

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

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

Moch. Jalaluddin Rafsanjani¹⁾ Lailul Mursyidah

¹⁾ Program Studi Administrasi Publik, Universitas Muhammadiyah Sidoarjo, Indonesia

²⁾ 1)Program Studi Administrasi Publik, Universitas Muhammadiyah Sidoarjo, Indonesia

*Email : lailulmursyidah@umsida.ac.id

Abstract. *The problem in this study is how is the quality of integrated administrative services (PATEN) in the Dlanggu sub-district office, Mojokerto Regency and what are the supporting factors and constraints to the quality of integrated administrative services (PATEN) in Dlanggu District, Mojokerto Regency. This study aims to describe and analyze the performance of employees in the administrative services of the Dlanggu District, Mojokerto Regency and to analyze and describe the inhibiting factors and supporting factors of employee performance in the administrative services of the Dlanggu District. The research method used is descriptive research with a qualitative approach. The data collection techniques used were interviews, observation and documentation with one key informant including the Head of Service Section and three informants including service section staff members and two service users. Data analysis techniques in this study were data collection, data reduction, data presentation and conclusion. The results of this study can be seen from the service quality indicators, the service speed is quite good and in terms of politeness and friendliness of employees in providing services, it is quite good. This can be explained by several informants. It can be seen from several indicators of service quality that only some were fulfilled, that the quality of service in Dlanggu District is good enough and quite optimal.*

Keywords - *Quality of service, administrative services, patents*

Abstrak. *Masalah dalam penelitian ini adalah bagaimana kualitas pelayanan administrasi terpadu(PATEN) di kantor kecamatan Dlanggu Kabupaten Mojokerto dan apa saja faktor pendukung dan kendala kualitas pelayanan administrasi terpadu (PATEN) di Kecamatan Dlanggu Kabupaten Mojokerto. Penelitian ini bertujuan untuk mendeskripsikan dan menganalisis kinerja pegawai dalam pelayanan administrasi Kecamatan Dlanggu Kabupaten Mojokerto dan untuk menganalisis dan mendiskripsikan faktor penghambat dan faktor pendukung kinerja pegawai dalam pelayanan administrasi Kecamatan Dlanggu. Metode penelitian yang dipergunakan yaitu penelitian deskriptif dengan pendekatan kualitatif. Teknik pengumpulan data yang dipergunakan adalah wawancara, observasi dan dokumentasi dengan satu key informan diantaranya adalah Kepala Seksi Pelayanan dan tiga informan diantaranya yaitu anggota staff seksi pelayanan, dan dua pengguna layanan. Teknik analisis data dalam penelitian ini dengan pengumpulan data, reduksi data, penyajian data dan penarikan kesimpulan. Hasil penelitian ini dilihat dari indikator kualitas pelayanan dari kecepatan pelayanan cukup baik dan dalam hal kesopanan dan keramahan pegawai dalam memberikan pelayanan sudah cukup baik. Hal ini dapat diperjelaskan berberapa informan tersebut dapat dilihat dari berberapa indikator kualitas pelayanan hanya sebagian yang terpenuhi, bahwa kualitas pelayanan yang ada di Kecamatan Dlanggu sudah cukup baik dan cukup maksimal.*

Kata Kunci - *Kualitas pelayanan, pelayanan administrasi, PATEN*

I. PENDAHULUAN

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 public 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 [1] .

Pelayanan publik yang berkualitas sebagai salah satu wujud berasal ciri tata pemerintahan yang baik (good governance). Kinerja pelayanan publik sangat akbar pengaruhnya terhadap kualitas kehidupan warga. Penelitian ini bertujuan buat mendiskripsikan serta menganalisis kualitas pelayanan Administrasi Terpadu (PATEN) di kantor Kecamatan Dlanggu Kabupaten Mojokerto. oleh sebab itu, membentuk sistem manajemen pelayanan publik yang handal ialah kewajiban bagi wilayah buat menaikkan kesejahteraan warganya. tidak mengherankan jika perbaikan kualitas pelayanan publik sebagai salah satu alasan mengapa Pemerintah mendesentralisasikan kewenangan penyelenggaraan pelayanan publik pada daerah. Konsep ServQual diperluas untuk memenuhi harapan-harapan warga akan kualitas. dengan menyerahkan kewenangan penyelenggaraan pelayanan kepada wilayah diperlukan supaya pelayanan publik akan menjadi lebih responsif atau tanggap terhadap dinamika rakyat di wilayahnya.

Pemerintah memegang peranan penting dalam memberikan pelayanan publik yang prima kepada seluruh warga negara sebagaimana disyaratkan oleh undang-undang. Dalam pasal 1 UU Pelayanan Publik No. 25 Tahun 2009, disebut sebagai pengganti pelayanan publik sebagai berikut: Masyarakat adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan yang berkaitan dengan pemenuhan kebutuhan pelayanan menurut undang-undang bagi setiap warga negara dan penghuni harta benda. Layanan dan layanan administrasi publik. Pelayanan publik adalah upaya suatu kelompok atau birokrat untuk membantu masyarakat mencapai tujuan tertentu, salah satunya adalah terselenggaranya pelayanan publik yaitu wilayah Pengelolaan Terpadu (PATEN), yaitu Pengelolaan Administrasi Terpadu (PATEN). dalam pengelolaan dokumen dan informasi terpadu (PATEN) dalam pengelolaan register kependudukan, pengelolaan informasi administrasi terpadu (PATEN) dan pemanfaatan hasilnya untuk pelayanan publik serta pengembangan sektor lainnya. Salah satu organisasi birokrasi yang memberikan pelayanan kepada tempat tersebut adalah kecamatan. Seutukunta adalah perangkat daerah yang berhubungan langsung dengan masyarakat dan bertugas mengurus desa/kelurahan yang juga harus diselenggarakan secara efektif dan efisien. Kabupaten memiliki banyak masalah sebagai organisasi administrasi.

