

**Quality of Integrated Administration Services (PATEN) in Dlanggu District,
Mojokerto Regency**

**Kualitas Pelayanan Administrasi Terpadu (PATEN) Di Kecamatan Dlanggu
Kabupaten Mojokerto**

Oleh:

Nama : Moch Jalaluddin Rafsanjani

NIM : 182020100025

LATAR BELAKANG

Pelayanan publik oleh aparat pemerintah ini banyak dijumpai kelemahan sebagai akibatnya belum dapat memenuhi kualitas yang dibutuhkan warga. Hal ini ditandai dengan masih adanya aneka macam keluhan warga disampaikan. Kantor wilayah/kecamatan ialah daerah di mana karyawan bekerja buat melayani segala kebutuhan yang diharapkan masyarakat, seperti pembuatan KTP (Kartu Indikasi Penduduk), Permintaan Surat kelahiran, Dokumen Kartu keluarga serta lain-lain. Pemerintah memiliki peranan krusial buat menyediakan layanan publik yang prima bagi seluruh penduduknya sinkron yang sudah diamanatkan pada Undang-Undang. Pada pasal 1 Undang-Undang angka 25 Tahun 2009 tentang pelayanan publik disebutkan pengertian pelayanan publik menjadi berikut: Pelayanan publik artinya aktivitas atau rangkaian kegiatan pada rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai menggunakan peraturan perundangundangan bagi setiap masyarakat negara dan penduduk atas barang, jasa serta / atau pelayanan administratif yg disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik.



Selain itu, manajemen sumber daya manusia (SDM) merupakan salah satu faktor penentu keberhasilan pelayanan publik. Pegawai atau pegawai. Sebagai sumber daya manusia (SDM) yang memberikan pelayanan publik, mereka harus memiliki pengetahuan, keterampilan yang andal, kemampuan, sikap dan perilaku yang baik. Sumber daya manusia (SDM) harus ditingkatkan, terutama pada instansi pemerintah atau instansi pemerintah lainnya yang bergerak di bidang pelayanan publik. Berdasarkan penelitian penulis di bidang ini, muncul beberapa permasalahan di bidang pelayanan. Mengenai ketersediaan sarana dan prasarana pendukung pelayanan masih belum optimal, karena hanya terdapat dua unit komputer dengan spesifikasi standar, pada banyak pelayanan mengakibatkan kemampuan petugas dalam menggunakan penunjang pelayanan seperti penggunaan komputer. Dalam kualifikasi tenaga kerja yang membutuhkan penyediaan layanan, maka ada beberapa layanan yang legitimasinya tidak terjamin, seperti penerbitan izin mikro dan UKM, yang seharusnya dilakukan di tingkat kabupaten, tetapi yang terjadi adalah penerbitan ini. Layanan kantor kabupaten, untuk mendaftar tetapi dapat dilaporkan ke kabupaten karena berbagai alasan dan banyak lagi.



Permasalahan yang dihadapi masyarakat ketika ingin menghasilkan produk PATEN (pengelolaan terpadu) adalah masih banyak masyarakat yang belum memahami bagaimana seharusnya masyarakat. Permohonan itu tidak lengkap karena tidak ada informasi dari Pemkab Dlanggu. Secara tidak langsung, masalah ini mempersulit proses pembuatan Kartu Keluarga (KK).

Sehingga mempengaruhi waktu untuk melakukan KK dan KTP elektronik, sehingga mempengaruhi sebagian dari kepuasan pelayanan yang diterima masyarakat. Masalah lain terkait kualitas pelayanan publik di Kantor Wilayah Terpadu Bidang Pemerintahan (PATEN) Kecamatan Dlanggu adalah sarana dan prasarana yang belum memadai, baik sarana operasional, sarana fisik maupun prasarana pendukung lainnya. Misalnya, fasilitas perawatannya tidak sempurna, dan pelayanannya datang sangat terlambat, terkadang membutuhkan waktu 1-2 hari. Ada juga masalah dengan kantor sumber daya manusia yang menyediakan layanan atau layanan publik kepada mereka yang ingin menjadi buta karena kurangnya ruang atau pekerjaan, izin nikah NA dan izin usaha lambat atau memakan waktu 1-2 hari. Sektor kependudukan mengelola kekurangan pelayanan tersebut, namun disini peneliti tidak benar-benar mewawancarai peneliti secara langsung, beliau hanya beberapa kali melakukan percakapan tatap muka dengan dinas yang bekerja disana tentang kualitas pelayanan publik di sektor umum. Kantor ADMINISTRASI (PATEN) di Kecamatan Dlanggu.



