

EFEKTIVITAS PELAKSANAAN PELAYANAN ADMINISTRASI TERPADU KECAMATAN(PATEN)DI KECAMATAN PUNGCELAN KAB. BANJARNEGARA

Andri Mukti Sasongko, S.STP, M.Si
Camat Pungcelan Kabupaten Banjarnegara
(Alumni MAPD STPDN Jatinangor)
Email : driemoe@yahoo.co.id

Abstrak

Artikel ini menjelaskan tentang efektivitas Pelaksanaan Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) Di Kec. Pungcelan Kab. Banjarnegara. Sering kita temui pelayanan administrasi di berbagai tempat penuh dengan berbagai masalah seperti mengenai ketepatan waktu, biaya, cara pelayanan, pungutan liar, dan lain sebagainya yang jauh dari bentuk organisasi pelayanan publik yang ideal. Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) merupakan inovasi manajemen dalam rangka mendekatkan, mempermudah, dan mempercepat pelayanan administrasi perizinan dan non perizinan di tingkat Kecamatan. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui efektivitas pelaksanaan PATEN di Kecamatan Pungcelan dilihat dari aspek: (1) Meningkatnya kualitas pelayanan, (2) Mendekatkan pelayanan kepada masyarakat, (3) Pelayanan yang lebih cepat dan terukur, dan (4) Biaya pelayanan yang lebih murah. Bentuk penelitian yang digunakan adalah deskriptif kualitatif. Teknik penentuan informan yang digunakan adalah teknik purposive sampling. Sumber data penelitian ini adalah hasil wawancara dan dokumen PATEN. Teknik pengumpulan data yang digunakan adalah teknik wawancara dan dokumentasi. Validitas data yang digunakan adalah triangulasi data. Analisis data yang digunakan adalah model analisis interaktif (interactive analysis model). PATEN merupakan pelimpahan wewenang bupati kepada camat berdasar amanat Peraturan Menteri Dalam Negeri No.4 tahun 2010 tentang Pedoman Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) dan Peraturan Bupati Nomor 14 tahun 2016 tentang pelimpahan sebagian wewenang bupati kepada camat. Berdasarkan hasil penelitian dapat disimpulkan bahwa pelaksanaan PATEN di Kecamatan Pungcelan sudah efektif karena telah berhasil mencapai tujuan pelaksanaan, yaitu (1) Meningkatnya kualitas pelayanan, (2) Mendekatkan pelayanan kepada masyarakat, (3) Pelayanan yang lebih cepat dan terukur, dan (4) Biaya pelayanan yang lebih murah.

Kata kunci : *efektivitas, pelayanan, administrasi, kecamatan, Pelaksanaan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN)*

1. PENDAHULUAN

Pelaksanaan otonomi daerah sebagaimana diamanatkan dalam Undang-Undang 32 tahun 2004 dan 33 tahun 2004 diharapkan mampu memacu tiap pemerintah daerah kabupaten/kota guna melakukan percepatan kesejahteraan masyarakat serta meningkatkan efisiensi dan efektivitas pemerintahan daerah. Percepatan kesejahteraan masyarakat memiliki dua tujuan utama, yakni dalam rangka melibatkan masyarakat dalam pembangunan dan meningkatkan daya saing daerah. Efisiensi dan efektivitas pemerintahan daerah berkenaan kepada bagaimana kelembagaan di daerah mampu melakukan fungsi-fungsi penyelenggaraan dengan responsif sesuai dinamika di masyarakat secara transparan. Peningkatan pelayanan kepada masyarakat, upaya menarik investor ke daerah serta kejelasan pembagian antara kewenangan pusat dan daerah merupakan hal-hal nyata yang coba dicapai dari pelaksanaan otonomi daerah.

Buruknya pelayanan publik di Indonesia pada masa lalu terlanjur melekat di kalangan masyarakat luas yang berkualitas dari aparat pemerintah, meskipun tuntutan tersebut seringkali tidak sesuai dengan harapan, sebab pelayanan publik selama ini masih

bercirikan: berbelit-belit, lambat dan biaya yang mahal. Kecenderungan seperti ini terjadi karena masyarakat masih diposisikan sebagai pihak yang melayani, bukan dilayani. Aparatur pemerintah yang melayani kepentingan publik masih belum menyadari fungsinya sebagai pelayan masyarakat. Ketentuan bahwa pemerintah (daerah) mempunyai kewajiban melayani masyarakat menjadi terbalik sehingga bukan lagi pemerintah yang melayani masyarakat, tetapi justru masyarakat yang melayani pemerintah.

Pelayanan publik merupakan bentuk pelayanan yang diberikan oleh pemerintah/birokrat kepada masyarakat dalam pemenuhan kebutuhan yang diperlukan. Pelayanan tersebut karena kehausan publik untuk mendapatkan suatu pelayanan yang optimal sehingga menuntut birokrasi pelayanan yang profesional. Kesadaran pemberian pelayanan yang prima perlu dibangun karena beberapa birokrat kurang memahami perannya dalam instansi yang harus melayani bukan malah dilayani. Untuk itu yang perlu diperbaiki dalam pelayanan publik dimulai dari birokrasi yang bertanggungjawab dalam bidang masing-masing. Pelayanan pada dasarnya adalah kegiatan yang diberikan pada masyarakat yang dilayani yang bersifat tidak berwujud dan tidak dapat dimiliki. Pelayanan publik yang dimaksudkan dalam Kemenpan Nomor 63 Tahun 2003 (Menpan,2003:2) adalah segala kegiatan pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima pelayanan maupun pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan.

Masyarakat akan mempunyai tuntutan yang lebih untuk mendapatkan pelayanan yang optimal demi kepuasan pelayanan yang diterima dari penyelenggara. Dibuktikan dalam Undang-undang Nomor 25 Tahun Bab 1 pasal 1 ayat 7 tentang standar pelayanan merupakan tolak ukur yang dipergunakan sebagai pedoman penyelenggaraan pelayanan, dan acuan penilaian kualitas pelayanan sebagai kewajiban dan janji penyelenggara kepada masyarakat dalam rangka pelayanan yang berkualitas, cepat, mudah, terjangkau, dan terukur. Pelayanan publik di kota mayoritas lebih baik dibandingkan di daerah, karena daerah acap kali identik dengan kemiskinan, keterbelakangan, kebodohan, minim infrastruktur, sehingga pelayanan publik yang buruk. Di daerah masih bisa diperbaiki pelayanannya. Untuk itu, demi mewujudkan tuntutan dari masyarakat dalam pelayanan maka pemerintah akan mengupayakan beberapa hal untuk meningkatkan kualitas pelayanan yang diberikan dengan memunculkan suatu kebijakan. Kebijakan itu sendiri memiliki suatu pengaruh karena dengan adanya kebijakan dapat meminimalisir adanya suatu kesalahan berkaitan dengan kebijakan yang dibuat.

Untuk menghasilkan suatu kebijakan yang berkualitas diperlukan kerjasama yang baik oleh pemerintah di daerah. Salah satunya untuk meningkatkan kualitas dan mendekatkan pelayanan kepada masyarakat di daerah, maka perlu mengoptimalkan pelayanan kecamatan sebagai perangkat daerah terdepan dalam memberikan pelayanan publik. Kualitas pelayanan publik di daerah masih perlu ditingkatkan ke arah yang lebih baik. Berdasarkan observasi awal terdapat beberapa pendapat masyarakat yang dapat disimpulkan bahwa banyak hal yang menyebabkan belum optimalnya penyelenggaraan pelayanan publik, misalnya terbatasnya sarana pelayanan, perilaku petugas yang belum sepenuhnya bersifat melayani, ketidakjelasan waktu, biaya yang diperlukan untuk mendapatkan pelayanan publik dan panjangnya prosedur yang harus dilalui untuk menyelesaikan suatu jenis pelayanan publik. Peningkatan pelayanan publik untuk mengoptimalkan pelayanan di daerah dapat dilakukan dengan reformasi administrasi pada tingkat yang secara langsung berhadapan dengan masyarakat yaitu dilingkup kecamatan.

