

# PELAKSANAAN PELAYANAN ADMINISTRASI TERPADU KECAMATAN (PATEN) OLEH PEGAWAI KANTOR KECAMATAN LUMBUNG KABUPATEN CIAMIS

**Listia Komala**

*Universitas Galuh, Ciamis, Indonesia*

E-mail : listiakomala1@gmail.com

## ABSTRAK

*Pelaksanaan Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) oleh Pegawai Kantor Kecamatan Lumbung Kabupaten Ciamis belum optimal. Hal tersebut terlihat dari terdapatnya masalah pada dimensi tangible (berwujud), reliability (kehandalan, dan Responsiveness (ketanggapan. Penelitian ini menggunakan metode penelitian deskriptif kualitatif. Teknik pengumpulan data yang digunakan yaitu studi kepustakaan dan studi lapangan, yang terdiri dari observasi dan wawancara. Adapun yang menjadi informan dalam penelitian ini adalah sebanyak 7 (orang). Berdasarkan hasil penelitian dapat diketahui bahwa pelaksanaan Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) oleh Pegawai Kantor Kecamatan Lumbung Kabupaten Ciamis belum optimal. Masih terdapat beberapa indikator yang belum terlaksana dalam pelaksanaannya, seperti kurangnya kenyamanan tempat melakukan pelayanan di Kantor Kecamatan Lumbung, masih rendahnya kompetensi petugas dalam melaksanakan pelayanan dan dalam penggunaan alat bantu pelayanan, serta terbatasnya sarana dan prasarana di Kantor Kecamatan Lumbung.*

**Kata Kunci :** *Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan, Pegawai Kecamatan*

## PENDAHULUAN

Pelayanan publik adalah segala kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan dasar sesuai dengan hak-hak dasar setiap warga negara dan penduduk atas suatu barang, jasa dan atau pelayanan administrasi yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan yang terkait dengan kepentingan publik. Pelayanan diberikan guna memenuhi hak masyarakat baik itu layanan sipil maupun layanan publik.

Pasal 34 ayat (3) UUD NRI 1945, yakni “Negara bertanggung jawab atas penyediaan fasilitas pelayanan kesehatan dan fasilitas pelayanan umum yang layak.” Oleh karena itu pelayanan masyarakat harus benar benar ditekankan dan dilaksanakan dengan baik oleh pemerintah agar tujuan negara yang terdapat Dalam Pembukaan UUD NRI 1945 Alinea ke 4, yang berbunyi “Memajukan Kesejahteraan Umum.” Benar-benar terlaksana.

Pelayanan publik Salah satu langkah yang ditempuh oleh pemerintah dalam mewujudkan pelayanan publik yang berkualitas adalah diberlakukannya Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 4 Tahun 2010 tentang Pedoman Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN).

Melalui penyelenggaraan PATEN, warga masyarakat dapat menerima pelayanan yang lebih cepat dan terukur dengan jelas lebih cepat bila dibandingkan sebelum adanya PATEN. Sekarang ini banyak masalah yang terjadi di masyarakat mengenai pelayanan publik, seperti masalah perizinan, pembuatan administrasi kependudukan, perpanjangan surat-surat yang dibutuhkan masyarakat, misalnya pembuatan KTP, Kartu Keluarga, Akta Kelahiran dan surat-surat pengantar untuk diajukan ke instansi yang lebih tinggi.

Berdasarkan hasil observasi awal yang dilakukan oleh peneliti, terlihat bahwa pelaksanaan Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) oleh Pegawai Kantor Kecamatan Lumbung belum berjalan optimal, hal itu terlihat dari adanya indikator-indikator sebagai berikut:

1. Kualitas dan Kuantitas sumber daya manusia yang ada di Kantor Kecamatan Lumbung Kabupaten Ciamis masih belum memadai, sehingga berakibat pada terhambatnya pelaksanaan Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) kepada

masyarakat. Contohnya pada pembuatan Kartu Keluarga (KK), Kartu Tanda Penduduk (KTP), serta surat pindah yang diestimasikan dapat selesai maksimal dalam kurun waktu satu minggu, namun dalam pelaksanaannya terdapat keterlambatan hingga menjadi dua minggu.

2. Masih terbatasnya sarana dan prasarana Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) yang disediakan oleh Kantor Kecamatan Lumbung Kabupaten Ciamis, seperti kurangnya komputer, belum tersedianya jalur landai bagi penyandang cacat fisik, belum tersedianya pendingin ruangan (AC) di ruang pelayanan, dan belum tersedianya mesin loket sebagai alat penunjang untuk mendaftar dan mendapatkan nomor antrian pelayanan.

