

## **Kualitas Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) Pada Kantor Kecamatan Sidoarjo Kabupaten Sidoarjo** **[The District Integrated Administration Services Quality (PATEN), Sidoarjo, Sidoarjo Regency]**

Nurin Alfiyanti<sup>1)</sup>, Lailul Mursyidah<sup>\*,2)</sup>

<sup>1 2)</sup>Program Studi Administrasi Publik, Universitas Muhammadiyah Sidoarjo, Indonesia

\*Email Penulis Korespondensi: [alfiyantinurin@gmail.com](mailto:alfiyantinurin@gmail.com) [lailulmursyidah@umsida.ac.id](mailto:lailulmursyidah@umsida.ac.id)

**Abstract.** -Good public service is a characteristic of good governance. Sub-district Integrated Administration Services (PATEN) is one of the government's innovations to improve the quality of public services centered on the sub-district area. the purpose of this research is to analyze the quality of sub-district integrated administration services (PATEN) at the sidoarjo sub-district office, sidoarjo district. the research method used is qualitative research with a descriptive approach. This research focuses on describing the quality of integrated administrative services (PATEN) at the Sidoarjo District Office. The type of data taken in this study comes from secondary data and primary data. The data collection technique chosen is by conducting interviews, documentation, and observation. the informant determination technique used by the author is purposive sampling technique. the application of data analysis techniques by Miles and Huberman includes data reduction, data presentation and conclusion drawinghe results of this study are based on the theory of service quality by Zeithaml, Parasuraman, and Berry in Rambat Lupiyoadi (2006) consisting of 5 indicators, namely tangibles, reliability, responsiveness, assurance, and empathy. In the Tangibles indicator, administrative tools and infrastructure provided to the community are adequate, then in the Reliability indicator Sidoarjo Sub-district employees are capable and competent in serving the public and operating administrative equipment in accordance with the existing SOP, ensuring the reliability of services, in the Responsiveness indicator, Sidoarjo Sub-district employees serve the community responsively and well, in the Assurance indicator that time guarantees still need to be re-optimized, especially KTP time guarantees. This is because after recording the KTP must wait for data verification to the Ministry of Home Affairs headquarters and the blanks available at Sidoarjo Sub-district are still limited, and on the Emphaty indicator that Sidoarjo Sub-district employees serve the community fairly and never discriminate.

**Keywords** - Quality, Public Services, PATEN, Sidoarjo Regency

**Abstrak.** pelayanan publik yang baik merupakan karakteristik dari tata kelola pemerintahan yang baik (good governance). Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) adalah salah satu inovasi pemerintah untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik yang berpusat pada wilayah kecamatan. tujuan dari penelitian ini adalah untuk menganalisis kualitas pelayanan administrasi terpadu kecamatan (PATEN) pada kantor Kecamatan Sidoarjo Kabupaten Sidoarjo. jenis penelitian ini penelitian kualitatif dengan pendekatan deskriptif. Penelitian ini berfokus mendeskripsikan kualitas pelayanan administrasi terpadu (PATEN) di Kantor Kecamatan Sidoarjo. Jenis data yang diambil adalah data sekunder dan data primer. Teknik pengumpulan data yakni dengan melakukan wawancara, dokumentasi, dan observasi. teknik penentuan informan adalah teknik purposive sampling. penerapan teknik analisis data oleh Miles dan Huberman meliputi pengumpulan data, reduksi data, penyajian data dan penarikan kesimpulan. Hasil penelitian ini berdasarkan teori kualitas pelayanan oleh Zeithaml, Parasuraman dan Berry dalam Rambat Lupiyoadi (2006) terdiri dari 5 indikator yakni Bukti Nyata (Tangibles), Keandalan (Reliability), Ketanggapan (Responsiveness), Jaminan (Assurance) dan Empati (Emphaty). Pada indikator Bukti Nyata (Tangibles) alat administrasi dan sarana prasarana yang disediakan untuk masyarakat telah memadai, kemudian pada indikator Keandalan (Reliability) para pegawai Kecamatan Sidoarjo mampu dan kompeten dalam melayani masyarakat dan mengoperasikan alat administrasi dan Kecamatan Sidoarjo yang sesuai dengan SOP yang telah berlaku, pada indikator Ketanggapan (Responsiveness) pegawai Kecamatan Sidoarjo melayani masyarakat dengan tanggap dan baik, pada indikator Jaminan (Assurance) bahwa jaminan waktu masih perlu dioptimalisasikan kembali, terutama jaminan waktu KTP. hal ini dikarenakan setelah perekaman KTP harus menunggu verifikasi data ke kantor pusat Kemendagri serta blanko yang tersedia di Kecamatan Sidoarjo masih terbatas, dan pada indikator Rasa Empati (Emphaty) bahwasanya Pegawai Kecamatan Sidoarjo melayani masyarakat dengan adil dan tidak pernah membedakan.

**Kata Kunci** - Kualitas, Pelayanan Publik, PATEN, Kabupaten Sidoarjo,

## I. PENDAHULUAN

Instansi Pemerintah dan Organisasi Swasta dituntut guna memberikan pelayanan yang berkualitas dalam meningkatkan dan mendorong kegiatan perekonomian masyarakat. Oleh karena itu, pelayanan pemerintah (aparatur) harus lebih pro-aktif dan berhati-hati dalam memberikan pelayanan dalam mengantisipasi perubahan zaman agar pelayanan mampu memenuhi kebutuhan masyarakat yang dinamis, hal ini dikarenakan jika tidak ada perkembangan komponen pelayanan, maka dapat berdampak pada semua sektor. Oleh sebab itu, Pelayanan yang berkualitas tinggi harus disediakan oleh Pemerintah Pusat maupun Pemerintah Daerah (Supriyanto, 2023) [1].

Pelayanan Publik yang baik merupakan karakteristik dari tata kelola pemerintahan yang baik (Good Governance). Kualitas hidup masyarakat sangat dipengaruhi oleh tata cara penyelenggaraan pelayanan publik. Oleh karena itu, tugas setiap daerah dalam meningkatkan kesejahteraan masyarakat adalah dengan membangun sistem pelayanan publik yang dapat diandalkan. Tidak mengejutkan apabila desentralisasi kewenangan pemberian pelayanan untuk setiap daerah menjadi salah satu alasan Pemerintah sebagai upaya meningkatkan standar pelayanan publik yang baik (Subroto, 2019) [2]. Pengembangan standar pelayanan publik menitikberatkan pada upaya-upaya dalam mempermudah pelayanan, mempersingkat pelayanan, memperendek birokrasi, transparansi dan terdapat kepastian dalam pelayanan. Dengan adanya peningkatan kualitas pelayanan dapat mengatasi kendala maupun keluhan masyarakat yang diberikan aparatur pemerintah, seperti: prosedur pelayanan yang rumit, tata pelayanan yang kurang dimengerti, sistem pelayanan berbelit-belit dan biaya pelayanan akan dapat terhindar [3]. Untuk mengatasi hambatan-hambatan tersebut, Pemerintah telah memperbaiki banyak kebijakan, terutama kebijakan peningkatan pelayanan publik.

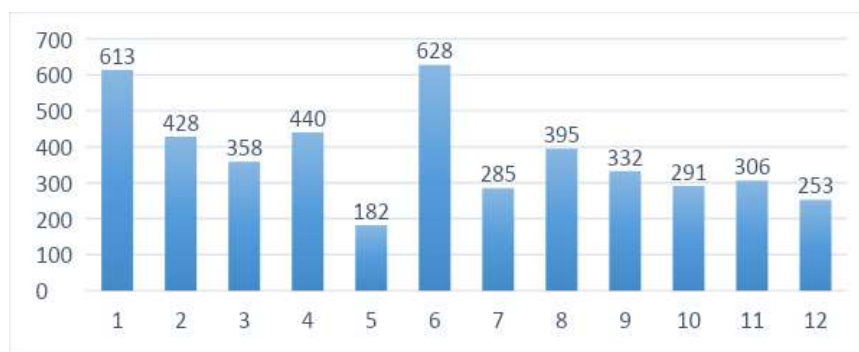
Berdasarkan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 yakni: setiap negara diwajibkan oleh Undang-Undang Dasar 1945 untuk melayani seluruh warga negara dan penduduknya guna memenuhi keperluan pelayanan publik dan meningkatkan legitimasi terhadap program yang ditawarkan oleh penyelenggara pelayanan publik, ialah aktivitas yang perlu diselesaikan agar sesuai dengan aspirasi dan tuntutan sejalan masyarakat Indonesia mengenai peningkatan pelayanan publik, menjamin hak dan kewajiban setiap warga negara Indonesia serta menciptakan tanggungjawab negara dalam menyelenggarakan pelayanan publik dalam pengembangan mutu dan jaminan penyelenggaraan pelayanan administrasi yang berdasarkan dengan prinsip-prinsip dasar pemerintahan dan badan hukum serta memberikan pengamanan kepada rakyat praktik penyelewengan kewenangan dalam pengelolaan pelayanan publik [4]. Berdasarkan Undang-Undang tersebut sudah jelas mengapa pemerintah begitu gencar dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik. Menurut Sinambela, 2008 dalam Puryatma dkk, (2020) dalam penyelenggaraan pelayanan publik masih terdapat sejumlah permasalahan, antara lain deskriminasi dalam pemberian pelayanan, belum optimalnya jaminan waktu dan biaya pelayanan, serta rendahnya kepuasan masyarakat terhadap proses penyelenggaraan pelayanan publik. Dalam hal kebijakan dan pelaksanaan sendiri, pelayanan publik di Indonesia dikatakan masih belum memadai. Hal ini dikarenakan dalam pelaksanaan pelayanan publik masih terdapat kecenderungan para birokrat menyalahgunakan kekuasaannya dan adanya hubungan patron klien [5]. Melalui Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 4 Tahun 2010 Pemerintah menciptakan inovasi pengembangan mutu layanan publik tentang petunjuk Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) guna mengatasi permasalahan penghambat pelaksanaan pelayanan publik [6].

Untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik, Pemerintah berinovasi menciptakan Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan atau biasanya disebut PATEN. PATEN sendiri berfungsi sebagai pengelolaan pelayanan publik dengan menggabungkan berbagai pelayanan administrasi hanya dalam satu meja dalam upaya meningkatkan mutu pelayanan publik secara cepat, praktis dan efektif. Kenyamanan dan kepraktisan pelayanan publik merupakan tujuan utama dari PATEN. Sistem pelayanan administrasi dalam PATEN berpusat pada Kecamatan dari mulai permintaan dokumen, pengumpulan berkas hingga terbitnya berkas dokumen melalui satu meja atau satu pintu. Kecamatan adalah cabang Pemerintah Kabupaten/Kota yang paling mudah diakses, kecamatan mengelola administrasi perizinan dan non perizinan diantara banyak tanggungjawab pelayanan masyarakat terpenting. Dikarenakan itu, pelayanan di Kecamatan sangat penting untuk memenuhi posisinya sebagai pusat pelayanan masyarakat (Noraini, 2021) [7]. Untuk pengurusan dokumen, masyarakat hanya perlu menyerahkan persyaratan dokumen kepada petugas pelayanan dan kemudian tinggal menunggu hingga dipanggil oleh petugas. Jika dokumen yang dibutuhkan sudah terbit, masyarakat tinggal mengambil atau membayar (jika ada biaya pengurusan). Tujuan PATEN adalah menjadikan kecamatan sebagai pusat pelayanan masyarakat, dari segi geografis kecamatan mampu melayani masyarakat dengan lebih cepat dan praktis.

Kecamatan Sidoarjo adalah wilayah kecamatan yang terletak di tengah-tengah Kabupaten Sidoarjo. biasa disebut sebagai wilayah Sidoarjo Kota, dikarenakan segala pusat Pemerintah Daerah Sidoarjo dari kantor dinas, kantor pelayanan, hingga kantor DPRD kebanyakan berlokasi di Kecamatan Sidoarjo. Kecamatan Sidoarjo sudah terlebih dahulu menerapkan Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) dengan bertujuan untuk mempermudah masyarakat melakukan pengurusan dokumen agar lebih cepat dan praktis. Dalam Peraturan Bupati Sidoarjo Nomor 22 Tahun 2020 yang memuat informasi pelaksanaan Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) di

Kabupaten Sidoarjo yang berisikan penyerahan sebagian kekuasaan atau wewenang Bupati kepada Camat yang meliputi urusan pelayanan, perizinan dan non-perizinan [8]. Hal ini sejalan sesuai dengan Peraturan Pemerintah No. 19 Tahun 2008 tentang Kecamatan, Camat memiliki tugas pokok dan fungsi sebagai berikut : melaksanakan sebagian urusan otonomi daerah dan menyelenggarakan urusan pemerintahan yang dilimpahkan oleh Bupati/Walikota dalam penyelenggaraan sebagian urusan otonomi daerah [9]. Di Kantor Kecamatan Sidoarjo melayani pelayanan administrasi : 1) Kartu Keluarga 2) Perekaman KTP-EL 3) Surat Pindah 4) Kartu Pencari Kerja 5) Izin Perkawinan 6) Pengesahan Surat Keterangan Waris 7) Pengesahan Surat Keterangan Waris 8) Surat Keterangan Tidak Mampu 9) Pencetakan KIA 10) Surat Masuk dan Surat Keluar 11) Surat Cuti bagi PNS/CPNS 12) Surat Kenaikan Pangkat 13) Surat Kenaikan Berkala 14) Surat Usulan Pensiun 15) Surat Keterangan Bersih Diri 14) Surat Legalisir 15) Pencairan Dana lewat SPPB Online 16) Surat Pencairan Gaji dan masih banyak lagi. Dalam pelaksanaan Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) di kantor Kecamatan Sidoarjo masih terdapat beberapa kendala yang dapat menghambat kualitas Pelayanan Publik, adapun kendala-kendala tersebut yang ada di Kecamatan Sidoarjo, diantaranya: 1) Ketidaktepatan waktu dalam penyelesaian Kartu Tanda Penduduk (KTP), banyak yang mengeluhkan pengurusan KTP di Kecamatan Sidoarjo lambat. Masyarakat pengguna pelayanan di Kecamatan Sidoarjo menuturkan waktu yang dibutuhkan untuk pengambilan E-KTP dapat membutuhkan beberapa bulan bahkan sampai 2 tahun. saat menanyakan alasannya, pegawai mengatakan bahwa blanko sedang habis atau mesin perekaman E-KTP error. 2) Alur pengurusan dokumen yang kurang jelas. Salah seorang pengguna pelayanan di Kecamatan Sidoarjo menceritakan pengalamannya saat melakukan pengurusan dokumen. Setelah pengisian data, pemohon diminta untuk kembali ke Kecamatan satu minggu kemudian untuk mengambil dokumen tersebut. Namun seminggu kemudian, pegawai malah memberikan kertas pengisian dokumen yang nantinya akan dicetak secara offline di Mal Pelayanan Publik Pusat berlokasi di Jalan Lingkar Timur Sidoarjo. ketika pemohon bertanya kepada pegawai haruskah mengisi terlebih dahulu secara online (di aplikasi PLAVON) atau mengisi di kertas, akan tetapi pegawai kecamatan hanya meminta untuk mencobanya terlebih dahulu. Alur pengurusan dokumen yang kurang jelas ini mengakibatkan masyarakat menjadi kebingungan. 3) Kurangnya profesionalitas pegawai. Masyarakat kurang puas dengan pelayanan yang diterima oleh anak magang, hal ini dikarenakan pegawainya sendiri lebih melimpahkan tugasnya kepada anak magang. Adanya permasalahan-permasalahan yang terjadi di Kantor Kecamatan Sidoarjo, bukan berarti masyarakat enggan mengurus dokumen secara langsung ke Kantor Kecamatan Sidoarjo, hal ini dibuktikan dengan adanya data pemohon layanan administrasi terpadu di Kantor Kecamatan Sidoarjo.

**Tabel 1.1 Pemohon Layanan Administrasi Terpadu (PATEN) di Kecamatan Sidoarjo Tahun 2022**



Sumber : Kecamatan Sidoarjo Tahun 2022

Dari Tabel 1.1 menunjukkan bahwa terlihat jumlah pemohon layanan administrasi di Kecamatan Sidoarjo pada tahun 2022 mencapai total 4511 pemohon. Di Kantor Kecamatan Sidoarjo, terdapat peningkatan dan penurunan yang signifikan dalam permohonan layanan administrasi dari bulan Januari sampai Desember. mengacu pada grafik diatas, dapat diidentifikasi bahwa pada bulan Juni pemohon layanan administrasi terpadu di Kantor Kecamatan Sidoarjo mengalami peningkatan dengan mencapai 628 pemohon, sementara itu pada bulan Mei jumlah pemohon layanan mengalami penurunan dengan hanya menyentuh angka 182 Pemohon, dimana angka tersebut menunjukkan perbedaan yang jauh dari bulan Juni. Menurut Kasubag Umum Kecamatan Sidoarjo (2023) bahwasanya *“akhir akhir ini semenjak ada aplikasi PLAVON atau SIPRAJA, pemohon layanan yang mengurus secara offline mengalami penurunan, dengan adanya aplikasi tersebut dapat memudahkan pemohon layanan mengurus dimana saja tanpa harus ke kecamatan. Walaupun masyarakat banyak yang memilih pengurusan secara online, kami tetap melayani pemohon layanan secara offline.”*

dari penuturan Kasubag Umum Kecamatan Sidoarjo diatas sejak aplikasi PLAVON atau SIPRAJA diperkenalkan, Pemohon Layanan PATEN di Kantor Kecamatan Sidoarjo mengalami penurunan. Aplikasi ini

memudahkan masyarakat untuk memproses dokumen dimana saja tanpa harus datang ke kantor Kecamatan. Meskipun banyak masyarakat yang lebih memilih melakukan pengurusan secara online, Kecamatan Sidoarjo masih melayani masyarakat yang lebih suka memproses dokumen secara offline.