Berdasarkan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2003 tentang Petunjuk Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik, seperti [4]. Berdasarkan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Peraturan Pelayanan Publik adalah segala kegiatan yang berkaitan dengan pengaturan, pembinaan, pembinaan, penyediaan fasilitas, pelayanan dan pelayanan lainnya yang dilakukan oleh penyelenggara negara sebagai penyedia kebutuhan masyarakat yang ada. Warga negara berhak mendapatkan pelayanan yang sebaik-baiknya untuk kepentingan umum dan negara sebagai pemberi pelayanan harus dapat memenuhi kebutuhan masyarakat dalam rangka meningkatkan kesejahteraan rakyat. Bagian Undang-Undang Pemerintah Provinsi No. 23 Tahun 2014 disebutkan bahwa pelimpahan kewenangan kepada anggota sebagaimana dimaksud pada ayat 1 didasarkan pada alokasi pelayanan publik sesuai dengan karakteristik pemerintah daerah provinsi. kecamatan atau kebutuhan masyarakat kecamatan tersebut.[5]] Daerah merupakan pintu depan pelayanan publik karena daerah merupakan bagian dari desentralisasi pelayanan publik. Dengan demikian, di era otonomi saat ini, pelayanan publik terkotak-kotak sebagai garda depan pelayanan masyarakat (Bansaleng, 2017).[6]

Dalam rangka melaksanakan pelayanan publik yang berkualitas dan meningkatkan kesejahteraan masyarakat, pemerintah mengambil langkah-langkah pada tahun 2010 sesuai Keputusan Menteri Dalam Negeri Nomor 4 tentang Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN)[7]. Dinas Pengelolaan Terpadu Kecamatan (PATEN) memberikan pelayanan izin dan penolakan izin kepada masyarakat. Setiap ruangan atau kantor Pelayanan Pengelolaan Terpadu Kecamatan (PATEN) memiliki 14 pelayanan yang berbeda yaitu (1) Kartu Tanda Penduduk (2) Kartu Keluarga dan Informasi Terpadu (PATEN) (3) Surat Keterangan Tinggal Sementara (Kediaman) (4) Surat Keterangan Pindah Penduduk (5) Surat pengantar Surat Keterangan Polisi (SKCK) untuk penerbitan (6) Surat pengantar Izin Massal (7) Surat Keterangan Waris (8) Lamaran Nikah (9) Sampul penyerahan Akte Kelahiran (10) Penerbitan dan tanda tangan IMB untuk tempat tinggal bangunan di bawah 200 m² (baru dan direhabilitasi), kecuali IMB lantai dan bangunan pertama (11) kartu AK surat pencari kerja. I-V (12) Sertifikasi dokumen terpadu (PATEN) (KTP, KK, akte kelahiran dan kematian dll) (13) Surat Keterangan Kekurangan (SKTM) dan (14) Dokumen lainnya (Azizah, 2017) [8]

Tujuan dicanangkannya Pelayanan Pengelolaan Kecamatan Terpadu (PATEN) adalah untuk mewujudkan kecamatan sebagai pusat pelayanan kota dan menjadi pusat pelayanan Biro/Perkantoran Pelayanan Terpadu (PTSP) dari satu sumber di Kabupaten/Kota ke memberikan pelayanan Masyarakat akan lebih efisien dan efektif dilayani oleh kecamatan. Kabupaten Mojokerto, Jawa Timur merupakan salah satu daerah yang mencanangkan Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN). Pelayanan Pengelolaan Terpadu Kecamatan (PATEN) dijadwalkan akan diluncurkan di Kabupaten Mojokerto pada tanggal 23 Juni 2014. Penyelenggaraan Pelayanan Pengelolaan Kecamatan Terpadu (PATEN) di Kotamadya Mojokerto didukung oleh Keputusan Bupati Mojokerto No. 78 Tahun 2008 tentang penyerahan sebagian kewenangan Bupati Mojokerto kepada Camat[9]] dan Keputusan Bupati Mojokerto No. 18 Tahun 2009, yang menyangkut petunjuk teknis pelimpahan wewenang kepada Camat untuk menjalankan kekuasaan seorang penguasa (Savitri, 2015).[10] Berdasarkan observasi lapangan awal diketahui bahwa salah satu kecamatan di Kabupaten Mojokerto yang mendirikan Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) adalah Kecamatan Dlanggu dan dilaksanakan sebelum adanya Administrasi Terpadu Kecamatan. Kementerian (PATEN) Ada banyak

yang mengelola pelayanan masyarakat yang tinggal di Dlanggu. Setelah adanya Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN), masyarakat datang ke Kantor Kecamatan Dlanggu untuk menyelenggarakan pelayanan sendiri tanpa pelayanan perantara.

Kantor Kecamatan Dlanggu merupakan salah satu kantor pusat kota Mojokerto yang menangani pelayanan publik di bidang pengelolaan kependudukan. Pelayanan Administrasi Umum (PATEN) Pelayanan publik Kantor Kecamatan Dlanggu Kab. Mojokerto, melaksanakan Pelayanan Administrasi Umum (PATEN), menerbitkan KK (Kartu Keluarga), KTP (Kartu Tanda Penduduk), SKTS (Surat Keterangan Tinggal Sementara), Dispensasi Nikah (DN), Korespondensi, Izin Usaha, pertanyaan berbasis penemuan, termasuk penelitian tentang kualitas pelayanan publik di bidang administrasi. 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. Moenir (2002:7) menyatakan: "Pelayanan publik adalah upaya kelompok atau individu atau birokrasi untuk membantu masyarakat mencapai tujuan tertentu." [11] Dari pengertian pelayanan publik di atas dapat diketahui bahwa pelayanan publik adalah semua pelayanan yang disediakan oleh negara dan dikelola oleh lembaga pemerintah sendiri atau oleh lembaga swadaya masyarakat untuk memenuhi kebutuhan masyarakat dalam melaksanakan peraturan perundang-undangan. Wajib bagaimanapun, beberapa metode kerja penyediaan layanan publik yang disebutkan dalam rencana penelitian studi ini mencakup semua layanan yang dilaksanakan oleh Pimpinan Jalan Dlanggu bagi masyarakat untuk memenuhi kebutuhan Dlanggu. Masyarakat jalanan menjalankan asas, asas dan standar pelayanan publik untuk mewujudkan pemerintahan yang demokratis.

