

Evaluasi Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (Paten) (Studi Kasus Di Kecamatan Gresik)

Saikur Rasidin

Program Studi Ilmu Administrasi Negara, Fakultas Ilmu Sosial dan Politik, Universitas Wijaya Putra
syaikur.rasyidin@gmail.com

ABSTRAK

Daerah memiliki kewenangan membuat kebijakan daerah untuk memberikan pelayanan, peningkatan partisipasi, prakarsa, dan pemberdayaan masyarakat yang bertujuan pada peningkatan kesejahteraan rakyat. Tujuan desentralisasi tidak saja mendorong tumbuh dan berkembangnya demokrasi pada tingkat lokal, tetapi juga dalam aspek administratif yaitu meningkatkan efisiensi dan efektivitas pelayanan publik. Pelayanan publik, merupakan satu hal penting dalam peningkatan kualitas hidup sosial di dalam masyarakat. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik menjelaskan bahwa pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik. Pada dasarnya, setiap manusia membutuhkan pelayanan, bahkan bisa dikatakan pelayanan tidak dapat dipisahkan dari kehidupan manusia. Substansi pelayanan publik selalu dikaitkan dengan suatu kegiatan yang dilakukan oleh seseorang atau kelompok orang atau instansi tertentu untuk memberikan bantuan dan kemudahan kepada masyarakat dalam rangka mencapai tujuan tertentu. Pelayanan publik akan selalu berhubungan langsung dengan masyarakat yang memiliki berbagai kepentingan dan tujuan. Oleh karena itu, pelayanan publik dapat dilakukan oleh instansi pemerintah maupun nonpemerintah.

Penelitian ini bertujuan untuk mendeskripsikan Pelayanan terpadu (PATEN) di Kecamatan Gresik. Kabupaten Gresik. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode kualitatif deskriptif dan menggunakan teknik data penelitian dengan observasi, wawancara dan dokumentasi, serta membandingkan hasil wawancara dan data yang diperoleh peneliti dengan teori dan hukum. Sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah pemerintah Kecamatan Gresik Harbani Pasolong (2014:137-138) dalam bukunya menyatakan Kepmen PAN Nomor 58 Tahun 2002 memuat tujuh dimensi yang dapat dijadikan dasar untuk mengukur kinerja pelayanan publik. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa pemerintah Kecamatan Gresik sudah melakukan pelayanan Paten

Kata Kunci: Evaluasi, Pelayanan Administrasi dan PATEN

ABSTRACT

Regions have the authority to make regional policies to provide services, increase participation, initiative, and community empowerment aimed at increasing the welfare of the people. The goal of decentralization is not only to encourage the growth and development of democracy at the local level, but also in the administrative aspect, namely to increase the efficiency and effectiveness of public services. Public service is an important thing in improving the quality of social life in society. Law Number 25 of 2009 concerning Public Services explains that public services are activities or a series of activities in order to fulfill service needs in accordance with statutory regulations for every citizen and resident for goods, services, and / or administrative services provided by the operator. public service. Basically, every human being needs service, it can even be said that service cannot be separated from human life. The substance of public services is always associated with an activity carried out by a certain person or group of people or agencies to provide assistance and convenience to the community in order to achieve certain goals. Public services will always be in direct contact with people who have various interests and goals. Therefore, public services can be provided by both government and non-government agencies.

This study aims to describe the integrated service (PATEN) in Gresik District. Gresik Regency. The method used in this research is descriptive qualitative method and uses research data techniques with observation, interviews and documentation, as well as comparing the results of interviews and data obtained by researchers with theory and law. The sample used in this study is the district government of Gresik Harbani Pasolong (2014: 137-138) in his book, which states that the Kepmen PAN Number 58 of 2002 contains seven dimensions that can be used as a basis for measuring the performance of public services. The results of this study indicate that the Gresik District government has provided Patent services

Keywords: Evaluation, Administration Service and PATENT

PENDAHULUAN

Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah, menjadi tolak dasar dari berlangsungnya era baru otonomi daerah di Indonesia. Otonomi daerah terutama memang ditujukan untuk mendekatkan pemerintah (dan hasil pembangunannya) pada masyarakat yang dilayaninya. Otonomi daerah membawa perubahan yang signifikan terhadap penyelenggaraan pemerintahan di Indonesia. Dampak perubahan tersebut, tampak pada penyelenggaraan pemerintahan sentralistik, menuju penyelenggaraan pemerintahan daerah yang lebih desentralistik. Prinsip penyelenggaraan desentralisasi adalah otonomi seluasluasnya dalam arti daerah diberikan kewenangan mengatur dan mengurus semua urusan pemerintahan di luar yang

menjadi urusan pemerintah. Daerah memiliki kewenangan membuat kebijakan daerah untuk memberikan pelayanan, peningkatan partisipasi, prakarsa, dan pemberdayaan masyarakat yang bertujuan pada peningkatan kesejahteraan rakyat. Tujuan desentralisasi tidak saja mendorong tumbuh dan berkembangnya demokrasi pada tingkat lokal, tetapi juga dalam aspek administratif yaitu meningkatkan efisiensi dan efektivitas pelayanan publik.

Pelayanan publik, merupakan satu hal penting dalam peningkatan kualitas hidup sosial di dalam masyarakat. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik menjelaskan bahwa pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik. Pada dasarnya, setiap manusia membutuhkan pelayanan, bahkan bisa dikatakan pelayanan tidak dapat dipisahkan dari kehidupan manusia. Substansi pelayanan publik selalu dikaitkan dengan suatu kegiatan yang dilakukan oleh seseorang atau kelompok orang atau instansi tertentu untuk memberikan bantuan dan kemudahan kepada masyarakat dalam rangka mencapai tujuan tertentu.