TABEL DATA

1

Tabel 1
Jumlah Aparatur Sipil Negara (ASN) Kecamatan Dlanggu yang Menduduki Jabatan dan Staf Tahun 2020

No	Golongan/ Staf	Jumlah (Orang)	%
1	Eselon III/a	1	3.44
2	Eselon III/b	1	3.44
3	Eselon IV/a	5	17.24
4	Eselon IV/b	2	6.89
5	Staf	20	68.99
	Jumlah	29	100,00

Sumber : Kecamatan Dlanggu (2022)



RUMUSAN MASALAH

1. Bagaimana kualitas pelayanan Administrasi Terpadu (PATEN) di Kantor Kecamatan Dlanggu Kabupaten Mojokerto ?
2. Apa Saja Faktor Pendukung dan Kendala Kualitas Pelayanan Administrasi Terpadu (PATEN) Di Kecamatan Dlanggu Kabupaten Mojokerto ?

TUJUAN PENELITIAN



1. Untuk mendiskripsikan dan menganalisis kualitas pelayanan Administrasi Terpadu (PATEN) di Kantor Kecamatan Dlanggu Kabupaten Mojokerto.
2. Untuk mendiskripsikan dan menganalisis kualitas pelayanan Administrasi Terpadu (PATEN) di Kantor Kecamatan Dlanggu Kabupaten Mojokerto

JENIS PENELITIAN



Penelitian ini menggunakan metode kualitatif dengan pendekatan deskriptif

TEKNIK PENGUMPULAN INFORMASI PENELITIAN



Teknik penentuan informan menggunakan teknik *purposive sampling* dengan sasaran informan yakni Kepala seksi Pelayanan, Anggota Seksi Pelayanan, Masyarakat Kecamatan Dlanggu Kabupaten Mojokerto

PEMBAHASAN

① A. kualitas pelayanan Administrasi Terpadu (PATEN) di Kantor Kecamatan Dlanggu Kabupaten Mojokerto Bukti langsung/ kenampakan fisik (tangibles)

Secara material, kemampuan Kantor Administrasi Kecamatan Dlanggu Kabupaten Mojokerto untuk menunjukkan keberadaannya kepada pihak luar, penampilan dan karakteristik fisik sarana dan prasarana, dan lingkungan merupakan bukti nyata dari pelayanan Kecamatan Dlanggu. kepada pejabat pemerintah. . Kabupaten Mojokerto menyediakan layanan masyarakat. Pada penelitian sebelumnya yang berjudul (Kantor Kecamatan Purwodad Kabupaten Pasuruan Tahun 2021, Penulis sebelumnya Rohman Nur Alifan, Kualitas Pelayanan Administrasi Terpadu (PATEN), Tahun 2021, Penulis menemukan banyak Kantor Staf Kecamatan yang memiliki fasilitas yang memadai dan memadai. tersedia. lembur. Oleh karena itu, pernyataan/jawaban beberapa orang (informan) dan pernyataan pejabat pemerintah Kecamatan Dlanggu Kabupaten Mojokerto kepada peneliti dapat dilihat pada saat peneliti melakukan wawancara dan observasi lapangan. Secara umum fasilitas Kantor Tata Usaha Kecamatan Dlanggu sudah cukup baik. namun harus diperbaiki, seperti yang dikatakan masyarakat secara langsung dan didukung oleh kesaksian para pejabat kecamatan, yang juga memberikan kesaksian yang sama, termasuk kemungkinan ruang fisik gedung perkantoran, peralatan, pegawai dan fasilitas lainnya seperti komputer administrasi. , ruang tunggu informasinya cukup bagus. Seperti yang dicatat Parasuraman dalam Lupiyoad (2006):182), yang menyatakan bahwa kualitas barang material meliputi fasilitas fisik, peralatan, manusia, dan sarana komunikasi.[13] Kualitas pelayanan kantor negara semakin dituntut oleh perkembangan masyarakat yang semakin maju, karena kantor negara merupakan lembaga perkotaan bahkan pada level paling bawah. Secara umum penulis dapat mengatakan bahwa berdasarkan data yang diperoleh, jika dikaitkan dengan teori-teori yang ada, ada aspek bukti fisik (konkrit).

