

Kualitas Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan di Kantor Kecamatan Sinunukan Kabupaten Mandailing Natal

Edi Epron Sihombing¹, Nursiah Hasibuan²

^{1,2} Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Graha Nusantara, Indonesia

KEYWORDS

Kualitas pelayanan, administrasi terpadu, pelayanan administrasi

CORRESPONDENCE

Edi Epron Sihombing

E-mail address: edi@gmail.com

A B S T R A C T

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui kualitas Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) di Kantor Kecamatan Sinunukan Kabupaten Mandailing Natal. Penelitian ini merupakan penelitian deskriptif dengan pendekatan kuantitatif. Teknik pengambilan sampel pada penelitian ini menggunakan non-probability sampling dengan jenis accidental sampling. Instrumen penelitian menggunakan angket dan teknik pengumpulan data dengan pengisian angket. Uji coba instrumen penelitian dilakukan di Kantor Kecamatan Sinunukan Kabupaten Mandailing Natal. Uji coba validitas menggunakan korelasi Product Moment dari Pearson. Teknik pengumpulan data menggunakan angket. Teknik analisis data menggunakan teknik analisis deskriptif yang selanjutnya dipersentase dan dikategorikan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas PATEN dalam kategori cukup puas dengan persentase sebesar 50,0% (50 responden), 25,0% (25 responden) dalam kategori puas, 25,0% (25 responden) dalam kategori tidak puas. Kualitas pelayanan dengan (1) penampilan petugas dan ruang pelayanan (tangible) dalam kategori tidak puas dengan frekuensi 37 responden atau sebesar 37,0%, (2) kehandalan petugas (reliability) dalam kategori puas dengan frekuensi 44 responden atau sebesar 44,0%, (3) daya tanggap yang diberikan (responsiveness) dalam kategori cukup puas dengan frekuensi 51 responden atau sebesar 51,0%, (4) jaminan waktu (assurance) dalam kategori tidak puas dengan frekuensi 42 responden atau sebesar 42,0% dan (5) empati petugas (emphaty) dalam kategori puas dengan frekuensi 48 responden atau sebesar 48,0%.

LATAR BELAKANG MASALAH

Pemerintah daerah sebagai daerah yang otonom mempunyai kebebasan yang luas untuk mengatur dan mengurus kepentingan masyarakatnya untuk mendapatkan pelayanan publik yang berkualitas dan terus meningkat dari waktu ke waktu. Tuntutan tersebut semakin berkembang seiring dengan tumbuhnya kesadaran bahwa warga negara memiliki hak untuk dilayani dan kewajiban pemerintah untuk memenuhi kebutuhannya tersebut. Tantangan yang dihadapi oleh pemerintah dalam memberikan pelayanan publik tidak hanya menciptakan sebuah pelayanan yang efisien, tetapi juga bagaimana agar pelayanan dapat dilakukan dengan tidak membedakan status masyarakat dan menciptakan pelayanan yang adil dan demokratis.

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 pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik. Penyelenggara pelayanan publik adalah setiap institusi penyelenggara negara, korporasi, lembaga independen yang dibentuk berdasarkan undang-undang untuk kegiatan pelayanan publik, dan badan hukum lain yang dibentuk semata-mata untuk kegiatan pelayanan publik.

Pemerintah sebagai penyedia layanan publik bertanggung jawab dan terus berupaya untuk memberikan pelayanan yang terbaik kepada masyarakat. Rendahnya mutu pelayanan publik yang

diberikan oleh aparat pemerintah menjadi citra buruk pemerintah di tengah masyarakat. Sebagian masyarakat yang pernah berurusan dengan birokrasi selalu mengeluh dan kecewa terhadap layanan yang diberikan. Ada sebagian masyarakat sampai saat ini masih menganggap rendah terhadap kinerja birokrasi.

Kecamatan merupakan pemerintah tingkat daerah yang memberikan pelayanan publik kepada masyarakat yang bersifat operasional. Pelayanan yang diberikan harus sesuai dengan kebijakan Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN). Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) merupakan penyelenggaraan pelayanan publik di Kecamatan dari tahap permohonan sampai ke tahap terbitnya dokumen dalam satu tempat. Ruang lingkup PATEN meliputi bidang perizinan dan pelayanan bidang non perizinan. Maksud penyelenggaraan PATEN untuk mewujudkan Kecamatan sebagai pusat pelayanan masyarakat dan menjadi simpul pelayanan bagi kantor atau badan pelayanan terpadu di Kabupaten atau Kota. PATEN mempunyai tujuan untuk meningkatkan kualitas dan mendekatkan pelayanan kepada masyarakat.