3. Kurangnya sosialisasi tentang prosedur Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) oleh Pegawai Kantor Kecamatan Lumbung Kabupaten Ciamis, sehingga masyarakat kurang dapat memahami prosedur atau langkah-langkah penting dalam mendapatkan pelayanan pada papan informasi mengenai prosedur yang telah ditetapkan.

Adapun rumusan masalah dalam penelitian ini adalah “Bagaimana pelaksanaan Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan oleh Pegawai

Kantor Kecamatan (PATEN) Lumbung Kabupaten Ciamis?”

## **KAJIAN PUSTAKA**

### **1. Pelaksanaan Pelayanan**

Pelaksanaan ialah salah satu bentuk usaha atau kegiatan yang dilakukan untuk mewujudkan rencana atau program dalam kenyataannya. Pelaksanaan adalah pelaksanaan keputusan kebijakan dasar, biasanya dalam bentuk undang-undang, namun dapat pula berbentuk perintah atau keputusan badan eksekutif yang penting ataupun keputusan peradilan Menurut Mazman dan Sebatier (2014: 68).

Selanjutnya istilah pelayanan dalam Bahasa Indonesia berasal dari kata “layan” yang artinya menolong atau menyediakan segala apa saja yang diperlukan oleh orang lain untuk perbuatan melayani. Pelayanan adalah salah satu upaya dalam melaksanakan suatu kebijakan atau perintah.

Cowell (Hardiyansyah, 2018: 13) mengemukakan pengertian dari pelayanan adalah:

Bahwa pelayanan pada dasarnya adalah merupakan kegiatan atau manfaat yang ditawarkan oleh suatu pihak kepada pihak lain dan pada hakekatnya tidak berwujud serta tidak menghasilkan kepemilikan sesuatu, proses produksinya mungkin juga tidak dikaitkan dengan suatu produk fisik.

Konsep pelayanan yang efektif sebagai suatu pelayanan yang

berkualitas menurut Moenir (2006: 204) adalah:

Layanan yang cepat, menyenangkan, tidak mengandung kesalahan, mengikuti proses dan menyenangkan, tidak mengandung kesalahan, mengikuti proses dan prosedur yang telah ditetapkan lebih dahulu.

### **2. Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN)**

Maulidiah (2014:237) mendefinisikan PATEN adalah: Sebagai suatu kegiatan penyelenggaraan pelayanan publik di tingkat kecamatan yang proses pengelolaannya, mulai dari tahapan permohonan yang diajukan oleh masyarakat sesuai dengan kebutuhan dan kepentingannya, hingga pada tahap penerbitan dokumen, dan dilakukan seluruhnya melalui satu meja atau loket pelayanan publik sebagai upaya untuk mewujudkan efisiensi dan efektivitas pelayanan publik menjadi sorotan utama oleh masyarakat dalam proses penyelenggaraan pelayanan publik selama ini di Indonesia.

### **3. Dimensi Kualitas Pelayanan Publik**

Kualitas Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) akan dapat terukur melalui lima dimensi kualitas pelayanan publik yang dikemukakan oleh Zeithaml

(Hardiyansyah, 2018: 63-64), yang meliputi hal-hal sebagai berikut:

- a. *Tangible* (Berwujud), terdiri atas indikator:
  - 1) Penampilan Petugas/aparatur dalam melayani pelanggan.
  - 2) Kenyamanan tempat melakukan pelayanan.
  - 3) Kemudahan dalam proses pelayanan.
  - 4) Kedisiplinan petugas/aparatur dalam melakukan pelayanan.
  - 5) Kemudahan akses pelanggan dalam permohonan pelayanan.
  - 6) Penggunaan alat bantu dalam pelayanan.
- b. *Reliability* (Kehandalan), terdiri atas indikator:
  - 1) Kecermatan petugas dalam melayani pelanggan.
  - 2) Memiliki standar pelayanan yang jelas.
  - 3) Kemampuan petugas/aparatur dalam menggunakan alat bantu dalam proses pelayanan.
  - 4) Keahlian petugas dalam menggunakan alat bantu dalam proses pelayanan.
- c. *Responsiveness* (Respon/ketanggapan), terdiri atas indikator:
  - 1) Merespon setiap pelanggan/pemohon yang ingin mendapatkan pelayanan.
  - 2) Petugas/aparatur melakukan pelayanan dengan cepat.
  - 3) Petugas/aparatur melakukan pelayanan dengan tepat.
  - 4) Petugas/aparatur melakukan pelayanan dengan cermat.
  - 5) Petugas/aparatur melakukan pelayanan dengan waktu yang tepat.
  - 6) Semua keluhan pelanggan direspon oleh petugas.
- d. *Assurance* (Jaminan), terdiri atas indikator:
  - 1) Petugas memberikan jaminan tepat waktu dalam pelayanan.
  - 2) Petugas memberikan jaminan biaya dalam pelayanan.
  - 3) Petugas memberikan jaminan legalitas dalam pelayanan.
  - 4) Petugas memberikan jaminan kepastian biaya dalam pelayanan.
- e. *Empathy* (Empati), terdiri atas indikator:
  - 1) Mendahulukan kepentingan pemohon/pelanggan.
  - 2) Petugas melayani dengan sikap ramah.
  - 3) Petugas melayani dengan sikap sopan santun.
  - 4) Petugas melayani dengan tidak diskriminatif (membedakan).
  - 5) Petugas melayani dan menghargai setiap pelanggan.