Secara tradisional, reformasi administrasi diidentikkan dengan usaha untuk meningkatkan efisiensi dan efektivitas organisasi. Reformasi administrasi dapat dimulai dari daerah yang kualitas pelayanannya berada dibawah kualitas pelayanan di kota. Dalam hal ini dapat dimulai dari kecamatan, karena masyarakat ingin agar kecamatan mempunyai

fungsi sebagai pusat pelayanan bagi masyarakat sebab penyelenggara berupaya mengutamakan kepuasan pelayanan untuk rakyat. Sesuai dengan paradigma kebijakan otonomi daerah (berdasarkan Undang-undang Nomor 22 Tahun 1999 yang dilanjutkan dengan Undang-undang Nomor 32 Tahun 2004) tentang Pemerintahan Daerah secara tegas telah diamanatkan bahwa untuk meningkatkan kesejahteraan rakyat akan ditempuh melalui 3 jalur, yakni: peningkatan pelayanan publik, peningkatan peran sertadan pemberdayaan masyarakat dan peningkatan daya saing, Namun disini yang lebih dominan adalah peningkatan pelayanan publik sehingga nampak bahwa pelayanan publik mempunyai peranan yang sangat penting sebagai salah satu tugas umum pemerintah disamping regulasi dan pemberdayaan karena peningkatan pelayanan publik telah mengubah tugas-tugas utama pemerintah daerah yang semula sebagai promotor pembangunan menjadi pelayan masyarakat, sehingga unit-unit pemerintahan yang berhadapan dan memberikan pelayanan langsung kepada masyarakat perlu diutamakan, termasuk pelayanan dilingkup kecamatan. Masalah nyata seperti proses pelayanan Umum, terutama pengurusan serta pengantar untuk perijinan usaha perdagangan, mendirikan bangunan/legalisasi pembuatan Kartu Tanda Penduduk (KTP), Kartu Keluarga (KK), dirasakan masih berbelit dan tak terkendali secara optimal.

Hal yang mendasari terkait dengan peningkatan pelayanan dikecamatan diperkuat dengan Peraturan Pemerintah Nomor 19 tahun 2008 tentang kecamatan yang menjadi acuan meningkatkan kontribusi dari camat dan aparatur kecamatan dalam melaksanakan tugasnya secara optimal. Terbitnya peraturan ini menjelaskan bahwa kecamatan mempunyai arti penting dalam pemerintahan daerah dan penyelenggaraan otonomi. Pemerintah diharapkan dapat melakukan inovasi untuk meningkatkan kinerjanya. Dalam konteks ini, inovasi di maksudkan sebagai upaya dalam meningkatkan pelayanan publik yang diberikan melalui pendekatan, metode, atau alat baru dalam pelayanan publik. Inovasi yang dimaksudkan adalah meningkatkan pelayanan publik yang diberikan melalui pendekatan, metode, atau alat baru dalam pelayanan publik. Inovasi yang dimaksudkan adalah sistem pelayanan terpadu kecamatan (PATEN). PATEN disini merupakan kebijakan makro karena berasal dari pusat sehingga bisa diterpkan secara menyeluruh diwilayah yang ada di Indonesia. Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) untuk mempermudah dan mendekatkan pemerintah kepada masyarakat, khususnya dalam pelayanan publik. Dengan PATEN, untuk mengurus pelayanan perijinan dan non perijinan yang berskala kecil, masyarakat tidak perlu lagi sampai ke kantor Kabupaten karena adanya PATEN dapat menghemat waktu dan biaya dalam pemenuhan pelayanan yang diinginkan masyarakat. PATEN masih memiliki kekurangan karena masih dijumpai beberapa orang yang belum tahu mengenai PATEN, hal ini dikarenakan karena konteks dari kebijakan yang tidak terlalu umum sehingga kebijakan PATEN belum menyeluruh diketahui oleh masyarakat.

Hal ini mempengaruhi kurang terlaksananya PATEN dengan optimal. Salah satu kabupaten yang telah menerapkan PATEN adalah Kabupaten Banjarnegara. Kabupaten Banjarnegara memiliki 20 kecamatan yang sudah menerapkan PATEN secara serempak. Satu dari 20 kecamatan ialah Kecamatan Punggelan yang telah menerapkan Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) dan sudah terlaksana mulai tahun 2011, namun setelah meninjau dan melihat dari rekapitulasi pengukuran indeks kepuasan masyarakat (IKM) diketahui bahwa kecamatan Punggelan merupakan kecamatan yang berada di urutan paling bawah/dasar diantara 20 kecamatan di Kabupaten Banjarnegara yang telah melaksanakan pelayanan administrasi terpadu kecamatan (PATEN) berdasarkan fakta yang ada membuat yang telah melaksanakan pelayanan administrasi terpadu kecamatan (PATEN). Berdasarkan fakta yang ada membuat penulis tertarik dan untuk meneliti lebih mendalam mengenai bagaimana Kualitas Pelayanan Administrasi Terpadu

Kecamatan (PATEN) di kecamatan Punggelan kab. Banjarnegara. Ada dua rumusan masalah yang akan dicari jawabnya yaitu: (1). Seberapa efektifkah kualitas pelayanan pengurusan surat perijinan di kecamatan Punggelan kabupaten Banjarnegara? (2). Faktor-faktor apa saja yang mempengaruhi kualitas pelayanan administrasi terpadu kecamatan (PATEN) di kecamatan Punggelan Kabupaten Banjarnegara?

1.1. Tinjauan Pustaka

1.1.1. Pengertian Kualitas Pelayanan

1.1.1.1. Pengertian Kualitas

Pengertian atau makna atas konsep kualitas telah diberikan oleh banyak pakar dengan berbagai sudut pandang yang berbeda, sehingga menghasilkan definisi - definisi yang berbeda pula. Goesth dan Davis yang dikutip Tjiptono, mengemukakan bahwa kualitas diartikan “sebagai suatu kondisi dinamis dimana yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia, proses dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan.” (Tjiptono, 2004:51). Kemudian Triguno juga mengungkapkan hal yang senada tentang kualitas, yang dimaksud dengan kualitas adalah, “Suatu standar yang harus dicapai oleh seseorang atau kelompok atau lembaga atau organisasi mengenai kualitas sumber daya manusia, kualitas cara kerja, proses dan hasil kerja atau produk yang berupa barang dan jasa.” (Triguno, 1997:76). Pengertian kualitas tersebut menunjukkan bahwa kualitas itu berkaitan erat dengan pencapaian standar yang diharapkan.

Kualitas dipandang secara lebih luas, dimana tidak hanya aspek hasil kerja saja yang ditekankan, melainkan juga meliputi proses, lingkungan, dan manusia. Berdasarkan beberapa definisi diatas, kualitas adalah suatu keseluruhan ciri dan karakteristik yang dimiliki suatu produk/jasa yang dapat memberikan kepuasan konsumen. Walaupun kualitas jasa lebih sulit didefinisikan dan dinilai dari pada kualitas produk, nasabah tetap akan memberikan penilaian terhadap kualitas jasa, dan bank perlu memahami bagaimana sebenarnya pengharapan nasabah sehingga bank dapat merancang jasa yang ditawarkan secara efektif.

1.1.1.2. Pengertian Pelayanan

Pelayanan publik/umum merupakan salah satu fungsi utama dari pemerintah. Pemerintah berkedudukan sebagai lembaga yang wajib memberikan atau memenuhi kebutuhan masyarakat. Pelayanan merupakan terjemahan dari istilah *service* dalam bahasa Inggris yang menurut Kotler yang dikutip Tjiptono, yaitu berarti “setiap tindakan atau perbuatan yang dapat ditawarkan oleh satu pihak ke pihak yang lain, yang pada dasarnya bersifat intangible (tidak berwujud fisik) dan tidak menghasilkan kepemilikan sesuatu.” (Tjiptono, 2004:6). Kemudian Sutopo dan Sugiyanti mengemukakan bahwa pelayanan mempunyai pengertian sebagai “membantu menyiapkan (atau mengurus) apa yang diperlukan seseorang” (Sutopo dan Sugiyanti, 1998:25).