Kantor Kecamatan Sinunukan, Kabupaten Mandailing Natal merupakan salah satu kantor pemerintahan yang aktivitasnya memberikan pelayanan publik kepada masyarakat dengan kebijakan Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN). Bentuk layanan yang diberikan meliputi pembuatan Kartu Tanda Penduduk (KTP), Kartu Penduduk Sementara, Kartu Keluarga, Pengurusan Izin Mendirikan Bangunan (IMB), Surat Keterangan Tinggal Sementara (SKTS) dan fasilitas pelayanan pemerintah yang lain.

Berdasarkan pengamatan dan observasi penulis di Kantor Kecamatan Sinunukan Kabupaten Mandailing Natal, terdapat beberapa permasalahan yang dijumpai pada bagian pelayanan. Mengenai keramahan petugas, sikap petugas kantor Kecamatan kurang ramah dalam memberikan pelayanan. Hal ini terlihat pada saat melakukan pelayanan, petugas tidak memberikan senyum dan salam terhadap pelanggan. Selain itu adanya petugas yang mengobrol dengan petugas lain membicarakan permasalahan yang tidak berkaitan dengan pelayanan yang diberikan, sehingga masyarakat yang sedang menerima layanan tidak dilayani dengan baik. Hal tersebut akan membawa dampak yang kurang baik dan mengganggu kualitas pelayanan yang dirasakan masyarakat yang datang dan ingin mendapatkan pelayanan yang baik.

Permasalahan kedua, kurangnya respon dan perhatian petugas dalam memberikan layanan

kepada masyarakat yang hendak melakukan pelayanan dan belum mengerti tentang prosedur maupun tahapan alur pelayanan, masih menjadi hambatan yang kerap terjadi. Akibatnya, masyarakat yang akan melakukan pelayanan tidak merasa nyaman dan terbantu oleh petugas pelayanan. Penjelasan tentang prosedur tahapan alur pelayanan dan syarat-syarat apa saja yang harus dipenuhi, belum sepenuhnya di sosialisasikan kepada masyarakat. Misalnya, dalam pembuatan perubahan KK, alur yang harus dilakukan terlebih dahulu adalah meminta surat pengantar dari RT/RW dan desa atau kelurahan dengan disertai blangko perubahan KK, tetapi masih saja ada masyarakat yang datang ke Kecamatan dengan tidak membawa surat pengantar dan blangko perubahan KK, serta masih ada yang belum melengkapi persyaratan.

Pelayanan administrasi yang diberikan penyelenggara pelayanan masih lamban dan melebihi waktu yang ditetapkan. Misalnya, dalam penyelesaian pelayanan Kartu Tanda Penduduk (KTP) standar waktu yang diberikan tiga hari namun masyarakat menyampaikan proses pembuatan KTP tidak sesuai dengan jangka waktu yang sudah ada. Menurut salah satu pegawai Kecamatan Sinunukan, pelayanan yang memberikan konfirmasi, standar waktu yang diberikan yaitu tiga hari namun pada kenyataannya waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan pembuatan KTP mencapai tujuh sampai 30 hari, hal ini terjadi karena bahan dasar atau blangko untuk membuat KTP harus menunggu pengiriman dari kantor pusat yang membutuhkan waktu lama. Tidak konsistennya penyelesaian merupakan hal yang miris terjadi di lingkungan organisasi yang sangat merugikan masyarakat. Dengan adanya ketidakkonsistenan menyebabkan masyarakat merasa kecewa dan tidak puas dengan pelayanan yang diberikan.

Kurangnya tenaga kerja di bagian pelayanan Kecamatan Sinunukan menjadi salah satu faktor lamanya penyelesaian pekerjaan. Kantor Kecamatan memiliki empat loket pelayanan, namun hanya terdapat tiga petugas yang bertugas di empat loket pelayanan tersebut. Sehingga masih ada petugas yang merangkap lebih dari satu pekerjaan. Menurut salah satu pegawai Kecamatan Sinunukan, petugas dalam pelayanan secara keseluruhan terdiri dari lima petugas yaitu kepala seksi pelayanan, satu operator dan tiga petugas pelayanan yang masih dirasa kurang dalam melayani kebutuhan masyarakat.

TINJUAN PUSTAKA

Pengertian Pelayanan

Menurut Ivancevich, Lorenzi, Skinner dan Crosby (Ratminto dan Atik, 2015: 2), "pelayanan adalah produk-produk yang tidak kasat mata (tidak dapat diraba) yang melibatkan usaha-usaha manusia dan menggunakan peralatan.