Keandalan (Reliability)

Di lihat dari Salah satu aspek keandalan adalah kemampuan untuk secara akurat melakukan layanan yang dijanjikan, yang cukup baik untuk standar layanan bersyarat, selalu berusaha bertindak dan menawarkan yang terbaik kepada masyarakat untuk dapat menggunakan layanan pendukung seperti laptop, komputer, dan mesin tik. . 75% tahu cara menggunakan laptop, komputer, dan mesin tik. Dalam penelitian terdahulu yang berjudul penulis menemukan bahwa keterbatasan sumber daya aparat desa siwongi yang hanya berpendidikan sekolah menengah bahkan tamat SMP sehingga masih banyak aparat pegawai kecamatan belum bisa mengoperasikan komputer atau laptop dengan baik. Selain itu parasuman dalam Sinambela Ljian Poltak, dkk(2006:6) dimensi- dimensi yang mewakili persepsi konsumen terhadap suatu kualitas pelayanan jasa termasuk didalamnya aspek reliability, yaitu kondisional, pelayanan yang sesuai kondisi dan kemampuan pemberi dan penerima pelayanan dengan tetap berpegang pada prinsip efisiensi dan efektivitas.[14] Hal ini bisa dipengaruhi oleh jenjang dan jenis pendidikan serta tingkat keahlian dan tingkat profesionalnya petugas. Dari aspek reliability masyarakat bisa mengukur bagaimana kemampuan aparat pegawai kecamatan dalam memberikan pelayanan. Sebetulnya tingkat kualitas pelayanan tidak dapat dinilai berdasarkan sudut pandang penyedia jasa akan tetapi harus dipandang dari sudut pandang pengguna layanan. Harapannya semua perangkat desa dapat mengoperasikan fasilitas yang tersedia, guna mempercepat proses pelayanan.

PEMBAHASAN

Daya tanggap (responsiveness)

Dari perspektif tanggung jawab sukarela, untuk membantu pengguna layanan dan menyediakan layanan dalam manajemen terpadu terbuka. Tanggung jawab itu cukup baik karena pihak kecamatan sudah membantu masyarakat yang kesulitan mengurus surat. Kecamatan juga membantu masyarakat yang ingin mengurus surat tanpa harus ke kantor pusat dengan berbagai alasan karena kesibukan masyarakat. Pada penelitian sebelumnya yang berjudul (prapenulis Rohman Nur Alifan, Kualitas Pelayanan Administrasi di Kabupaten Purwodad Kabupaten Pasuruan Tahun 2021), penulis menemukan bahwa kemauan untuk melayani dengan cepat masih kurang sehingga kondisi ini berdampak signifikan. Bekerja di Kantor Kecamatan Purwodad di Kabupaten Pasuruan. Sehubungan dengan pernyataan Parasuman dalam Lupiyoad (2006:182) keinginan petugas kecamatan untuk membantu pengguna jasa dan memberikan pelayanan yang tanggap.[15] Sinambela Ljian Poltak, dkk. (2006:6) Dimensi yang mewakili persepsi pengguna layanan terhadap kualitas layanan, meliputi transparansi, akuntabilitas, kondisional, inklusif, persamaan hak, dan keseimbangan hak dan kewajiban. Dimensi responsif adalah dimensi yang paling dinamis. Contoh daya tanggap layanan adalah kecepatan. Berdasarkan argumentasi teoritis di atas, jika dikaitkan dengan permasalahan yang diamati di lapangan, menurut beberapa aparat kecamatan cukup tanggap dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat, aparat kecamatan juga memberikan pelayanan dengan mudah, namun tetap diperlukan ditingkatkan.

