



Pelayanan Administrasi Terpadu Di Kecamatan Pasangkayu Kabupaten Pasangkayu

Susriani

UNIVERSITAS TADULAKO

Suasa

UNIVERSITAS TADULAKO

Nawawi Natsir

PROGRAM STUDI MAGISTER ADMINISTRASI PUBLIK

PROGRAM PASCASARJANA UNIVERSITAS TADULAKO PALU, INDONESIA

Korespondensi penulis : susrianisalmuddin@gmail.com

ABSTRACT *The aim of this research is to determine Integrated Administrative Services in Pasangkayu District, Pasangkayu Regency, which is studied based on the work motivation theory model according to Parasuraman (1988: 69). Reliability (Reliability), Responsiveness (Responsiveness), Assurance (Guarantee), Empathy (Empathy), Tangible (Direct evidence). The type of research used is qualitative descriptive with purposive selection of informants and the number of informants selected is 5 people using data collection techniques, 1). Observation, 2). Interview, 3) Documentation. By analyzing all the interview results. Results of Research on Integrated Administrative Services in Pasangkayu District, Pasangkayu Regency, Based on the results of the discussion using 5 (Five) Service Quality indicators for integrated administrative services at the Pasangkayu District Office, Pasangkayu Regency, the author can draw the conclusion that the results of the research conducted by the author in the Pasangkayu District Office, Pasangkayu Regency through observation and the results of direct interviews with several informants, from five dimensions/aspects of assessment of Reliability, Responsiveness, Assurance, Empathy, Tangible (direct evidence). The author concludes that the implementation of government public services in the Pasangkayu District office, Pasangkayu Regency, is measured from the five indicators, which are assessed as indicators/dimensions of Reliability, Responsiveness, Empathy, Tangible (Direct Evidence), whereas in Assurance indicators/dimensions whose results are still not working well*

Keyword : *Reliability, Responsiveness, Assurance, Empathy, Direct evidence*

ABSTRAK Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui Pelayanan Administrasi Terpadu Di Kecamatan Pasangkayu Kabupaten Pasangkayu, yang di kaji berdasarkan model teori motivasi kerja Menurut Parasuraman (1988: 69). *Reliability* (Keandalan), *Responsiveness* (Daya tanggap), *Assurance* (Jaminan), *Empathy* (Empati), *Tangible* (Bukti langsung), Jenis penelitian yang di gunakan deskriptif Kualitatif dengan pengambilan informan secara purposive dan jumlah informan terpilih 5 orang dengan teknik Pengumpulan data, 1). Observasi, 2). Wawancara, 3) Dokumentasi. Dengan menganalisa dari seluruh hasil wawancara. Hasil Penelitian Pelayanan Administrasi Terpadu Di Kecamatan Pasangkayu Kabupaten Pasangkayu, Berdasarkan hasil pembahasan dengan menggunakan 5 (Lima) indikator Kualitas Pelayanan Pelayanan administrasiterpadu Pada Kantor Kecamatan Pasangkayu Kabupaten Pasangkayu maka penulis dapat menarik kesimpulan bahwa hasil penelitian yang penulis lakukan dikantor Kecamatan Pasangkayu Kabupaten Pasangkayu melalui observasi dan hasil wawancara langsung dengan beberapa informan, dari lima dimensi/aspek penilaian *Reliability* (Keandalan), *Responsiveness* (Daya tanggap), *Assurance* (Jaminan), *Empathy* (Empati), *Tangible* (Bukti langsung). Penulis mengambil kesimpulan bahwa pelaksanaan Pelayanan Publik pemerintahan dikantor Kecamatan Pasangkayu Kabupaten Pasangkayu yang diukur dari kelima indikator tersebut, yang dinilai bahwa indikator/dimensi *Reliability* (Keandalan), *Responsiveness* (Daya tanggap), *Empathy* (Empati), *Tangible* (Bukti langsung), sedangkan dalam indikator/dimensi *Assurance* (Jaminan) yang hasilnya masih kurang berjalan dengan baik.