Tabel 1

Nilai rata-rata indikator Kualitas Pelayanan administrasi terpadu (PATEN) di Kecamatan Dlanggu Kabupaten Mojokerto

Variabel	Indikator	Total Skor Ideal	% Tingkat Pencapaian	Kategori
Kualitas Pelayanan	Bukti langsung	12	87,58% = Tinggi	80,11% = Tinggi
	Keandalan	16	74,88% = Cukup	
	Daya tanggap	12	79,33% = Cukup	
	Jaminan	12	80,25% = Tinggi	
	Empati	12	80,25% = Tinggi	

Sumber : Hasil dari pemerintah kecamatan, (2022)

Berdasarkan Tabel 1 hasil pengolahan data yang dilakukan, berdasarkan data pada Tabel 1 kualitas pelayanan di Kecamatan Dlanggu secara umum dapat dikatakan cukup baik yaitu memiliki derajat yang tinggi dengan persentase sebesar 80,11%. masih ada hal-hal yang memerlukan perhatian lebih. Tampilan langsung menunjukkan bahwa kualitas layanan dapat dikatakan tinggi dengan pangsa 87,58 persen. Alat-alat yang mendukung pelayanan dan tersedianya titik-titik pelayanan yang mendukung adalah titik-titik pelayanan yang cukup dan nyaman. Indikator fairness juga menunjukkan bahwa kualitas pelayanan cukup tinggi dengan persentase sebesar 74,88%. Indikator yang sesuai menunjukkan bahwa kualitas pelayanan cukup tinggi dengan persentase 79,33%. Hal ini terlihat dari karyawan yang cepat tanggap terhadap pertanyaan, keluhan dan permasalahan masyarakat yang membutuhkan layanan. Selain itu, indikator penjaminan dapat dikatakan tinggi dengan persentase 80,25%. Hal ini didukung oleh staf yang berdedikasi

untuk melayani pertanyaan dan keluhan masyarakat dan kemampuan staf untuk memberikan penyelesaian terhadap masalah layanan. Indikator empati juga bisa dibidang tinggi yakni 80,25 persen.

Keandalan Kendala atau kekurangan yang teridentifikasi di Kantor Wilayah Ampna Kota adalah pengelolaan yang lambat. Hal ini dikarenakan jumlah pegawai yang terbatas. Responsibilitas Aspek kesesuaian yang harus diberikan oleh dinas pelayanan ke lokasi yaitu memberikan respon yang baik, cepat dan tanggap terhadap setiap pengaduan masyarakat serta memberikan pelayanan yang maksimal khususnya pada setiap pelayanan di Kecamatan Ampna. Puas dengan masyarakat sebagai pengguna jasa. Keamanan Dimensi keamanan merupakan dimensi kualitas layanan yang berkaitan dengan pengetahuan dan keramahan penyedia layanan serta kemampuan untuk menimbulkan kepercayaan dan kenyamanan di kalangan pengguna layanan. Inilah tampilan yang ditunggu-tunggu oleh masyarakat. Staf yang ramah merupakan salah satu faktor pendukung yang memungkinkan pengguna layanan dapat menilai dengan baik layanan yang ditawarkan. Empati Proses pelayanan publik harus dikomunikasikan secara terbuka sehingga masyarakat dapat dengan mudah merasakan dan memahaminya, baik diminta maupun tidak. Keinginan masyarakat adalah datang dan melayani dengan jujur. Bukti fisik (tangible) Kualitas pelayanan langsung terasa baik ketika bukti langsung ini diperhitungkan, karena berkaitan dengan penilaian awal masyarakat. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mendeskripsikan dan menganalisis kinerja pegawai di bagian pelayanan administrasi Mojokerto Kecamatan Dlanggu, serta menganalisis dan mendeskripsikan faktor-faktor yang menghambat dan mendukung kinerja pegawai di bagian pelayanan administrasi Dlanggu. Metode penelitian yang digunakan adalah penelitian deskriptif dengan pendekatan kualitatif. Menurut teori Zeithaml Parasuraman Berry (2010) 1. Bukti langsung (tangibles) 2. Keandalan (reliability) 3. Daya tanggap (responsiveness) 4. Jaminan (assurance) 5. Empati (emphaty).

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.

Banyak alasan yang menyebabkan penyelenggaraan pelayanan publik kurang optimal, antara lain kualitas pelayanan yang diberikan kepada masyarakat oleh instansi pemerintah tidak memenuhi syarat dimensi kualitas pelayanan yang baik, seperti B. physical, equals evidence (nyata). Dalam hal ini indikatornya adalah seberapa nyata ketersediaan sarana dan prasarana. Insurance) berupa upaya perlindungan terhadap risiko, dalam hal ini indikatornya adalah jaminan ketepatan waktu, biaya dan legalitas pelayanan. dan empati, indikatornya adalah sikap pegawai terhadap pemberian pelayanan. Dengan latar belakang diatas maka peneliti tertarik untuk melakukan penelitian.

II. Metode

Penelitian ini menggunakan jenis penelitian deskriptif melalui pendekatan kualitatif. Kajian ini berfokus pada kualitas Pelayanan Pemerintahan Terpadu (PATEN) di Kecamatan Dlanggu dan batasan kualitas Pelayanan Pemerintahan Terpadu (PATEN) di Kecamatan Dlanggu. Alasan kajian kecamatan Dlanggu adalah ketika kualitas pelayanan yang diberikan oleh instansi pemerintah kepada pemerintah kota tidak memenuhi syarat, maka dilihat indikator masalah terkait kualitas pelayanan yang diberikan tepat waktu. Identifikasi informan menjadi penting karena identifikasi informan yang tepat dapat memberikan data yang optimal. Dalam penelitian ini, teknik purposive sampling digunakan untuk mengidentifikasi informan. Informan dipilih berdasarkan penilaian siapa yang memiliki informasi paling banyak tentang masalah penelitian. Oleh karena itu, banyaknya informan yang akan diteliti tergantung pada seberapa banyak informasi yang peneliti butuhkan. Data kunci dalam penelitian ini adalah elit penguasa itu sendiri, yaitu. kepala dinas pelayanan, anggota dinas pelayanan, masyarakat Kecamatan Dlanggu Kabupaten Mojokerto. Informan mendukung penelitian ini. Analisis dilakukan dengan menggunakan metode analisis data yang meliputi pengumpulan data, reduksi data, penyajian data dan penarikan kesimpulan.

III. HASIL DAN PEMBAHASAN

Berdasarkan hal tersebut untuk menata pelayanan administrasi secara baik penulis menggunakan teori yang disampaikan oleh Parasuraman dalam Lupiyoadi (2006) dalam menilai kualitas pelayanan melalui 5 (lima) variabel. Adapun variabel tersebut adalah Bukti langsung/kenampakan fisik (tangibles), Keandalan (reliability), Daya tanggap (responsiveness), Jaminan (assurance), dan Empati (Empathy) Teori ini dipilih peneliti karena indikator-indikator yang dikemukakan oleh Parasuraman ini diharapkan dapat menjelaskan secara komprehensif.