Sebagai suatu produk, pelayanan (*service*) mempunyai sifat yang khas, yang menyebabkan berbeda dengan produk yang lain. Menurut Martiani pelayanan mempunyai lima sifat dasar sebagai berikut:

1. Tidak berwujud (*intangible*)
2. Tidak dapat dipisah-pisahkan (*inseparability*)
3. Berubah-ubah / beragam (*variability*)
4. Tidak tahan lama (*perishability*)
5. Tidak ada kepemilikan (*unownership*). (Martiani, 1995:1).

1.1.1.3. Kualitas Pelayanan Publik

Bagi perusahaan yang memberikan pelayanan perlu diperhatikan mutu atau kualitas yang dari pelayanan yang diberikan kepada pelanggan. Wyckof dalam Purnama (2006) memberikan pengertian kualitas layanan sebagai tingkat kesempurnaan yang diharapkan dan pengendalian atas kesempurnaan tersebut untuk memenuhi keinginan konsumen. Inti dari penjelasan Wyckof ini adalah bahwa konsep kualitas pelayanan umum terkait dengan upaya untuk memenuhi atau bahkan melebihi harapan yang dituntut atau yang diinginkan oleh pelanggan.

Berdasarkan definisi tersebut di atas, dapat dikatakan bahwa kualitas pelayanan merupakan upaya yang dilakukan oleh perusahaan untuk memenuhi harapan pelanggannya. Kualitas pelayanan lebih menekankan aspek kepuasan pelanggan yang diberikan oleh perusahaan yang menawarkan jasa. Keberhasilan suatu perusahaan yang bergerak di sector jasa tergantung kualitas pelayanan yang ditawarkan.

Dengan demikian organisasi dapat meningkatkan kualitas pelayanan kepada masyarakat, hendaknya selalu berfokus kepada pencapaian pelayanan, sehingga pelayanan yang diberikan diharapkan dapat diberikan untuk memenuhi pelanggan. Menerapkan prinsip menyiapkan kualitas pelayanan sebaik mungkin, perlu dilakukan untuk dapat menghasilkan kinerja secara optimal, sehingga kualitas pelayanan dapat meningkat, dimana yang penting untuk dilakukan adalah kemampuan membentuk layanan yang dijanjikan secara tepat dan memiliki rasa tanggung jawab terhadap mutu pelayanan. Disamping itu, untuk mewujudkan kualitas pelayanan yang didasarkan pada sistem kualitas memiliki cara atau karakteristik tertentu, antara lain dicirikan oleh adanya partisipasi aktif yang dipimpin oleh manajemen puncak dalam proses peningkatan kualitas secara terus menerus.

Gronroos mengemukakan bahwa terdapat tiga kriteria pokok dalam menilai kualitas pelayanan, yaitu:

1. Outcome - related Criteria, kriteria yang berhubungan dengan hasil kinerja layanan yang ditunjukkan oleh penyedia layanan menyangkut profesionalisme dan ketrampilan. Konsumen menyadari bahwa penyedia layanan memiliki sistem operasi, sumber daya fisik, dan pekerja dengan pengetahuan dan ketrampilan yang diperlukan untuk memecahkan masalah konsumen secara profesional.
2. Process - related Criteria, kriteria yang berhubungan dengan proses terjadinya layanan. Kriteria ini terdiri dari:
 - a. Sikap dan perilaku pekerja
 - b. Kendalan dan sifat dapat dipercaya
 - c. Tindakan perbaikan jika melakukan kesalahan
3. Image - related Criteria, yaitu reputasi dan kredibilitas penyedia layanan yang memberikan keyakinan konsumen bahwa penyedia layanan mampu memberikan nilai atau imbalan sesuai pengorbanannya.

Beberapa karakteristik kualitas pelayanan menurut Nasir dalam Tjandra, dkk (2005) sebagai berikut:

1. Ketepatan waktu pelayanan.
2. Aksebilitas dan kemudahan untuk mendapatkan jasa meliputi lokasi, keterjangkauan waktu operasi (waktu pelayanan yang cukup memadai), keberadaan pegawai pada saat konsumen memerlukan jasa publik)

3. Akurasi pendampingan/pelayanan jasa yang diberikan.
4. Sikap sopan santun karyawan yang memberikan pelayanan.
5. Kecukupan informasi yang diseminasikan kepada pengguna potensial.
6. Kondisi dan keamanan fasilitas yang digunakan oleh konsumen.
7. Kepuasan konsumen terhadap karakteristik atau aspek-aspek tertentu dari jasa publik yang diberikan.
8. Kepuasan konsumen terhadap jasa publik secara keseluruhan.

Dalam Sinambela (2008:6) Secara teoritik, tujuan pelayanan publik pada dasarnya tujuan pelayanan publik pada dasarnya adalah memuaskan masyarakat. Untuk mencapai kepuasan itu dituntut kualitas pelayanan prima yang tercermin dari:

- A. Transparansi, yakni pelayanan yang bersifat terbuka, mudah dan dapat diakses oleh semua pihak yang membutuhkan dan disediakan secara memadai serta mudah dimengerti.
- B. Akuntabilitas, yakni pelayanan yang dapat dipertanggungjawabkan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.
- C. Partisipatif, yaitu pelayanan yang dapat mendorong peran serta masyarakat dalam penyelenggaraan.
- D. Kondisionl, yakni pelayanan yang sesuai dengan kondisi dan kemampuan pemberi dan penerima pelayanan dengan tetap berpegang pada prinsip efisiensi dan efektifitas.
- E. Kesamaan hak yaitu pelayanan yang tidak diskriminasi dilihat dari aspek apapun khususnya suku,ras,agama,golongan,status sosial.
- F. Keseimbangan hak dan kewajiban, yaitu pelayanan yang mempertimbangkan aspek keadilan antara pemberi dan penerima pelayanan publik.

1.1.1.4. Dimensi Kualitas Pelayanan

Konsep kualitas pelayanan merupakan faktor penilaian yang merefleksikan persepsi konsumen terhadap lima dimensi spesifik dari kinerja layanan.Parasuramanet al, 1990 (dalam Kotler, 2007:56) menyimpulkan bahwa ada lima dimensi ServQual (Service Quality) yang dipakai untuk mengukur kualitas pelayanan,yaitu:

- a) Tangibles, atau bukti fisik yaitu kemampuan suatu perusahaan dalam menunjukkan eksistensinya kepada pihak eksternal. Penampilan dan kemampuan sarana dan prasarana fisik perusahaandan keadaan lingkungan sekitarnya adalah buktinyata dari pelayanan yang diberikan oleh pemberi jasa.
- b) Reability, atau kendalan yaitu kemampuan perusahaan untuk memberikan pelayanan sesuai yang dijanjikan secara akurat dan terpecaya.
- c) Responsiveness atau ketanggapan yaitu suatu kemauan untuk membantu dan memberikan pelayanan yang cepat (responsif) dan tepat kepada pelanggan dengan penyampaian informasi yang jelas.
- d) Assurance, atau jaminan dan kepastian yaitu pengetahuan,kesopansantunan,dan kemampuan para pegawai perusahaanuntuk menumbuhkan rasa percaya para pelanggan kepada perusahaan.
- e) Empati, yaitu memberikan perhatian yang tulus dan bersifat individual atau pribadi yang diberikan kepada para pelanggan dengan berupaya memahami keinginan konsumen.