Untuk menilai pengukuran standar Kualitas Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) Pada Kantor Kecamatan Sidoarjo, penulis memakai teori kualitas pelayanan yang dikemukakan oleh Zeithaml, Parasuraman dan Berry dalam Rambat Lupiyoadi (2006) terdiri dari 5 indikator, yakni : *Tangibles* (Bukti Nyata), *Reliability* (Kehandalan), *Responsiveness* (Daya Tanggap), *Emphaty* (Rasa Empati) dan *Assurance* (Jaminan). Penelitian terdahulu adalah sebuah aktivitas dengan tujuan membandingkan atau menjadikan acuan penelitian yang sudah dilakukan oleh peneliti-peneliti sebelumnya. Dalam penelitian ini menggunakan hasil penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Moch. Jalaludin R. (2023) yang berjudul tentang “Kualitas Pelayanan Administrasi Terpadu di Kecamatan Dlanggu Kabupaten Mojokerto” terdapat 5 indikator dalam menilai kualitas pelayanan administrasi terpadu kecamatan yakni *Tangibles* (Bukti Nyata), *Reliability* (Kehandalan), *Responsiveness* (Daya Tanggap), *Emphaty* (Rasa Empati) dan *Assurance* (Jaminan). Dalam penelitian tersebut, menyatakan standar Kualitas PATEN di Kantor Kecamatan Dlannggu Kabupaten Mojokerto sudah cukup baik dan dari hal keramahan pegawai sudah baik. Hal ini dibuktikan dengan hasil penelitian, dalam inidikator *tangibles* (bukti langsung) ketersediaan fasilitas di kantor Kecamatan Dlanggu seperti komputer, printer, mesin tik dan internet nirkabel sudah menunjang kebutuhan para pegawai, *realibility* (daya tanggap) para pegawai mampu melayani masyarakat dengan baik dan terpercaya, *responsiveness* (ketanggapan) para pegawai Kecamatan Dlanggu tanggap dan bertanggungjawab terhadap setiap pengaduan yang diajukan masyarakat, *assurance* (jaminan) hasil survey yang dilakukan peneliti dengan jajarman manajemen kependudukan kantor Kec. Dlanggu peneliti meneumukan adanya jaminan ketepatan waktu yang masih harus diperbaiki kembali, dan dari indikator *emphaty* (empati) para pegawai kecamatan dlanggu melayani masyarakat dengan tulus dan tidak membeda-bedakan [10].

Kedua, hasil penelitian yang dilakukan oleh Ardiansyah (2019) yang bertujuan “Kualitas Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) Di Kecamatan Sindue, Kabupaten Donggala” dari dimensi *Tangibles* (bukti fisik) pada kantor pelayanan administrasi di Kecamatan Sindue, petugas memberikan pelayanan, kenyamanan dan kemudahan proses, namun sarana dan prasarana pendukungnya kurang maksimal, *Realibility* (kehandalan) meliputi ketelitian petugas dan kemampuan memberikan solusi cukup baik, hanya saja penggunaan alat pelayanan masih jauh dari optimal, *Responsiveness* (daya tanggap) peneliti menemukan bahwa kualitas pelayanan yang meliputi kecepatan, ketepatan waktu dan respon yang baik dari petugas sudah baik, *Assurance* (jaminan) jaminan ketepatan waktu, jaminan biaya dan jaminan rasa aman pada kantor Kecamatan Sindue belum dapat memaksimalkan pelayanan terkait pelayanan. penyampaian, dan *Emphaty* (empati) sikap ramah, sopan, tidak diskriminatif dan penuh hormat yang dilakukan pegawai Kecamatan Sindur sudah maksimal [11]. Berdasarkan penjelasan yang telah diberikan diatas dan permasalahan yang ada di Kantor Kecamatan Sidoarjo, maka Penulis melakukan penelitian lebih lanjut guna mengetahui Kualitas pelayanan Administrasi Terpadu (PATEN) Pada Kecamatan Sidoarjo.

## II. METODE

Dalam penelitian ini penulis memilih jenis penelitian kualitatif dengan pendekatan deskriptif sebagai Metode Penelitian. Penelitian yang berfokus mendeskripsikan dan mengevaluasi aktivitas sosial, peristiwa atau kejadian, sikap, persepsi dan pemikiran orang-orang secara individu atau kelompok disebut sebagai Penelitian Kualitatif. Sementara itu, penelitian yang dilakukan tanpa menghubungkan maupun membandingkan nilai variabel bebas, satu variabel atau lebih adalah Penelitian Deskriptif (Forasidah, 2022) [12]. Lokasi yang digunakan sebagai objek penelitian ini adalah Kantor Kecamatan Sidoarjo Kabupaten Sidoarjo. Penelitian ini berfokus untuk mendeskripsikan kualitas Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) di Kantor Kecamatan Sidoarjo. Jenis data yang diambil dalam penelitian ini berasal dari data sekunder dan data primer. Teknik pengumpulan data yang digunakan yakni dengan melakukan turun secara langsung di lapangan lokasi penelitian, seperti wawancara, dokumentasi, dan observasi. teknik penentuan informan yang digunakan oleh Penulis adalah teknik *purposive sampling*, menurut Sugiyono (2019) adalah teknik penentuan sampel atau informan dengan mempertimbangkan hal tertentu. dengan mengambil sampel penelitian melalui wawancara secara langsung kepada Kepala Subbagian Umum Kecamatan Sidoarjo, Staff Pelayanan Kecamatan Sidoarjo dan Pengguna Pelayanan Administrasi Terpadu (PATEN) Kecamatan Sidoarjo. alat yang diperlukan dalam memperoleh data di penelitian ini yakni tape recorder yang biasa digunakan untuk merekam percakapan antara dua orang atau lebih. Setelah mengumpulkan data-data penelitian, langkah selanjutnya yakni penerapan teknik analisis data oleh Miles dan Huberman yang mencakup pengumpulan data, reduksi data, penyajian data dan penarikan kesimpulan.

### III. Hasil Dan Pembahasan

Kualitas Pelayanan adalah tingkat kepuasan yang mana pihak pemberi layanan akan membeikan pelayanan terbaiknya yang berdasarkan keinginan dan kebutuhan Penerima Layanan. menurut Grooroos (1984) dalam Amy, dkk. (2020) dalam menentukan kualitas suatu layanan adalah dengan menggunakan penilaian konsumen atau pengguna layanan berdasarkan pada proses pemberian layanan, hasil penilaian tersebut nantinya akan dibandingkan dengan harapannya berasal dari pemahaman serta pengetahuan mereka mengenai layanan yang diperlukan [13]. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengevaluasi Kualitas Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) Pada Kantor Kecamatan Sidoarjo. Sementara itu, salah satu inovasi Pemerintah dalam meningkatkan pelayanan publik, termasuk pelayanan di Kabupaten Sidoarjo. melalui bab ini menyajikan mengenai hasil temuan studi penulis yang telah dikumpulkan dari berbagai sumber data, yaitu wawancara informan, dokumentasi dan observasi. dalam mengukur nilai Kualitas Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) pada Kantor Kecamatan Sidoarjo mengacu pada teori Kualitas Pelayanan oleh Parasuraman dalam Lupiyoadi (2006) yang terdiri dari 5 indikator yakni :

#### Bukti Nyata (*Tangibles*)

Kenyamanan tidak hanya dirasakan berupa keramah-tamahan, akan tetapi kenyamanan dapat dirasakan melalui fasilitas yang digunakan. Indikator bukti nyata atau disebut sebagai *tangibles* merupakan salah satu indikator yang wujudnya berupa unsur fisik yang dapat dilihat secara langsung melalui mata. Dalam indikator ini mencakup fasilitas fisik (sarana prasarana yang disediakan), pegawai, peralatan (alat yang digunakan dalam proses pelayanan), sarana komunikasi dan kendaraan operasional. Dapat disimpulkan sebagai penampilan fisik dari fasilitas. Melalui indikator ini dapat dibuktikan sebagai bukti paling akurat.

Masyarakat atau pemohon layanan akan memberikan penilaian yang positif dan merasa puas atas pelayanan yang diberikan oleh Pegawai di Kantor Kecamatan Sidoarjo, apabila indikator ini mendapatkan tanggapan yang baik dari masyarakat. sebaliknya, jika masyarakat atau pemohon layanan memberikan penilaian yang kurang baik, maka masyarakat akan memberikan penilaian buruk dan merasa tidak puas terhadap pelayanan yang mereka terima di kantor Kecamatan Sidoarjo. untuk menilai Kualitas Pelayanan Administrasi Terpadu (PATEN) di Kantor Kecamatan Sidoarjo, penulis telah melakukan wawancara kepada Kepala Subbagian Umum Kecamatan Sidoarjo Kabupaten Sidoarjo :

*“kemarkin kan kami ikut lomba penilaian pelayanan publik, dan fasilitas fisik di Kecamatan Sidoarjo malah sudah lebih dari mencukupi, dari tempat parker sampai fasilitas lain. Sebenarnya grade fasilitas fisik disini sudah ke ranah disabilitas, dari tempat parker yang ada tanda warna biru di depan tuh, ada kursi roda, blok khusus tunaneta. Disini sudah disediakan lengkap kok mbak. Dan untuk taman bermain, charging,ujung baca, sampai hampir bingung mau ditambahin apalagi. Oh iya, didepan mau kami tambahin alat pengukur tinggi badan dan timbangan berat badan barangkali masyarakat ada yang ingin menggunakannya. Dalam kualitas fasilitas fisik kami, waktu diteles akademisi dari dewan, kami dapat sanjungan jauh paparan. Artinya dengan kelengkapan fasilitas fisik yang jauh lebih baik dari kecamatan-kecamatan lainnya. untuk kualitas komputer dan lain sebagainya, tidak ada kendala. Alhamdulillah tahun 2021 kami banyak melakukan peremajaan PC, termasuk PC yang saya pakai ini. Kami punya 3 printer laser, print inkjet, 4 printer E-KTP, dan printer biasa ada 4.”* (wawancara pada 30/11/2023)

Dan dilanjutkan oleh penuturan Staff bagian Pelayanan di Kantor Kecamatan Sidoarjo :

*“fasilitas fisik yang disediakan kecamatan sudah memadai dan lengkap ya mbak. Fasilitas fisik dari segi bangunan, ruang tunggu hingga fasilitas fisik dari segi komputer, printer sudah semuanya. Kualitasnyapun sudah baik nggak ada kendala.”* (wawancara pada 5/12/2023)

Untuk memperkuat pernyataan diatas, penulis melakukan wawancara kepada Bapak Agus selaku pengguna layanan PATEN di Kantor Kecamatan Sidoarjo :

*“fasilitas di kecamatan sidoarjo sudah nyaman, kualitasnyapun lumayan bagus kok. Saya sebagai masyarakat yang mengurus administrasi disini merasa nyaman dengan fasilitas fisik yang disediakan pihak kecamatan sidoarjo”* (wawancara pada 8/12/2023)

Saudari Diah sebagai Pengguna Layanan PATEN merasakan hal yang sama, hal tersebut sejalan yang dirasakan oleh Bapak Agus :

*“sudah nyaman dengan didukung sarana dan prasarana yang dingin, antriannyapun patuh serta pelayanan yang dirasaka sudah baik dalam melayani masyarakat.”* (wawancara pada 30/11/2023)

Melalui hasil temuan wawancara yang telah dijalankan oleh Penulis, sudah jelas bahwa fasilitas fisik yang disediakan oleh pihak Kecamatan Sidoarjo sudah mampu membuat masyarakat yang melakukan pelayanan ke Kantor Kecamatan Sidoarjo merasa nyaman. Hal ini dibuktikan dengan pernyataan Kepala Subbagian Umum dan Staff Pelayanan yang menyatakan bahwa fasilitas fisik mulai dari bangunan, tempat parkir motor dan mobil, ruang tunggu, taman bermain untuk anak anak, tempat charging, ujung baca, ruang laktasi untuk ibu menyusui dan lain sebagainya. Bahkan fasilitas fisik di Kecamatan Sidoarjo pun sudah memasuki kelas disabilitas. Untuk memudahkan kaum

disabilitas dalam melakukan administrasi di Kecamatan Sidoarjo telah disediakan fasilitas fisik untuk disabilitas, seperti lahan parkir khusus disabilitas, blok khusus untuk tunanetra, kursi roda dan tongkat alat bantu jalan. Berbicara tentang kualitas fasilitas fisik di Kecamatan Sidoarjo sudah dilakukannya tes pengecekan kualitas yang dilakukan oleh pihak akademisi dari dewan dan hasilnya fasilitas fisik yang ada di kecamatan Sidoarjo mendapatkan hasil yang sangat baik. Selain itu, alat yang digunakan dalam melakukan proses administrasi seperti komputer, printer dan lain sebagainya sudah memadai dan kualitas tersebut tergolong baik dan tidak ada kendala apapun. Hal tersebut seiring dengan bagaimana yang dirasakan oleh masyarakat sebagai pengguna layanan PATEN di Kantor Kecamatan Sidoarjo bahwa fasilitas fisik di Kecamatan Sidoarjo sudah mampu membuat mereka merasa nyaman. Dan berikut merupakan hasil dokumentasi dari ruang Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) pada Kantor Kecamatan Sidoarjo yang telah dilakukan oleh Penulis :

### **Gambar 1.1 Ruang Pelayanan PATEN Pada Kantor Kecamatan Sidoarjo**



Sumber : Kecamatan Sidoarjo Tahun 2023

Dilihat melalui Gambar 1.1 pada ruangan yang digunakan sebagai pelaksanaan kegiatan Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) pada Kantor Kecamatan Sidoarjo Kabupaten Sidoarjo dalam keadaan baik, rapi, dan tertata rapi. Selain itu, fasilitas fisik yang ada di kantor Kecamatan Sidoarjo seperti loket pelayanan, tempat pengolahan berkas, tempat penyerahan berkas, tempat pengolahan data dan informasi, tempat penanganan pengaduan keluhan dan masukan serta ruang tunggu pemohon tergolong sudah baik. Sementara itu, peralatan yang dibutuhkan untuk membantu pelayanan yang sudah tersedia dikatakan sudah mengalami kelengkapan dan tidak ada masalah maupun kerusakan. Setiap fasilitas yang telah disediakan untuk masyarakat telah membantu masyarakat merasa nyaman saat melakukan pelayanan administrasi.

Hasil temuan yang sama ditemukan dalam penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Muhammad Gilang (2020), dengan judul “Analisis Implementasi Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) Terhadap Kualitas Pelayanan Publik di Kecamatan Bojongsong” pada indikator Bukti Fisik (*Tangibles*), penulis menyimpulkan bahwa Kecamatan Bojongsong mempunyai sarana dan prasarana lengkap dan memadai yang dibutuhkan untuk kelancaran operasional pelayanan. Penulis juga menemukan adanya 2 (dua) buah komputer, kursi tunggu untuk pemohon layanan, loket pendaftaran untuk penyerahan dokumen, tempat pengolahan data dan informasi, serta ruang laktasi yang nyaman untuk ibu yang sedang menyusui, hal tersebut menunjukkan bahwa kecukupan sarana dan prasarana yang ada di Kecamatan Sidoarjo. Namun demikian, masih terdapat hambatan terkait bukti fisik, seperti mesin antrian 2 (dua) buah ditemukan dalam keadaan rusak [14]. Sehingga hal ini berbeda dengan apa yang ditemukan penulis pada indikator bukti nyata (*tangibles*) pada Kantor Kecamatan Sidoarjo yakni sarana prasarana yang disediakan untuk menunjang pelayanan dan untuk masyarakat dikatakan sudah memadai serta tidak ditemukannya adanya kendala.

Berdasarkan hasil wawancara dapat ditarik sebuah pemahaman bahwa indikator bukti nyata (*tangibles*) fasilitas fisik yang ada di Kantor Kecamatan Sidoarjo Kabupaten Sidoarjo yang digunakan untuk keperluan proses Pelayanan Admininstrai Terpadu Kecamatan (PATEN) sudah lengkap dan memadai, serta fasilitas sarana dan prasarana yang disediakan untuk pengguna pelayanan sudah mampu membuat masyarakat merasa nyaman.

### **Kehandalan (Reliability)**

Menurut Parasuraman et, all. (1998) dalam Lupiyoadi (2001), pada indikator kehandalan (reliability) ialah sebuah kepiawaian penyedia layanan dalam memberikan jasanya dengan cepat dan dapat diandalkan yang sesuai dengan apa yang telah dijanjikan. Kinerja diukur dengan didasarkan oleh harapan penerima layanan yang terdiri dari tepatnya waktu pelayanan, pelayanan tanpa kesalahan, berempati dan ketelitian yang tinggi. Hal tersebut ditinjau berdasarkan tingkat pendidikan yang ditempuh pegawai, kedisiplinan pegawai, kemampuan dan kemahiran pegawai



pada saat memberikan pelayanan kepada masyarakat. Menurut hasil wawancara penulis dengan Kepala Subbagian Umum :

*“kemampuan pegawai termasuk keramah-tamahan, di setiap tahun ada BIMTEK. BIMTEK pelayanan ini dilakukan bagian organisasi mulai dari resepsionis harus seperti apa. Teman-teman yang melayani didepan pun sudah melakukan BIMTEK yang hampir dilaksnakan setiap tahun. Pegawai disini sudah menguasai pengoperasian komputer ya mbak. Kalau BIMTEK pelayanan kan mengajarkan ilmu komunikasi, terus bagaimana cara melayani masyarakat dengan baik. Orang bisa mengoperasikan komputer tapi belum tentu bisa melayani masyarakat dengan baik. Terutama ilmu komunikasi.”* (wawancara pada 5/12/2023)

Hal yang sama disampaikan oleh Staff Pelayanan saat ditanyai tentang kemampuan pegawai yang ada di Kantor Kecamatan Sidoarjo :

*“untuk kemampuan dan keahlian staf pelayanan disini sudah terampil dalam bidangnya masing-masing mbak. Karena kita setiap tahun mengikuti pelatihan, seperti kehumasan, dan ada sertifikatnya juga di masing-masing bidang pelayanan.”* (wawancara pada 8/12/2023)