Kata Kunci : *(Keandalan, Daya tanggap, Jaminan, Empati, Bukti langsung)*

PENDAHULUAN

pelayanan publik sangat besar pengaruhnya terhadap kualitas kehidupan masyarakat. Oleh karena itu, membangun sistem manajemen pelayanan publik yang handal adalah keniscayaan bagi daerah kalau mereka ingin meningkatkan kesejahteraan warganya, tidak mengherankan kalau perbaikan kualitas pelayanan publik menjadi salah satu alasan pemerintah mendesentralisasikan

Received Januari 30, 2023; Revised Februari 29, 2024;Maret 05, 2024

Susriani, susrianisalmuddin@gmail.com

kewenangan penyelenggaraan pelayanan publik kepada daerah. Penyerahan kewenangan penyelenggaraan pelayanan publik akan menjadi lebih responsif atau tanggap terhadap dinamika masyarakat di daerahnya.

Daerah diharapkan terus memiliki prakarsa dalam melakukan perbaikan pelayanan, prakarsa daerah meningkatkan pelayanan publik tentunya harus sesuai kebutuhan dan sesuai dengan kepuasan masyarakat. Masyarakat berhak memberikan masukan, koreksi, dan perbaikan terhadap pelayanan. Inilah yang disebut manajemen publik masa kini (*new public management*) yang memiliki ciri bahwa kewenangan berada pada petugas pelayanan dan pelanggan menekankan pada pelayanan yang “menyentuh hati” dan perombakan visi dan misi pelayanan. Selanjutnya, konsep itu berubah menjadi pelayanan publik masa kini (*new public service*) yang memiliki ciri bahwa masyarakat sebagai pemilik saham (*stakeholder*) sehingga pelayanan lebih menekankan pada kualitas sebagai hasil negosiasi kepentingan masyarakat dan pemerintah. Peran pemerintah adalah pelayan sekaligus perantara kepentingan beberapa kelompok masyarakat. Dalam hal ini posisi pemerintah adalah pelayan sekaligus perantara kepentingan beberapa kelompok masyarakat dengan kata lain posisi pemerintah sebagai penyelenggara pelayanan publik berubah dengan dilayani menjadi melayani.

Kementerian Dalam Negeri Republik Indonesia menerbitkan Peraturan Menteri Dalam Negeri Republik Indonesia Nomor 4 tahun 2010 tentang Pedoman Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) yang kemudian ditindaklanjuti dengan Keputusan Menteri Dalam Negeri Republik Indonesia Nomor 238-270 tentang Petunjuk Teknis Pedoman Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan. PATEN adalah penyelenggaraan pelayanan publik di kecamatan dari tahap permohonan sampai ke tahap terbitnya dokumen dalam satu tempat (pasal 1 ayat 5 Permendagri No. 4 tahun 2010). juga merupakan inovasi manajemen dalam rangka mendekatkan, mempermudah, mempercepat pelayanan administrasi perizinan / non perizinan di tingkat kecamatan utamanya bagi kecamatan yang letaknya jauh dari kantor pemerintah kabupaten/kota dan sulit dijangkau karena faktor kondisi geografis dan infrastruktur jalan yang belum memadai.

Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan diselenggarakan untuk menjadikan kecamatan sebagai pusat pelayanan masyarakat dari organisasi perangkat daerah tingkat kabupaten, yang secara geografis dipandang lebih efektif dan efisien dilayani di tingkat kecamatan. Pelayanan administrasi yang merupakan kegiatan tugas pelayanan di kantor kecamatan adalah mengintegrasikan semua jenis pelayanan administrasi perizinan dan non perizinan antara lain meliputi: Kartu Tanda Penduduk (KTP), Kartu Keluarga (KK), Izin Mendirikan Bangunan (IMB), Izin Gangguan (IG), Surat Pindah, Pengantar Akte, Pengantar Nikah, Pengantar SKCK, Pengantar Jamkesda.

Penulis memakai teori Menurut Teori Parasuraman (1988: 69) yaitu : *Reliability* (Keandalan), *Responsiveness* (Daya tanggap), *Assurance* (Jaminan), *Empathy* (Empati), *Tangible* (Bukti langsung).

METODE PENELITIAN

Jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini yaitu deskriptif kualitatif. Tipe penelitian deskriptif /penggambaran adalah suatu penelitian yang mendeskripsikan apa yang terjadi pada saat ini. Lokasi penelitian yang ditetapkan peneliti adalah Kantor Bagian Protokoler Di Sekretariat Daerah Kabupaten Pasangkayu. Adapun teknik penentuan informan yang digunakan peneliti adalah teknik *purposive*, yaitu suatu teknik penarikan informan yang digunakan dengan cara sengaja memilih atau menunjuk orang-orang yang dianggap mengetahui, mengalami dan pihak yang berwenang. Informan penelitian yaitu 5 orang. Beberapa aspek-aspek teori Menurut Parasuraman (1988: 69) yaitu : *Reliability* (Keandalan), *Responsiveness* (Daya tanggap), *Assurance* (Jaminan),

Empathy (Empati), *Tangible* (Bukti langsung). Teknik pengumpulan data menggunakan observasi, wawancara dan dokumentasi.