Pelayanan merupakan kegiatan yang tidak dapat didefinisikan secara tersendiri yang pada hakikatnya bersifat intangible (tidak teraba), yang merupakan pemenuhan kebutuhan dan tidak harus terikat pada penjualan produk atau pelayanan lain. Pendapat Moenir (2014: 16-17), "pelayanan adalah suatu proses pemenuhan kebutuhan melalui aktifitas orang lain yang langsung". Dalam buku yang sama mengemukakan sebagai berikut: "pelayanan pada hakekatnya adalah serangkaian kegiatan karena itu ia merupakan proses. Sebagai proses pelayanan berlangsung secara rutin dan berkesinambungan meliputi seluruh kehidupan dalam masyarakat".

Memahami hal pelayanan sebagai suatu cara untuk memenuhi kebutuhan seseorang atau sekelompok orang atau suatu badan yang tergabung dalam kepentingan umum sehingga arti pelayanan dan pelayanan umum pada dasarnya tidak jauh berbeda, sehingga keduanya berorientasi pada pemenuhan kebutuhan orang lain (individu dan masyarakat).

Pelayanan jika dihubungkan dengan administrasi publik dapat didefinisikan sebagai kualitas pelayanan birokrat kepada masyarakat. Pengertian pelayanan secara terinci yang dikemukakan oleh Gronroos (Ratminto dan Atik, 2015: 2) yaitu: Pelayanan adalah suatu aktivitas atau serangkaian aktivitas yang bersifat tidak kasat mata (tidak dapat diraba) yang terjadi sebagai akibat adanya interaksi antara konsumen dengan karyawan atau hal-hal lain yang disediakan oleh perusahaan pemberi pelayanan dimaksudkan untuk memecahkan permasalahan konsumen atau pelanggan.

Berdasarkan beberapa pengertian di atas maka dapat disimpulkan bahwa pelayanan adalah cara melayani, membantu menyiapkan, mengurus, menyelesaikan keperluan, kebutuhan seseorang atau sekelompok orang. Artinya objek yang dilayani adalah masyarakat yang terdiri dari individu, golongan, dan organisasi (sekelompok organisasi).

Pengertian Pelayanan Publik

Pelayanan berkaitan erat dengan masyarakat. Sehingga pelayanan lebih dikenal dengan istilah pelayanan publik. Publik berasal dari bahasa Inggris "Public" yang berarti masyarakat umum dan Negara, kata publik dalam bahasa Indonesia diartikan sebagai umum orang banyak dan ramai.

Keputusan Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 81 Tahun 1993 tentang Pedoman Tata Laksana Pelayanan adalah: Segala bentuk pelayanan umum yang dilaksanakan oleh Instansi Pemerintah di pusat, di daerah, dan di lingkungan Badan Usaha Milik Negara atau Daerah dalam bentuk barang dan jasa, baik dalam rangka upaya pemenuhan pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan.

Pelayanan publik seiring dilihat sebagai representasi dari eksistensi birokrasi pemerintahan, karena hal itu bersentuhan langsung dengan tuntutan kebutuhan masyarakat. Menurut Undang-undang nomor 25 Tahun 2009 tentang 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.

Pelayanan publik menurut Nina Rahmayanty (2013: 85) adalah, "segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima pelayanan maupun pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan".

Definisi pelayanan publik menurut Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara (KEPMENPAN) Nomor 63 tahun 2004 adalah: Segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima pelayanan maupun pelaksanaan ketentuan perundang-undang. Hakekat pelayanan publik adalah pemberian pelayanan prima kepada masyarakat yang merupakan perwujudan kewajiban aparatur negara sebagai abdi masyarakat.

Menurut Pasal 5 Undang-Undang Nomor 25 tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, Ruang lingkup pelayanan publik meliputi: Pelayanan barang publik dan jasa publik serta pelayanan administratif yang diatur dalam peraturan perundang-undangan. Ruang lingkup tersebut termasuk pendidikan, pengajaran, pekerjaan dan usaha, tempat tinggal, komunikasi dan informasi, lingkungan hidup, kesehatan, jaminan sosial, energi, perbankan, perhubungan, sumber daya alam, pariwisata, dan sektor strategis lainnya.

Berdasarkan penjabaran mengenai pengertian pelayanan publik tersebut, dapat disimpulkan bahwa pelayanan publik merupakan setiap kegiatan pelayanan yang diberikan oleh pemerintah kepada masyarakat baik pelayanan barang publik maupun jasa publik.

Pengertian Kualitas Pelayanan

Goetsch dan Davis (Fandy Tjiptono dan Anastasia Diana 2003: 4), menyebutkan kualitas merupakan “suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia, proses, dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan. Konsep kualitas meliputi usaha memenuhi harapan pelanggan, mencangkup produk jasa, mausia, proses dan lingkungan.