1.1.1.5. Perspektif Terhadap Kualitas

Perspektif kualitas yaitu pendekatan yang digunakan untuk mewujudkan kualitas suatu produk/jasa. David dalam Fandy Tjiptono (2006:52), mengidentifikasi adanya lima alternatif perspektif kualitas yang biasa digunakan, yaitu:

a) Transcendental Approach

Kualitas dalam pendekatan ini, dipandang sebagai innate excellence, dimana kualitas dapat dirasakan atau diketahui, tetapi sulit didefinisikan dan dioperasionalkan. Sudut pandang ini biasanya diterapkan dalam dunia seni, misalnya seni musik, seni drama, seni tari, dan seni rupa. Meskipun demikian suatu perusahaan dapat mempromosikan produknya melalui pernyataan-pernyataan maupun pesan-pesan komunikasi seperti tempat berbelanja yang menyenangkan (supermarket), elegan (mobil), kecantikan wajah (kosmetik), kelembutan dan kehalusan kulit (sabun mandi), dan lain-lain. Dengan demikian fungsi perencanaan, produksi, dan pelayanan suatu perusahaan sulit sekali menggunakan definisi seperti ini sebagai dasar manajemen kualitas.

b) Product-based Approach

Pendekatan ini menganggap bahwa kualitas merupakan karakteristik atau atribut yang dapat dikuantitatifkan dan dapat diukur. Perbedaan dalam kualitas mencerminkan perbedaan dalam jumlah beberapa unsur atau atribut yang dimiliki produk. Karena pandangan ini sangat objektif, maka tidak dapat menjelaskan perbedaan dalam selera, kebutuhan, dan preferensi individual.

c) User-based Approach

Pendekatan ini didasarkan pada pemikiran bahwa kualitas tergantung pada orang yang memandangnya, sehingga produk yang paling memuaskan preferensi seseorang (misalnya perceived quality) merupakan produk yang berkualitas paling tinggi. Perspektif yang subjektif dan demand-oriented ini juga menyatakan bahwa pelanggan yang berbeda memiliki kebutuhan dan keinginan yang berbeda pula, sehingga kualitas bagi seseorang adalah sama dengan kepuasan maksimum yang dirasakannya.

d) Manufacturing-based Approach

Perspektif ini bersifat supply-based dan terutama memperhatikan praktik-praktik perekrutan dan pemanufakturan, serta mendefinisikan kualitas sebagai kesesuaian/sama dengan persyaratan (conformance to requirements). Dalam sektor jasa, dapat dikatakan bahwa kualitasnya bersifat operations-driven. Pendekatan ini berfokus pada penyesuaian spesifikasi yang dikembangkan secara internal, yang seringkali didorong oleh tujuan peningkatan produktivitas dan penekanan biaya. Jadi yang menentukan kualitas adalah standar-standar yang ditetapkan perusahaan, bukan konsumen yang menggunakannya.

e) Value-based Approach

Pendekatan ini memandang kualitas dari segi nilai dan harga. Dengan mempertimbangkan trade-off antara kinerja dan harga, kualitas didefinisikan sebagai "affordable excellence". Kualitas dalam perspektif ini bersifat relatif, sehingga produk yang memiliki kualitas paling tinggi belum tentu produk yang paling bernilai. Akan tetapi yang paling bernilai adalah barang atau jasa yang paling tepat dibeli (best-buy).

1.1.1.6. Standar Pelayanan Publik

Dalam Kemenpan Nomer 63 Tahun 2003 setiap penyelenggaraan pelayanan publik harus memiliki standar pelayanan dan dipublikasikan sebagai jaminan adanya kepastian bagi penerima pelayanan. Standar pelayanan merupakan ukuran yang dilakukan dalam penyelenggaraan pelayanan publik yang wajib ditaati oleh pemberi dan atau penerima pelayanan. Standar pelayanan, sekurang-kurangnya meliputi:

A) Prosedur Pelayanan

Prosedur pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan termasuk pengaduan

B) Waktu penyelesaian

Waktu penyelesaian yang ditetapkan sejak saat pengajuan permohonan sampai dengan penyelesaian pelayanan termasuk pengaduan.

C) Biaya pelayanan

Biaya/tarif pelayanan termasuk rinciannya yang ditetapkan dalam proses pemberian pelayanan

D) Produk Pelayanan

Hasil pelayanan yang akan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan.

E) Sarana dan Prasarana

Penyediaan sarana dan prasarana pelayanan yang memadai oleh penyelenggara pelayanan public.

F) Kompetensi petugas pelayanan

Kompetensi petugas pemberi pelayanan harus ditetapkan dengan tepat berdasarkan pengetahuan, keahlian, keterampilan, sikap, dan perilaku yang dibutuhkan.

1.1.2. Sistem Pelayanan Terpadu

Sistem pelayanan ini menyelenggarakan perizinan dan non perizinan, yang pengelolaannya dilakukan terpadu dalam satu tempat. Pelayanan ini pada dasarnya ditujukan untuk menyederhanakan birokrasi penyelenggaraan pelayanan dalam bentuk pemangkasan tahapan dan prosedur lintas instansi maupun dalam instansi yang bersangkutan, pemangkasan pembiayaan, pengurangan jumlah persyaratan, pengurangan jumlah paraf dan tanda tangan yang diperlukan, dan pengurangan waktu pemrosesan. Dengan dilaksanakannya sistem ini, maka telah terjadi perubahan paradigma dalam penyelenggaraan pelayanan publik, hal ini dapat dilihat dalam penyelenggaraannya, sebagai berikut:

- A. Tujuan hakiki adalah peningkatan kualitas pelayanan.
- B. Reinventing Government. Proses transformasi sektor publik ini didasari prinsip-prinsip:
 - 1) Pemerintah pengatur dan pengendali, bukan pelaksana
 - 2) Pemerintah mendorong iklim kompetisi dalam member pelayanan
 - 3) Sebaiknya lebih berorientasi pada hasil
 - 4) Melayani masyarakat secara optimal, bukan masyarakat yang melayani Birokrasi.
 - 5) Melimpahkan tugasnya kepada partisipasi masyarakat dan kerja tim
 - 6) Berorientasi kepada pasar, mengurangi hambatan birokrasi, dan meningkatkan daya saing.
- C. Banishing Bureaucracy (memangkas birokrasi) dengan ditetapkannya lima strategi:
 - 1). Strategi inti, pendekatan pada kejelasan tujuan, peran dan arahan
 - 2). Strategi Konsekuensi, pendekatan pada penilaian kinerja
 - 3). Strategi Pelanggan, pendekatan pada pilihan pelanggan, kompetensi dan kualitas
 - 4). Strategi kekuatan, pendekatan pada pemberdayaan, dan partisipasi masyarakat
 - 5). Strategi Kultur, pendekatan pada nilai, kebiasaan, visi dan nurani.

Dengan adanya konsep kebijakan pelayanan terpadu atap, konsep ini merupakan salah satu kebijakan pemerintah sebagai implementasi kebijakan-kebijakan pemerintah yang terkait dengan peningkatan pelayanan, yang terdiri dari beberapa aspek antara lain:

1. Wewenang dan Penandatanganan
2. Koordinasi
3. Mekanisme dan Prosedur Pelayanan
4. Pengawasan
5. Standar Pelayanan Prima
6. Lokasi dan Model Pelayanan
7. Kelembagaan
8. Target PAD
9. Status Kepegawaian

1.1.2.1. Pengertian PATEN

Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan disingkat PATEN adalah penyelenggaraan Pelayanan Publik di Kecamatan dari tahap permohonan sampai ketahap terbitnya dokumen dalam satu tempat. Sebagai pusat pelayanan, dalam arti bahwa dimasa depan kecamatan diharapkan mampu memberikan pelayanan kepada masyarakat secara proporsional berdasarkan kriteria dan skala kecamatan di bidang perijinan dan non perijinan.

1.1.2.2. Tujuan PATEN

Tujuan PATEN yakni dalam rangka meningkatkan kualitas pelayanan dengan cara mendekatkan pelayanan kepada masyarakat, sehingga dilihat dari aspek biaya lebih efisien dan jangka waktu penyelesaian akan lebih cepat dan terukur sesuai standar pelayanan. Manakala terdapat keluhan berupa ketidakpuasan masyarakat terhadap penyelenggaraan pelayanan akan dengan cepat dapat direspons dan dicari solusinya.