Bukti langsung/ kenampakan fisik (tangibles)

Bukti langsung/berwujud adalah luas fisik bangunan, peralatan, pegawai dan fasilitas lainnya. Seperti manajemen terkomputerisasi, ruang tunggu, area informasi. Menurut hasil survey Pelayanan Administrasi Menyeluruh (PATEN) berupa sarana fisik khusus dan sarana penunjang oleh penanggung jawab pelayanan Kantor Kecamatan Dlanggu adalah sebagai berikut :

“Selama ini kami sudah berusaha memberikan pelayanan yang terbaik kepada staff kami, pelayanan ini tidak lepas dari apa yang ditawarkan oleh pelayanan ini. Gedung Sekretariat Partai Kecamatan dan Sekretariat Jalan memiliki kamar masing-masing, meskipun tidak semuanya untuk pejabat. Beberapa masih bertahan. Fasilitas lain seperti 1 (satu) mushola, sementara di kantor atau pemkab kami, jika ingin sholat tidak perlu berjalan jauh ke masjid. Kami juga menawarkan parkir di depan massa. Orang bisa parkir di sana. Ruang pendukung, seperti ruang pelayanan khusus, juga memiliki infrastruktur lain dan 1 (satu) sepeda motor untuk mempercepat operasional ekstra distrik dan intra distrik. Perangkat tersebut juga dilengkapi dengan 3 (tiga) komputer dan 3 (tiga) unit portable. (Wawancara pada 1 Juli 2022).

Selain itu, seorang pejabat departemen layanan mengatakan:

“Soal fasilitas, kami berusaha memenuhi semua kebutuhan di kantor kecamatan untuk menunjang semua pelayanan. Fasilitas fisik, ada gedung perkantoran dan ruang pertemuan di depan. Gedung kantor ada fasilitas untuk camat, ruangan untuk sekretariat, pengelola, kas dan ruang pelayanan. Untuk memberikan kenyamanan bagi yang mengelola pelayanan kami yang membutuhkan, kami juga memiliki fasilitas lain, mushola, AC, kotak surat, tempat parkir, kipas angin dan TV, tempat sampah dll. (wawancara tanggal 1 Juli 2022).

Demikian juga yang disampaikan oleh anggota seksi pelayanan pada saat ditemui diruang pelayanan:

“Saya rasa fasilitas penunjang Kantor Kecamatan Dlanggu sudah cukup baik. Kantor Camat Dlanggu sendiri menyediakan ruang pelayanan, ruang tunggu, hiburan televisi, kipas angin, mushola, AC, toilet dan parkir. Maka kami berusaha untuk memberikan pelayanan yang maksimal kepada masyarakat karena pada saat mereka berkunjung ke kantor mereka tidak bosan atau bosan menunggu pelayanan. Tentu ada kekurangan lainnya pak, tapi kami berusaha sebaik mungkin untuk memberikan pelayanan. (Wawancara 02/07/2022).

Gambar 1

Pelayanan Administrasi Terpadu (PATEN) Kecamatan Dlanggu Kabupaten Mojokerto



Dari gambar 1 dapat dilihat pelayanan administrasi terpadu Kecamatan Dlanggu didukung dengan fasilitas komputer dan printer yang cukup memadai. Dengan uraian tugas diantaranya melayani pengurusan surat surat administrasi terpadu diantaranya surat pengantar kartu tanda penduduk, surat kematian, surat pindah dan lain-lain. Dalam hal itu beberapa informan menyatakan proses administrasi cukup sederhana dan tidak sulit. Kesan pertama yang diperoleh yang diperoleh masyarakat baik. Dari gambar 1 dapat dilihat pelayanan administrasi terpadu Kecamatan Dlanggu didukung dengan fasilitas komputer dan printer yang cukup memadai. Kesan pertama yang diperoleh yang diperoleh masyarakat baik.

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).

Pegawai kecamatan berusaha memberikan pelayanan yang maksimal dengan menyediakan fasilitas pelayanan seperti gedung perkantoran, ruang pelayanan, perpustakaan, TV, kipas angin, AC, WiFi, kendaraan roda dua, mushola, tempat parkir, dll. Pemprov Delanggu menyadari bahwa fasilitas kader desa masih kurang, dan jadwal proses pelayanan mempengaruhi proses pelayanan, namun aparat jalan berupaya keras melengkapi ruang komputer untuk memberikan pelayanan kepada masyarakat, bagaimana? Itu bisa disempurnakan oleh petugas jalanan itu sendiri. Sebagai penyedia layanan, Anda harus memperhatikan semua lokasi kantor di masyarakat. Sebagai ukuran maksimalisasi pelayanan, masyarakat sebagai pengguna pelayanan merasa puas dengan fasilitas yang diberikan oleh Pemerintah Kecamatan Dlanggu.

Dari hasil observasi dan dokumentasi, peneliti memperoleh informasi bahwa peneliti melakukan observasi terkait materi (bukti langsung) dan layanan pendukung lainnya. Apa yang dikatakan oleh petugas kecamatan (penyedia layanan) dan pemerintah kota (pengguna layanan) bahwa ketersediaan fasilitas di Kantor Kecamatan Dlanggu dapat diterima. Fasilitas lainnya termasuk internet nirkabel, printer, komputer dan mesin tik.

Keandalan (Reliability)

Keandalan atau keandalan adalah kemampuan untuk secara akurat melakukan layanan yang dijanjikan. Reliabilitas mengacu pada kemampuan aparatur dalam memberikan pelayanan di Kecamatan Dlanggu. Wawancara anggota Dinas Kabupaten Dlanggu dan jelaskan:

“Untuk standar pelayanan masih berbasis Dukcapil, tidak terlalu formal. Misalnya bahasa yang sering digunakan adalah bahasa Jawa. Tujuan dari metode ini adalah untuk lebih memahami semua kebutuhan masyarakat yang terbiasa dengan bahasa Jawa. Mari kita selalu berusaha berkarya dan mempersembahkan yang terbaik untuk masyarakat. Tentu saja, saat Anda memberikan layanan, Anda memiliki cukup bahan habis pakai dan layanan dukungan penuh untuk mempercepat proses layanan. Yaahaaaah.... sedikit kurang dari 75% pegawai di kecamatan sudah tahu cara menggunakan komputer atau laptop, sebagian pegawai di kecamatan diberikan laptop untuk mendukung mereka dalam pengolahan data.” (Wawancara Bu Fitri Indrayani 07/02/2022).