## METODE

Dalam penelitian ini menggunakan metode penelitian deskriptif kualitatif. Teknik pengumpulan data yang digunakan yaitu studi kepustakaan dan studi lapangan yang terdiri dari observasi dan wawancara. Adapun yang menjadi informan dalam penelitian ini adalah sebanyak 7 orang, yang terdiri dari

Kepala Sub Bagian Umum dan Kepegawaian Kecamatan Lumbung (1 orang), Kepala Seksi Pemerintahan Kecamatan Lumbung (1 orang), Kepala Seksi Pemberdayaan Masyarakat dan Desa Kecamatan Lumbung (1 orang), Kepala Seksi Perekonomian Kecamatan Lumbung (1 orang), Staff Bidang Pelayanan Kependudukan dan Pencatatan Sipil (1 orang), dan Perwakilan Masyarakat Kecamatan Lumbung (2 orang). Selanjutnya setelah data diperoleh maka dilakukan pengolahan data melalui reduksi data, penyajian data, dan kesimpulan.

## HASIL DAN PEMBAHASAN

Untuk mengetahui pelaksanaan Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) oleh Pegawai Kantor Kecamatan Lumbung Kabupaten Ciamis ditinjau berdasarkan dimensi kualitas pelayanan publik menurut Zeithaml (Hardiyansyah, 2018:63-64) yaitu sebagai berikut:

### 1. *Tangible (berwujud)*

#### a. Penampilan petugas/aparatur dalam melayani pelanggan

Berdasarkan hasil penelitian mengenai penampilan petugas/aparatur dalam melayani masyarakat adalah baik. Hal tersebut dibuktikan dengan petugas Kantor Kecamatan Lumbung berpenampilan sopan dan berpakaian rapi sesuai dengan peraturan yang telah ditentukan.

Hal tersebut sesuai sebagaimana menurut Ilyas (Syamsuriansyah, 2020:16) bahwa “Penampilan hasil kinerja tidak terbatas kepada pegawai

yang memangku jabatan fungsional maupun struktural, tetapi juga kepada keseluruhan jajaran pegawai di dalam organisasi.”

#### b. Kenyamanan tempat melakukan pelayanan

Berdasarkan hasil penelitian mengenai kenyamanan tempat melakukan pelayanan, terlihat bahwa kondisi tempat pelayanan di Kantor Kecamatan Lumbung belum memberikan kenyamanan bagi masyarakat. Hal itu disebabkan kurangnya pemeliharaan lingkungan, terbatasnya sarana dan prasarana pada ruang pelayanan, serta tidak tersedianya pendingin ruangan/AC dan peralatan penunjang pelayanan publik lainnya.

Hal tersebut tidak sesuai sebagaimana tertuang dalam Surat Keputusan Menteri Pendayagunaan dan Aparatur Negara Republik Indonesia Nomor 63 Tahun 2003, bahwa “Kenyamanan meliputi lingkungan pelayanan harus tertib, teratur, ruang tunggu yang nyaman, bersih, rapi, serta disediakan fasilitas pendukung, seperti tempat parkir, toilet, tempat ibadah, dan lain-lain.”

#### c. Kemudahan dalam proses pelayanan

Berdasarkan hasil penelitian mengenai kemudahan dalam proses pelayanan adalah sudah terlaksana. Hal tersebut dibuktikan dengan adanya papan informasi mengenai prosedur atau langkah-langkah dan persyaratan yang harus dilengkapi dalam mendapatkan pelayanan.