1.1.2.3. Maksud penyelenggaraan PATEN

PATEN diselenggarakan dengan maksud untuk mewujudkan kecamatan sebagai pusat pelayanan masyarakat dan menjadi simpul pelayanan bagi badan/kantor pelayanan terpadu satu pintu (PTSP) di kabupaten/kota bagi kecamatan yang secara kondisi geografis daerah akan lebih efektif dan efisien dilayani melalui kecamatan. Pusat pelayanan masyarakat berarti di masa datang, kecamatan harus mampu memberikan pelayanan kepada masyarakat secara proporsional berdasarkan kriteria dan skala kecamatan di bidang perijinan dan non perijinan. Beberapa persyaratan harus dipenuhi bagi kecamatan yang akan menyelenggarakan PATEN, meliputi : pertama, persyaratan substantif, artinya sebelum diselenggarakannya PATEN harus terlebih dahulu diawali dengan adanya pendelegasian wewenang di bidang perijinan dan non perijinan dari Bupati kepada Camat, kedua persyaratan administratif, maksudnya agar dipersiapkan terlebih dahulu standar-standar pelayanan publik (SPP) untuk masing-masing jenis pelayanan, termasuk penyusunan SOP (Standar Operating Procedure) berkoordinasi dengan SKPD terkait, khususnya SKPD penyelenggara PTSP, dan ketiga persyaratan teknis, meliputi sarana-prasarana dan pelaksana teknis (SDM aparatur) PATEN. (Dian Utomo, 2010:36)

1.1.2.1 Asas paten

Sebagai bagian dari upaya peningkatan kualitas pelayanan publik, khususnya jenis pelayanan administrasi, maka PATEN menganut asas-asas itu adalah :

- a. Kepentingan Umum yang berarti pemberian pelayanan oleh petugas pelaksana oleh petugas pelaksana PATEN tidak boleh mengutamakan kepentingan pribadi atau golongan.
- b. Kepastian hukum berarti ada jaminan bagi terwujudnya hak dan kewajiban antara penerima pelayanan (warga masyarakat) dan pemberi pelayanan (kecamatan) dalam penyelenggaraan PATEN.

- c. Kesamaan hak berarti pemberian pelayanan dalam PATEN tidak membedakan suku, ras, agama, golongan, gender, dan status ekonomi.
- d. Keseimbangan hak dan kewajiban berarti pemenuhan hak itu harus sebanding dengan kewajiban yang harus dilaksanakan, baik oleh pemberi maupun penerima pelayanan.
- e. Keprofesionalan berarti setiap pelaksana PATEN harus memiliki kompetensi yang sesuai dengan bidang tugasnya.
- f. Partisipatif berarti meningkatkan peran serta masyarakat dalam penyelenggaraan PATEN dengan memperhatikan aspirasi, kebutuhan, dan harapan masyarakat.
- g. Persamaan perlakuan/tidak diskriminatif berarti dalam penyelenggaraan PATEN, setiap warga masyarakat berhak memperoleh pelayanan yang adil.
- h. Keterbukaan berarti setiap penerima pelayanan dapat dengan mudah mengakses dan memperoleh informasi tentang PATEN.
- i. Akuntabilitas berarti proses penyelenggaraan PATEN harus dapat dipertanggungjawabkan sesuai dengan peraturan perundang-undangan.
- j. Fasilitas dan perlakuan khusus bagi kelompok rentan berarti ada pemberian kemudahan terhadap kelompok rentan sehingga tercipta keadilan dalam pelayanan
- k. Ketepatan Waktu berarti penyelesaian setiap jenis pelayanan yang dikelola dilakukan tepat waktu sesuai dengan standar pelayanan PATEN.
- l. Kecepatan, kemudahan, dan keterjangkauan berarti setiap jenis pelayanan dalam PATEN dilakukn secara cepat, mudah, dan terjangkau oleh warga masyarakat penerima pelayanan.

1.2. Metode Penelitian

1.2.1. Desain Penelitian

Penelitian ini menggunakan jenis penelitian deskriptif dengan pendekatan kuantitatif. Data kuantitatif adalah data yang berbentuk angka, atau data kualitatif yang diangkakan. Alasan yang melatarbelakangi peneliti mengambil pendekatan kuantitatif deskriptif adalah memberikan fakta-fakta atau kejadian-kejadian secara sistematis dan akurat mengenai sifat populasi atau daerah tertentu, yaitu untuk memberikan fakta mengenai kualitas pelayanan administrasi terpadu kecamatan (PATEN) tanpa mencari atau menerangkan saling hubungan atau hipotesis.

1.2.2. Fokus Dan Lokus Penelitian

Dalam penelitian ini memfokuskan pada dua pokok pembahasan terkait permasalahan yang diangkat, yaitu: Pertama, Seberapa efektifkah kualitas pelayanan KTP, KK, serta pengurusan surat perijinan di kecamatan Punggelan kab. Banjarnegara dengan melihat harapan masyarakat kedepannya mengenai pelayanan administrasi Terpadu yang dilakukan oleh pemerintah kecamatan Punggelan. Kedua, Faktor-faktor apa saja yang mempengaruhi kualitas pelayanan administrasi terpadu kecamatan (PATEN) di kecamatan Punggelan kab. Banjarnegara.

Dengan memfokuskan dua pokok pembahasan diatas, maka kita dapat memahami dan mendiskripsikan bagaimana kualitas Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) di Kecamatan Punggelan kab. Banjarnegara tersebut. Sedangkan untuk lokus penelitiannya bertempat di Kantor Kecamatan Punggelan yang terletak di jalan lingkaran Pasar manis Punggelan. Alasan pemilihan lokasi penelitian berdasarkan pertimbangan

bahwa kecamatan Punggelan merupakan instansi yang sudah menerapkan kebijakan pelayanan administrasi terpadu kecamatan (PATEN) akan tetapi berdasarkan rekapitulasi pengukuran indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) diketahui bahwa kecamatan Punggelan merupakan kecamatan yang berada di urutan paling bawah/dasar diantara 20 kecamatan di kabupaten Banjarnegara yang telah melaksanakan pelayanan administrasi terpadu kecamatan (PATEN).

1.2.3. Situs Penelitian

Penelitian ini dilakukan di Kantor Kecamatan Punggelan Kabupaten Banjarnegara.

1.2.4. Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data dalam penelitian ini dilakukan melalui beberapa cara, yaitu sebagai berikut: 1. Observasi. 2. Wawancara. 3. Pengumpulan data primer Data primer ialah data yang berasal dari sumber asli atau pertama. Data ini tidak tersedia dalam bentuk terkompilasi ataupun dalam bentuk file-file. Data ini harus dicari melalui narasumber atau dalam istilah teknisnya responden, yaitu orang yang dijadikan obyek penelitian atau orang yang kita jadikan sebagai mendapatkan informasi.

1. Observasi

Pengumpulan data melalui data pengamatan atau observasi dilakukan untuk mendapatkan informasi yang dapat melengkapi data kuesioner yaitu dengan melihat yaitu dengan melihat kondisi pada Kecamatan Punggelan kab. Banjarnegara.

2. Wawancara

Dalam penelitian ini teknik wawancara yang digunakan adalah wawancara tak berstruktur, yaitu wawancara bebas dimana peneliti tidak menggunakan pedoman wawancara yang telah disusun secara sistematis dan lengkap untuk pengumpulan datanya. Pedoman wawancara yang digunakan hanya berupa garis-garis besar permasalahannya yang akan ditanyakan, Sugiyono (2011:234).

3. Pengumpulan data sekunder Data sekunder

merupakan data yang sudah tersedia sehingga kita tinggal mencari dan mengumpulkan (Jonathan Sarwono, 2006:123). Data sekunder yaitu data yang diperoleh dari lembaga atau instansi tertentu. Data sekunder merupakan data yang sudah diolah oleh pihak lembaga atau institusi tertentu, seperti data profil serta tugas pokok dan fungsi Kecamatan Punggelan kab. Banjarnegara.

2. PEMBAHASAN

2.1. Kualitas pelayanan pengurusan surat perijinan di kecamatan Punggelan kabupaten Banjarnegara

Untuk mengukur bagaimana Kualitas Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) di Kecamatan Punggelan kab. Banjarnegara ditentukan oleh enam indikator yang berasal dari KEMENPAN No. 63 Tahun 2003, yaitu prosedur pelayanan, waktu penyelesaian, biaya pelayanan, produk pelayanan, sarana dan prasarana, dan kompetensi petugas pemberi pelayanan. Dalam penelitian ini, kualitas pelayanan diukur sesuai dengan indikator dari variabel tersebut. Keenam indikator tersebut kemudian diturunkan menjadi 22 (dua puluh dua) instrumen dan dijabarkan kedalam 22 (dua puluh dua) pertanyaan dalam suatu angket. Angket tersebut digunakan untuk mengukur bagaimana kualitas pelayanan administrasi terpadu kecamatan (PATEN) di kecamatan Punggelan Kabupaten Banjarnegara. Kuesioner tersebut disebarakan kepada 31 responden yang merupakan

masyarakat yang melakukan Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) di Kecamatan Punggelan kab. Banjarnegara. Kemudian seluruh jawaban kuesioner dari responden dihitung berdasarkan frekuensi tiap indikator pertanyaan dari setiap sub variabel.