Melalui wawancara diatas dapat diketahui bahwa Pegawai Kantor Kecamatan Sidoarjo sudah ahli dalam bidangnya masing-masing. Setiap tahun para pegawai kecamatan Sidoarjo diharuskan mengikuti pelatihan BIMTEK pelayanan yang diselenggarakan oleh bagian organisasi, dari resepsionis dan pegawai lainnya agar dapat mengetahui dasar-dasar dalam melayani masyrakat dengan baik dan tepat. seperti diajarkan pentingnya imu komunikasi. Dari wawancara diatas juga dapat diketahui bahwa semua pegawai di Kecamatan Sidoarjo sudah mampu menguasai pengoperasian komputer, printer dan lainnya, agar dapat melayani masyarakat dengan efisien. Hal ini dibuktikan dengan penuturan Pak Agus sebagai Pengguna Layanan bahwa para pegawai sudah teliti dalam mengerjakan kebutuhan administrasi masyrakat tanpa ada kesalahan :

*“pegawainya teliti kok, nggak ada kesalahan juga waktu saya ngurus di Kecamatan Sidoarjo.”* (wawancara pada 8/12/2023)

Agar kantor Kecamatan Sidoarjo dapat menyelenggarakan pelaksanaan kegiatan Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN), maka diperlukan adanya Standar Pelayanan Operasional Prosedur (SOP) Pelayanan Publik. Struktur organisasi merupakan salah satu faktor yang menunjukkan pengaruh penerapan peraturan SOP pada kinerja pegawai dalam lingkungan kerja. Salah satu struktur dasar organisasi ialah Standar Pelayanan Operasional (SOP). Oleh sebab itu dengan adanya SOP para pelaksana dapat memanfaatkan waktu dengan sebaik-baiknya. Sementara itu, Standar Pelayanan Operasional (SOP) menjadi penentu perilaku Pejabat dalam organisasi. Dan pada kantor Kecamatan Sidoarjo sendiri telah memiliki SOP yang jelas dan telah berlaku [12]. Hal ini dikemukakan oleh Kepala Subbagian Umum Kecamatan Sidoarjo :

*“Penerapan SOP Pelayanan Publik kami sudah mengikuti sesuai SOP yang kami tetapkan. Dan SOP tersebut kami reeview dalam tahunan. Seperti gini, pada saat tahun kemarin kan pengurusan KTP EL. Kalau ditahun sebelumnya 1 bulan, kemarin sudah kami ringkas menjadi 7 hari kerja, setelah itu kami review di akhir tahun kami rubah menjadi 3 hari dan sampai sekarang berlaku. Artinya bukan hanya pelaksanaan SOP akan tetapi kami juga wajib melakukan review SOP. jika layanan tersebut masih bisa dipercepat akan kami percepat.”* (wawancara pada 5/12/2023)

Dari pernyataan diatas pelaksanaan Standar Operasional Prosedur (SOP) Pelayanan Publik di Kecamatan Sidoarjo telah sesuai dengan SOP yang telah ditetapkan. Selain itu, SOP di Kecamatan Sidoarjo ditinjau kembali setiap tahunnya. Sebagai contoh, waktu pemrosesan KTP EL telah dikurangi dari satu bulan menjadi tujuh hari pada tahun lalu, dan kemudian dikurangi lagi menjadi tiga hari setelah peninjauan ulang di akhir tahun lalu sampai saat ini. Hal ini menunjukkan bahwa SOP tidak hanya diimplementasikan, akan tetapi juga ditinjau secara berkala. Jika suatu pelayanan dapat dipercepat, maka akan dipercepat demi terciptanya pelayanan publik yang berkualitas. Dan berikut merupakan format salah satu Standar Pelayanan tentang pembuatan KTP-el :

**Tabel. 1.2 Standar Pelayanan Pembuatan Kartu Tanda Penduduk Elektronik (WNI) Tahun 2024**

NO	KOMPONEN	URAIAN
Penyampaian Pelayanan (Service Delivery)		
1.	Persyaratan Pelayanan	<p>Tatap muka</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Telah berusia 17 tahun atau sudah/pernah menikah</li> <li>2. Fotocopy Kartu Keluarga</li> <li>3. Mengisi formulir F-1.02</li> <li>4. Nomor HP Aktif dan Email Aktif.</li> </ol> <p>Daring</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Telah berusia 17 tahun atau sudah/pernah menikah</li> <li>2. hasil Scan Kartu Keluarga Asli</li> <li>3. Nomor HP Aktif dan Email Aktif.</li> </ol>
2.	Sistem Mekanisme dan Prosedur	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Pelayanan Tatap Muka               <ol style="list-style-type: none"> <li>a. Pemohon datang langsung ke Kecamatan untuk melakukan perekaman</li> </ol> </li> </ol>

- b. Petugas melakukan perekaman data biometric penduduk
  - c. Petugas memberikan tanda terima pengambilan KTP-el
  - d. Pencetakan KTP-el
2. Pelayanan Secara Online Mandiri
- a. Pemohon Mengakses alamat [plavon.sidoarjo.kab.go.id](http://plavon.sidoarjo.kab.go.id)
  - b. Pemohon Memilih menu pengajuan
  - c. Pemohon Memilih submenu KTP
  - d. Pemohon Memilih submenu Rekam
  - e. Mengisi data pemohon
  - f. Melakukan upload data dukung
  - g. Proses verifikasi data oleh operator kecamatan
  - h. Data dukung yang tidak sesuai akan diinformasikan melalui aplikasi dan harus dipenuhi pemohon paling lambat pukul 12.00 WIB keesokan harinya.
  - i. Pemohon hadir ke Kantor Kecamatan untuk melakukan perekaman data biometrik penduduk
  - j. Proses penerbitan KTP-el
3. Pelayanan Secara Online melalui Petugas registasi adminduk di desa/kelurahan
- a. Pemohon datang ke desa/kelurahan
  - b. Petugas registrasi adminduk desa/kelurahan
    1. Mengakses alamat [plavon.sidoarjo.kab.go.id](http://plavon.sidoarjo.kab.go.id)
    2. Memilih menu pengajuan
    3. Memilih submenu KTP
    4. Memilih submenu KTP Baru
    5. Mengisi data permohonan
    6. Melakukan upload data dukung
    7. Mengirimkan permohonan
  - c. Proses verifikasi data oleh operator kecamatan
  - d. Data dukung yang tidak sesuai akan diinformasikan melalui aplikasi dan harus dipenuhi pemohon paling lambat pukul 12.00 WIB keesokan harinya
  - e. Proses penerbitan KTP-el
4. Pemohon mengambil KTP-el yang sudah dicetak
3. Jangka Waktu Pelayanan 3 (tiga) hari kerja
- ✓ Jika tidak terkendala teknis
  - ✓ Tidak termasuk waktu pengiriman
4. Biaya/Tarif Rp. 0.-
5. Produk Pelayanan KTP-el
6. Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan/Apresiasi
1. Pengaduan, saran dan masukan dapat disampaikan secara tertulis melalui surat yang ditujukan kepada: Camat Sidoarjo Jl. Pahlawan No. 1, Kecamatan Sidoarjo
  2. Menyampaikan pengaduan, saran dan masukan langsung melalui :
    - a. Telepon : 031-8941260
    - b. Email : [kecamatan.sidoarjo@gmail.com](mailto:kecamatan.sidoarjo@gmail.com)
    - c. Media Sosial : Instagram (@kecamatan.sidoarjo)
    - d. Kanal Pengaduan SP4N-LAPOR
      - 1) Website [www.lapor.go.id](http://www.lapor.go.id)
      - 2) SMS melalui nomor 1708
      - 3) Twitter @lapor1708
      - 4) Aplikasi android/iOS : SP4N-LAPOR!

---

Sumber : Kecamatan Sidoarjo Tahun 2024

Dilihat melalui tabel 1.2, pada Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan di Kantor Kecamatan Sidoarjo telah terdapat kejelasan berapa lama waktu yang dibutuhkan pegawai untuk memproses dokumen dan penerbitan dokumen. Pada SOP diatas menunjukkan bahwa jangka waktu pelayanan membutuhkan tiga hari kerja apabila tidak ada kendala teknis dan tidak termasuk waktu pengiriman. Dengan adanya SOP tersebut masyarakat dapat mengetahui dengan jelas berapa lama yang dibutuhkan dalam memproses dokumen, terutama KTP-EL. SOP merupakan sebuah komitmen yang telah dibuat dan diterapkan pihak Kecamatan Sidoarjo dalam memberikan pelayanan terbaiknya kepada masyarakat yang merupakan pengguna layanan di Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan di Kantor Kecamatan Sidoarjo [15]. Selain itu, SOP berperan penting terhadap peningkatan kemampuan, kesadaran, dan kinerja pegawai dalam melayani masyarakat. oleh karena itu SOP Pelayanan Publik disebut sebagai pedoman dalam menjalankan kegiatan pelayanan publik. begitu pula dengan pegawai di kantor Kecamatan Sidoarjo. para pegawai telah mampu menjalankan tugasnya sebagai pelayan masyarakat yang sesuai dengan SOP yang telah berlaku, mulai dari kemampuan pengoperasian alat bantu pelayanan, serta kedisiplinan pegawai dalam memberikan pelayanan. Melalui wawancara kepada Kepala Subbagian Umum kantor Kecamatan Sidoarjo, kemampuan pegawai dalam melayani masyarakat sudah dipastikan memumpuni dalam bidangnya masing-masing serta pegawai Kecamatan



Sidoarjo telah memberikan pelayanan yang dijanjikan dengan akurat, segera dan memuaskan seperti yang telah dikatakan oleh masyarakat bahwa pegawai telah melakukan pelayanan dengan baik dan tidak melakukan kesalahan saat menjalankan tugasnya.