Hal tersebut sejalan dengan pendapat Moenir (2014:47) bahwa “Pelayanan umum yang didambakan adalah kemudahan dalam mengurus kepentingan mendapatkan pelayanan yang wajar, perilaku yang sama tanpa pilih kasih dan perlakuan yang jujur dan terus terang.”

d. Kedisiplinan petugas/aparatur dalam melakukan pelayanan

Berdasarkan hasil penelitian mengenai kedisiplinan pegawai dalam melakukan Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) di Kantor Kecamatan Lumbang sudah terlaksana dengan baik. Hal itu tercermin melalui sikap pegawai Kantor Kecamatan Lumbang yang mematuhi peraturan, dan adanya sistem absensi *fingerprint* di Kantor Kecamatan Lumbang.

Hal tersebut sejalan dengan pendapat Prawirosentono (Syamsuriansyah, 2020:5) bahwa “Disiplin adalah menghormati perjanjian kerja dengan organisasi dalam pelaksanaan kegiatan karyawan”.

e. Kemudahan akses pelanggan dalam permohonan pelayanan

Berdasarkan hasil penelitian bahwa kemudahan akses pelanggan dalam permohonan pelayanan adalah kurang baik. Hal itu disebabkan kerusakan infrastruktur seperti jalan penghubung antar desa dan kecamatan, lemahnya koneksi internet, tidak tersedianya papan petunjuk arah, serta terbatasnya jumlah komputer di Kantor Kecamatan Lumbang.

Hal tersebut tidak sesuai sebagaimana tertuang dalam Surat Keputusan Menteri Pendayagunaan dan Aparatur Negara Republik Indonesia Nomor 63 Tahun 2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik, bahwa “Kemudahan akses meliputi tempat dan lokasi serta sarana pelayanan yang memadai, mudah dijangkau oleh masyarakat dan memanfaatkan teknologi telematika.”

f. Penggunaan alat bantu dalam pelayanan

Berdasarkan hasil penelitian mengenai penggunaan alat bantu pelayanan adalah belum terlaksana dengan baik. Hal tersebut disebabkan karena terdapat kekurangan jumlah alat bantu pelayanan yang tersedia seperti komputer, blanko KTP, nomor antrian/mesin loket, serta alat perekam KTP.

Hal tersebut tidak sesuai sebagaimana menurut Hardiyansyah (2018:119) bahwa:

Fasilitas kerja dan sarana penunjang kelancaran pelaksanaan pekerjaan layanan perlu disediakan pada tingkat yang memadai. Oleh karena itu, analisis terhadap kebutuhan fasilitas kerja dan pendukung perlu dilakukan secara cermat dengan mempertimbangkan ketersediaan sumber dana.

## 2. **Reliability (kehandalan)**

a. Kecermatan petugas/aparatur dalam melayani pelanggan

Berdasarkan hasil penelitian mengenai kecermatan petugas/aparatur

dalam melayani pelanggan adalah kurang baik. Hal tersebut dikarenakan kurangnya pemahaman dan kompetensi pegawai dalam kearsipan, tidak tersedianya ruang arsip sehingga penyimpanan dokumen cenderung berserakan.

Hal tersebut tidak sesuai sebagaimana menurut Sugiarto dan Wahyono (2016:51) bahwa:

Sistem penyimpanan arsip adalah sistem yang digunakan pada penyimpanan dokumen agar kemudahan kerja penyimpanan dapat diciptakan dan penemuan dokumen yang sudah disimpan dapat dilakukan dengan cepat bilamana dokumen tersebut sewaktu-waktu dibutuhkan.

b. Memiliki standar pelayanan yang jelas

Berdasarkan hasil penelitian tentang memiliki standar pelayanan yang jelas adalah benar adanya. Hal tersebut dibuktikan dengan adanya papan informasi pada ruang pelayanan yang memuat prosedur dalam mendapatkan berbagai jenis Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN), serta adanya Undang-undang dan Peraturan Pemerintah Daerah mengenai standar pelayanan publik.

Hal tersebut sesuai sebagaimana pendapat Lehtinen (Syamsuriansyah, 2020:20) bahwa “Mutu pelayanan berarti keleluasaan dalam melakukan tindakan teknis sesuai standar yang berlaku. Penyedia jasa harus memperhatikan standar mutu langsung

dengan manusia atau mesin secara fisik untuk menyediakan kepuasan konsumen.”

c. Kemampuan petugas/aparatur dalam menggunakan alat bantu dalam proses pelayanan

Berdasarkan hasil penelitian mengenai kemampuan petugas/aparatur dalam menggunakan alat bantu dalam proses pelayanan adalah pegawai Kantor Kecamatan Lumbang telah memiliki kemampuan yang cukup baik dalam mengoperasikan alat bantu proses pelayanan. Hal tersebut dibuktikan dengan kemampuan pegawai dalam mengolah data dan menggunakan aplikasi tertentu, mampu mengoperasikan komputer, serta solidaritas yang kuat antar pegawai dalam menyelesaikan tugas dan fungsinya melaksanakan Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) di Kantor Kecamatan Lumbang.