2.1.1. Prosedur Pelayanan

Pada sub variabel yang pertama yaitu prosedur pelayanan menunjukkan hasil dalam kategori sangat baik (SB). Sehingga menunjukkan bahwa prosedur yang diterapkan oleh penyelenggara Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan ini sudah bagus, optimalnya pelayanan, dan sesuai ketentuan yang ditentukan. Walaupun begitu pada indikator ketiga dari sub variabel prosedur pelayanan yang mudah memperoleh nilai paling rendah. Hal ini karena kurangnya pengetahuan masyarakat bahwa kebutuhan yang diperlukan dalam mendapatkan jasa di PATEN dapat diakses pada website atau dengan datang terlebih dahulu ke kecamatan untuk mengetahui bagaimana prosedur dalam mendapatkan pelayanan yang dibutuhkan.

Tabel Tanggapan responden mengenai kemudahan Prosedur Pelayanan

Tanggapan Responden	F	%
Tidak Mudah	2	3,33
Kurang Mudah	9	15
Mudah	45	75
Sangat Mudah	4	6,67
Jumlah	60	100

Sumber: Olahan data primer, Juni 2018

Dari tabel diatas menjelaskan bahwa mayoritas responden memberikan penilaian pada kategori Mudah. Hal ini dapat dilihat bahwa dari 60 responden yang menjawab, sebanyak 45 orang atau sebesar 75% yang menjawab mudah mengenai prosedur pelayanan pemerintah, selanjutnya yang menjawab kurang mudah 9 orang atau 15%, yang menjawab sangat mudah 4 orang atau 6,67% dan sisanya itu yang menjawab tidak mudah sebanyak 2 orang atau 3,33%. Dengan demikian, dapat diinterpretasikan bahwa prosedur pelayanan kependudukan dalam hal kesederhanaan pelayanan grafiknya dinilai masyarakat cukup baik.

2.1.2. Waktu Penyelesaian

Waktu penyelesaian sebagai sub variabel kedua menunjukkan hasil yang termasuk dalam kategori sangat baik (SB), hal ini menunjukkan bahwa Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) sudah membenahi pelayanan dalam kecepatan penyelesaian pelayanan dan waktu sampai ditempat tujuan dalam menerima kecepatan penyelesaian pelayanan dan waktu sampai ditempat tujuan dalam menerima pelayanan. Dibuktikan saat customer mengurus kartu tanda pencari kerja Harus datang ke Dinas Tenaga kerja yang bertempat jauh dari Kecamatan Punggelan, karena pelayanan yang bersifat menyeluruh maka tidak semua tempat tinggal masyarakat dekat dengan lokasi Dinas Tenaga Kerja. Hal itu dapat mengakibatkan boros waktu, karena waktu akan terbuang dalam perjalanan. Kini untuk mengurus kartu tanda pencari kerja tidak perlu ke Dinas Tenaga kerja karena dengan adanya pelimpahan wewenang dari Bupati kepada camat maka pelayanan untuk kartu tanda pencari kerja sudah bisa didapatkan di kecamatan masing-masing.

Tabel Tanggapan Responden tentang pengurusan Dokumen-dokumen yang berkaitan tentang Pelayanan perijinan

Tanggapan Responden	F	%
1 -2 hari	20	33,33
3 – 4 hari	17	28,34
5 – 10 hari	11	18,33
Lainnya...	12	20
Jumlah	60	100

Sumber: Olahan data primer, Juni 2018

Dari tabel terlihat bahwa untuk pengurusan Akte Kelahiran adalah dominan responden menjawab 1 – 2 hari, berarti ketepatan waktu pembuatan Akte Kelahiran sudah termasuk golongan cepat. Dan klasifikasi responden memilih 1 – 2 hari 20 orang atau 33,33%, selanjutnya 3 – 4 hari 17 orang atau 28,34%, 5 – 10 hari 11 orang atau 18,33% dan yang terakhir 12 orang atau 20%.

2.1.3. Biaya Pelayanan

Pada sub variabel ketiga yaitu biaya pelayanan memperoleh skor dengan prosentase 90% yang masuk dalam kategori sangat baik (SB). Sub variabel ini termasuk dalam kategori tertinggi bersama dengan sub variabel waktu penyelesaian diantara sub variabel yang lainnya. Hal ini menunjukkan bahwa masyarakat puas dengan pelayanan yang diberikan, terutama dari segi tarif yang dibebankan kepada masyarakat. Tarif setiap pelayanan yang diberikan berbeda-beda, dikenakan tarif seminimal mungkin, atau bahkan gratis tanpa pungutan seperti halnya untuk mengurus kartu tanda pencari kerja tidak dikenakan pungutan apapun dari pihak kecamatan. Sehingga masyarakat merasa sudah puas dengan pelayanan yang diberikan oleh Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) di kecamatan Punggelan kab. Banjarnegara.

Tabel tanggapan responden tentang biaya pelayanan pembuatan dokumen seperti Kartu Tanda Pencari Kerja dan lain lain:

Tanggapan Responden	F	%
Rp 5.000 – Rp 10.000	20	33,33
Rp 10.000 – Rp 15.000	11	18,33
Rp 15.000 – Rp 20.000	8	13,33
Lainnya...	21	35
Jumlah	60	100

Sumber: Olahan data primer, Juni 2018

Tabel menunjukkan bahwa responden yang menilai tentang pengenaan biaya tarif pengurusan administrasi kependudukan dominan menjawab lainnya (Gratis). Hal ini sama alasannya dengan pembuatan KK dan KTP. Adapun klasifikasinya jawaban responden 20 orang atau 33,33% menjawab Rp 5.000 – Rp 10.000, selanjutnya 11 orang atau 18,33% menjawab Rp 10.000 – Rp 15.000, 8 orang atau 13,33%, dan yang terakhir 21 orang atau 35% menjawab lainnya.

2.1.4. Produk Pelayanan

Selanjutnya, produk pelayanan sebagai sub variabel keempat menunjukkan hasil prosentase 89% yang masuk dalam kategori sangat baik (SB). Produk pelayanan diruang Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) ini memang sebagai pemenuhan kebutuhan dari masyarakat. Dengan menambah pelayanan jasa akan memuaskan bagi masyarakat. Apalagi website yang disediakan telah memberi informasi yang lengkap yang dapat diakses oleh seluruh masyarakat Banjarnegara. Sehingga selain mendapatkan

informasi mengenai PATEN juga masyarakat mendapat kelebihan lainnya dengan bisa memperoleh segala informasi melalui internet, jadi masyarakat juga dituntut mengerti IT.

Tabel tanggapan responden tentang kemudahan mengakses informasi dalam pelayanan

Tanggapan Responden	F	%
Tidak Mudah	4	6,67
Kurang Mudah	6	10
Mudah	43	71,76
Sangat Mudah	7	11,66
Jumlah	60	100

Sumber: Olahan data primer, Juni 2018

Pada tabel memperlihatkan bahwa 4 orang atau 6,67% menjawab Tidak Mudah, 6 orang atau 10% menjawab Kurang Mudah, selanjutnya 43 orang atau 71,67% menjawab Mudah, dan terakhir 7 orang atau 11,66% menjawab Sangat Mudah. Dari jawaban diatas terlihat jelas bahwa masyarakat Mudah mendapatkan informai tentang administrasi kependudukan. Adapun yang menjawab Tidak dan Kurang Mudah mungkin dia tidak terlalu memperhatikan dan membaca informasi yang disampaikan. Dan sesuai dengan pengamatan selama dilapangan bahwa informasi persyaratan layanan telah disampaikan dengan cukup dan jelas melalui aparat pemerintah Desa/Kelurahan masing – masing atau dengan alat media lain.