Sedangkan Vincent Gaspersz (2011: 6) menyebutkan bahwa: Ada dua definisi dari kualitas yaitu definisi konvensional dan strategik. Definisi konvensional dari kualitas menggambarkan karakteristik langsung dari suatu produk seperti kinerja (performance), keandalan (reliability), kemudahan dalam penggunaan (ease of use), estetika (esthetics), dan sebagainya. Sedangkan definisi kualitas dari segi strategik adalah segala sesuatu yang mampu memenuhi kebutuhan pelanggan (meeting the needs of costumers).

Gronroos (Ratminto dan Atik Septi Winarsih 2015: 2) mendefinisikan pelayan sebagai berikut: Pelayanan adalah suatu aktivitas yang bersifat tidak kasat mata (tidak dapat diraba) yang terjadi sebagai akibat adanya interaksi antara konsumen dengan karyawan atau hal-hal lain yang disediakan oleh perusahaan pemberi pelayanan yang dimaksudkan untuk memecahkan permasalahan konsumen/pelanggan.

Kasmir (2006: 15), mengatakan bahwa “pelayanan diberikan sebagai tindakan atau perbuatan seseorang atau organisasi untuk memberikan kepuasan kepada pelanggan atau nasabah”. Tindakan tersebut dapat dilakukan melalui cara langsung berhadapan dengan pelanggan atau menempatkan sesuatu dimana pelanggan atau nasabah sudah tahu tempat atau pelayanan secara tidak langsung. Tindakan tersebut dilakukan guna memenuhi keinginan pelanggan akan sesuatu produk atau jasa yang mereka butuhkan.

Lovelock (Fandy Tjiptono 2004: 59), menyebutkan “kualitas pelayanan merupakan tingkat keunggulan yang diharapkan dan pengendalian atas tingkat keunggulan tersebut untuk memenuhi harapan pelanggan”. Selanjutnya Fandy Tjiptono (2004: 121) menyebutkan: Ada dua faktor utama yang mempengaruhi kualitas jasa yaitu jasa yang diharapkan (expected service) dan jasa yang dirasakan atau dipersepsikan (perceived service). Apabila perceived service sesuai dengan expected service, maka kualitas jasa yang bersangkutan dipersepsikan baik atau positif. Sebaliknya jika perceived service lebih jelek dibandingkan expected service, maka kualitas jasa dipersepsikan negatif atau tidak baik.

Berdasarkan beberapa pengertian dan penjelasan mengenai kualitas dan pelayanan tersebut, dapat

disimpulkan bahwa kualitas pelayanan adalah suatu kondisi yang berhubungan dengan seberapa jauh pihak penyedia jasa dapat memberikan pelayanan yang sesuai dengan harapan pelanggannya. Berdasarkan kaitannya dengan kantor kecamatan, pihak kantor kecamatan sebagai penyedia jasa pelayanan diharapkan dapat memberikan pelayanan yang menyenangkan dan nyaman bagi masyarakat.

Manfaat Kualitas Pelayanan

Seiring dengan berkembangnya era globalisasi, tuntutan masyarakat terhadap peningkatan kualitas pelayanan publik semakin dirasakan penting karena masyarakat semakin kritis terhadap produk jasa yang diperolehnya. Kualitas pelayanan akan berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan terhadap layanan yang diberikan. Kaitannya dengan pelayanan publik, kualitas pelayanan merupakan indikator penting yang dapat menentukan keberhasilan pemenuhan aspek-aspek pelayanan publik. Fandy Tjiptono dan Gregorius Chandra (2005: 110), menyebutkan bahwa “aspek penilaian terhadap kualitas jasa bisa mencakup berbagai faktor yang saling terkait. Faktor yang saling terkait tersebut diantaranya adalah lokasi, biaya, status akreditasi, jumlah dan kualifikasi staf, reputasi, variasi pelayanan yang disajikan, jam operasi, sikap staf, perhatian personal terhadap kebutuhan pelanggan, ketersediaan dan aksesibilitas terhadap fasilitas dan lain sebagainya”.

Selanjutnya, Fandy Tjiptono dan Gregorius Chandra (2005: 115-117) menyebutkan bahwa terdapat beberapa manfaat yang dapat diperoleh sebuah perusahaan dengan adanya kualitas pelayanan, yaitu:

1. Kualitas berhubungan erat dengan kepuasan pelanggan. Kualitas memberikan dorongan khusus bagi para pelanggan untuk menjalin ikatan relasi saling menguntungkan dalam jangka panjang dengan perusahaan.
2. Perusahaan dapat meningkatkan pangsa pasarnya melalui pemenuhan kualitas yang bersifat customer-driven.
3. Kualitas dapat mengurangi biaya. Biaya untuk mewujudkan produk berkualitas jauh lebih kecil dibandingkan biaya yang ditimbulkan apabila perusahaan gagal memenuhi standar kualitas.