Hal tersebut sesuai dengan pernyataan Zeithaml (Syamsuriansyah, 2020:29) bahwa “Kemampuan seorang petugas ditunjang oleh pengetahuan, keterampilan, serta pengalaman yang dimiliki. Keandalan meliputi kemampuan pelayanan yang akurat dan tidak eror.”

d. Keahlian petugas/aparatur dalam menggunakan alat bantu dalam proses pelayanan

Berdasarkan hasil penelitian mengenai keahlian petugas/aparatur dalam menggunakan alat bantu dalam proses pelayanan adalah kurang baik. Hal tersebut dibuktikan oleh kurangnya

jumlah personel atau teknisi pada bidang keahlian khusus teknologi informasi, serta sebagian besar pegawai yang telah berusia senior memiliki keterbatasan dalam meningkatkan keahliannya pada penggunaan alat bantu pelayanan.

Hal itu tidak sesuai dengan sebagaimana menurut Robin (2004:45) bahwa “Keahlian adalah suatu kapasitas individual untuk mengerjakan berbagai fungsi dalam suatu pekerjaan selanjutnya seluruh keahlian seorang individu pada hakikatnya tersusun dari dua perangkat faktor yaitu kemampuan intelektual dan kemampuan fisik.”

### 3. *Responsiveness* (ketanggapan)

a. Merespon setiap pelanggan/pemohon yang ingin mendapatkan pelayanan

Berdasarkan hasil penelitian tentang merespon setiap pelanggan/pemohon yang ingin mendapatkan pelayanan adalah baik sekali. Hal tersebut tercermin melalui sikap baik dan keramahan pegawai yang diperlihatkan selama melakukan observasi di Kantor Kecamatan Lumbung.

Hal itu sejalan dengan pernyataan Zeithaml (Ratminto, 2005:175) bahwa “Responsivitas adalah kerelaan untuk menolong *customer* dan menyelenggarakan pelayanan secara ikhlas.”

b. Petugas/aparatur melakukan pelayanan dengan cepat

Berdasarkan hasil penelitian mengenai petugas/aparatur melakukan pelayanan dengan cepat adalah kurang

baik. Hal tersebut disebabkan terbatasnya jam kerja yang dimiliki oleh pegawai yang disebabkan perjalanan dinas, rapat, atau keperluan lainnya, serta disebabkan oleh terbatasnya fasilitas komputer dan jumlah blanko KTP, lemahnya koneksi internet di Kantor Kecamatan Lumbung.

Hal tersebut tidak sejalan dengan pendapat Zeithaml (Syamsuriansyah, 2020:28) bahwa:

Kemauan untuk membantu pelanggan dengan cepat dan tanggap merupakan salah satu aspek yang paling penting dalam menentukan kualitas pelayanan, dimana sikap petugas yang tanggap terhadap kebutuhan pelanggan mencerminkan kualitas pelayanan yang baik. Daya tanggap yang meliputi keinginan para petugas untuk membantu pelanggan dan memberi pelayanan dengan cepat dan tanggap.

c. Petugas/aparatur melakukan pelayanan dengan tepat

Berdasarkan hasil penelitian mengenai petugas/aparatur melakukan pelayanan dengan tepat, adalah petugas/aparatur Kantor Kecamatan Lumbung telah melakukan Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) dengan tepat. Hal tersebut dibuktikan dengan setiap masyarakat yang datang membutuhkan pelayanan segera diarahkan pada bagian pegawai/seksi yang menangani pelayanan tertentu.



d. Petugas/aparatur melakukan pelayanan dengan cermat

Berdasarkan hasil penelitian mengenai petugas/aparatur melakukan pelayanan dengan cermat adalah kurang baik. Hal tersebut dikarenakan kurangnya kecakapan pegawai dalam membangun komunikasi yang efektif, kurangnya kompetensi dan pemahaman pegawai mengenai kearsipan, tidak tersedianya ruang arsip sehingga menyebabkan dokumen terlihat tidak rapi.