2.1.5. Sarana Prasarana

Sub variabel sarana dan prasarana adalah sub variabel kelima dimana hasil prosentase menunjukkan dalam kategori sangat baik (SB). Sub variabel inimerupakan sub variabel dengan nilai paling rendah diantara sub variabel yang lainnya. Akan tetapi masih dalam kategori Sangat baik (SB). Sehingga perlu menata ulang dan menambah fasilitas untuk dapat memuaskan para pelanggan dan memperbaiki lebih baik lagi.

Tabel Kenyamanan sarana dan prsarana dalam pelayanan

Tanggapan Responden	F	%
Tidak Nyaman	1	1,67
Kurang Nyaman	12	20
Nyaman	44	73,33
Sangat Nyaman	3	5
Jumlah	60	100

Sumber: Olahan data primer, Juni 2018

Tabel menunjukkan bahwa kenyamanan sarana prasara dan keramahan aparaturn dalam pelayanan dapat dilihat dari jawaban responden dan penilaian para responden dominan memilih Nyaman. Hal ini bisa di lihat pada klasifikasi responden 44 orang atau 73,33% mengatakan Nyaman, selanjutnya 12 orang atau 20% mengatakan Tidak Nyaman, 3 orang atau 5% mengatakan Sangat Nyaman, dan yang terakhir mengatakan Tidak Nyaman 1 orang atau 1,67%.

Seperti terlihat diatas penilaian responden dominan memilih Nyaman jadi dalam artian bahwa tanggapan responden tentang sarana prasarana dan keramahan aparat sudah Bagus. Adapun responden megatakan Kurang Nyaman dikarenakan responden mengatakan

aparatnya kurang ramah, pelayanannya tidak memuaskan dan tidak sesuai dengan ketentuan yang ada.

2.1.6. Kompetensi Petugas Pemberi Pelayanan

Sub variabel terakhir yaitu kompetensi petugas pemberi pelayanan menunjukkan hasil prosentase yang termasuk dalam kategori sangat baik (SB). Hal ini membuktikan bahwa kompetensi petugas dalam memberikan pelayanan sudah baik, seperti cakap dan ramahnya petugas. Sehingga masyarakat sudah puas dengan pelayanan yang diberikan petugas.

Setiap indikator memiliki kategori nilai yang sama yaitu sangat baik. Dimana didapatkan skor dari masing-masing sub-variabel lebih dari 81%. Hal ini menunjukkan bahwa Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) di Kecamatan Punggelan kab. Banjarnegara kualitasnya sudah sangat baik.

Tabel Tanggapan Responden tentang petugas pemberi Pelayanan

Tanggapan Responden	F	%
Tidak Cakap	1	1,57
Kurang Cakap	1	1,67
Cakap	57	95
Sangat Cakap	1	1,67
Jumlah	60	100

Sumber: Olahan data primer, Juni 2018

Dari tabel diatas terlihat bahwa untuk tanggapan responden mengenai kecakapan (kemampuan) petugas dalam memberikan pelayanan dominan menjawab Cakap, hal ini berarti bahwa aparat dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat sudah memuaskan dan sudah bagus. Dan klasifikasi jawaban responden yang memilih jawaban Tidak Cakap 1 orang atau 1,67%, selanjutnya Kurang Cakap 1 orang atau 1,67%, Cakap 57 orang atau 95%, dan yang terakhir Sangat Cakap 1 orang atau 1,67%.

2.2. Faktor – faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan administrasi terpadu kecamatan (PATEN) di kecamatan Punggelan kab. Banjarnegara

Pelaksanaan tugas pelayanan dalam struktur organisasi tidak selamanya berjalan dengan baik seperti yang kita harapkan, terkadang dalam pelaksanaannya aparat pemerintah mengalami kendala – kendala atau faktor penghambat, namun disamping itu adapula faktor-faktor yang menjadi pendukung jalannya prosedur pelayanan. Demikian halnya pelaksanaan pelayanan pemerintah yang ada di daerah-daerah lain, pelaksanaan layanan pemerintah yang berlangsung di Kecamatan Punggelan dipengaruhi oleh beberapa faktor-faktor, baik itu faktor yang menjadi pendukung jalannya pelayanan maupun faktor yang kemudian menjadi penghambat pelayanan itu sendiri. Berikut ini akan diuraikan lebih lanjut mengenai faktor-faktor yang kemudian menjadi penghambat atau pun pendukung jalannya pelayanan PATEN di KecamatanPunggelan:

1. Sumber Daya Aparatur

Untuk memberikan pelayanan yang maksimal kepada masyarakat sangat dibutuhkan aparatur – aparatur pemerintah yang memiliki kualitas sumber daya manusia yang handal, untuk itulah kemudian dapat dikatakan keberhasilan suatu pelayanan salah satunya sangat ditentukan oleh kualitas aparat yang ditunjuk sebagai pelayanan publik. Kemampuan dalam hal ini yaitu baik dari segi kemampuan keilmuan atau wawasan maupun dari segi kemampuan yang dimiliki, aparat yang mempunyai kreativitas dalam pelaksanaan tugas senantiasa mengacu kepada peraturan perundang – undangan yang telah

ditetapkan serta memperhatikan ketepatan sasaran dalam pelaksanaan fungsi pelayanan dan menempatkan disiplin serta tanggung jawab sebagai prinsip utama. Untuk itu, apabila aparat yang kurang memiliki sumber daya manusia, aparat yang dimaksud maka kemungkinan hasil yang diperoleh tidak akan maksimal sesuai dengan apa yang diharapkan.

2. Kesadaran Masyarakat

Salah satu faktor yang turut mempengaruhi pelaksanaan tugas pelayanan pemerintah di wilayah Kecamatan Punggelan adalah faktor kesadaran masyarakat. Kesadaran masyarakat dimaksudkan ialah kesadaran untuk mempersiapkan segala yang menjadi persyaratan untuk melakukan suatu urusan pelayanan di kantor desa/kelurahan, relasi antara aparat pemerintah dengan masyarakat memang harus saling mendukung agar dapat mencapai tujuan yang di harapkan, baik itu dari pihak masyarakat maupun dari aparat pemerintah sendiri. Sesuai pengamatan di lapangan, ada beberapa masyarakat yang kurang memahami dan menyadari dengan pengurusan yang seharusnya sudah wajib di miliki. olehnya itu, ketika akan melakukan pengurusan seperti Kartu Tanda Pencari kerja, keinginan mereka itu segera selesai dengan cepat tetapi mereka kadang memperhatikan apa yang seharusnya menjadi persyaratan. Dengan keadaan seperti ini, dalam artian kurangnya kesadaran masyarakat bagaimana menciptakan kerja sama antara apatar pemerintah. Sebaliknya, jika mereka benar sadar tanpa harus ada paksaan maka akan menciptakan relasi atau kerja sama yang baik antara pemerintah dengan masyarakat.

3. Sarana dan prasana

Salah satu faktor atau bisa menjadi penghambat prosedur pelayanan yaitu saran dan prasarana. Dengan adanya sarana pelayanan beraneka ragam jenis dan fungsinya dapat membantu pelayanan pada masyarakat lebih efisien dan efektif. Untuk itu bahwa sarana dan prasaran dapat dikatakan sebagai pendukung dikarenakan dapat membantu proses pelayanan, begitu pula sebaliknya, jika sarana dan prasaran kurang memadai, maka bisa menghambat prosedur pelayanan. Dari hasil wawancara dengan kepala desa dan kelurahan sarana dan prasarana yang ada di kantor sudah cukup memadai dan sangat menunjang jalannya pelayanan walaupun sarana dan prasarananya sederhana.