Jaminan (assurance)

Hasil wawancara dengan whistleblower di Kecamatan Dlanggu menemukan bahwa pelayanan administrasi terpadu di Kantor Kecamatan Dlanggu cukup baik dari segi dimensi assurance. Hal ini dibuktikan dengan penganggaran khusus untuk peningkatan kapasitas Kecamatan Dlanggu seperti pelayanan, kesejahteraan sosial, keuangan, tata usaha, perencanaan, administrasi dan lain-lain. Jaminan pembayaran diluncurkan pada 2 April 2015, semua layanan terpadu (PATEN) gratis. Berdasarkan Perda Retribusi Daerah Dlanggu No. 4 Tahun 2015.[16] Jaminan tepat waktu yang diberikan oleh pejabat harus dievaluasi agar pelayanan dapat berfungsi dengan baik. Memaksimalkan aktivitas petugas pelayanan, dimana jumlah petugas pelayanan di Kantor Kecamatan Dlanggu sebanyak 10-11 orang setiap harinya agar masyarakat senang. Pelayanan di kantor kecamatan Dlanggu berlangsung dari hari Senin sampai Kamis yaitu 08:00-15:00 WIB, istirahat 12:00-12:45 WIB dan Jumat 08:00-14:30 WIB, istirahat 11:45-13 :00 WIB. Dilihat dari segi keamanan pelayanan pada penyelenggaraan administrasi terpadu (PATEN) di kantor kecamatan cukup baik dari segi dimensi pembuktian. Hal ini dibuktikan dengan penganggaran khusus untuk meningkatkan keterampilan pengelolaan desa seperti pelayanan, kesejahteraan, keuangan, manajemen, perencanaan, administrasi dan banyak bidang lainnya. Jaminan pembayaran ditetapkan pada 2 April 2015, semua pelayanan administrasi di kantor kecamatan digratiskan. Berdasarkan Perda Dlanggu No. 4 Tahun 2015 untuk penertiban. Ketepatan waktu petugas dijamin. Pada penelitian sebelumnya yang berjudul (Kualitas Pelayanan Publik Badan Kelurahan Cahya Baru Kecamatan Jejangkit Barito Kuala Studi Pendahuluan Norlaini Erni Tahun 2021), penulis menemukan bahwa kantor kepegawaian di Kecamatan Cahya Baru memiliki dimensi keamanan yaitu memperhatikan etika dan Moralitas pemberian pelayanan yang baik karena aparat desa berpenampilan rapi dan sopan dalam melayani masyarakat. Merujuk pernyataan Parasuraman dalam Lupiyoad (2006:182) Diantara dimensi yang mewakili persepsi pengguna layanan terhadap kualitas layanan adalah keamanan, dimana aspek tersebut merupakan dimensi kualitas layanan yang berkaitan dengan kemampuan untuk mendapatkan kepercayaan antar pengguna layanan.

PEMBAHASAN

Empati (Emphaty)

Kualitas pelayanan dari perspektif empati adalah perhatian yang tulus dan bersifat individual atau pribadi kepada masyarakat dengan berusaha memahami keinginan masyarakat (berpusat pada pelanggan). Perspektif empati selalu menanyakan tentang keluhan dan permasalahan yang ada di masyarakat, bagaimana aparat pemerintah menanggapi pengaduan yang ada di masyarakat, dan bagaimana aparat pemerintah dapat mengenal tempat dengan baik. Menurut pengamatan penulis, aspek empati yang ditawarkan oleh kelurahan secara umum telah berjalan cukup baik pada penelitian-penelitian sebelumnya, meskipun sikap dan perilaku orang tersebut berbeda. Pelayanan empati sangat membutuhkan sentuhan/feel personal, perspektif empatik merupakan aspek yang menawarkan peluang besar untuk menciptakan pelayanan yang memuaskan. Pada penelitian sebelumnya yang berjudul (pra-penulis Bella Nasi, Kualitas Pelayanan Publik di Desa Lalumpe, 2021), penulis menemukan bahwa indikator empati di kantor kecamatan ini adalah kemauan untuk mengetahui dan mendengarkan keinginan dan kebutuhan masyarakat. Komunitas. . dengan apa yang dikatakan masyarakat. Merujuk pernyataan Parasuraman dalam Lupiyoad (2006:182) Di antara dimensi yang mewakili persepsi konsumen terhadap kualitas layanan adalah empati, yaitu kesediaan pejabat kabupaten untuk peduli terhadap pengguna layanan dan memberikan perhatian pribadi kepada mereka. Penyedia layanan bisnis mengetahui dan memahami kebutuhan dan keinginan pengguna layanan. Dari segi empati, pejabat daerah cukup baik karena mengutamakan kepentingan masyarakat yang membutuhkan pertolongan. Pengaduan pelayanan dapat dilakukan langsung dengan Staf Kecamatan dan Mitra Kecamatan (RT/RW).

2

B. Faktor Penghambat Dan Pendukung Kualitas Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan Dlanggu Kabupaten Mojokerto

a) Faktor penghambat kualitas pelayanan administrasi terpadu Kecamatan Dlanggu sebagai berikut :

Proses pengelolaan terpadu tidak selalu berjalan sesuai dengan yang diharapkan, namun terdapat faktor-faktor yang menghambat proses pengelolaan terpadu tersebut. Faktor penghambat kualitas pelayanan pemerintahan terpadu di Kecamatan Dlanggu adalah kualitas sumber daya manusia yaitu masih adanya aparat kecamatan yang belum bisa menggunakan komputer untuk penyelenggaraan PATEN dan kurangnya kedisiplinan antar pegawai. masih ada pejabat pemerintah yang berada jauh dari kantor kelurahan pada jam kerja.

Pada penelitian sebelumnya oleh penulis sebelumnya Rohman Nur Alifan (PATEN) di Kantor Kecamatan Purwodad Kabupaten Pasuruan Tahun 2021, penulis menemukan bahwa proses pelayanan publik terhambat oleh faktor-faktor seperti kepegawaian. Masih kurangnya sumber daya yang ditunjukkan dengan kurangnya pegawai tetap di bagian pelayanan yang harus mengontrol proses pelayanan. Menurut Atep Adya Barata (2003:37) Faktor-faktor yang mempengaruhi kualitas layanan internal (interaksi karyawan organisasi), yaitu. H. model manajemen umum organisasi, penyedia dukungan, pengembangan sumber daya manusia, iklim kerja dan keharmonisan hubungan industrial, dan skema insentif.

PEMBAHASAN

b) Faktor pendukung kualitas pelayanan administrasi terpadu Kecamatan Dlanggu

Selain faktor penghambat, kualitas Pelayanan Administrasi Terpadu (PATEN) tentunya didukung oleh faktor di Kabupaten Mojokerto Kecamatan Dlanggu yaitu adanya pelatihan pegawai untuk meningkatkan profesionalitas bagi pengembangan sumber daya manusia kecamatan tersebut. Pada penelitian sebelumnya yang berjudul (pra-penulis Rohman Nur Alifan, Kualitas Pelayanan Administrasi Terpadu (PATEN) Kantor Negara Kabupaten Pasuruan (PATEN), Tahun 2021, penulis menemukan bahwa faktor pendukungnya adalah semangat pegawai. , berusaha untuk pelayanan yang baik. Terbaik untuk pengguna layanan yang membutuhkan layanan. Staf mendorong satu sama lain untuk memberikan layanan dengan keahlian mereka sendiri untuk mencapai layanan prima. Selain saling menyemangati, staf juga mengadakan rapat koordinasi atau semacam evaluasi setiap tiga bulan tentang bagaimana layanan telah diberikan kepada masyarakat. Dengan bantuan evaluasi, karyawan memberikan saran jika karyawan layanan benar-benar tidak dapat bekerja dengan baik.

KESIMPULAN

Berdasarkan uraian pada hasil penelitian dan pembahasan, dapat ditarik kesimpulan tentang pelayanan kecamatan dalam pengurusan administrasi terpadu (PATEN) di kantor Kecamatan Dlanggu di nilai dari lima dimensi yaitu Tangibles, Reliability, Responsiveness, Assurance, dan Empathy.