Berdasarkan penjabaran tersebut, dapat disimpulkan bahwa manfaat dari kualitas pelayanan adalah untuk meningkatkan efektifitas dan efisiensi kerja organisasi yang dapat meningkatkan kepuasan pelanggan.

Dimensi Kualitas Pelayanan

Tingkat kepuasan seseorang pelanggan dapat dilihat dari nilai produk atau jasa yang diberikan oleh instansi. Nilai tersebut ditentukan oleh berbagai faktor-faktor kualitas pelayanan. Kebutuhan pelanggan terhadap produk atau jasa didasarkan

atas beberapa karakteristik. Karakteristik tersebut merupakan harapan pelanggan. Pemenuhan harapan pelanggan adalah tugas instansi dalam memberikan produk berupa pelayanan yang terbaik. Zeithaml, Berry dan Parasuraman, (Fandy Tjiptono dan Anastasia Diana 2003: 690) mengidentifikasi lima dimensi kualitas, yaitu:

1. Bukti langsung (tangibles), meliputi fasilitas fisik, perlengkapan, pegawai dan sarana komunikasi.
2. Keandalan (reliability), yakni kemampuan memberikan pelayanan yang dijanjikan dengan segera dan memuaskan.
3. Daya tanggap (responsiveness), yaitu keinginan para staf untuk membantu para pelanggan dan memberikan pelayanan dengan tanggap.
4. Jaminan (assurance), mencakup kemampuan, kesopanan, dan sifat dapat dipercaya yang dimiliki para staf; bebas dari bahaya, resiko atau ragu-ragu.
5. Empati (emphaty), meliputi kemudahan dalam melakukan hubungan, komunikasi yang baik, dan memahami kebutuhan para pelanggan.

Selanjutnya menurut Parasuraman dan kawan-kawan (Fandy Tjiptono, 1996:70) menemukan bahwa sepuluh dimensi yang ada dapat dirangkum. Kompetensi, kesopanan, kredibilitas, dan keamanan disatukan menjadi jaminan (assurance). Sedangkan akses, komunikasi dan kemampuan memahami pelanggan menjadi empati (emphaty). Dengan demikian, terdapat lima dimensi pokok tersebut meliputi:

1. Bukti langsung (tangible), meliputi penampilan fisik, perlengkapan, pegawai, dan sarana komunikasi. Dimensi tangible diukur menggunakan indra penglihatan untuk menilai suatu kualitas pelayanan.
2. Keandalan (reliability), yakni keandalan, ketrampilan dan kemampuan memberikan pelayanan yang dijanjikan dengan segera, akurat dan memuaskan.
3. Daya tangkap (responsiveness), yakni keinginan para staf untuk membantu para pelanggan dan memberikan pelayanan dengan tanggap.
4. Jaminan (assurance), mencakup pengetahuan, kemampuan, kesopanan, dan sifat dapat dipercaya yang dimiliki para staf, bebas dari bahaya, risiko atau keragu-ruguan.
5. Empati, meliputi kemudahan dalam melakukan hubungan, komunikasi yang baik, perhatian pribadi, dan memahami kebutuhan pelanggan.

Berdasarkan uraian tersebut, dapat disimpulkan bahwa dalam menilai atau mengukur kualitas jasa dapat menggunakan banyak dimensi pengukuran

seperti bukti langsung (tangibles), keandalan (reliability), daya tanggap (responsiveness), jaminan (assurance), dan empati (emphaty). Dimensi kualitas pelayanan dapat dijadikan acuan untuk melihat kualitas pelayanan yang diberikan kantor kecamatan dari beberapa aspek yang ada didalamnya. Salah satunya dapat digunakan untuk mengidentifikasi kesenjangan antara layanan yang diharapkan dan layanan yang diterima serta bagaimana cara melakukan koreksi terhadap layanan tersebut.

Tinjauan tentang PATEN

Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan selanjutnya disingkat PATEN adalah penyelenggaraan pelayanan publik di kecamatan dari tahap permohonan sampai tahap terbitnya dokumen dalam satu tempat. Dalam Peraturan Menteri Dalam Negeri pasal 3 Nomor 4 tahun 2010 tentang Pedoman Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan, maksud dari penyelenggaraan PATEN adalah mewujudkan kecamatan sebagai pusat pelayanan masyarakat dan menjadi simpul pelayanan bagi kantor/badan pelayanan terpadu di kabupaten/kota. Selain itu penyelenggaraan PATEN bertujuan untuk meningkatkan kualitas dan mendekatkan pelayanan kepada masyarakat.