Hal serupa ditemukan pada penelitian terdahulu yang berjudul “Kualitas Pelayanan Administrasi Kependudukan Pada Desa Popoh Kecamatan Wonoayu” (2023), ditemukan bahwa pada indikator Keandalan (*Reliability*) telah memiliki hasil yang baik, dibuktikan dengan penerapan Standar Pelayanan yang sudah sesuai dengan yang telah berlaku, petugas juga mengupayakan telah memberikan pelayanan yang terbaik kepada masyarakat meskipun masyarakat tidak memahaminya dan lebih memilih menggunakan jasa orang lain. Hal ini disebabkan oleh keterbatasan waktu yang dimiliki masyarakat sehingga lebih memilih menggunakan jasa orang lain. Petugas juga merasa dirinya sudah melakukan pemberian layanan sesuai dengan jam kerja yang sudah diterapkan [16].

Berdasarkan hasil wawancara, indikator Keandalan (*Reliability*) pada Kantor Kecamatan Sidoarjo telah menunjukkan bahwa Pegawai kecamatan sidoarjo sudah menguasai di bidangnya masing-masing. Dikarenakan pada setiap tahunnya para pegawai diwajibkan untuk mengikuti BIMTEK pelayanan agar dapat mengetahui bagaimana cara melayani masyarakat dengan baik dan benar. Para pegawai kecamatan sidoarjo juga sudah mampu mengoperasikan alat bantu pelayanan seperti komputer, printer, alat perekam ktp dan lain sebagainya. berdasarkan penuturan para pengguna layanan PATEN para pegawai sudah kompeten, teliti dan tidak ada kesalahan dalam menjalankan tugasnya melayani masyarakat yang sesuai dengan SOP yang telah berlaku dan kantor Kecamatan Sidoarjo telah menerapkan Standar Operasional Prosedur (SOP) Pelayanan Publik dengan baik.

### **Ketanggapan (*Responsiveness*)**

Menurut Ratmino & Winarsih (2005) dalam Ardiansyah (2019) *responsiveness* atau ketanggapan adalah kemampuan pegawai untuk menolong customer dan menyelenggarakan pelayanan secara kerelaan. Dimana kerelaan pegawai kecamatan dalam membantu masyarakat secara ikhlas [11]. ketanggapan atau disebut sebagai *responsiveness* ialah daya tanggap penyedia layanan untuk memberikan pelayanan yang dibutuhkan dan dapat menyelesaikan pelayanan yang dibutuhkan penerima layanan secara cepat dan sesuai dengan jangka waktu yang telah dijanjikan oleh penyedia layanan. Dalam indikator ini menekankan bagaimana pegawai menghadapi pelayanan, pertanyaan, keluhan dan masukan dari penerima layanan. Berdasarkan hasil wawancara kepada Admin Pengaduan di Kecamatan Sidoarjo yakni :

*“kami disini melayani masyarakat dengan ikhlas dan hal tersebut sudah menjadi kewajiban kami. Terutama untuk pelayanan masyarakat disini. Mulai dari masyarakat datang pertama kali, kami layani dengan senang hati. Untuk antrian disini kami sudah tidak memberlakukan sistem antrian. Kenapa? Dulu kan orang-orang masih ngantri yang menyebabkan pelayanan menjadi lama. Dulu mesin antrian sangat kami butuhkan, tapi sekarang sudah tidak lagi. Karena: 1) Pelayanan online sudah dibuka, jadi orang tinggal mengajukan permohonan kami tinggal proses, 2) orang yang datang ke Kecamatan sudah engga sebanyak dulu, jadi orang datang langsung kami layani. Untuk pengaduan di Kabupaten Sidoarjo, kami tergabung dalam call center 112. Itu semua orang mengadu disitu dan kami punya SOP maksimal 7 jam harus ada respon dan harus ada tindak lanjut. Bukan hanya respon ‘baik, pengaduan telah kami terima’ akan tetapi harus ada tindakan, entah tindak lanjut awal syukur syukur ada penyelesaian.”* (wawancara pada 5/12/2023)

Hal yang sama disampaikan oleh Staff Pelayanan yang setiap hari menghadapi masyarakat yang ingin mendapatkan kebutuhan administrasi :

*“masyarakat datang kesini langsung kami layani, dan untuk keluhan dan masukan dari masyarakat ada tempatnya sendiri. Jadi, nanti keluhannya dimana terus terjadi masalah apa nanti bisa dikonsultasikan dengan pihak terkait.”* (wawancara pada 8/12/2023)

Begitu pula dengan yang dikatakan oleh Bapak Agus sebagai Pengguna Layanan PATEN :

*“kita datang langsung dilayani kok. Kita kan bawa surat kehilangan dari kepolisian sebagai persyaratan mengurus KTP baru, pegawainya responsif dan langsung cepat melayani kita.”* (wawancara pada 8/12/2023)

Selain Pak Agus, Saudari Diah merasakan hal yang sama juga :

*“pegawainya ramah dan bertanya kepada saya ada keperluan apa yang dibutuhkan.”* (wawancara pada 30/11/2023)

Menurut penuturan Admin Pengaduan di Kecamatan Sidoarjo, Staff Pelayanan Kecamatan Sidoarjo dan Pengguna Layanan PATEN Pegawai Kecamatan Sidoarjo sudah menanggapi masyarakat secara responsif. Dari mulai pertama kali masyarakat datang ke Kantor Kecamatan Sidoarjo sampai menanggapi keluhan dan masukan dari masyarakat. Sesuai dengan SOP pengaduan dan masukan di Kecamatan Sidoarjo harus ditindak lanjuti maksimal 7 jam. Dan di Kecamatan Sidoarjo saat ini tidak membutuhkan mesin antrian, hal ini dikarenakan : 1) Pelayanan online seperti SIPRAJA atau PLAVON yang memudahkan masyarakat mengurus kebutuhan administrasi kapanpun dan dimana saja serta masyarakat yang datang ke Kecamatan Sidoarjo sudah tidak sebanyak dulu sehingga masyarakat datang akan langsung dilayani oleh petugas pelayanan tanpa perlu mengantri.

Berdasarkan pada data nilai Survey Kepuasan Masyarakat (SKM) tahun 2023 pada Kantor Kecamatan Sidoarjo, Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan menunjukkan hasil nilai 59,767. Yang memiliki arti bahwa

elayanan pada PATEN Kecamatan Sidoarjo dikatakan sudah sangat baik. Dari data tersebut merupakan bukti bahwa Pelayanan PATEN di Kecamatan Sidoarjo sudah memenuhi indikator Ketanggapan (*Responsiveness*). dan dari hasil wawancara serta hasil SKM diatas menunjukkan bahwa indikator Ketanggapan (*Responsiveness*) dalam Kualitas Pelayanan Administrasi Terpadu (PATEN) pada Kantor Kecamatan Sidoarjo menunjukkan hasil yang baik. Para Pegawai Kecamatan Sidoarjo sudah paham akan kebutuhan masyarakat dan memperlakukan masyarakat dengan responsif. Serta pegawai kantor Kecamatan Sidoarjo mampu merespon terkait keluhan dan masukan dari masyarakat secara tanggap dan cekatan.

Hal yang sama ditemukan pada penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Andi Pasinrigi (2019) yang berjudul “Kualitas Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) di Kecamatan Sindue Kabupaten Donggala”, Hasil penelitian yang dilakukan penulis pada indikator Daya Tanggap (*Responsiveness*) sudah cukup baik. Penulis menemukan adanya respon, kecepatan dan kecermatan pegawai dalam melakukan pelayanan terhadap masyarakat. kecamatan Sindue sebisa mungkin bisa melayani masyarakat secara langsung dan responsif. Penulis menemukan pada saat proses pelayanan, pemohon layanan segera dilayani dan direspon oleh pegawai sehingga pemohon layanan mendapatkan pelayanan administrative dengan mudah dan cepat [11].

### **Jaminan (*Assurance*)**

Indikator Jaminan atau Assurance mencakup pada jaminan ketepatan waktu pelayanan, jaminan perlindungan legalitas pelayanan, dan jaminan kepastian biaya dalam pelayanan. Artinya pihak penyedia layanan memberikan jaminan yang pasti kepada masyarakat yang ingin memperoleh pelayanan di Kantor Kecamatan Sidoarjo.