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Pelayanan Administrasi Terpadu Di Kecamatan Pasangkayu Kabupaten Pasangkayu dari tiga indikator yang digunakan, yaitu: Keandalan (*reliability*), Daya Tanggap (*responsiveness*), dan Jaminan (*assurance*), Empati (*Empathy*), Bukti langsung (*Tangible*) Kelima indikator tersebut akan dibahas satu persatu sebagai berikut :

Keandalan (*reliability*)

Aparatur Kecamatan Pasangkayu Kabupaten Pasangkayu juga disebut aparat pemerintahan sebagai abdi Negara. Mempunyai kewajiban mengabdikan, berbakti, taat kepada peraturan, oleh karena itu hal yang paling utama adalah keandalan aparatnya dalam melayani masyarakat secara optimal.

pelayanan Kecamatan Pasangkayu Kabupaten Pasangkayu harus memiliki suatu keterampilan dan keahlian tersebut, pihak Kecamatan Pasangkayu Kabupaten Pasangkayu yang melayani mempunyai nilai lebih dalam kecakapan tertentu sehingga mampu membantu dalam menyelesaikan suatu keperluan, kebutuhan individu, masyarakat atau organisasi. Oleh sebab itu sasaran pelayanan adalah memberikan kepuasan dan pemenuhan kebutuhan masyarakat. Adapun pertanyaan yang mengenai pelayanan kepada masyarakat.

Daya Tanggap (*responsiveness*)

Pelayanan administrasi yang diberikan kepada masyarakat di Kecamatan Pasangkayu Kabupaten Pasangkayu sudah cukup baik, dimana aparatur Kecamatan dalam melayani Pelayanan administrasi terpadu kepada masyarakat dengan cepat dan tanggap, tentunya hal ini menjadi keinginan semua masyarakat Kecamatan Pasangkayu yang menginginkan kebutuhan mereka dapat dipenuhi dengan cepat dan tanggap.

Jika jasa yang diterima atau dirasakan (*perceived*) sesuai dengan yang diharapkan, maka daya tanggap dipersepsikan baik dan memuaskan. Sebaliknya jika jasa yang diterima lebih rendah dari pada yang diharapkan, maka daya Tanggap dipersepsikan buruk.

Jaminan (*assurance*)

Jaminan mencakup pengetahuan, kemampuan, kesopanan, dan sifat dapat dipercaya juga tidak kalah penting harus dimiliki oleh aparatur Kecamatan Pasangkayu Kabupaten Pasangkayu. tidak semua aparatur kami memiliki kemampuan dalam memberikan jaminan kepada masyarakat, misalnya masih ada beberapa staf yang tidak semua mampu mengoperasikan computer, sehingga ada kendala jika staf bagian komputer berhalangan masuk staf yang lainnya tidak bisa memenuhi kebutuhan masyarakat

kearsipan yang ada di kantor Kecamatan Pasangkayu Kabupaten Pasangkayu sudah tertata dengan baik, sehingga mempermudah dan memperlancar proses pelayanan kepada masyarakat yang tentunya menjadi harapan masyarakat mendapatkan pelayanan administrasi yang cepat dan tepat, namun kendala yang dihadapi aparatur Kecamatan Pasangkayu adalah pelayanan yang berhubungan dengan pendataan penduduk, surat menyurat dan lain-lain yang berhubungan dengan peralatan computer. Karena tidak semua staf Kecamatan Pasangkayu dapat menguasai computer. Tentunya diharapkan menjadi perhatian khusus, agar kedepan semua aparatur dapat menggunakan komputer untuk proses kelancaran pelayanan administrasi yang lebih baik.