Dalam menyelenggarakan PATEN ada syarat substantif yaitu pendelegasian sebagian wewenang bupati/walikota kepada camat. Pendelegasian sebagian wewenang bupati/walikota dilakukan agar efisiensi dan efektivitas penyelenggaraan pelayanan tersebut tercapai. Penyelenggaraan PATEN ini meliputi pelayanan bidang perijinan dan non perijinan. Adapun standar pelayanan PATEN, meliputi:

1. Jenis pelayanan
2. Persyaratan pelayanan
3. Proses/prosedur pelayanan
4. Pejabat yang bertanggungjawab terhadap pelayanan
5. Waktu pelayanan
6. Biaya pelayanan

Sebagai bagian dari upaya peningkatan kualitas pelayanan publik, khususnya jenis pelayanan administrasi, maka PATEN menganut asas-asas pelayanan publik sesuai dengan Undang-Undang Nomor 25 tahun 2009 tentang Pelayanan Publik. Asas-asas tersebut ialah:

1. Kepentingan umum yang berarti pemberian pelayanan oleh petugas pelaksana PATEN tidak boleh mengutamakan kepentingan pribadi atau golongan.
2. Kepastian hukum berarti ada jaminan bagi terwujudnya hak dan kewajiban antara penerima pelayanan (warga masyarakat) dan pemberi pelayanan (kecamatan) dalam penyelenggaraan PATEN.
3. Kesamaan hak berarti pemberian pelayanan dalam PATEN tidak membedakan suku, ras, agama,

- golongan, gender, dan status ekonomi.
4. Keseimbangan hak dan kewajiban berarti pemenuhan hak itu harus sebanding dengan kewajiban yang harus dilaksanakan, baik oleh pemberi maupun penerima pelayanan.
 5. Keprofesionalan berarti setiap pelaksana PATEN harus memiliki kompetensi yang sesuai dengan bidang tugasnya.
 6. Partisipatif berarti peningkatan peran serta masyarakat dalam penyelenggaraan PATEN dengan memperhatikan aspirasi, kebutuhan, dan harapan masyarakat.
 7. Persamaan perlakuan/tidak diskriminatif berarti dalam penyelenggaraan PATEN, setiap warga masyarakat berhak memperoleh pelayanan yang adil.
 8. Keterbukaan berarti setiap penerima pelayanan dapat dengan mudah mengakses dan memperoleh informasi tentang PATEN.
 9. Akuntabilitas berarti proses penyelenggaraan PATEN harus dapat dipertanggungjawabkan sesuai dengan peraturan perundang-undangan.
 10. Fasilitas dan perlakuan hukum bagi kelompok rentan berarti ada pemberian kemudahan terhadap kelompok rentan sehingga tercipta keadilan dalam pelayanan.
 11. Ketepatan waktu berarti penyelesaian setiap jenis pelayanan yang dikelola dilakukan tepat waktu sesuai dengan standar pelayanan PATEN.
- Kecepatan, kemudahan, dan keterjangkauan berarti setiap jenis pelayanan dalam PATEN dilakukan secara tepat, mudah, dan terjangkau oleh warga masyarakat penerima pelayanan.

KERANGKA PEMIKIRAN

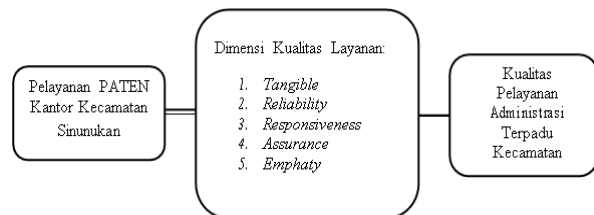
Kantor Kecamatan merupakan salah satu lembaga Pemerintahan yang memiliki peran penting dalam kehidupan masyarakat. Salah satu tugas dari kantor Kecamatan adalah memberikan pelayanan publik kepada masyarakat. Kantor Kecamatan Sinunukan sebagai salah satu bentuk kantor Kecamatan juga dituntut untuk memberikan pelayanan publik kepada masyarakat sebaik mungkin.

Pelayanan kantor Kecamatan merupakan titik sentral dari kegiatan kantor Kecamatan karena tugas utama dari kantor Pemerintahan adalah memberikan pelayanan kepada masyarakat. Selain itu, bagian pelayanan di kantor Kecamatan merupakan bagian dimana berlangsungnya hubungan antara pelanggan atau masyarakat dengan penyedia jasa kantor Kecamatan. Pelayanan Administrasi Terpadu (PATEN) di kantor Kecamatan Sinunukan, haruslah sesuai dengan Peraturan Menteri Dalam Negeri pasal 8 Nomor 4 tahun 2010 tentang standar pelayanan PATEN (Pedoman PATEN PERMENDAGRI pasal 8 Nomor 4 tahun 2010). Kegiatan pelayanan dianggap sebagai

ujung tombak kinerja kantor kecamatan karena bagian ini yang sering berhubungan langsung dengan pelanggan atau masyarakat.