Pada Indikator ini Kecamatan Sidoarjo sebagai Pemberi Layanan memberikan pelayanan kepada masyarakat dengan menjanjikan jaminan ketepatan waktu, jaminan ketepatan biaya, jaminan perlindungan legalitas. Untuk mengetahui Kualitas Pelayanan Administrasi Terpadu pada Kantor Kecamatan Sidoarjo melalui indikator Ketanggapan atau Responsiveness, penulis melakukan wawancara secara langsung kepada Kepala Subbagian Umum di Kecamatan Sidoarjo :

*“untuk jaminan kepastian biaya disini gratis ya mbak tergantung ngurus dokumen apa. Kalau kepastian waktu disini sesuai SOP, contohnya KTP itu 3 hari kerja. 3 hari kerja itu, ketika seseorang melakukan rekam KTP kita masih menunggu data dikirim ke kantor pusat Kemendagri. Ada verifikasi penunggakan data disana. Proses itu kadang memakan waktu 2/3 hari. Lah, setelah proses penunggakan data selesai baru kita bisa cetak. Andai kata ada kata keterlambatan kami ada inovasi NGARTIS, yaaitu mengantar gratis. Itu sudah kami jalankan mbak. Ada juga resi-resi, ada sistemnya, dan kami kerjasama dengan JNE. Kami diberi sistem oleh JNE, kami antar ke alamat pemohon lewat JNE tanpa dikenakan ongkir. Karena kemarin ada kekosongan blanko, jadi kami tidak bisa memenuhi kewajiban ketepatan waktu sesuai SOP. Artinya kami miliki tanggungjawab untuk mengantarkan KTP samapai ke rumah masing-masing pemohon. Untuk masyarakat yang ingin proses waktu cepat, akan kami arahkan ke MPP. Karena di MPP kan antriannya jauh lebih cepat dari sini, di MPP kurang lebih 1 minggu. Artinya kalau orang tersebut terdesak, akan kami arahkan ke MPP.”* (wawancara pada 5/12/2023)

Berdasarkan wawancara diatas, jaminan biaya di Kantor Kecamatan Sidoarjo tidak dikenakan biaya hal ini tergantung pada dokumen yang ingin diurus, dan jaminan waktu telah diterapkan sesuai dengan SOP yang berlaku. Seperti jaminan waktu pada pengurusan KTP, sesuai dengan SOP membutuhkan 3 hari kerja. Akan tetapi setelah pemohon melakukan perekaman, data dikirim ke kantor pusat Kemendagri yang bisa membutuhkan waktu 2-3 hari. Setelah data diverifikasi barulah pihak Kecamatan akan mencetak KTP. Selain itu, di Kecamatan Sidoarjo memiliki inovasi NGARTIS atau disebut sebagai Ngantar Gratis. Menurut penuturan Kepala Subbagian Umum, masyarakat tidak perlu mengeluarkan biaya ongkir, dari mulai amplop sampai ongkir ke rumah pemohon sepenuhnya ditanggung oleh pihak Kecamatan Sidoarjo. Inovasi NGARTIS diciptakan untuk menetralsisir keterlambatan KTP. untuk masyarakat yang butuh pelayanan cepat atau terdesak, kecamatan Sidoarjo akan mengarahkan ke Mal Pelayanan Publik. hal ini dikarenakan pelayanan di MPP jauh lebih cepat daripada di Kecamatan Sidoarjo. saat ditanyai mengapa jaminan ketepatan waktu KTP selalu terlambat, Kepala Subbagian Umum melanjutkan :

*“antrian sampai 2 tahun enggak sih mbak, karena antrian disini maksimal 2 bulan. Memang seperti ini, kaena jumlah blanko yang tersedia tidak bisa memenuhi jumlah pemohon. Jadi, perbandingannya sangat jomplang. Kami punya stok sedikit, tapi tiap hari pasti ada pemohon yang melakukan perubahan E-KTP sangat tinggi. Sedangkan stok blanko kami sedikit nah ini yang menjadi penyebab pelayanan E-KTP selalu terlambat. Kendala keterlambatan KTP sendiri ini sudah berlaku secara nasional. Jadi, bukan hanya di kantor Kecamatan Sidoarjo dan bukan hanya di Kabupaten Sidoarjo. tapi, di kota lain, provinsi lain juga mengalami hal yang sama.”* (wawancara pada 5/12/2023)

Sejalan dengan penjelasan diatas, Pak Agus sebagai pengguna layanan PATEN mengatakan bahwa :  
*“ketepatan waktu sesuai dengan yang dijanjikan. Pada hari itu saya ngurus KTP baru karena KTP saya hilang, pada hari itu juga langsung jadi. Ga perlu nunggu berjam-jam. Kita ke ruang perekaman KTP, nunggu di ruang tunggu sebentar langsung jadi.”* (wawancara pada 8/12/2023)

Sedangkan saudari Diah yang memiliki pengalaman mengurus Perubahan KK menuturkan :

*“tidak dijanjikan ketepatan waktu sih mbak, cuman dikasih tau akan jadi secepatnya. Tapi jadinya satu bulan.”* (wawancara pada 30/11/2023)

Berdasarkan hasil wawancara diatas pada indikator jaminan (assurance) pada kantor Kecamatan Sidoarjo sudah menunjukkan hasil yang baik, akan tetapi untuk jaminan waktu perlu dioptimalisaikan kembali. Hal ini dibuktikan oleh pernyataan Kepala Subbagian Umum Kecamatan Sidoarjo, jaminan biaya di Kantor Kecamatan Sidoarjo tidak dikenakan biaya hal ini tergantung pada jenis dokumen yang diurus. Sedangkan untuk jaminan waktu telah pengerjaan dokumen sudah diterapkan sesuai dengan SOP yang berlaku. Hanya saja untuk jaminan waktu KTP belum pasti, hal ini dikarenakan setelah perekaman harus menunggu verifikasi data ke kantor pusat kemendagri yang membutuhkan waktu dan blanko yang ada di kecamatan sidoarjo terbatas. Untuk meminimalisir keterlambatan KTP, kecamatan sidoarjo menciptakan inovasi NGARTIS. Bagi masyarakat terdesak, akan diarahkan ke Mal Pelayanan Publik.

Pada penelitian terdahulu oleh Dicky Nur Muhammad (2020) yang berjudul “Kualitas Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) Pada Kantor Kecamatan Muara Jawa”, pada indikator Jaminan (assurance) penulis menemukan jaminan pegawai dalam melayani masyarakat sudah terbilang baik. Hal tersebut didasari oleh berkas dan persyaratan yang diajukan masyarakat sudah lengkap, maka proses penyelesaian pelayanan administrasi akan menjadi cepat selesai. Selain itu, penulis menemukan bahwa Camat selalu memberikan himbauan kepada pegawai mengenai penerapan etika yang baik saat menjalankan tugasnya [17].

### **Rasa Empati (Emphaty)**

Empati atau Emphaty merupakan perilaku atau sikap pribadi kepedulian yang ditunjukkan pegawai layanan kepada penerima layanan. Melalui indikator empati pegawai pelayanan dituntut untuk memberikan pelayanan tanpa harus membeda-bedakan atau mendiskriminasi penerima layanan. Untuk mengetahui indikator empati pada Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) di Kantor Kecamatan Sidoarjo, berikut hasil wawancara oleh Kepala Subbagian Umum Kecamatan Sidoarjo Kabupaten Sidoarjo :

*“sebenarnya kami disini melayani masyarakat dengan sedikit diskriminasi ya mbak. Bahkan itu menjadi inovasi kami. Dulu kana ada sistem antrian yang kami jalankan, itu ada antian khusus. Khusus untuk lansia dan ibu hamil itu kami dahulukan. Artinya kami masih ada pembeda. Mengapa kami bedakan? Karena memang ada penduduk atau masyarakat yang tidak bisa menunggu lama, kan kasihan kalau kami samakan dengan orang-orang biasa. Artinya masih diberikan pengecualian tersebut. Untuk warga umum tidak ada tendensi apapun akan kami layani sesuai dengan nomor antrian tanpa harus membeda-bedakan.”* (wawancara pada 5/12/2023)

dalam memperbanyak wawasan terkait indikator Empati (Emphaty) dilakukanlah wawancara Staff Pelayanan :

*“kita selalu melayani masyarakat tanpa mendiskriminasi. Kita memberikan pelayanan yang terbaik untuk semua kalangan masyarakat.”* (wawancara pada 8/12/2023)

Untuk melihat sikap pribadi yang ditunjukkan Pegawai Kecamatan Sidoarjo secara nyata, Penulis melakukan wawancara kepada Pak Agus yang merupakan Pengguna Layanan PATEN :

*“kalau didiskriminasi enggak sih, malah pegawainya baik banget, nyambut kita dengan baik ramah pula.”* (wawancara pada 8/12/2023)

Dan Saudari Diah menyatakan hal yang sama :

*“enggak didiskriminasi kok, malah pegawainya menyambut kita dengan baik.”* (wawancara pada 30/11/2023)

Berdasarkan wawancara diatas menunjukkan bahwa Pegawai Kantor Kecamatan Sidoarjo dalam melayani memperlakukan masyarakat dengan baik tanpa dibeda-bedakan. Walaupun khusus Lansia dan Ibu Hamil diperlakukan secara spesial, yakni dilayani terlebih dahulu, Pegawai Kecamatan Sidoarjo tetap melayani masyarakat dari semua kalangan dengan tertib dan sama. Masyarakat sebagai Penerima Layanan merasa senang dengan sikap pegawai yang memperlakukan masyarakat dengan ramah dan tanpa adanya diskriminasi.