Hasil wawancara menunjukkan bahwa kehandalan adalah kemampuan memberikan pelayanan yang dijanjikan secara tepat, yaitu cukup baik untuk standar pelayanan bersyarat, selalu berusaha bekerja dan memberikan yang terbaik bagi masyarakat, kemampuan memberikan pelayanan pendukung seperti laptop dan komputer untuk digunakan. mesin tik. . Hampir 75% (persen) mengetahui cara menggunakan laptop, komputer dan mesin tik. Diharapkan seluruh pegawai kecamatan dapat menggunakan fasilitas yang tersedia untuk mempercepat proses pelayanan. Selain itu, berbicara kepada departemen layanan, juga disebutkan bahwa:

“Kalau standar pelayanan kita masih sama seperti di kecamatan Dlanggu, namanya di desa, maklum sendiri. Mari kita sesuaikan dengan masyarakat ya mbak, jadi jangan kaku. Kami beberapa pekerja di kecamatan, punya laptop Hampir semua orang bisa menggunakan alat di ruang perawatan massal. Misalnya peralatan TIK bagi yang tidak memiliki keterampilan komputer/laptop, ada juga 3 (tiga) unit komputer bagi yang tidak memiliki keterampilan komputer dan printer. Tahun ini, kami berencana meningkatkan kapasitas Kecamatan Dlanggu dengan mengadakan pelatihan bagi seluruh pekerja di kecamatan tersebut. Oleh karena itu, pelatihan disesuaikan dengan jabatan. Kami berharap semua orang tahu lebih banyak tentang tugas utama mereka dan juga mempercepat proses layanan.” (Wawancara bu Fitri indrayani 02/07/2022).

Jumlah Aparatur Sipil Negara yang Menduduki Jabatan dan Staf Sesuai dengan Peraturan Bupati Nomor 91 Tahun 2016, maka pengisian formasi jabatan struktural di Kecamatan Dlanggu Kabupaten Mojokerto terdiri dari Eselon III dan IV yaitu sebanyak 9 Orang. Selengkapnya dapat dilihat pada tabel di bawah ini :

Tabel 2
Jumlah Aparatur Sipil Negara (ASN) Kecamatan Dlanggu yang Menduduki Jabatan dan Staf Tahun 2017

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)

Berdasarkan tabel di atas, jumlah Aparatur Sipil Negara Kecamatan Dlanggu berdasarkan jabatan yang mayoritas di bagian staff yaitu berjumlah 20 Orang. Artinya 68.99% dari komposisi pegawai berpendidikan minimal dari kebutuhan kepegawaian.

Di lihat dari Salah satu aspek kehandalan 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.

Daya Tanggap (respoinsiveness)

Volunteering membantu pengguna jasa dan memberikan pelayanan dalam pengelolaan administrasi terpadu terbuka. Daya tanggap atau tanggung jawab aparat di Kecamatan Dlanggu erat kaitannya dengan aspek kewaspadaan aparat dalam memenuhi kebutuhan masyarakat. Tanggung jawab aparat Kecamatan Dlanggu dalam memberikan pelayanan merupakan salah satu aspek yang mempengaruhi penilaian pemerintah kota terhadap pelayanan yang diberikan.

Dalam penelitian ini, peneliti melakukan survei langsung ke Kecamatan Dlanggu dan masyarakat yang memiliki pengaduan terkait relawan di Kecamatan Dlanggu untuk mengetahui reaksi aparat masyarakat ketika menanggapi pengaduan atau ketika masyarakat mengalami kesulitan. Membantu pengguna layanan dan memberikan layanan dengan integritas dalam administrasi. Terintegrasi, wawancara dengan anggota dinas seperti yang dijelaskan oleh Kecamatan Dlanggu:

“Petugas pelayanan yang bertugas di dinas berusaha memfasilitasi segala pengurusan surat-surat, misalnya pengecekan KTP, akte kelahiran, akte kematian dan dokumen lainnya. Selama ini informasi tentang kebutuhan pramusaji diberikan secara lisan. Informasi lisan melalui informasi tentang kemajuan pemrosesan surat masing-masing. Jika ada yang mengalami kesulitan, dengan senang hati kami akan membantu. Namun masih terkait dengan kewajiban pelayanan. (Wawancara pada 3 Juli 2022).

Kantor Kecamatan Dlanggu sangat bagus karena memberikan kenyamanan dan siap membantu masyarakat yang bermasalah. Manajer Layanan memberikan informasi tentang persyaratan untuk manajemen terintegrasi. Aparat ikhlas memberikan pelayanannya kepada semua yang membutuhkan dan membantu masyarakat yang kesulitan mengelola pengelolaan terpadu di Kecamatan Dlanggu.

Untuk memperkaya bahan penelitian dilakukan wawancara dengan anggota dinas tentang tanggung jawab PNS selama memberikan pelayanan dalam manajemen administrasi terpadu, beliau menjelaskan:

“Sampai saat ini mas, kami berusaha melayani masyarakat melalui PNS. Tetapi orang berpikir secara berbeda, ada yang bahagia, ada yang tidak. Dinas juga punya saran agar masyarakat bisa mengadu. Untuk mengatasi ini, kami mengadakan rapat koordinasi untuk semua staf kecamatan setiap hari Senin. Oleh karena itu pertemuan tersebut membahas berbagai masalah pengelolaan, pembangunan, kesejahteraan, pelayanan dan banyak hal lainnya. Saat itu, kepala desa akan menceritakan kejadian atau keluhan yang terjadi di masyarakat. Kemudian langkah selanjutnya adalah mencari solusi dari setiap masalah. (Wawancara tanggal 4 Juli 2022).

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.

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. Pejabat kabupaten menyiarkan informasi pengendalian populasi ketika mereka memberikannya secara lisan. Informasi lisan disampaikan oleh kepala desa dan disampaikan kepada ketua RT/RW. Kemudian RT/RW menyampaikannya langsung ke masyarakat melalui pertemuan warga, pertemuan dilakukan 3-4 kali dalam sebulan. Untuk penanganan pengaduan masyarakat terkait pelayanan, petugas kecamatan memberikan masukan kepada dinas kecamatan. Pengaduan dapat disampaikan langsung kepada staf kecamatan dan RT/RW yang akan dibahas dalam rapat koordinasi. pegawai daerah dan mitra pegawai daerah yang berlangsung setiap hari senin berdiskusi dan kemudian mencari solusinya. Pertemuan juga membahas pengelolaan, pembangunan, kesejahteraan, pelayanan dan isu-isu strategis lainnya.