Pelayanan publik akan selalu berhubungan langsung dengan masyarakat yang memiliki berbagai kepentingan dan tujuan. Oleh karena itu, pelayanan publik dapat dilakukan oleh instansi pemerintah maupun nonpemerintah. Pelayanan publik di Indonesia masih dinilai belum bisa dikatakan sepenuhnya baik. Berdasarkan dari Laporan Tahunan 2013, Ombudsman Republik Indonesia menerima laporan/pengaduan masyarakat atas pelayanan publik pada tahun 2013 sebanyak 5173 laporan, meningkat sebanyak 134% dari tahun 2012 sebanyak 2209 laporan. Ombudsman Republik Indonesia pada tahun 2014 telah menerima laporan/pengaduan masyarakat atas dugaan maladministrasi dalam pelayanan publik sebanyak 6677 laporan. Hal ini membuktikan adanya kenaikan laporan/pengaduan masyarakat atas dugaan maladministrasi sebanyak 1504 laporan.

Menjadi tugas yang besar bagi kecamatan untuk melayani masyarakat, sudah selayaknya kecamatan dijadikan sebagai Pusat Pelayanan Masyarakat (Pusyanmas) untuk jenis-jenis pelayanan yang sederhana, cepat, dan murah untuk meningkatkan kualitas pelayanan kepada

masyarakat. Perbaikan telah dilakukan oleh pemerintah dalam upaya meningkatkan kualitas pelayanan publik, diantaranya keluarnya Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 24 Tahun 2006 tentang Pedoman Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Pintu. Dalam Permendagri tersebut mengatur mengenai penyelenggaraan pelayanan terpadu satu pintu dilakukan dalam rangka meningkatkan kualitas dan memberikan akses yang lebih luas kepada masyarakat. Bila sebelumnya warga masyarakat dan pelaku usaha harus bersusah payah mendatangi satu persatu instansi yang berwenang untuk mengurus berbagai izin, melalui pelayanan terpadu satu pintu, cukup mendatangi satu tempat saja yaitu Kantor atau Badan Pelayanan Terpadu Satu Pintu.

Menjadi tugas yang besar bagi kecamatan untuk melayani masyarakat, sudah selayaknya kecamatan dijadikan sebagai Pusat Pelayanan Masyarakat (Pusyanmas) untuk jenis-jenis pelayanan yang sederhana, cepat, dan murah untuk meningkatkan kualitas pelayanan kepada masyarakat. Perbaikan telah dilakukan oleh pemerintah dalam upaya meningkatkan kualitas pelayanan publik, diantaranya keluarnya Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 24 Tahun 2006 tentang Pedoman Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Pintu. Dalam Permendagri tersebut mengatur mengenai penyelenggaraan pelayanan terpadu satu pintu dilakukan dalam rangka meningkatkan kualitas dan memberikan akses yang lebih luas kepada masyarakat. Bila sebelumnya warga masyarakat dan pelaku usaha harus bersusah payah mendatangi satu persatu instansi yang berwenang untuk mengurus berbagai izin, melalui pelayanan terpadu satu pintu, cukup mendatangi satu tempat saja yaitu Kantor atau Badan Pelayanan Terpadu Satu Pintu.

Kecamatan sebagai penyelenggara PATEN harus memenuhi syarat substantif administratif dan teknis Syarat substantif adalah pendelegasian Sebagian wewenang Bupati/Walikota kepada Camat. Persyaratan administratif meliputi standar pelayanan dan uraian tugas personil Kecamatan. Adapun yang menjadi dasar pelaksanaan PATEN adalah Undang-Undang Nomor 25 tahun 2009 tentang Pelayanan Publik Peraturan Pemerintah Nomor 38 tahun 2007 tentang Pembagian Urusan Pemerintahan antara Pemerintah, Pemerintah Provinsi. Pemerintah Kabupaten/Kota, Peraturan Pemerintah Nomor 19 tahun 2008 tentang Kecamatan, Permendagri Nomor 4 tahun 2010 tentang pedoman Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan, dan Kepmendagri Nomor 138-270 tahun 2010 tentang Juknis dan Pedoman PATEN.

Dasar hukum pelaksanaan PATEN adalah Peraturan Menteri Dalam Neger Nomor 4 Tahun 2010 Tentang Pedoman Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan menjelaskan 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 publik. Maksud penyelenggara PATEN adalah mewujudkan Kecamatan sebagai pusat pelayanan masyarakat dan menjadi simpul pelayanan baik kantor/badani pelayanan terpadu di kabupaten. Pada pasal 4 dijelaskan bahwa PATEN mempunyai tujuan untuk meningkatkan kualitas dan mendekatkan pelayanan kepada masyarakat.

Kecamatan Gresik adalah salah satu dari kecamatan yang telah menggunakan PATEN. PATEN di Kecamatan Gresik ini telah berdiri sejak tahun 2019. Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) memiliki beberapa tempat pelayanan yang disediakan untuk melayani masyarakat. Adapun tiap-tiap tempat pelayanan memiliki tugas dan fungsi pengurusannya masing-masing seperti 1. Pengurusan Administrasi Kependudukan 2. Pengurusan Administrasi Kesejahteraan Sosial 3. Pengurusan Administrasi Perizinan dan Pembangunan 4. Pengurusan Administrasi Pertahanan dan Trantibum.

Berdasarkan fenomena yang kerap terjadi dalam pelayanan administrasi yang ada di Kecamatan Gresik ialah masalah tentang keterlambatan waktu pelayanan. Misalnya, Pada Loker I untuk pengurusan administrasi kependudukan sering terjadi keterlambatan waktu proses pembuatan E-KTP. Waktu yang dibutuhkan dalam pengurusan KTP sebenarnya hanya sekitar dua minggu akan tetapi pada kenyataannya waktu yang dibutuhkan lebih dari waktu yang telah ditentukan. Hal ini tentu saja membuat masyarakat yang merasa dikecewakan protes terhadap pelayanan yang diberikan. Keterlambatan tersebut sebenarnya dipengaruhi oleh beberapa faktor seperti masalah operator, masalah teknis dan masalah data orang yang bersangkutan. Dari hasil Pengamatan di Kecamatan Gresik.

Terdapat beberapa permasalahan dalam penelitian ini, yaitu seperti bagaimanakah penerapan Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) di Kantor Kecamatan Gresik. Dalam penelitian ini memiliki beberapa tujuan yaitu yang pertama, peneliti ingin mengetahui kualitas

pelayanan publik melalui Pelayanan Administrasi guna memenuhi kebutuhan administrasi masyarakat. Kedua, mengembangkan Kualitas pelayanan publik terutama dalam menyelenggarakan Pelayanan Administrasi Terpadu sebagai upaya mewujudkan kemudahan pelayanan publik bagi masyarakat setempat. Ketiga, mengetahui kelebihan dan kelemahan pelaksanaan Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) di Kantor Kecamatan Gresik.

Pengertian Pelayanan Publik

Pengelompokan jenis pelayanan tersebut didasarkan pada ciri-ciri dan sifat kegiatan serta produk pelayanan yang dihasilkan yaitu sebagai berikut:

1. Pelayanan Administratif, jenis pelayanan administratif adalah jenis pelayanan yang diberikan oleh unit pelayanan berupa pencatatan, penelitian, pengambilan keputusan, dokumentasi dan kegiatan tata usaha lainnya yang secara keseluruhan menghasilkan produk akhir berupa dokumen, misalnya sertifikat, ijin-ijin, rekomendas, keterangan dan lain lain. Misalnya jenis pelayanan sertifikat tanah, pelayanan, IMB, Pelayanan administrasi kependudukan (KTP NTCR, akte kelahiran dan akte kematian).
2. Jenis Pelayanan Barang, yaitu pelayanan yang diberikan oleh unit pelayanan berupa kegiatan penyediaan dan atau pengolahan bahan berwujud fisik termasuk distribusi dan penyampaiannya kepada konsumen langsung (sebagai unit atau individual) dalam suatu sistem. Secara keseluruhan kegiatan tersebut menghasilkan produk akhir berwujud benda (berwujud fisik) atau yang dianggap benda yang memberikan nilai tambah secara langsung bagi penggunanya. Misalnya jenis pelayanan listrik, pelayanan air bersih pelayanan telepon.
3. Jenis Pelayanan Jasa adalah jenis pelayanan yang diberikan oleh unit pelayanan berupa sarana dan prasarana serta penunjangnya. Pengoperasiannya berdasarkan suatu sistem yang tertentu dan pasti. Produk akhirnya berupa jasa yang mendatangkan manfaat bagi penerimanya secara langsung dan habis terpakai dalam jangka waktu tertentu. Misalnya pelayanan angkutan darat, laut

dani udara, pelayanan kesehatan, pelayanan perbankan, pelayanan polisi dan pelayanan pemadam kebakaran

Kualitas Pelayanan

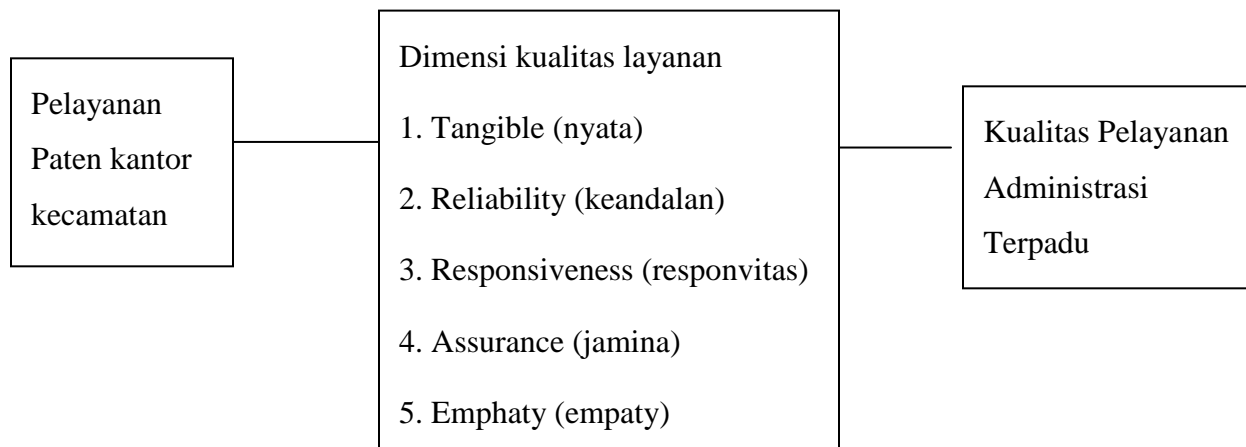
Harbani Pasolong (2014:137-138) dalam bukunya menyatakan Kepmen PAN Nomor 58 Tahun 2002 memuat tujuh dimensi yang dapat dijadikan dasar untuk mengukur kinerja pelayanan publik, ketujuh dimensi pelayanan publik tersebut adalah sebagai berikut:

1. Kesederhanaan prosedur pelayanan, yaitu mencakup apakah telah tersedia prosedur tetap/Standar Operasional Pelayanan (SPO), apakah tersedia prosedur pelayanan secara terbuka, bagaimana dalam pelaksanaannya, apakah telah dilaksanakan secara konsisten dan bagaimana tingkat kemudahan dalam mendukung kelancaran pelayanan. Adanya dua item pertanyaan yang dikemukakan dari variabel ini, yaitu: a. Kemudahan/kecepatan prosedur dalam proses pelayanan. b. Kesulitan mengurus pernyataan dalam proses pelayanan.
2. Keterbukaan informasi pelayanan, yaitu mencakup apakah ada keterbukaan informasi mengenai prosedur, persyaratan dan biaya pelayanan, apakah dengan jelas dapat diketahui masyarakat, apakah terdapat media informasi termasuk petugas yang menangani untuk menunjang kelancaran pelayanan. Adanya dua item pertanyaan yang dikemukakan dari variabel ini, yaitu: a. Keterbukaan mengenai prosedur, persyaratan, biaya dalam pelayanan. b. Keterbukaan sikap petugas dalam memberi pelayanan.
3. Kepastian pelaksanaan pelayanan, yaitu mencakup apakah variabel waktu pelaksanaannya dan biayanya, apakah waktu yang digunakan dalam proses pemberian pelayanan sesuai dengan jadwal yang ada, dan apakah biaya yang dipunguti atau dibayarkan oleh masyarakat sesuai dengan tarif/biaya yang ditentukan. Adanya dua item pertanyaan yang dikemukakan dari variabel ini, yaitu: a. Ketepatan waktu penyelesaian. b. Kesesuaian biaya yang dibayarkan dengan tarif resmi.