Pada penelitian terdahulu yang berjudul Kualitas Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) Pada Kantor Kecamatan Lampihong Kabupaten Balangan yang dilakukan oleh Saidah Hasbiah (2021), pada indikator empati (Emphaty) ditemukan bahwa pegawai selalu bersikap ramah dan sopan santun ketika memberikan pelayanan kepada masyarakat dan masyarakat merasa puas dengan pelayanan yang diberikan pegawai. Dan pegawai tidak mendiskriminasi atau membeda bedakan dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat [18]. hal tersebut sejalan dengan apa yang ditemukan oleh penulis pada Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) pada Kantor Kecamatan Sidoarjo yaitu pegawai kecamatan sidoarjo memperlakukan masyarakat yang ingin memperoleh pelayanan administrasi dengan sepenuh hati dan tidak dibeda-bedakan.

Dari hasil wawancara diatas, dapat ditarik kesimpulan bahwa hasil penelitian pada indikator Empati (Emphaty) di Kantor Kecamatan Sidoarjo ditemukan bahwa pegawai kantor kecamatan sidoarjo melayani masyarakat dengan baik dan tidak pernah membeda-bedakan antara masyarakat satu dengan yang lain.

#### IV. SIMPULAN

Dari hasil penelitian dari 5 indikator yakni Bukti Nyata (*Tangibles*), Keandalan (*Reliability*), Ketanggapan (*Responsiveness*), Jaminan (*Assurance*) dan Rasa Empati (*Emphaty*) pada Kualitas Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) pada Kantor Kecamatan Sidoarjo. maka dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut; a.) pada indikator Bukti Nyata (*Tangibles*) ditemukan alat yang digunakan oleh Pegawai untuk melayani masyarakat sudah lengkap dan tidak ada kendala. Serta sarana prasarana yang disediakan untuk masyarakat, baik untuk kaum disabilitas sudah tersedia untuk menunjang kenyamanan pengguna layanan. pelayanan yang baik adalah pelayanan yang membuat penggunanya merasa nyaman dan puas. b.) pada indikator Keandalan (*Reliability*) menunjukkan bahwa masing-masing Pegawai Kecamatan Sidoarjo sudah memiliki sertifikasi untuk menunjang Pelayanan di kantor Kecamatan Sidoarjo dan semua Pegawai Kecamatan Sidoarjo sudah dapat mengoperasikan komputer, printer dan alat lainnya dengan baik dan pegawai Kecamatan Sidoarjo telah mampu melayani masyarakat dengan sesuai SOP yang telah berlaku. c.) pada indikator Ketanggapan (*Responsiveness*) dapat ditarik kesimpulan bahwa pegawai kecamatan sidoarjo melayani masyarakat dengan tanggap dan baik. Para Pegawai Kecamatan Sidoarjo sudah paham akan kebutuhan masyarakat dan memperlakukan masyarakat dengan responsif. Serta pegawai kantor Kecamatan Sidoarjo mampu merespon terkait keluhan dan masukan dari masyarakat secara tanggap dan cekatan. d.) pada indikator Jaminan (*Assurance*) menunjukkan hasil yang baik, namun untuk jaminan waktu perlu ditingkatkan lagi. hal ini ditemukan adanya jaminan waktu KTP belum pasti, dikarenakan setelah perekaman harus menunggu verifikasi data ke kantor pusat kemendagri yang membutuhkan waktu dan blanko yang ada di kecamatan sidoarjo terbatas. Kelima, pada indikator Rasa Empati (*Emphaty*) ditemukan bahwasanya Pegawai Kecamatan Sidoarjo melayani masyarakat dengan adil dan tidak pernah membeda-bedakan antara masyarakat satu dengan yang lain. Walau terdapat perlakuan spesial terhadap ibu hamil dan lansia, Pegawai tetap melayani masyarakat lain dengan sama tanpa didiskriminasi.

#### UCAPAN TERIMA KASIH

Puji Syukur kehadiran Allah SWT sebagai Tuhan Yang Maha Esa, tanpa kehadiratNya dan RahmatNya, Penulis tidak akan bisa menyelesaikan penelitian ini “Kualitas Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) Pada Kantor Kecamatan Sidoarjo” dengan lancar dan selesai. Serta shalawat dan salam terhaturkan untuk Baginda Nabi Muhammad SAW. Tak lupa ucapan terima kasih untuk semua pihak yang telah mendukung Penulis dalam menyusun penelitian ini, yakni Keluarga dan Teman-Teman Real Life maupun Online. Serta kepada semua pihak yang telah membantu Penulis menyusun Penelitian ini dengan selesai, yakni Kepala Subbagian Umum Kecamatan Sidoarjo, Staff Pelayanan, dan Pegguna Layanan Kantor Kecamatan Sidoarjo.

#### REFERENSI

- [1] D. Supriyanto, “Quality of Public Services In Service Office Population and Civil Registration,” *Best J. Adm. Manag.*, vol. 1, no. 3, pp. 118–122, 2023, doi: 10.56403/bejam.v1i3.68.
- [2] B. Y. Subroto, “Dampak Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (Paten) Dalam Peningkatan Kualitas Pelayanan Di Kantor Kecamatan Marangkayu,” *ejurnal Ilmu Pemerintah.*, vol. 7, no. 4, p. 4, 2019, [Online]. Available: [http://eprints.uniska-bjm.ac.id/8184/1/ARTIKEL\\_SARI\\_17120193.....pdf](http://eprints.uniska-bjm.ac.id/8184/1/ARTIKEL_SARI_17120193.....pdf).
- [3] D. Erlianti *et al.*, “Kualitas Pelayanan Publik Kata Kunci,” *J. Adm. Publik Bisnis*, vol. 1, no. 1, pp. 9–18, 2019, [Online]. Available: <http://ejournal.stia-lk-dumai.ac.id/index.php/japabis>.
- [4] Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik
- [5] A. F. Puryatama and T. N. Haryani, “Pelayanan Prima Melalui Penyelenggaraan Mal Pelayanan Publik di Indonesia,” *Kybernan J. Stud. Kepemerintahan*, vol. 3, no. 1, pp. 40–54, 2020.
- [6] Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 4 Tahun 2010 tentang Pedoman Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan.
- [7] D. Noraini, “Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Tingkat Kepuasan Masyarakat Pada Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (Paten) Di Kantor Kecamatan Parenggean,” *J. Ilmu Sos. Polit. dan Pemerintah.*, vol. 10, no. 1, pp. 59–70, 2021, doi: 10.37304/jispar.v10i1.2291.
- [8] Peraturan Bupati Sidoarjo Nomor 22 Tahun 2020 tentang Pelimpahan sebagian kekuasaan atau wewenang Bupati kepada Camat.
- [9] Peraturan Pemerintah Nomor 19 Tahun 2008 tentang Kecamatan.
- [10] K. Pelayanan, A. Terpadu, K. Dlanggu, K. Mojokerto, M. Jalaluddin, and R. Lailul, “Quality of Integrated Administration Services ( PATEN ) in Dlanggu District , Mojokerto Regency Di,” pp. 1–13, 2009.
- [11] Ardiansyah, A. Pasinringi, and Sastrio, “Kualitas Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) di

- Kecamatan Sindue kabupaten Donggala,” *Katalogis*, vol. 7, no. 4, pp. 353–368, 2019, [Online]. Available: <http://jurnal.untad.ac.id/jurnal/index.php/Katalogis/article/view/16700/12005>.
- [12] U. Forasidah, Y. Achmad, and I. Banjarmasin, “Quality Of Public Services at The Office of The East Banjarmasin Sub-District,” *Sinomics J. / Vol.*, vol. 1, no. 4, pp. 353–368, 2022, [Online]. Available: <https://doi.org/10.54443/sj.v1i4.46>.
- [13] K. P. R. Amy Y.S. Rahayu, Vishnu Juwono, *Pelayanan Publik Dan E-Government : Sebuah Teori dan Konsep*. PT RAJAGRAFINDO PERSADA, 2020.
- [14] M. G. Pratama and E. E. Sembiring, “Analisis Implementasi Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) Terhadap Kualitas Pelayanan Publik Di Kecamatan Bojongsoang,” *Indones. Account. Res. ...*, vol. 1, no. 1, pp. 13–24, 2020, [Online]. Available: <https://jurnal.polban.ac.id/ojs-3.1.2/iarj/article/view/2356>.
- [15] F. R. Utami and L. Mursyidah, “The Quality of Population Administration Services in The Tanggulangin District of The Sidoarjo Province [Kualitas Pelayanan Administrasi Kependudukan di ...,” *Scholar.Archive.Org*, pp. 1–12, 2023, [Online]. Available: <https://scholar.archive.org/work/x62kdc65tjcsbxbnmlhreydg7e/access/wayback/https://archive.umsida.ac.id/index.php/archive/preprint/download/162/973/1032>.
- [16] M. L. Aini and L. Mursyidah, “Quality Of Population Administration Services In Popoh Village Wonoayu District Sidoarjo Regency [ Kualitas Pelayanan Administrasi Kependudukan Desa Popoh Kecamatan Wonoayu Kabupaten Sidoarjo ],” no. 25, pp. 1–12, 2009.
- [17] D. N. Muhammad, “Kualitas Pelayanan Dalam Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) di Kecamatan Muara Jawa,” *eJournal Ilmu Pemerintah.*, vol. 8, no. 4, pp. 81–94, 2020.
- [18] S. Hasbiah, “Kualitas Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (Paten) Pada Kantor Kecamatan Lampihong Kabupaten Balangan,” *Al Iidara Balad*, vol. 3, no. 1, pp. 53–74, 2021.

**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.*