3. KESIMPULAN

Meskipun pemerintah Indonesia memiliki komitmen kuat dalam mengelola disrupsi digital seperti pornografi di internet dan berambisi mempersempit kesenjangan digital, diplomasi digital belum bergaung di publik. Yang mungkin paling bisa dikatakan sebagai agenda diplomasi digital oleh pemerintah Indonesia adalah ketika Kementerian Luar Negeri menggelar sebuah pertemuan para pakar tentang diplomasi digital Mei tahun 2017. Pertemuan itu memutuskan bahwa diplomasi digital akan digunakan untuk beberapa agenda penting negara ini. Contohnya, diplomasi digital dapat digunakan untuk melindungi pekerja migran Indonesia di luar negeri, juga dapat digunakan untuk mempromosikan dan mengembangkan usaha kecil dan menengah kita.

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan oleh peneliti dapat disimpulkan bahwa penelitian yang berjudul “Kualitas pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) di kecamatan Punggelan Kabupaten Banjarnegara. Mendapatkan hasil yang bisa dikatakan kualitasnya sangat baik. Hal ini didasarkan dari hasil perhitungan responden terhadap masing-masing indikator kualitas pelayanan dimana dari sub variabel:

1. Prosedur Pelayanan
2. Waktu Penyelesaian

3. Biaya pelayanan
4. Produk pelayanan
5. Sarana dan Prasarana
6. Kompetensi Petugas pemberi pelayanan

Dari beberapa enam indikator diatas kualitas pelayanan dimana dari sub variabel prosedur pelayanan mendapatkan prosentase dan kategori yang sangat baik. Kemudian untuk sub variabel waktu penyelesaian memperoleh kategori yang sangat baik. Selanjutnya sub variabel biaya pelayanan memperoleh hasil yang sama dengan sub variabel waktu penyelesaian yang masuk dalam kategori sangat baik. Sub variabel produk pelayanan mendapatkan kategori sangat baik. Setelah itu variabel sarana dan prasarana mendapatkan kategori yang sangat baik juga. Dan yang terakhir yaitu sub variabel kompetensi petugas pemberi pelayanan yang memperoleh kategori sangat baik.

Dari keenam indikator tersebut yang menunjukkan hasil responden berada pada kategori *sedang*. Hal ini berarti bahwa penyelenggara pelayanan di Kecamatan Punggelan menandakan bahwa tingkat pelayanannya sudah baik, namun masih perlu ditingkatkan baik dari segi kualitas maupun kuantitasnya.

Adapun mengenai faktor-faktor yang mempengaruhi efektifitas pelayanan publik di Kecamatan Punggelan berdasarkan hasil penelitian adalah:

a. Sumber Daya Aparatur

Pelayanan akan berjalan maksimal jika didukung oleh sumber daya manusia yang memadai dan memiliki tingkat kemampuan fungsional pelayanan di Kecamatan Punggelan. Aparat pelayanan yang bertugas di Kecamatan merupakan lulusan SLTA dan Sarjana, sehingga dapat dipastikan pelayanan yang diberikan kepada masyarakat telah berjalan dengan maksimal. Selain itu pengalaman dan telah sering melakukan pelatihan (diklat).

b. Sarana dan Prasarana

Sarana dan prasarana yang merupakan salah satu penunjang berjalannya suatu proses pelayanan publik seperti halnya dengan SDM di Kecamatan Punggelan. Sarana dan prasarana fasilitas pelayanan publik yang ada di kantor-kantor Kecamatan Punggelan telah mencukupi, hal tersebut menunjukkan bahwa masyarakat merasa nyaman jika datang ke kantor melakukan pengurusan.

c. Kesadaran Masyarakat

Hasil penelitian di Kecamatan Punggelan tentang kesadaran masyarakat masih ada yang belum terlalu paham tentang pentingnya kepemilikan administrasi kependudukan seperti pengurusan perijinan pembangunan, perijinan mendirikan usaha dan lain lain, di karenakan masyarakat aktifitas keseharian mereka dan ada juga sebagian masyarakat yang akan sadar hal tersebut.

Saran

a. Dengan melihat persepsi apartur pemerintah daerah dalam tugas, pokok dan fungsi pelayanan ditinjau dari sikap dan norma-norma, sopan santun dalam pelayanan terhadap masyarakat, pelaksanaan pelayanan di kantor desa/kelurahan dan penilaian masyarakat terhadap pelayanan tersebut, diharapkan pemerintah sebagai pelaku utama atau pengendali jalannya sistem pemerintahan agar bisa lebih meningkatkan pelayanan khususnya layanan dibidang administrasi kependudukan dan lebih dekat serta memperhatikan kebutuhan masyarakat. Memperhatikan dalam segi peningkatan kualitas, kemudahan, ketepatan waktu, ekonomis, serta keamanan dalam memberikan pelayanan.

b. Agar pemerintah lebih memperhatikan, menjaga dan merawat sarana prasaranayang telah ada.

c. Kurangnya kesadaran masyarakat akan prosedur yang seyognya dilengkapi dalam memperoleh suatu pelayanan menjadi suatu faktor penghambat dalam prosedur

pelayanan, maka dari itu masyarakat harus lebih memahami dan memperhatikan prosedur dalam memperoleh pelayanan. Jadi pemerintah lebih bekerja keras untuk mensosialisasikan kepada masyarakat akan pentingnya kepemilikan administrasi kependudukan.

DAFTAR PUSTAKA

- Arief. 2007. *Pemasaran jasa dan kualitas pelayanan*. Jakarta: Banyumedia publishing
- Arikunto, Suharsimi. 2006. *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik*. Jakarta: Rineka Cipta
- Azwar, Saifuddin. 2005. *Metode penelitian*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar
- Dian Utomo, Sad. 2010. *Kebijakan Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN)*. Direktorat Jenderal Pemerintahan Umum Kementrian dalam Negeri Republik Indonesia.
- Fathoni, Abdurrahmat. 2006. *Metodologi penelitian dan teknik penyusunan skripsi*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Ibrahim, Amin. 2008. *Teori dan konsep pelayanan publik serta implementasinya*. Bandung: Mandar Maju
- Sarwono, Jonathan. 2006. *Metode penelitian kuantitatif dan kualitatif*. Yogyakarta: Graha Ilmu
- Sinambela. 2008. *Reformasi pelayanan publik*. Jakarta: Bumi aksara
- Sugiono. 2006. *Metode penelitian administrasi*. Bandung: Alfabeta
- Siagian, P. Sondang. (1996). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Bumi Aksara. Jakarta.
- Moenir H.A.S. 1997. *Manajemen Pelayanan Umum*. Bumi Aksara. Jakarta.
- Mitrani, Alain. 1995. *Manajemen Sumber Daya Manusia Berdasarkan Kompoetensi*. Jakarta. Grafiti.
- Nawawi, Hadari. 2003. *Metodologi Penelitian Bidang Sosial*. Yogyakarta: Gajah Mada University Press.
- Ratminto & Septi Winarsih A. 2009. *Manajemen Pelayanan*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Soekanto Soejono. 1995. *Penilaian Organisasi Pelayanan Publik*. Jakarta.
- Zauhar, susilo. 1994. *Reformasi administrasi*. Jakarta: Bumi aksara.

Rujukan

- <http://jdih.banjarnegarakab.go.id/index.php/produk-hukum/send/2-peraturan-bupati/172-perbup-nomor-14-tahun-2016>, di akses pada tanggal 14 Juni 2018
- <http://dprd.jatengprov.go.id/berita/id/3016>, di akses pada tanggal 14 Juni 2018
- ejournal.unsrat.ac.id/index.php/governance/article/view/1556, di akses pada tanggal 16 Maret 2015
- <http://perijinan.banjarnegarakab.go.id/web/prd3.jsp>, di akses pada tanggal 16 Maret 2018
- Dokumen Perundang-undangan :
- Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara No.63/2003 tentang Pedoman Penyelenggaraan Pelayanan.
- Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 4 Tahun 2010 Tentang Pedoman Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan.
- Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.
- Undang-Undang nomor 32 Tahun 2004 tentang pemerintahan Daerah.
- Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara No. 63/KEP/M.PAN/7/2003 tentang Pedoman Umum penyelenggaraan Pelayanan Publik.
- [Keputusan Mendagri No. 100/57 Tahun 2002. Diatur lebih lanjut di dalam PP No. 65 tahun 2005 tentang ketentuan standar pelayanan minimal \(SPM \).](#)