4. Mutu produksi pelayanan, yaitu kualitas pelayanan meliputi aspek cara kerja pelayanan, apakah cepat/tepat, apakah hasilnya baik/rapi/benar/layak. Ada dua item pertanyaan yang dikemukakan dari variabel ini, yaitu: a. Kepuasan terhadap mutu produksi pelayanan. b. Kemudahan dalam mengurus pelayanan.
5. Tingkat profesionalitas petugas, yaitu mencakup bagaimana tingkat kemampuan keterampilan kerja petugas mengenai sikap, perilaku dan kedisiplinan dalam memberikan pelayanan, apakah ada kebijakan untuk memotivasi semangat kerja para petugas. Ada dua item pertanyaan yang dikemukakan dari variabel ini, yaitu: a. Sikap dan semangat kerja petugas dalam menangani pelayanan. b. Ada tidaknya praktik pungli yang dilakukan petugas.
6. Tertib pengelolaan administrasi dan manajemen, yaitu mencakup bagaimana kegiatan pencatatan administrasi pelayanan, pengelolaan berkas, apakah dilakukan dengan tertib, apakah terdapat motto kerja, dan apakah pembagian tugas dilaksanakan dengan baik disertai kebijakan setempat yang mendorong motivasi dan semangat kerja para petugas. Ada dua item pertanyaan yang dikemukakan dari variabel ini, yaitu: a. Cara petugas mengelola dan menyimpan dokumen/berkas pelayanan. b. Ketersediaan fasilitas penunjang kelancaran, kemudahan dalam pelayanan, misalnya telepon, media pengumuman, monitor tv dan lainlain.
7. Sarana dan prasarana pelayanan, yaitu mencakup keberadaan dan fungsinya, bukan hanya penampilannya tetapi sejauh mana fungsi dan daya guna dari sarana/fasilitas tersebut dalam menunjang kemudahan, kelancaran proses pelayanan dan memberikan kenyamanan pada pengguna pelayanan. Ada dua item pertanyaan yang dikemukakan dari variabel ini yaitu: a. Kenyamanan konsumen atas fasilitas pelayanan yang ada, seperti ruang tunggu/AC, tempat duduk dan toilet. b. Ketertiban dan kebersihan lingkungan kerja di instansi pelayanan.

Pengertian 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 di panggil untuk menerima dokumen yang sudah selesai. Setelah itu melakukan pembayaran (bila ada tarif yang harus dibayar). Menurut Utomo (2010:32) Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) adalah penyelenggaraan pelayanan publik di Kecamatan yang proses pengelolaannya, mulai dengan permohonan sampai ke tahap terbitnya dokumen dilakukan dalam satu tempat. Satu tempat ini disini berarti cukup melalui satu meja atau loket pelayanan. Sistem ini memposisikan warga masyarakat hanya berhubungan dengan petugas meja/loket pelayanan di kecamatan.



Skema Kerangka berpikir

METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan jenis penelitian deskriptif dengan pendekatan *kualitatif* yang diangkakan. Menurut Sugiono (2006;11) penelitian deskriptif merupakan penelitian yang dilakukan untuk mengetahui variabel mandiri, baik satu variabel atau lebih (independen) tanpa membuat perbandingan atau menghubungkan antar variabel yang satu dengan yang lain.

Fokus penelitian ini

Tabel Fokus Penelitian

No.	Fokus Penelitian	Dimensi	Sub. Dimensi
1	Paten	Jenis Pelayanan	1. Pelayanan Kependudukan 2. Pelayanan E KTP 3. Pelayanan Pembangunan
		Proses dan Prosedur	Cepat dan mudah Prosedurnya 1. pemohon mengajukan permohonan ke loket pelayanan, 2. Berkas diteruskan ke verifikasi pelayanan, 3. Berkas tidak lengkap kembali ke loket pelayanan, 4. Berkas yang lengkap diteruskan ke Proses, 5. Berkas yg sudah di proses dilanjutkan ke penandatanganan ke Pejabat
		Waktu	Waktu pelayanan cepat
		Biaya	Tidak dipungut biaya

Teknik pengumpulan data penelitian ini wawancara dan dokumentasi teknik pemilihan informan dilakukan secara purposive Pada bagian ini peneliti melakukan wawancara mandalam dengan informan penelitian yang sudah terpilih

Teknik Analisis Data

1. Menjelaskan prosedur analisis data, baik selama proses pengumpulan data maupun setelah data terkumpul
2. Prosedur analisis dapat menggunakan salah satu dari model-model analisis data kualitatif yang sesuai dengan jenis (metode) penelitian kualitatif yang digunakan (model Miles & Hubberman, Spradly, Bogdan & Biklen, Strauss & Corbin, Yin, atau analisis isi). Model yang digunakan yaitu model Miles & Hubberman.

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Evaluasi pelayanan administrasi terpadu dalam penelitian yang telah dilaksanakan pada Kantor Kecamatan Gresik Kabupaten Gresik ini meliputi: kesederhanaan, kejelasan, kepastian waktu, akurasi, kelengkapan sarana prasarana, keamanan, kemudahan akses, dan kenyamanan. Masing-masing dapat diuraikan sebagai berikut:

1. Kesederhanaan Pelayanan

Kesederhanaan pelayanan yaitu proses pelayanan yang diberikan tidak berbelit-belit dan mudah dipahami serta mudah dilaksanakan. Dengan adanya ketentuan prosedur pelayanan yang telah ditetapkan akan membantu petugas untuk memberikan layanan dan memudahkan masyarakat untuk melakukan pengurusan di kantor kecamatan. Dengan persyaratan yang tidak terlalu berbelit-belit. Masyarakat cukup mematuhi prosedur pelayanan yang sudah ditentukan di setiap Kecamatan aturan-aturan atau prosedur pengurusan surat sudah cukup jelas bahkan tata cara atau aturan sudah terpasang di papan kantor Kecamatan. Kesederhanaan prosedur pelayanan dan syarat-syarat pelayanan ini didesain untuk tidak mengurangi atau mengabaikan unsur legalitas atau keabsahan dari hasil pelaksanaan pelayanan publik itu sendiri, seperti hasil wawancara dengan bapak Camat Gresik berikut ini: “Dengan antrian sesuai memasukan berkas, membuka satu pintu atau loket dan daftar piket petugas” (wawancara tanggal 09 Juli 2020).