Jaminan (Assurance)

Pengetahuan dan kesopanan pejabat serta kemampuan untuk mempercayai pengguna jasa. Masyarakat yang menggunakan jasa Kantor Kecamatan Dlanggu pasti ingin mendapatkan pelayanan yang memuaskan. Hal ini harus didukung dengan komunikasi yang baik antara penerima layanan dan penyedia layanan. Komunikasi yang dihasilkan adalah interaksi antara interaksi dengan masyarakat, pengelola dan petugas, serta petugas dan petugas.

Menjalin silaturahmi atau komunikasi saja tidak cukup memuaskan masyarakat, namun aparat Kantor Kecamatan Dlanggu harus bisa menjaga kepercayaan masyarakat sebagai pengguna layanan. Hal ini dapat dilakukan melalui jaminan seperti kesopanan, ketepatan waktu, jaminan kepastian tentang biaya pelayanan. Dalam memberikan pengamanan di Kecamatan Dlanggu, pengetahuan dan kesopanan petugas serta kemampuannya dalam menanamkan kepercayaan kepada pengguna jasa. Seperti yang diungkapkan oleh anggota departemen pelayanan:

“Tentunya masih banyak yang harus kita tingkatkan pak, salah satu agenda tahun ini dirancang khusus untuk meningkatkan kapasitas Kecamatan Dlanggu dengan memberikan pelatihan kepada seluruh staf kecamatan. Misalnya, industri jasa, kesejahteraan, keuangan, manajemen, perencanaan, administrasi, dll. Pelatihan disesuaikan dengan jabatan. Penyedia layanan kami harus memahami tanggung jawab setiap karyawan. Untuk menjamin layanan tepat waktu, kami mengusahakan penyelesaian tepat waktu untuk menjamin biaya, semuanya gratis, mulai 04/02/2015 semua layanan manajemen terpadu (PATEN) gratis. Berdasarkan SK Bupati Dlanggu No. 4 Tahun 2015” (wawancara tanggal 7/7/2022).

Dalam peningkatan kapasitas Kecamatan Dlanggu, dalam wawancara dengan anggota dinas, dikemukakan sebagai berikut:

“Pengetahuan Kabupaten Dlanggu itu penting banget ya mas, jangan sampai para pejabat paham tugasnya dan tidak paham mereka saat bertugas. Kabupaten Dlanggu saat ini dianggarkan untuk pelatihan capacity building kabupaten Dlanggu mas. Diharapkan kabupaten Dlanggu lebih memahami tugas dan tanggung jawabnya mas.” (tanggal wawancara, 7/7/2022).

Kepala bagian pelayanan menyampaikan hal yang sama. Dalam wawancara di Kantor Kecamatan Dlanggu, beliau mengatakan:

“Kami sudah punya rencana khusus untuk pelayanan massal, misal hari ini ada 10 pimpinan pelayanan, ada desa dan perlengkapan lainnya. Cukup mengisi gap atau mempercepat pelayanan mbak. (Wawancara 08/07/2022).

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. Jumlah Aparatur Sipil Negara Berdasarkan Golongan/Pangkat Jumlah Aparatur Sipil Negara di Kecamatan Dlanggu Kabupaten Mojokerto terdapat 3.44 % aparatur yang berstatus Golongan IV, Golongan III sebanyak 31.04 % sedangkan Golongan II sebanyak 65.52 %.

Wawancara dengan Ibu Fitri Indahyani selaku pengguna layanan juga memberikan penjelasan mengenai dimensi menjaga kemutakhiran layanan yaitu:

“Saya pikir waktu yang tepat tergantung pada ofisial. Kalau petugasnya ada, pasti cepat ya gan. Tapi kadang-kadang mereka di luar kantor, mereka mengatakan bertemu dengan dinas, bertemu di RT/RW atau telepon dari warga setempat (wawancara 08/07/2022).

Sejalan dengan apa yang disampaikan Ibu Alfa sebagai masyarakat pengguna layanan di Kantor Kecamatan Dlanggu bahwa:

“Saya tidak suka ketepatan waktu, Pak. Kalau mau di kantor kabupaten, kadang pejabatnya tidak ada, Mas. Itu membuatnya panjang. Klaim yang tidak lengkap juga harus dikembalikan ke rumah untuk melengkapi surat klaim. (Wawancara pada 8 Juli 2022).

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. Dimensi kepastian atau kepastian meliputi kemampuan aparatur kecamatan untuk tepat, santun, peduli dan santun dalam memberikan pelayanan, keterampilan dan kemampuan untuk menimbulkan kepercayaan pengguna layanan sehingga dapat bekerja dengan baik. Maksimalkan efisiensi petugas pelayanan bila jumlah petugas pelayanan di kantor kecamatan 10-11 orang setiap hari agar masyarakat senang. Pelayanan di Kantor Kabupaten Dlanggu dilaksanakan pada 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.

Empati(Empathy)

Empati adalah perlakuan atau sikap pribadi yang ditunjukkan oleh pemberi layanan kepada penerima layanan di Kantor Administrasi Pemerintahan Terpadu (PATEN) Kecamatan Dlanggu. Untuk mengkaji pelayanan di Kecamatan Dlanggu menurut dimensi empati, peneliti mewawancarai kepala dinas pelayanan dan menyatakan sebagai berikut:

“Kami setiap pegawai dan setiap petugas pelayanan pasti merasakan kebersamaan. Berusaha bekerja untuk memberikan apa yang dibutuhkan masyarakat. Selama ini Pak pelayanan di Kecamatan Dlanggu sudah disesuaikan dengan budaya setempat, massa, tata krama dan sopan santun. . Kalau ada keluhan dari warga, langsung disampaikan ke kami atau RT/RW, dibahas nanti di rapat koordinasi dan dijawab dengan solusinya mas” (wawancara, 8 Juli 2022).