Hal tersebut tidak sesuai sebagaimana menurut Smith (Mukarom dan Laksana, 2020:36) menyatakan bahwa “Organisasi akan kehilangan sebagian besar potensi sumber daya manusianya karena tidak memprioritaskan komunikasi dua arah yang efektif yang merupakan landasan untuk hubungan manajemen-karyawan dan kinerja pekerjaan secara keseluruhan.”

e. Petugas/aparatur melakukan pelayanan dengan waktu yang tepat

Berdasarkan hasil penelitian mengenai petugas/aparatur melakukan pelayanan dengan waktu yang tepat adalah kurang baik. Hal tersebut disebabkan oleh kurangnya kecepatan pegawai dalam menyelesaikan proses pelayanan sebagai akibat dari pegawai berhalangan hadir karena perjalanan dinas/rapat/keperluan lainnya. Selanjutnya akibat kurangnya jumlah sarana dan prasarana di Kantor Kecamatan Lumbang seperti komputer, persediaan blanko KTP, alat perekam

KTP yang rusak sehingga diperlukan adanya alat perekam KTP yang baru, serta lemahnya koneksi internet di Kantor Kecamatan Lumbang.

Hal tersebut tidak sesuai sebagaimana menurut Mukarom dan Laksana (2020:142) bahwa “Ketepatan waktu mengandung arti bahwa pelaksanaan pelayanan umum dapat diselesaikan dalam kurun waktu yang telah ditentukan.”

f. Semua keluhan pelanggan direspon oleh petugas

Berdasarkan hasil penelitian mengenai indikator semua keluhan pelanggan direspon oleh petugas adalah baik sekali. Hal tersebut dibuktikan dengan adanya fasilitas kotak saran yang tersedia di beranda Kantor Kecamatan Lumbang, serta keramahan pegawai dalam merespon setiap yang membutuhkan pelayanan atau sekedar menanyakan informasi mengenai pelayanan.

Hal itu sesuai sebagaimana menurut Giese dan Cote (Tjiptono, 2004:350) bahwa: “Respon emosional/afektif maupun kognitif dan intensitas respon yang mengacu pada kuat atau lemahnya yang biasanya dicerminkan lewat istilah sangat puas, puas, netral, tidak puas, dan sebagainya.”

#### **4. Assurance (jaminan)**

a. Petugas memberikan jaminan tepat waktu dalam pelayanan

Berdasarkan hasil penelitian mengenai indikator petugas memberikan jaminan tepat waktu dalam pelayanan adalah sudah terlaksana.

Setiap pegawai memberikan jaminan tepat waktu dalam setiap pelayanan dengan estimasi waktu yang ditentukan.

Hal tersebut sesuai sebagaimana menurut Suwardjono (2011:170) bahwa “Ketepatan waktu (*time lines*) merupakan tersedianya informasi bagi pembuat keputusan pada saat dibutuhkan sebelum informasi tersebut kehilangan kemampuan untuk mempengaruhi sebuah keputusan.”

b. Petugas memberikan jaminan biaya dalam pelayanan

Berdasarkan hasil penelitian mengenai petugas memberikan jaminan biaya dalam pelayanan adalah terlaksana. Hal tersebut dibuktikan dengan perilaku pegawai yang senantiasa mengayomi masyarakat yang membutuhkan pelayanan dengan menjamin tidak adanya pungutan biaya dalam Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) di Kantor Kecamatan Lumbung.

Hal tersebut sesuai sebagaimana dalam Peraturan Bupati Ciamis Nomor 16 tahun 2015 tentang Standar Pelayanan Publik bahwa “Apabila pelayanan ke pelanggan diberikan secara gratis, artinya beban biaya pelayanan secara keseluruhan ditanggung oleh pihak pengelola (pemerintah).”

c. Petugas memberikan jaminan legalitas dalam pelayanan

Berdasarkan hasil penelitian mengenai petugas memberikan jaminan legalitas dalam pelayanan adalah sudah terlaksana dengan baik. Hal tersebut dibuktikan dengan adanya bukti tertulis

setiap masyarakat yang memperoleh pelayanan di Kantor Kecamatan Lumbung.