Berdasarkan wawancara tersebut prinsip kesederhanaan pelayanan dalam proses pelayanan di kantor Kecamatan Gresik diterapkan dengan menggunakan system pembukaan loket untuk

melakukan pendaftaran, menunggu antrian dan menerima layanan. Proses pendaftaran disini dimaksudkan tamu yang ingin mendapatkan pelayanan maka hendaknya mendaftar terlebih dahulu sesuai dengan kebutuhannya. Hal ini akan lebih memudahkan petugas untuk memfokuskan tempat pemberian layanan dan menciptakan suasana antrian yang tertib bagi masyarakat.

Selain pemberian prosedur dan penataan tempat pelayanan, Kecamatan Gresik juga menerapkan prinsip pelayanan yang menjadi pedoman bagi petugas untuk memberikan pelayanan yang maksimal bagi masyarakat. Hal ini sesuai dengan pernyataan dari bapak Camat Gresik yaitu: “Prinsip kerja pelayanan untuk tamu atau masyarakat yang datang yaitu sudah berdasarkan SOP yang ada.” (wawancara tanggal 09 Juli 2020)

2. Kejelasan Pelayanan

Kejelasan pelayanan di kantor Kecamatan Gresik dilakukan dengan adanya pemberian layanan tepat sasaran ke masyarakat, karena semua data atau persyarata sudah masuk data online. Setiap desa sudah mempunyai data yang falit di Kantor Kecamatan. Berdasarkan wawancara dengan Bapak Sekcam sebagai berikut: “Setiap tahun ada pembaharuan data di kecamatan, yaitu dari pihak kecamatan mengundang perwakilan perangkat desa untuk menghadiri sosialisasi pembaharuan data yang dilaksanakan di kecamatan.” (wawancara, tanggal 09 Juli 2020)

Meskipun sudah dilakukan pendataan dan penyampaian tentang prosedur pelayanan tetapi masyarakat masih kurang jelas tentang prosedur pelayanan yang telah ditetapkan dan digunakan di Kantor Kecamatan Gresik. Hal ini senada dengan pendapat Bapak Sekcam berikut ini: “Untuk prosedurnya sudah jelas dan sudah mengacu pada data jadi sangat tipis dan tidak ada pelayanan yang tidak tepat sasaran. (wawancara, tanggal 09 Juli 2020).

3. Kepastian waktu Pelaksanaan Pelayanan

Pelaksanaan pelayanan publik dapat diselesaikan dalam kurun waktu yang telah ditentukan. Kepastian waktu pelayanan yang dilakukan di Kantor Kecamatan Gresik. Selama Camat atau

Pejabat yang lain ada di tempat dan tidak dinas luarn dan data pendukung sedah lengkap maka pelayanan akan berjalan dengan lancardimulai. Hal ini sesuai dengan wawancara Kasubag. Perlengkapan sebagai berikut: “dengan adanya pejabat yang selalu siap dikantor maka pelayanan akan mudah dan cepat dengan di dukung dengan data pendukung yang lengkap,” (wawancara tanggal 09 Juli 2020)

Kepastian waktu pelayanan yang kurang tepat ini sangat dirasakan oleh masyarakat dengan terjadinya kemunduran pelayanan dan terkadang pegawai pulang lebih awal dari jam yang telah ditentukan. Waktu pelayanan di Kecamatan Gresik di mulai pukul 07.30 sampai dengan ukul 16.00. Berdasarkan wawancara dengan Kasubag Umum dan Perlengkapan sebagai berikut: “Dalam hal waktu melayani masyarakat para pegawai agak lambat. Karena dating terlambat yang disebabkan kesibukan masing-masing” (wawancara tanggal 09 Juli 2020)

4. Pegawai atau MSDM

Pelaksanaan pelayanan publik dapat diselesaikan dalam kurun waktu yang telah ditentukan. Ketepatan waktu yang baik mengandung arti bahwa pelaksanaan pelayanan di Kantor Kecamatan Gresik seharusnya di dukung denga adanya MSDM atau pegawai yang mampu melayani masyarakat dalam mengurus administrasi. Penempatan seorang pegawai yang sesuai dengan kemampuan akan lebih mudah dan memahami dalam melayani masyarakat. Karena Kecamatan Gresik selalu mengedepankan suatu pelayanan. Hal ini seperti yang diungkapkan Kasubag. Kepegawaian. sebagai berikut: “Pasti tepat waktu,karena kami bekerja sudah sesuai bidangnya atau bagian masingmasing pegawai.” (wawancara, tanggal 09 Julii 2020)

Kedisiplinan Pegawai sangat berpengaruh sekali terhadap pelayanan, kami dalam melayani masyarakat tidak hanya membutuhkan kedisiplinan melainkan keramahan juga penting dalam melayani masyarakat. Kedisplina dalam hal pelayanan di sini tidak menunda-nunda melayani masyarakat yang mengurus surat-surat. hal yang penting dalam melakukan pelayanan yaitu sikap pegawai dalam memberikan pelayanan, seorang pegawai harus mempunyai sikap yang santut terhadap masyarakat. Hal ini sesuai dengan pendapat Kasubag. Kepegawaian sebagai berikut:

“kedisiplinan seorang pegawai dalam hal memberikan pelayanan harus mempunyai ramah dan sikap yang.” (wawancara, tanggal 09 Juli 2020).

Dalam hal SDM di kantor Kecamatan Gresik sudah mumpuni dan sudah sesuai dengan kemampuannya masing masing. Untuk pegawai yang menjabat harus menempuh pelatihan atau Diklat Pim yang wajib diikuti semua pejabat baru, jadi dalam hal segi kualitas sudah cukup mumpuni, SDM yang ada di Kecamatan Gresik sebanyak 33 orang, rata-rata pendidikannya S1 bahkan ada yang S2, ada juga yang berpendidikan SMA/SMA sederajat itu pun posisinya tidak terlalu membutuhkan pendidikan yang terlalu tinggi. Sehingga pegawai yang ada selalu tanggap dalam hal pemberian pelayanan. Hal ini sesuai dengan pendapat Kasubag. Kepegawaian sebagai berikut: “MSDM yang ada di Kantor Kecamatan Gresik sudah mumpuni dan sudah sesuai dengan kemampuannya.” (wawancara, tanggal 09 Juli 2020).

5. Kelengkapan Sarana Prasarana

Kelengkapan sarana prasarana berkaitan dengan kemampuan Kantor Kecamatan Gresik dalam mendukung dan mensukseskan pelayanan yang diberikan kepada masyarakat. sarana dan prasarana yang tersedia sudah memadai untuk standar pelayanan masyarakat yang notabene harus mampu menampung kebutuhan volume masyarakat yang membutuhkan pelayanan. Ruang kerja dan ruang tunggu sudah memenuhi syarat untuk melaksanakan pelayanan secara baik. Hal ini terlihat dari kebutuhan ruangan yang mengharuskan adanya peralatan dan ruang gerak petugas yang leluasa sehingga mendukung kinerja.

Berikut hasil observasi mengenai sarana dan prasarana pelayanan di Kantor Kecamatan Gresik :

Tabel 3.

Hasil pengamatan terhadap sarana dan prasarana

No.	Aspek yang dinilai	Ya	Tidak	Keterangan
	a. sarana dan prasarana			

1) Ruang tunggu luas	V	Ruang tunggu luas disertai tempat duduk yang cukup
2) Ruang kerja nyaman, lengkap dengan fasilitas penunjang	V	Ruang kerja pegawai cukup, sudah ada pendingin ruangan (AC) dan fasilitas hiburan (TV)
3) Alat Komputer lengkap	V	Alat komputer sudah memadai untuk menunjang kegiatan pelayanan

Hasil observasi 09 Juli 2020

Berdasarkan data hasil pengamatan di atas, menunjukkan bahwa sarana dan prasarana yang dimiliki oleh Kantor Kecamatan Gresik memiliki ruang tunggu yang luas disertai dengan tempat duduk yang cukup. Akan tetapi, Kantor Kecamatan Gresik masih memiliki beberapa kekurangan. Ruang kerja pegawai sudah cukup nyaman dengan fasilitas yang membuat pegawai sudah nyaman untuk melakukan pekerjaannya, misalnya sudah adanya pendingin ruangan (AC) dan juga fasilitas hiburan seperti televisi. Fasilitas hiburan digunakan untuk menghibur tamu yang sedang menunggu antrian sehingga tidak terjadi kejenuhan. Selain itu juga untuk peralatan penunjang kerja pegawai sudah memadai, yaitu kelengkapan computer di setiap meja kerja pegawai.

Hal ini diungkapkan berdasarkan wawancara dengan Kasubag. Umum dan Perlengkapan sebagai berikut: “Sudah, ruangan sudah memenuhi atau harusnya tertutup berhadapan satu meja dan di setiap meja kerja pegawai ada komputernya. Fasilitas ruang tunggu dan pelayanan Sudah mendukung.” (wawancara tanggal 09 Juli 2020)

Tersedianya sarana dan prasarana yang memadai ini akan mendukung pelayanan dan memberikan kenyamanan bagi masyarakat maupun pegawai yang bertugas

6. Masyarakat

Dengan adanya Penyelenggaraan pelayanan pada Kantor Kecamatan Gresik masyarakat mudah untuk melakukan akses dari system pelayanan yang ada. Banyak warga yang mudah mengurus persuratan tanpa adanya pihak ke tiga. Informasi yang di dapat kan masyarakat yaitu setiap satu bulan sekali ada program konferensi Lurah dan Kades beserta Muspika, sehingga apapun jenis pelayanan dan informasi bias selalu update lewat wilayah masing masing untuk diteruskan ke masyarakat lewat ketua Rt/RW. Sesuai dengan pendapat bapak Sekcam sebagai berikut: “dengan adanya informasi yang jelas memudahkan masyarakat untuk mendapatkan informasi yyang selalu terupdate.” (wawancara tanggal 09 Juli 2020)

PENUTUP

Kesimpulan

Berdasarkan uraian pada hasil penelitian dan pembahasan, dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut:

Kualitas pelayanan publik di Kantor Kecamatan Gresik Kabupaten Gresik terdapat enam pokok:

a. Kesederhanaan Pelayanan

Kesederhanaan pelayanan yaitu proses pelayanan yang diberikan tidak berbelit-belit dan mudah dipahami serta mudah dilaksanakan. Dengan adanya ketentuan prosedur pelayanan yang telah ditetapkan akan membantu petugas untuk memberikan layanan dan memudahkan masyarakat untuk melakukan pengurusan di kantor kecamatan.

b. Kejelasan Pelayanan

Kejelasan pelayanan di kantor Kecamatan Gresik dilakukan dengan adanya pemberian layanan tepat sasaran ke masyarakat, karena sumua data atau persyarata sudah masuk data online. Setiap desa sudah mempunyai data yang falit di Kantor Kecamatan

c. Kepastian waktu Pelaksanaan Pelayanan

Pelaksanaan pelayanan publik dapat diselesaikan dalam kurun waktu yang telah ditentukan. Kepastian waktu pelayanan yang dilakukan di Kantor Kecamatan Gresik. Selama Camat atau

Pejabat yang lain ada di tempat dan tidak dinas luarn dan data pendukung sedah lengkap maka pelayanan akan berjalan dengan lancardimulai.

d. Pegawai atau MSDM

Pelaksanaan pelayanan publik dapat diselesaikan dalam kurun waktu yang telah ditentukan. Ketepatan waktu yang baik mengandung arti bahwa pelaksanaan pelayanan di Kantor Kecamatan Gresik seharusnya di dukung denga adanya MSDM atau pegawai yang mampu melayani masyarakat dalam mengurus administrasi.

e. Kelengkapan Sarana Prasarana

Kelengkapan sarana prasarana berkaitan dengan kemampuan Kantor Kecamatan Gresik dalam mendukung dan mensukseskan pelayanan yang diberikan kepada masyarakat. sarana dan prasarana yang tersedia sudah memadai untuk standar pelayanan masyarakat yang notabene harus mampu menampung kebutuhan volume masyarakat yang membutuhkan pelayanan. Ruangan kerja dan ruang tunggu sudah memenuhi syarat untuk melaksanakan pelayanan secara baik. Hal ini terlihat dari kebutuhan ruangan yang mengharuskan adanya peralatan dan ruang gerak petugas yang leluasa sehingga mendukung kinerja.

f. Masyarakat

Dengan adanya Penyelenggaraan pelayanan pada Kantor Kecamatan Gresik masyarakat mudah untuk melakukan akses dari system pelayanan yang ada. Banyak warga yang mudah mengurus persuratan tanpa adanya pihak ke tiga.

Faktor penghambat pelaksanaan pelayanan publik di Kantor Kecamatan Gresik Kabupaten Gresik adalah masih kurangnya informasi yang diterima masyarakat. masih perlu penambahan sumber daya pegawai dan masih perlu adanya penambahan sarana prasarana. Sedangkan faktor pendukungnya adalah semangat yang diberikan pegawai satu sama lain, mengadakan rapat koordinasi atau semacam evaluasi setiap tiga bulan kemudian memberikan penanaman kesadaran melayani masyarakat dengan ikhlas dan sesuai dengan hati nurani. Faktor pendukung yang lain adalah adanya fasilitas berupa alat bantu untuk memudahkan proses pelayanan.

Saran

Berdasarkan kesimpulan tersebut, maka dapat diberikan saransaran berikut:

1. Kantor Kecamatan Gresik sebaiknya menambahkan sarana dan prasarana yang sudah ada seperti AC di ruang pelayanan untuk pengguna layanan. Selain itu, perlu adanya filing cabinet untuk menyimpan kertas-kertas yang terlihat berantakan di atas meja ruang pelayanan agar pengguna layanan lebih merasa nyaman dengan penambahan sarana dan prasarana tersebut.
2. Perlu adanya perluasan tempat parkir yang masih kurang luas sehingga tidak mencukupi untuk parkir kendaraan pegawai maupun masyarakat
3. perlu adanya penataan ulang sistem pelayanan

DAFTAR PUSTAKA

Website

Eko Sudarsono. "Dikeluhkan Pelayanan Administrasi Terpadu".
<http://edisicetak.joglosemar.co/berita/dikeluhkan-pelayanan-administrasiterpadu-69100.html>, diakses dan diunduh pada tanggal 15 Maret 2019 Pukul 18.33 WIB

Bagus, "Pelayanan Kecamatan Wonogiri Kota Dikeluhkan",
<http://www.infowonogiri.com/baca/wonogiri-hari-ini/2017/05/pelayanankecamatan-wonogiri-kota-dikeluhkan/>, diakses dan diunduh pada tanggal 30 Mei 2019 Pukul 20.21

Buku:

Adhina Putri Miranti, Faktor Penentu Keberhasilan Implementasi Program Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan di Kecamatan Sukodono, Kabupaten Sidoarjo. Jurnal Kebijakan dan Manajemen Publik, Vol 3, No.3 2015 FISIP UNM.

Agus Pambudi M.Si dkk. Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan Dalam Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik Di Kota Yogyakarta. Vol Nov. No. 1. 2013 Jurnal FIS UNY

- Aji,F dan Sirait,M. 1982.PDE Perencanaan dan Evaluasi: Suatu System Untuk Proyek Pembangunan. Jakarta. Bina Aksara.
- Alamsyah. Karakteristik Universal Pelayanan Publik:Sebuah Tinjauan Politik.Vol. 7, No. 3, Tahun 2011 Jurnal Borneo Administrator
- Bagian Administrasi Pemerintahan Sekretariat Daerah Kabupaten Sidoarjo. Evaluasi Implementasi Pelimpahan Sebagian Kewenangan Bupati Kepada Camat di Kabupaten Sidoarjo. 2012
- Yuniarti, MH. “Pelayanan Adminstrasi Terpadu Kecamatan di Kabupaten Sragen. Jurnal Initiatives for Goverment Innovation Universitas Gadjah Mada. (<http://igi.fisipil.ugm.ac.id>) di akses Oktober 2019
- Agustino, Leo. 2006. Dasar-Dasar Kebijakan Publik. Bandung: Alfabeta.
- Afriah, Rozy J. 2009. Kualitas Pelayanan Publik Kecamatan setelah Perubahan Kedudukan dan Fungsi Camat sebagai Perangkat Daerah. Jurnal Ilmu Administrasi dan Organisasi, Volume 16, Nomor 2, Mei-Agustus, hlm. 87- 95.
- Badan Pusat Statistik Kabupaten Sidoarjo. 2014a. Kecamatan Buduran dalam Angka. _____. 2014b. Sidoarjo dalam Angka. _____. 2015. Sidoarjo dalam Angka.
- Badudu, J.S., Sutan Mohammad Zain. 2001. Kamus Besar Bahasa Indonesia. Jakarta: Pustaka Sinar Harapan.
- Biro Pemerintahan Pemerintah Provinsi Bali, “Monitoring Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN), di Kabupaten/Kota se Bali menuju Good Local Government”, <http://www.biropem.baliprov.go.id/id/Monitoring-Pelayanan-Administrasi-TerpaduKecamatan--PATEN--di-Kabupaten--Kota-seBali--menuju-Good-Local-Government2> diakses pada 5 Maret 2016.
- Budiardjo, Miriam. 2008. Dasar-Dasar Ilmu Politik. Jakarta: Gramedia Pustaka Utama.
- Bungin, Burhan. 2012. Analisis Data Penelitian Kualitatif. Jakarta: RajaGrafindo Persada. Kebijakan dan Manajemen Publik ISSN 2303 - 341X Volume 4, Nomor 3, September - Desember 2016