Dari hasil wawancara dengan kepala dinas pelayanan dapat disimpulkan bahwa pelayanan cukup baik dan menawarkan pelayanan yang sesuai dengan kebutuhan masyarakat. Kecamatan Dlanggu juga menyesuaikan pelayanan dengan budaya adat istiadat, kesopanan dan kesopanan warga setempat. Pengaduan pelayanan dapat disampaikan langsung kepada staf dan staf mitra kecamatan (RT/RW). Kami akan diskusikan dalam rapat koordinasi dan merespon dengan solusi. Wawancara dengan karyawan departemen layanan di ruang layanan juga bertemu dengan empati. Empati adalah perlakuan atau sikap pribadi yang ditunjukkan oleh penyedia jasa kepada pelanggan di bawah Administrasi Pengelolaan Terpadu (PATEN) di Kantor Kecamatan Dlanggu, yaitu:

“Saya kira pak kita sudah memberikan pelayanan yang maksimal, sebagai petugas pelayanan kita tekankan dalam memberikan pelayanan harus memperhatikan kesopanan dan kesopanan kepada masyarakat. Sebagai Petugas Pelayanan kita memberikan Pelayanan Manajemen Terpadu (PATEN) kepada masyarakat tanpa diskriminasi terhadap masyarakat. Kami mengutamakan kepentingan orang-orang yang membutuhkan Anda.” (Wawancara, 9 Juli 2022).

Hasil wawancara menunjukkan bahwa pelayanan di kantor kecamatan cukup baik karena dinas Dlanggu menjalankan tugas pramusaji dengan mengutamakan kesopanan dan tata krama. Kecamatan Dlanggu tidak membedakan (diskriminasi) dalam memberikan pelayanan yang dibutuhkan oleh masyarakat dan mengutamakan kepentingan masyarakat yang membutuhkan pelayanan di Kecamatan Dlanggu. Kantor Kecamatan Dlanggu wawancara dengan anggota dinas menyatakan:

“Saat ini mas, dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. Kami memberikan kemudahan bagi penghuni yang ingin mengelola bagan manajemen terpadu. Namanya di kecamatan Mas, ya kita harus sopan dan santun kepada warga yang membutuhkan bantuan. Ada juga warga yang meminta bantuan langsung ke rumah, karena tidak mengerti persyaratannya. Saya menjelaskan dengan baik agar mereka mengerti. Meski sibuk, tapi kebanyakan dititipkan ke saya di kantor kecamatan, mas. (Wawancara 9. Juli 2022).

Wawancara tersebut menunjukkan bahwa pelayanan di kantor Kecamatan Dlanggu sudah cukup baik karena Kecamatan Dlanggu membantu masyarakat yang merasa kesulitan dalam pengurusan surat-surat administrasi kependudukan. Kecamatan Dlanggu mampu menjelaskan kepada masyarakat terkait persyaratan pengurusan administrasi terpadu (PATEN) di Kecamatan Dlanggu.

Dari hasil wawancara tentang dimensi empati di Kecamatan Dlanggu (penyedia layanan). Sedangkan Kecamatan Dlanggu cukup baik karena mengutamakan kepentingan masyarakat yang membutuhkan pelayanan. Pengaduan pelayanan dapat dikirim langsung ke Kecamatan Porong dan Mitra Pegawai Kecamatan (RT/RW). Kami akan membahas dalam rapat koordinasi dan bereaksi dengan solusi. Pelaksanaan pelayanan di Kecamatan Dlanggu juga akan menyesuaikan budaya perilaku, kesopanan dan kesopanan warga setempat untuk memudahkan pemahaman dan proses pengelolaan terpadu (PATEN). Kecamatan Dlanggu tidak membedakan (diskriminasi) dalam memberikan pelayanan yang dibutuhkan oleh warga Negara Bagian Dlanggu. Selain itu, wawancara Ibu Fitri Indahyani dalam hal empati sebagai komunitas pengguna layanan adalah interaksi pribadi dan sikap penyedia layanan terhadap klien mereka di lapangan. Penyelenggaraan Administrasi Terpadu (PATEN) di Kantor Kecamatan Dlanggu, menyatakan:

“Menurut saya Mas, Kecamatan Dlanggu cukup sopan dan santun dalam memberikan pelayanan di Kantor Kecamatan Dlanggu. Mereka juga menawarkan layanan yang baik.” (Wawancara pada 8 Juli 2022).

Masalah yang sama juga disampaikan oleh Ibu Alfa selaku komunitas pengguna layanan. Saat diwawancarai tentang dimensi empati, beliau mengatakan sebagai berikut:

“Distrik Dlanggu sopan dan santun pak. Jika saya ingin mengurus surat-surat itu, jika saya tidak mengerti, saya meminta tuan desa untuk mengurusnya. Kami tidak didiskriminasi oleh pemerintah.” (Wawancara pada 8 Juli 2022).

Dengan mewawancarai Ibu Fitri Indahyan dan Ibu Alfa sebagai pengguna layanan dapat disimpulkan bahwa pelayanan di kecamatan Dlanggu cukup baik karena masyarakat dapat diperlakukan dengan santun dan santun. Masyarakat juga tidak didiskriminasi (dibedakan) dalam memperoleh pelayanan dalam penyelenggaraan pemerintahan terpadu di Kecamatan Dlanggu. Dimensi empati yang kedua juga tampak pada sikap petugas dinas Kecamatan Dlanggu sebagai pemberi pelayanan lebih mengutamakan kepentingan masyarakat daripada dirinya sendiri. Mengutamakan kepentingan pribadi. Tugas penyedia layanan adalah melayani kebutuhan masyarakat sesuai dengan aturan dan prosedur dasar yang ditetapkan. Selain itu, petugas pelayanan Kantor Kecamatan Dlanggu berperilaku sopan, santun, adil dan tidak diskriminatif (diskriminasi) dalam memberikan pelayanan. Menurut penelusuran yang dilakukan, petugas pelayanan Kantor Kecamatan Dlanggu tidak melakukan diskriminasi terhadap orang yang memberikan pelayanan dalam penanganan kependudukan.

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). Kami akan diskusikan dalam rapat koordinasi dan merespon dengan solusi. Penyelenggaraan pelayanan manusia kabupaten juga menyesuaikan dengan kebiasaan, kesopanan dan kesopanan penduduk setempat, yang memudahkan pemahaman dan pengelolaan manajemen kependudukan. Aparatur Kecamatan tidak membedakan (diskriminasi) dalam memberikan pelayanan yang dibutuhkan masyarakat pada Kantor Kecamatan Dlanggu di Kecamatan Dlanggu.

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.[17]

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.

IV. SIMPULAN

Berdasarkan uraian hasil penelitian dan pembahasan dapat disimpulkan bahwa pelayanan Administrasi Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) di Kantor Kecamatan Dlanggu dinilai dengan lima dimensi yaitu Tangibles, Reliability, Responsiveness, Assurance, dan Empathy. Pengelolaan Pelayanan Terpadu (PATEN) yang dilaksanakan oleh Pemkab Mojokerto di Kecamatan Dlanggu Dimensi konkrit pengelolaan dan pengorganisasian ketersediaan sarana dan prasarana pelayanan belum maksimal. Sehingga perlu ditingkatkan lagi agar dapat bekerja secara optimal.