Hal tersebut sesuai sebagaimana menurut Ferlie (1996:202) bahwa: Aspek legalitas merupakan akuntabilitas hukum dan peraturan yang menekankan jaminan adanya kepatuhan terhadap hukum dan peraturan lain yang disyaratkan dalam pelaksanaan pelayanan perizinan dengan menggunakan sarana seperti konstitusi, peraturan-peraturan teknis, dan delegasi kewenangan formal.

d. Petugas memberikan jaminan kepastian besaran biaya dalam pelayanan

Berdasarkan hasil penelitian mengenai petugas memberikan jaminan kepastian besaran biaya dalam pelayanan adalah petugas Kantor Kecamatan Lumbung telah memberikan jaminan kepastian besaran biaya dalam setiap Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) yang mana hal tersebut sesuai dengan peraturan yang berlaku bahwa tidak boleh ada pungutan biaya dalam memberikan pelayanan publik terhadap masyarakat di Kantor Kecamatan Lumbung.

Hal itu sesuai sebagaimana tertuang dalam Peraturan Bupati Ciamis Nomor 16 Tahun 2015 tentang Pedoman Standar Pelayanan bahwa “Informasi biaya ini harus jelas besarannya, dan apabila gratis harus jelas tertulis untuk menghindari perilaku petugas yang kurang baik.

Proses identifikasi ini dilakukan pada setiap jenis pelayanan.”

## 5. *Empathy* (empati)

### a. Mendahulukan kepentingan pemohon/pelanggan

Berdasarkan hasil penelitian mengenai petugas mendahulukan kepentingan pemohon/pelanggan adalah sudah terlaksana dengan baik. Hal itu dibuktikan dengan sikap pegawai yang cekatan terhadap masyarakat yang membutuhkan pelayanan publik.

Hal tersebut sejalan dengan pendapat Moenir (2014:47) bahwa “Pelayanan umum yang didambakan adalah kemudahan dalam mengurus kepentingan mendapatkan pelayanan yang wajar, perilaku yang sama tanpa pilih kasih dan perlakuan yang jujur terus terang.”

### b. Petugas melayani dengan sikap ramah

Berdasarkan hasil penelitian mengenai petugas melayani dengan sikap ramah adalah terlaksana dengan baik. Hal tersebut dibuktikan dengan sikap pegawai selalu menyambut dengan hangat masyarakat yang membutuhkan pelayanan, dan memberikan respon positif pada setiap masyarakat yang bertanya mengenai informasi pelayanan publik yang ada.

Hal tersebut sejalan sebagaimana menurut Edison (Syamsuriansyah, 2020:62) bahwa:

Sikap (*attitude*) dalam menjunjung tinggi etika organisasi, dan memiliki sikap positif (ramah dan sopan) dalam bertindak. Sikap ini tidak bisa

dipisahkan dari tugas seseorang dalam melaksanakan pekerjaan dengan benar, dan sikap ini merupakan elemen penting bagi usaha jasa/pelayanan bahkan memiliki pengaruh terhadap citra perusahaan/organisasi.

### c. Petugas melayani dengan sikap ramah

Berdasarkan hasil penelitian mengenai petugas melayani dengan sikap sopan dan santun adalah petugas Kantor Kecamatan Lumbung telah melayani masyarakat dengan sikap sopan dan santun. Hal tersebut dibuktikan dengan adanya *banner* yang terpampang pada beranda Kantor Kecamatan Lumbung yang memuat slogan 5S (salam, senyum, sapa, sopan, dan santun).

Hal itu sesuai sebagaimana menurut Colquitt (Syamsuriansyah, 2020:196) bahwa “Salah satu dimensi penting dalam keadilan prosedural adalah sikap sopan (*respect*) yang ditunjukkan oleh perusahaan/organisasi di dalam menjalankan fungsinya.”

### d. Petugas melayani dengan tidak diskriminatif

Berdasarkan hasil penelitian mengenai petugas melayani dengan tidak diskriminatif (membeda-bedakan) adalah tidak adanya tindakan diskriminatif yang dilakukan pegawai Kantor Kecamatan Lumbung dalam melaksanakan Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN). Hal ini didasarkan pada prosedur yang berlaku bahwa tidak boleh ada tindakan diskriminatif dalam pelaksanaan

Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) oleh pegawai Kantor Kecamatan Lumbung.

Hal tersebut sesuai sebagaimana tertuang pada Peraturan Bupati Ciamis Nomor 16 Tahun 2015 tentang Pedoman Standar Pelayanan bahwa “Standar pelayanan harus menjamin bahwa pelayanan yang diberikan dapat menjangkau semua masyarakat yang berbeda status ekonomi, jarak lokasi geografis, dan perbedaan kapabilitas fisik dan mental.”

e. Petugas melayani dan menghargai setiap pelanggan

Berdasarkan hasil penelitian petugas melayani dan menghargai pelanggan adalah petugas Kantor Kecamatan Lumbung telah melayani dan menghargai setiap pelanggan Pelayanan Administrasi terpadu Kecamatan (PATEN) di Kantor Kecamatan Lumbung. Hal itu dibuktikan dengan tingginya sikap toleransi yang dimiliki oleh pegawai, dan menjunjung tinggi sikap menghargai dalam melayani masyarakat.