- Creswell, John. 2010. *Research Design – Pendekatan Kualitatif, Kuantitatif dan Mixed* (terjemahan). Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Direktorat Jendral Pemerintahan Umum, http://ditjenpum.go.id/berita_detail.php?id_berita=55 diakses pada 6 April 2015.
- DPRD Kabupaten Sidoarjo, <http://dprdsidoarjokab.go.id/warga-urban-perludipantau.html> diakses 1 Mei 2015
- Eko, Rizky Fajar., Mardiyono, Farida Nurani. Implementasi Kebijakan PATEN (Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan) dalam Upaya Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik (Studi pada Pelayanan e-KTP di Kecamatan Krian, Kabupaten Sidoarjo). *Jurnal Administrasi Publik (JAP)*, Volume 2, Nomor 11, hlm 1-6.
- Fermana, Surya. 2009. *Kebijakan Publik: Sebuah Tinjauan Filosofis*. Yogyakarta: Ar-Ruzz Media.
- Gurning, Desman Armando. 2013. *Implementasi Kebijakan Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) di Kabupaten Siak*. Tesis. Jakarta: Universitas Indoensia.
- Idrus, Muhammad. 2009. *Metode Penelitian Ilmu Sosial – Pendekatan Kualitatif dan Kuantitatif*. Yogyakarta: Penerbit Erlangga.
- Indiahono, Dwiyanto. 2009. *Kebijakan Publik – Berbasis Dynamic Policy Analisis*. Yogyakarta: Gaya Media.
- Junaidi, Moh. Penyelenggaraan Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) di Kecamatan Kota Sumenep, dalam Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi. 2014. *Top 99 Inovasi Pelayanan Publik Indonesia Tahun 2014*. Jakarta: Pelangi Grafika. Kabupaten Sidoarjo, <http://baru.sidoarjokab.go.id/index.php?type=module&&value=berita&act=Selanjutnya&data=630> diakses 21 Mei 2016.
- Labolo. 2012. *Memperkuat Pemerintahan Mencegah Negara Gagal – Sebuah Ikhtiar Mewujudkan Good Governance dan Negara Kesejahteraan*. Jakarta: Kubah Ilmu.
- Lukman, Sampara. 2000. *Manajemen Kualitas Pelayanan*. Jakarta: STIA LAN Press.
- Mardani, Moh. Iskandar. 2011. Pelimpahan Kewenangan Bupati dalam Otonomi Daerah. *Jurnal Academica FISIP UNTAD*, Volume 3, Nomor 1, Pebruari, hlm 547-563.

- Miles, Mathew B.A., Michael Huberman, Saldana. 2014. Analisis Data Kualitatif. Penerjemah Tjetjep Rohendi Rohidi. Jakarta: UI Press.
- Muhdad, Norman. et.al. 2008. Panduan Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan – Inovasi Manajemen Pelayanan di Kecamatan. Direktorat Jendral Pemerintahan Umum, Departemen Dalam Negeri Republik Indonesia.
- Ndraha, Taliziduhu. 1985. Research Teori Metodologi Administrasi. Jakarta: Bina Aksara.
- Nugroho, Riant. 2003. Kebijakan Publik - Formulasi, Implementasi, dan Evaluasi. Jakarta: Elex Media Komputindo.
- _____. 2008. Kebijakan Publik – Formulasi, Implementasi dan Evaluasi. Jakarta: Elex Media Komputindo.
- Ombudsman Republik Indonesia. 2014. Laporan Tahunan 2013.
- _____. 2015. Laporan Tahunan 2014.
- Patton, Michael Quinn. 2009. Metode Evaluasi Kualitatif. Penerjemah Budi Puspo Proyadi. Yogyakarta: Pustaka Media.
- Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 19 Tahun 2008 tentang Kecamatan.
- Prastowo, Andi. 2011. Metode Penelitian Kualitatif – Dalam Prespektif Rancangan Penelitian. Yogyakarta: Ar-Ruzz Media.
- Purwanto, Erwan Agus., Dyah Ratih S. 2012. Implementasi Kebijakan Publik: Konsep dan Aplikasinya di Indonesia. Yogyakarta: Gava Media.
- Rudianto, Yayan. 2005. Pelayanan Publik Pada Penyelenggaraan Pemerintahan Kecamatan. Jurnal Madani, Edisi II, Nopember, hlm 32-45.
- Setijaningrum, Erna. 2011. Analisis Kebijakan Publik. Surabaya: Revka Petra Media.
- Sinambela, Lijan Poltak. 2006. Reformasi Pelayanan Publik – Teori, Kebijakan dan Implementasi. Jakarta: Bumi Aksara.
- Sistem Informasi Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (SIPATEN), <http://sipatensidoarjo.com/> diakses pada 1 Mei 2015.
- _____. http://sipatensidoarjo.com/berita_public/ diakses 15 Maret 2015.

- Soenarko. 2000. *Public Policy: Pengertian Pokok untuk Memahami dan Analisa Kebijaksanaan Pemerintah*. Surabaya: Airlangga University Press.
- Strauss, Anselm. Juliet Corbin. 2009. *Dasar-Dasar Penelitian Kualitatif*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar Offset.
- Triana, Rochyati Wahyuni. 2011. *Implementasi & Evaluasi Kebijakan Publik*. Surabaya: Revka Petra Media.
- Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah.
- Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.
- Wahab, Solichin Abdul. 2008. *Analisis Kebijaksanaan – Dari Formulasi ke Implementasi Kebijaksanaan Negara*. Jakarta: Bumi Aksara. *Kebijakan dan Manajemen Publik* ISSN 2303 - 341X Volume 4, Nomor 3,
- _____. 2011. *Analisis Kebijakan - Dari Formulasi ke Penyusunan Model-Model Implementasi Kebijakan Publik*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Wibawa, Samodra. 2009. *Administrasi Negara; Isu-isu Kontemporer*. Yogyakarta: Graha Ilmu.
- Widodo, Joko. 2009. *Analisis Kebijakan Publik*. Malang: Bayumedia Publishing. Winarno, Budi. 2012. *Kebijakan Publik: Teori, Proses, dan Studi Kasus*. Yogyakarta: CAPS.
- Wirartha, I Made. 2006. *Metode Penelitian Sosial Ekonomi*. Yogyakarta: ANDI.