Pelayanan publik yang ada pada kantor Kecamatan haruslah berkualitas. Ukuran kualitas pelayanan diukur dari kinerja pelayanan. Guna meningkatkan kualitas pelayanan, maka perlu diketahui sampai sejauh mana kualitas pelayanan yang diberikan oleh pihak pelayanan kantor Kecamatan Sinunukan dengan menggunakan dimensi kualitas pelayanan. Berikut ini skema kerangka pikir penelitian yang telah dipaparkan sebelumnya:

Skema kerangka pemikiran dapat digambarkan dalam bentuk diagram alur sebagai berikut :



Gambar 1. Kerangka Pemikiran

METODE PENELITIAN

Desain Penelitian

Desain penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah penelitian deskriptif kuantitatif. Penelitian deskriptif adalah penelitian yang digunakan untuk mendiskripsikan dan menjawab persoalan-persoalan suatu fenomena atau peristiwa yang terjadi saat ini, dalam variabel tunggal. Pendekatan kuantitatif dikarenakan data penelitian berupa angka-angka. Penelitian ini bertujuan untuk memberi gambaran dan mendiskripsikan kualitas Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan Sinunukan Kabupaten Mandailing Natal.

Subjek Penelitian

Penentuan subjek penelitian ini ditetapkan berdasarkan kesesuaian dengan tujuan penelitian. Subjek penelitian adalah pihak yang akan di jadikan sampel dalam sebuah penelitian. Subjek dalam penelitian adalah masyarakat yang datang melakukan pelayanan di Kecamatan Sinunukan Kabupaten Mandailing Natal selama bulan Desember 2024 s/d Januari 2025.

Pengambilan sampel pada penelitian ini menggunakan teknik non-probability sampling dengan jenis accidental sampling dengan jumlah 100 responden dengan penentuan sampel berdasarkan spontanitas, artinya siapa saja pengguna layanan yang tidak sengaja bertemu dengan peneliti.

Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini dengan cara memberikan angket tertutup. Seperangkat pernyataan tertulis kepada responden untuk dijawab. Angket berisikan pernyataan dan jawaban tingkat kepuasan. Responden memilih jawaban tersebut sesuai dengan tanggapannya. Responden memilih derajat kualitas dengan menggunakan skala bertingkat, yaitu : Sangat Puas (SP), Puas (Puas), (Cukup Puas), Tidak Puas (TP), Sangat Tidak Puas (STP).

Definisi Operasional

Variabel dalam penelitian ini adalah Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN), PATEN adalah mewujudkan kecamatan sebagai pusat pelayanan masyarakat dan menjadi simpul pelayanan bagi kantor/ badan pelayanan terpadu di kabupaten/ kota. Kualitas PATEN Sinunukan diukur dari lima dimensi kualitas pelayanan yang meliputi tangibel (bukti langsung) dengan melihat penampilan secara fisik, reliability (kehandalan) dengan melihat kemampuan petugas memberikan pelayanan yang memuaskan, responsiveness (daya tanggap) keinginan petugas untuk membantu pelanggan dan memberikan pelayanan dengan tanggap, assurance (jaminan) melalui perilaku petugas yang melakukan layanan, empathy (empati) dilihat dari sikap petugas menghargai pelanggan.

Teknik Analisis Data

Tahapan pengolahan data setelah terkumpul dari responden adalah :

1. Editing, yaitu peneliti memeriksa seluruh kuesioner yang terkumpul dari responden untuk memastikan kecocokan pengisian sesuai dengan petunjuk pengisian, termasuk disini mengecek kembali ke responden bila ada jawaban yang belum jelas.
2. Pengkodean nomor responden untuk memudahkan tabulasi data pada tahap berikutnya.
3. Tabulasi data, yaitu mencatat semua jawaban responden mulai dari responden pertama sampai responden terakhir. Dari hasil tabulasi data ini diperoleh skor berdasarkan Skala Likert berdasarkan variabel-variabel penelitian.
4. Langkah selanjutnya adalah analisis data dengan menggunakan rekapitulasi skor indikator.