Hal tersebut sesuai dengan pendapat Cooper dan Sawaf (Syamsuriansyah, 2020:136) bahwa “Kecerdasan emosi menuntut penilikan perasaan untuk belajar mengakui, menghargai perasaan pada diri orang lain serta menganggapnya dengan tepat, menerapkan secara efektif energi emosi dalam kehidupan sehari-hari.”

## KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian, dapat disimpulkan bahwa pelaksanaan Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) oleh pegawai Kantor Kecamatan Lumbung Kabupaten Ciamis secara umum adalah belum dilaksanakan dengan optimal. Hal ini dibuktikan karena beberapa dimensi kualitas pelayanan publik belum dilaksanakan dengan optimal yakni pada dimensi *Tangible* (berwujud), *Reliability* (kehandalan), dan *responsiveness* (ketanggapan).

Pelaksanaan Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) oleh pegawai Kantor Kecamatan Lumbung Kabupaten Ciamis masih mengalami hambatan-hambatan. Diantaranya Kurangnya kenyamanan tempat melakukan pelayanan, kurangnya kemudahan akses dalam memperoleh pelayanan publik, penggunaan alat bantu pelayanan publik yang masih terbatas, kurangnya keahlian pegawai Kantor Kecamatan Lumbung dalam menggunakan alat bantu pelayanan publik khususnya dalam bidang teknologi informasi, serta pegawai belum melaksanakan pelayanan publik yang cepat, cermat, dan dengan waktu yang tepat.

Upaya-upaya untuk mengatasi hambatan-hambatan yang timbul dalam pelaksanaan Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) oleh pegawai Kantor Kecamatan Lumbung Kabupaten Ciamis diantaranya diperlukan adanya perbaikan, penambahan, maupun perawatan sarana

dan prasarana yang tersedia di Kantor Kecamatan Lumbung seperti komputer, alat perekam KTP, blanko KTP, koneksi internet/*wifi*, papan petunjuk arah, serta nomor antrian pelayanan; diperlukan adanya perbaikan infrastruktur khususnya jalan penghubung antara Desa Cikupa, Desa Sukaraharja, dan Desa Sadewata ke Kantor Kecamatan Lumbung; diperlukan adanya peningkatan kompetensi pegawai dalam menjalin komunikasi yang efektif antara pegawai Kantor Kecamatan Lumbung maupun dengan masyarakat; diperlukan adanya peningkatan kompetensi pegawai melalui bimbingan teknis/seminar/pelatihan tertentu khususnya dalam bidang keahlian teknologi dan informasi; meningkatkan kesadaran dan komitmen pegawai dalam menyelesaikan tugas dan fungsinya melayani masyarakat; diperlukan adanya perhatian lebih dari pegawai dalam merawat lingkungan di Kantor Kecamatan Lumbung agar lebih nyaman dan asri, serta diperlukannya ruang khusus arsip agar penyimpanan dokumen tertata rapi dan efisien.

## **DAFTAR PUSTAKA**

### **Buku-Buku :**

- Hardiyansyah, 2018. *Kualitas Pelayanan Publik*. Yogyakarta: Gava Media
- Maulidiah, Sri. 2014. *Pelayanan Publik, Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan*. Bandung: CV Indra Prahasta

Moenir. 2014. *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*. Jakarta: PT. Bumi Aksara

Mukarom, Zaenal dan Laksana, Muhibudin Wijaya. 2020. *Manajemen Pelayanan Publik*. Bandung: CV Pustaka Setia

Sugiarto, Agus dan Wahyono, Teguh. 2015. *Manajemen Kearsipan Modern: Dari Konvensional Ke Basis Komputer*. Yogyakarta: Gava Media

Syamsuriansyah. 2020. *Kinerja Karyawan*. Bandung: Widina Bhakti Persada

Tjiptono, Fandy. 2004. *Manajemen Jasa*. Yogyakarta: Andi Offset

### **Dokumen-dokumen**

Peraturan Bupati Ciamis Nomor 16 Tahun 2015 tentang Pedoman Standar Pelayanan

Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 4 Tahun 2010 tentang Pedoman Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan

Surat Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Republik Indonesia Nomor 63 Tahun 2003 tentang Pelayanan Publik.