Empati (*Empathy*)

Aspek empati yang tidak kalah penting dalam setiap organisasi adalah daya tanggap aparaturnya dalam memberikan pelayanan yang baik kepada masyarakat. Untuk mengetahui bagaimana daya tanggap aparatur Kecamatan Pasangkayu Kabupaten Pasangkayu dalam

memberikan pelayanan administrasi kepada masyarakat

Upaya yang dilakukan aparaturnya Kecamatan Pasangkayu Kabupaten Pasangkayu dalam melaksanakan fungsi dan tugasnya dalam melayani pendataan administrasi masing-masing dapat berjalan secara efisien dan efektifitas secara keseluruhan

Bukti langsung (*Tangible*)

Bukti Langsung mencakup pengetahuan, kemampuan, kesopanan, dan sifat dapat dipercaya juga tidak kalah penting harus dimiliki oleh aparaturnya Kecamatan Pasangkayu Kabupaten Pasangkayu. Aparaturnya kami selalu berupaya maksimal melayani kebutuhan masyarakat, selalu berusaha menciptakan rasa percaya tinggi masyarakat kepada pelayanan Administrasi, namun tidak semua staf kami menguasai komputer sehingga memperlambat proses pelayanan administrasi yang berhubungan dengan data-data yang ada di komputer jika staf yang biasa mengoperasikan komputer berhalangan masuk kerja

KESIMPULAN

Pelayanan administrasi terpadu Pada Kantor Kecamatan Pasangkayu Kabupaten Pasangkayu maka penulis dapat menarik kesimpulan bahwa hasil penelitian yang penulis lakukan di Kantor Kecamatan Pasangkayu Kabupaten Pasangkayu melalui observasi dan hasil wawancara langsung dengan beberapa informan, dari lima dimensi/aspek penilaian *Reliability* (Keandalan), *Responsiveness* (Daya tanggap), *Assurance* (Jaminan), *Empathy* (Empati), *Tangible* (Bukti langsung). Penulis mengambil kesimpulan bahwa pelaksanaan Pelayanan Publik pemerintahan di Kantor Kecamatan Pasangkayu Kabupaten Pasangkayu yang diukur dari kelima indikator tersebut, yang dinilai bahwa indikator/dimensi *Reliability* (Keandalan), *Responsiveness* (Daya tanggap), *Empathy* (Empati), *Tangible* (Bukti langsung), sedangkan dalam indikator/dimensi *Assurance* (Jaminan) yang hasilnya masih kurang berjalan dengan baik.

DAFTAR RUJUKAN

- Batinggi, A., 1998. Manajemen Pelayanan Umum. Bahan Kuliah STIA LAN. Jakarta.
- Dwiyanto, Agus et al. 2007. "Reformasi Tata Pemerintahan dan Otonomi Daerah Pusat Studi Kependudukan dan Kebijakan". Universitas Gajah Mada, Yogyakarta.
- Ibnu Hadjar. 1996. "Dasar-dasar Metodologi Penelitian Kuantitatif dalam Pendidikan". Jakarta: Raja Grafindo Persada.
- Indriantoro, nurdan Supomo, Bambang (1999). Metodologi Penelitian Bisnis Untuk Akuntansi & Manajemen. Yogyakarta : Penerbit BPFE.
- Kumorotomo, Wahyudi, 2008. "Akuntabilitas Birokrasi Publik Sketsa Pada Masa Transisi". Pustaka Pelajar, Yogyakarta.
- Lukman, Sampara. 2000. Manajemen kualitas pelayanan. Jakarta: STIA LAN Press.
- Gasperz, Vincent. 2006. Manajemen Kualitas; Penerapan Konsep-konsep kualitas Dalam Manajemen Bisnis. Jakarta. Yayasan Indonesia Emas
Gramedia Pustaka Utama
- Miles dan Huberman 2007, "Analisis Data Kualitatif". Jakarta, Universitas Indonesia
- Moerir H.A.S. 2006. Manajemen Pelayanan Umum. Bumi Aksara. Jakarta.
- Parasuraman, A. & L.L. Berry. 1998. A.. Marketing Services: Competing Through Quality. Sedarmayanti, 2009, Reformasi Administrasi Publik, Reformasi Birokrasi dan
- Kepemimpinan Masa Depan; Mewujudkan Pelayanan dan Pemerintahan Yang Baik, Rafika Aditama. Bandung
- Sinambela. 2010. Reformasi pelayanan Publik. Jakarta; Bumi Aksara. Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah
- Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik Undang-Undang Nomor 5 Tahun 2014 tentang Aparatur Sipil Negara
- Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2003 Tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik.