan tidak ada masalah dan sangat mudah. Biaya pelayanan merupakan hal yang sangat penting, sehingga kepuasan masyarakat tercapai. Pada pelayanan terpadu kecamatan (PATEN) di Kecamatan Benjeng tidak dikenakan biaya sama sekali, masyarakat pun tidak memperlmasalahakan terkait biaya. Masyarakat pun menilai bahwa Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) merupakan pelayanan yang sesuai dan murah. Selain itu, jangka waktu dalam pelayanan sudah efisien tetapi ada sedikit kendala yakni jika kepengurusan KTP blangko habis dan juga jika Camat tidak ada di Kecamatan terkadang sedikit lebih lama dari jadwal yang ditentukan seharusnya. Apabila dari jenis pelayanan yang tidak membutuhkan hal tersebut dipastikan selesai tepat waktu.

Responsivitas

Informasi pelayanan merupakan faktor yang penting dalam masyarakat. Dengan informasi lah masyarakat akan lebih mudah apa saja yang harus dipersiapkan dalam kepengurusan. Dalam Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) di Kecamatan Benjeng informasi yang diberikan sangatlah jelas dan mudah. Hal ini bisa dilihat dari bagaimana masyarakat dapat mudah mengakses. Keberadaan informasi ada di ruang pelayanan atau via online dengan mengscan barcode yang ada di pelayanan. Tetapi banyak juga masyarakat yang menanyakan langsung kepada tugas pelayanan. Karena masyarakat beranggapan bahwa petugas lebih detail dalam menjelaskan dan petugas juga lebih jelas dalam menjawab pertanyaan-pertanyaan dari masyarakat. Untuk ketersediaan pelayanan pengaduan saran yang ada di Kecamatan Benjeng memiliki kotak saran dan website online untuk melakukan pengaduan tersebut. Alur proses pengaduan adalah pemohon/masyarakat menyampaikan melalui website atau bisa juga melalui kotak saran. Setelah petugas melihat pengaduan tersebut , lalu melakukan peninjauan lapangan maka, dari situlah ada respon jawaban pengaduan dikeluarkan

Responsibilitas

Kantor Kecamatan Benjeng dalam Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) aspek responsibilitas dilakukan baik karena dilihat dari persyaratan dimana persyaratan pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) mengacu pada

Standar Operasional PATEN. Dimana Masyarakat mudah paham, prosedur pelayanan yang mudah

Akuntabilitas

Berdasarkan penelitian pada Kantor Kecamatan Benjeng dalam pelayanan administrasi terpadu kecamatan (PATEN). Dimana dapat dilihat mulai dari pelayanan dari proses sampai terbitnya dokumen. Petugas pelayanan melayani dengan sesuai dengan standart operasional prosedur Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN). Mulai dari petugas mengetahui jenis pelayanan yang diajukan Masyarakat , biaya pelayanan yang sifatnya gratis tanpa pungutan liar, persyaratan yang dengan mudah bisa diakses dari scan barcode atau jika bingung bisa tanya ke petugas pelayanan, alur pelayanan mudah sesuai dengan standart operasioal prosedur pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN).

Tabel 1

Indikator Hasil Kinerja Dalam PATEN

No.	Fokus	Indikator Keberhasilan	Pelaksanaan	Hasil
1.	Produktivitas	1.Biaya 2.Waktu	Sudah Sesuai	Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) dibuat sesederhana mungkin dari tahap proses sampai terbitnya dokumen jadi biaya waktu sangat efisien.
2.	Kualitas Layanan	1.Persyaratan 2.Prosedur 3.Jangka waktu 4.Biaya	Sudah Sesuai	Persyaratan dan prosedur dalam pelayanan administrasi terpadu kecamatan (PATEN) sangat mudah di mengerti, tidak ada biaya dan tidak ada pungutan liar sesuai dengan peraturan PATEN, tahap dokumen selesai sesuai dengan jangka waktu yang ditetapkan
3.	Responsivitas	1.Tanggap 2.Tersediannya pengaduan saran dan keluhan	Sudah Sesuai	Kemudahan dan kejelasan informasi yang di berikan pegawai pelayanan Kantor Kecamatan Benjeng dalam Pelayanan Administrasi Terpadu kecamatan (PATEN), mudah dan jelas terlihat dari beberapa informasi berada pada instansi tersebut, ketersediaan pelayanan pengaduan

No.	Fokus	Indikator Keberhasilan	Pelaksanaan	Hasil
				saran dan keluhan sudah dilakukan sesuai dengan SOP yang ada.
4.	Responsibilitas	1. Prosedur yang mudah dipahami dan jelas 2. Persyaratan 3. Biaya 4. Waktu	Sudah Sesuai	Persyaratan, prosedur, biaya serta waktu sudah sesuai yang ditetapkan dalam peraturan PATEN. Sedangkan untuk waktu terkadang terkendala
5.	Akuntabilitas	1. Bertanggung jawab 2. Memenuhi kebutuhan	Sudah Sesuai	Akuntabilitas pemerintah Kecamatan Benjeng dalam Pelayanan Administrasi terpadu kecamatan (PATEN) sesuai dengan aturan dan tujuan yang ada. Hal ini dilihat bagaimana memprioritaskan masyarakat. Karena pemerintah kecamatan bertanggungjawab terkait dengan pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN).

Faktor Yang Mempengaruhi Kinerja Pegawai

Faktor Pendukung

Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) merupakan bentuk inovasi pelayanan publik yang tujuannya untuk mempermudah Masyarakat dalam melakukan pelayanan. Oleh karena itu didukung oleh Pemerintah Kecamatan Benjeng dalam mewujudkan bentuk inovasi pelayanan tersebut. Masyarakat juga sering berjalannya waktu bisa mengjangkau pelayanan tersebut. Antusias pegawai Kantor Kecamatan Benjeng juga sangat baik karena pegawai dalam pelayanan tersebut merupakan pegawai yang terpilih dan ada SK khusus pegawainya pun juga menguasai pelayanan antara satu dengan yang lainnya dapat dilihat dari segi pemahaman, kecepatan, ketepatan dalam

melakukan Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan. Pemerintah Kecamatan Benjeng juga mendukung pelayanan tersebut semaksimal mungkin, oleh karena itu adanya cara pengaduan dengan mudah, persyaratan dokumen yang jelas untuk menunjang proses Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan.

Faktor Penghambat

Dalam penelitian peneliti menemukan beberapa hambatan yang dialami dalam proses Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN). Pertama terkait dengan dokumen persyaratan yang di bawa oleh Masyarakat, terkadang Masyarakat membawa dokumen kurang lengkap hal tersebut juga menjadi alasan waktu pelayanan lebih lambat. Kedua, keterlambatan terjadi karena jika Camat ada tugas luar kantor membuat waktu pengerjaan relative lebih lama karena butuh tanda tangan beliau terpaksa dokumen ditinggal. Ketiga untuk alur pengaduan seringkali Masyarakat langsung melakukan pengaduan ke Pemkot seharusnya sesuai alur dari Kecamatan dulu. Dan yang terakhir, tidak semua orang yang mengurus dokumen bisa menggunakan handphone jadi untuk persyaratan layanan mereka terkadang masih tanya langsung ke petugas pelayanan padahal Pemerintah Kecamatan Benjeng menyediakan scan barcode agar mudah.

Penutup

Penelitian ini merupakan penelitian kualitatif deskriptif yang bertujuan untuk mendeskripsikan dan menganalisis Kinerja Pegawai dalam Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) Di Kecamatan Benjeng Kabupaten Gresik serta Faktor Pendukung dan Faktor Penghambat dalam mempengaruhinya. Berdasarkan hasil penelitian, dapat disimpulkan bahwa fokus dan dimensi dalam indikator yang penulis teliti sudah sesuai mulai dari Produktivitas, Kualitas Layanan, Responsivitas, Responsibilitas serta Akuntabilitas. Disamping itu juga terdapat berbagai faktor yang mempengaruhinya mulai dari faktor Pendukung Kinerja Pegawai dalam Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) dan juga faktor penghambat Kinerja Pegawai dalam Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN).

Daftar Pustaka

- Baihaqi, A. (2022). Kinerja Pegawai Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) Pada Kantor Kecamatan Danau Panggang Kabupaten Hulu Sungai Utara. *Al'iidara Balad*, 4(1), 1-17.
- Dwi Julianti Rizka Safitri, F. J. (2018). Penerapan Standar Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) Kecamatan Bontang Utara Kota Bontang. *eJournal Administrasi Negara*, 6(3), 1183-1194.

- Eka Wijaya, D. W. (2021). Determinan Kinerja Karyawan Pada Dinas Pemberdayaan Masyarakat Dan Desa Kabupaten Nganjuk. *Journal of Law, Administration, and Social Science*, 1(2), 84-94.
- Farris, Y. F. (2022). Impelentasi Kebijakan Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) di Kantor Camat Neglasari Kota Tangerang. *JURNAL SYNTAX IMPERATIF: Jurnal Ilmu Sosial dan Pendidikan*, 3(5), 293-301.
- Febriani, D. (2022). Pengaruh Kualitas Pelayanan, Kinerja Petugas dan Fasilitas terhadap tingkat Kepuasan Masyarakat dalam Pelaksanaan Program Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) di Kecamatan Aur Birugo Tigo Baleh. *Jurnal Ekonomika Dan Bisnis*, 2.2: 390-396.
- Lumentut, F. C. (2020). Pengaruh Etos Kerja, Budaya Organisasi Dan Komitmen Organisasi Terhadap Kinerja Pegawai Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Manado Di Era Pandemi Covid-19. *Jurnal EMBA: Jurnal Riset Ekonomi, Manajemen, Bisnis dan Akuntansi*, 10(1), 481-490.
- Mariah, R. (2019). Kinerja aparatur sipil negara dalam pelayanan publik. *eJournal Ilmu Pemerintahan*, 7(4), 1875-1886.
- Nurrahman A, S. E. (2020). Peningkatan Kinerja Pegawai Dalam Proses Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) Di Kantor Kecamatan Kelapa Dua Kabupaten Tangerang Provinsi Banten. *Jurnal Ilmiah Wahana Bhakti Praja*, 292-302.
- Nurrahman, A. S. (2020). Peningkatan Kinerja Pegawai Dalam Proses Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (Paten) Di Kantor Kecamatan Kelapa Dua Kabupaten Tangerang Provinsi Banten. *Jurnal Ilmiah Wahana Bhakti Praja*, 10(2), 292-302.
- Undang-Undang No 32 Tahun 2004 tentang Pemerintahan Daerah, bahwa Camat dalam pelaksanaan tugasnya memperoleh pelimpahan sebagian wewenang Bupati/Walikota untuk menangani sebagian urusan otonomi daerah
- Undang-Undang No 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik
- Undang-undang No 25 Tahun 2009 Pal 9 ayat (1) Tentang disebutkan bahwa dapat dilakukanya pelayanan terpadu
- Peraturan Menteri Dalam Negeri No 4 Tahun 2010 tentang Pedoman Penyelenggaraan Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN)
- Peraturan Bupati Gresik No 12 Tahun 2018 Tentang Pendelegasian Sebagian Kewenangan Bupati Kepada Camat dalam Rangka Pelaksanaan Terpadu Kecamatan
- RENSTRA Kecamatan Benjeng 2021-2026
- Laporan Kinerja Instansi Pemerintah (LKJIP) Kecamatan Benjeng 2021