- a. Pelayanan administrasi terpadu (PATEN) yang dilakukan oleh kecamatan Dlanggu Kabupaten Mojokerto pada dimensi Tangible belum maksimal dalam pengelolaan dan penataan ketersediaan sarana dan prasarana pelayanan. Sehingga perlu ditingkatkan lagi agar bekerja dengan maksimal.
- b. Kualitas pelayanan administrasi terpadu (PATEN) yang dilakukan oleh kecamatan Dlanggu Kabupaten Mojokerto dimensi reliability adalah kemampuan untuk menyelenggarakan pelayanan yang dijanjikan secara akurat sudah cukup baik karena para petugas sudah handal dalam mengurus administrasi yang dibutuhkan masyarakat. Pemerintah Kecamatan sudah mempunyai standar pelayanan, mampu menggunakan fasilitas penunjang seperti komputer, laptop, mesin ketik, dan printer
- c. Daya tanggap (Responsiveness) pada pegawai Kecamatan Dlanggu Kabupaten Mojokerto sudah cukup baik, dapat dilihat informan dalam memberikan dan memperoleh informasi terkait pengurusan administrasi kependudukan. Pegawai kecamatan menyampaikan lewat lisan. Informasi lisan yaitu penyampaian lewat kepala-kepala dukuh dan disampaikan kepada ketua RT/RW. Kemudian RT/RW menyampaikan langsung kepada masyarakat lewat pertemuan warga, yang di adakan 3-4 kali dalam sebulan. Untuk menanggulangi keluhan masyarakat terkait pelayanan pegawai kecamatan menyediakan kotak saran di kantor Kecamatan Dlanggu untuk menyampaikan keluhan dapat disampaikan langsung kepada Pemerintah Kecamatan.
- d. Dilihat dari hasil penelitian pelayanan Kecamatan Dlanggu dalam pengurusan administrasi kependudukan di kantor Kecamatan Dlanggu mengenai dimensi assurance, dapat disimpulkan bahwa pelayanan belum baik. Pada jaminan ketepatan waktu belum memberikan kepuasan kepada masyarakat sebagai pengguna layanan, perlu adanya penataan jadwal kepada petugas layanan agar dapat berada di tempat, sehingga masyarakat dapat dengan cepat memperoleh pelayanan. Hal ini dapat dijadikan sebagai evaluasi bagi pemerintah Kecamatan Dlanggu untuk meningkatkan ketepatan waktu pelayanan menjadi lebih baik.
- e. Dilihat dari dimensi empathy dalam kualitas pelayanan administrasi kecamatan Dlanggu kabupaten Mojokerto sudah cukup baik karena mengutamakan kepentingan masyarakat yang membutuhkan pelayanan. Petugas pelayanan sopan, santun dan adil. Petugas pelayanan di Kantor Kecamatan Dlanggu tidak membedakan (diskriminasi) masyarakat yang melakukan pelayanan dalam pengurusan administrasi kependudukan. Adapun Dalam penelitian ini terdapat faktor penghambat dan pendukung kualitas pelayanan administrasi terpadu (PATEN) Kecamatan Dlanggu kabupaten Mojokerto dilihat dari faktor penghambat diantaranya kualitas sumber daya manusia dan kurang kedisiplinan pegawai. Sedangkan faktor pendukung dilihat dari adanya pelatihan pegawai Kecamatan Dlanggu kabupaten Mojokerto.

SARAN

Berdasarkan hasil penelitian kualitas pelayan administrasi terpadu (PATEN) dalam pengurusan administrasi terpadu (PATEN) di Kecamatan Dlanggu kabupaten Mojokerto, ada beberapa saran yang diajukan sekiranya dapat dipertimbangkan dan sebagai bahan evaluasi bagi Kecamatan Dlanggu untuk meningkatkan pelayanan menjadi lebih baik lagi.

1. Dari beberapa kesimpulan diatas maka peneliti memberikan saran mengenai kualitas pelayanan sebagai berikut:

- a. Dari hasil penelitian yang telah dilakukan, Kecamatan Dlanggu perlu memperhatikan penataan ruang tunggu agar terlihat rapi, penataan parkir, dan kebersihan. Sehingga dalam memberikan pelayanan memberikan kenyamanan bagi penerima layanan. Kekurangan ini berpengaruh pada proses pelayanan.
- b. Pemerintah Kecamatan Dlanggu perlu menambah gedung dan ruangan pegawai kecamatan. Penambahan tersebut untuk meningkatkan pelayanan kepada masyarakat dan pegawai sendiri.
- c. Perlu memperhatikan dan memaksimalkan setiap fasilitas yang ada dikantor Kecamatan Dlanggu. Pemasangan informasi terkait pengurusan surat-surat administrasi harus di pasang pada papan informasi.
- d. Perlu adanya penataan jadwal petugas layanan agar dapat berada di tempat, sehingga masyarakat dapat dengan cepat memperoleh pelayanan. Pada jaminan ketepatan waktu belum memberikan kepuasan kepada masyarakat sebagai pengguna layanan.

2. Adapun saran mengenai faktor penghambat yaitu Pelayanan dan petugas perlu ditingkatkan lagi. Menambah kualitas pegawai atau SDM untuk meminimalisir adanya pelimpahan wewenang. Hal tersebut juga diharapkan dapat membuat petugas lebih fokus terhadap pekerjaannya agar dapat mencapai tujuan memberikan pelayanan administrasi yang terbaik bagi masyarakatnya.

TERIMA KASIH