- A. Dimensi mutu dan kehandalan Pelayanan Administrasi Terpadu (PATEN) yang dilaksanakan oleh Kabupaten Mojokerto di Dlanggu adalah kemampuan untuk memberikan pelayanan yang dijanjikan secara tepat, cukup baik karena aparatnya dapat dipercaya mengurus administrasi yang diperlukan. melalui komunitas. Pengurus kecamatan sudah memiliki standar pelayanan yang dapat menggunakan perangkat pendukung seperti komputer, laptop, mesin tik dan printer.
- B. Tanggung jawab staf Kecamatan Dlanggu Kabupaten Mojokerto cukup baik, dibuktikan dengan pemberian dan perolehan informasi pengelolaan kependudukan oleh informan. Kecamatan diserahkan

secara lisan. Informasi lisan disampaikan oleh kepala desa dan disampaikan kepada ketua RT/RW. RT/RW kemudian mengkomunikasikannya langsung kepada masyarakat melalui pertemuan warga yang diadakan 3-4 kali dalam sebulan. Untuk menangani pengaduan dari pihak pemkot terkait pelayanan pegawai kecamatan, memberikan masukan di kantor kecamatan Dlanggu agar pengaduan dapat disampaikan langsung ke pengurus kecamatan.

- C. Dari hasil Survei Pelayanan Kecamatan Dlanggu yang dilakukan oleh jajaran manajemen kependudukan Kantor Kecamatan Dlanggu dapat disimpulkan pelayanan kurang baik. Jika jaminan ketepatan waktu tidak memuaskan masyarakat sebagai pengguna layanan, maka harus dibuat jadwal agar petugas layanan berada di lokasi, sehingga masyarakat dapat menerima layanan dengan cepat. Hal ini dapat dijadikan sebagai perkiraan bagi Pemerintah Kabupaten Dlanggu untuk meningkatkan pelayanan tepat pada waktunya.
- D. Diukur dengan dimensi empati, kualitas pelayanan administrasi di Kabupaten Mojokerto Kecamatan Dlanggu cukup baik karena mengutamakan kepentingan masyarakat yang membutuhkan pelayanan. Staf layanan sopan, sopan dan adil. Petugas pelayanan Kantor Kecamatan Dlanggu tidak membedakan (diskriminasi) terhadap masyarakat yang memberikan pelayanan dalam pengelolaan kependudukan. Dalam penelitian ini terdapat faktor penghambat dan pendukung kualitas pelayanan administrasi terpadu (PATEN) di Kecamatan Dlanggu Kabupaten Mojokerto yang terlihat pada faktor penghambat seperti kualitas sumber daya manusia dan kurangnya disiplin pegawai. Faktor pendukung terlihat dari keberadaan sekolah pekerja di Kecamatan Dlanggu Kabupaten Mojokerto.

UCAPAN TERIMA KASIH

Alhamdulillah, puji syukur kehadirat Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat serta hidayah-Nya kepada kita semua serta tidak lupa juga sholawat serta salam ditujukan kepada Nabi Besar Muhammad SAW yang senantiasa membebaskan kita dari kegelapan dan menuntun kita di jalan yang di ridhai Allah SWT. Ucapan terimakasih kami sampaikan juga kepada pihak-pihak yang membantu dan terlibat dalam menyelesaikan penulisan artikel ini serta kepada seluruh jajaran aparatur Kecamatan Dlanggu, Kabupaten Mojokerto yang telah membantu dalam melengkapi data informasi dan memfasilitasi dalam penulisan artikel ini

REFERENSI

- [1] Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 pasal 1 tentang pelayanan publik
- [2] Keputusan Menteri (Pendayagunaan Aparatur Negara No. 25 Tahun 2009)
- [3] Gasperz dalam Aziz Sanapiah (2000: 15) bahwa kepastian waktu pelayanan, akurasi pelayanan, kesopanan dan keramahan, tanggung jawab, kelengkapan dan kemudahan mendapatkan pelayanan.
- [4] keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2003
- [5] Undang-undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah pasal 226 ayat (2)
- [6] (Bansaleng, 2017) pelayanan publik di titikberatkan pada kecamatan sebagai garis depan pelayanan kepada masyarakat
- [7] Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 4 Tahun 2010 tentang Pedoman Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN).
- [8] Azizah, (2017), Terdapat 14 jenis pelayanan di setiap ruang atau kantor Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN)
- [9] Peraturan Bupati Mojokerto Nomor 78 Tahun 2008 tentang Pelimpahan Sebagian Kewenangan Bupati Mojokerto Kepada Camat
- [10] Peraturan Bupati Mojokerto Nomor 18 Tahun 2009 tentang Pedoman Teknis Pelaksanaan Sebagian Kewenangan Bupati yang Dilimpahkan pada Camat
- [11] H.A.S Moenir (2002: 7) menyatakan bahwa "Pelayanan Umum adalah suatu usaha yang dilakukan kelompok atau seseorang atau birokrasi untuk memberikan bantuan kepada masyarakat dalam rangka mencapai suatu tujuan tertentu."
- [12] Parasuraman dalam Lupiyoadi (2006) untuk menata pelayanan administrasi secara baik
- [13] dikemukakan oleh Parasuraman dalam Lupiyoadi (2006:182) yang menyatakan bahwa kualitas pelayanan tangibles meliputi fasilitas fisik, perlengkapan, pegawai dan sarana komunikasi
- [14] parasuman dalam Sinambela Ljian Poltak, dkk (2006:6) dimensi- dimensi yang mewakili persepsi konsumen terhadap suatu kualitas pelayanan jasa
- [15] parasuman dalam Lupiyoadi (2006:182) keinginan para aparat pegawai kecamatan untuk membantu para pengguna layanan dan memberikan pelayanan dengan tanggap.

[16] Berdasarkan peraturan Kecamatan Dlanggu Nomor 4 Tahun 2015 Tentang Pungutan.

[17] Menurut Atep Adya Barata (2003: 37) Faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan internal (interaksi pegawai organisasi).

Conflict of Interest Statement:

The author declares that the research was conducted in the absence of any commercial or financial relationships that could be construed as a potential conflict of interest.