Menurut Singararimbun & Effendy dalam Pariruddin (2011:34) analisis persentase dan rumus perhitungan skor untuk setiap item pertanyaan yaitu:

Dengan rumus:

$$\left\{ X = \frac{\sum (F.X)}{N} \times 100 \right\}$$

Untuk memudahkan pemahaman terhadap tabel-tabel tersebut, maka penulis memakai simbol-

simbol antara lain :

X = Rata-rata

N = Jumlah responden

F = Frekwensi

% = Persentase jawaban respon

Juga dalam tabulasi data penulis membuat bobot tiap option jawaban yaitu:

a = Untuk jawaban Ya nilai bobot 3

b = Untuk jawaban Belum nilai bobot 2

c = Untuk jawaban tidak nilai bobot 1

Secara kuantitatif, deskripsi data didasarkan pada perhitungan frekuensi terhadap skor setiap alternative jawaban angket, sehingga diperoleh persentase dan skor rata-rata jawaban responden dari masing-masing variable, dimensi dan indikator dengan rentang penafsiran sebagai berikut (Sugiono, 2011:93):

Rentang	Penafsiran
Tidak baik	1,00-1,79
Kurang baik	1,80-2,59
Baik	2,60-3,39

Sumber: Prof. Dr. Sugiyono (2011) *Metodologi Penelitian Kualitatif dan Kuantitatif*. Alfabeta, Bandung. Hal. 93

Setiap kategori yang disimpulkan memiliki implikasi, antara lain berupa saran kongkrit untuk peningkatan kinerja birokrasi pemerintah Kabupaten Mandailing Natal. Semua hasil pengolahan data tersebut selanjutnya dianalisis dengan analisis deskriptif kuantitatif.

HASIL PENELITIAN

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan mengenai kualitas Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut:

1. Kualitas PATEN berdasarkan indikator tangible (bukti fisik) yang berwujud penampilan petugas dalam pelayanan, ruang lingkup ruangan dengan tingkat pencapaian di dapatkan hasil 37% atau sebanyak 37 responden masuk dalam kategori tidak puas.
2. Kualitas PATEN berdasarkan indikator reliability (kehandalan) yang meliputi kecermatan petugas dalam melayani, kemampuan memberikan solusi dan kemampuan komunikasi dengan di dapatkan hasil 44% atau sebanyak 44 responden masuk ke dalam kategori puas.
3. Kualitas PATEN berdasarkan indikator responsiveness (daya tanggap) yang meliputi respon petugas yang ingin mendapatkan pelayanan di dapatkan hasil 51% atau sebanyak 51 responden masuk ke dalam kategori cukup puas.

4. Kualitas PATEN berdasarkan indikator assurance (jaminan) yang meliputi jaminan tepat waktu dalam pelayanan, jaminan rasa aman dengan di dapatkan hasil 42% atau sebanyak 42 responden masuk dalam kategori tidak puas.
5. Kualitas PATEN berdasarkan indikator empathy (empati) yang meliputi melayani dengan sikap ramah, mendahulukan kepentingan pemohon, melayani dengan menghargai setiap pelanggan dengan di dapatkan hasil 48% atau sebanyak 48 responden masuk ke dalam kategori puas.
6. Hasil penelitian ini dilatarbelakangi oleh pelayanan administrasi Kecamatan Sinunukan belum sesuai harapan masyarakat, mulai dari bukti fisik yang berwujud dalam penampilan petugas dalam pelayanan, ruang lingkup pelayanan, kecermatan petugas dalam melayani, ketepatan waktu pelayanan, pemenuhan pelayanan, perhatian terhadap pelanggan, hingga memahami kebutuhan para pelanggan.

Sudijono, Anas. (2008) Pengantar Statistik Pendidikan. Jakarta : Raja Grafindo Persada.

Sugiyono. (2013). Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R & D. Bandung: Alfabeta.

Suharsimi Arikunto. (2010). Prosedur Penelitian: Suatu Pendekatan Praktik. Jakarta: Rineka Cipta.

Undang-Undang Nomor 25 tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.

DAFTAR PUSTAKA

Atep Adya Barata. (2003). Dasar-dasar Pelayanan Prima. Jakarta: Elex Media Komputindo.

Gaspesz, Vincent. (2011). Total Quality Management untuk Praktisi Bisnis dan Industri. Bogor: Vinchristo Publication.

Jeni Susandari. (2012). Reformasi Birokrasi Indonesia (Studi kasus implementasi Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) di Kecamatan Tualang Kabupaten Siak). Skripsi

Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63/KEP/M.PAN/7/2004 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik.

Lembaga Administrasi Negara. (2004). System Administrasi Negara Kesatuan Republik Indonesia (SANKRI); Dalam Landasan Dan Pedoman Pokok Penyelenggaraan Dan Pengembangan System Administrasi Negara.

M. Nasution. (2005). Total Quality Management. Jakarta: Gramedia Pustaka Utama.

Moenir. (2014). Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia. Jakarta: Bumi Aksara

Peraturan Bupati Mandailing Natal Nomor 64 Tahun 2016 tentang Kedudukan Susunan Organisasi Tugas dan Fungsi serta Tata Kerja Kecamatan di Lingkungan Pemerintah Kabupaten Mandailing Natal

Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 4 Tahun 2010 Tentang pedoman Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN).