

# KUALITAS PELAYANAN ADMINISTRASI TERPADU KECAMATAN (PATEN) DI KECAMATAN SINDUE KABUPATEN DONGGALA

Ardiansyah, Andi Pasinringi dan Sastrio

*ardiansyah.sukma40@yahoo.com*

*Mahasiswa Program Studi Magister Administrasi Publik Pascasarjana Universitas Tadulako*

## Abstract

*This study aims to determine how the Quality of Integrated District Administrative Services (PATEN) in Sindue District Office Donggala Regency. This research is a descriptive study with a qualitative approach that is by describing and describing events and phenomena that occur in the field and presents data systematically, factually, and accurately regarding the facts or phenomena that occur in the field. Data collection is done by observation, interview, and documentation techniques. The researcher used triangulation techniques and sources to check the validity of the research data. Data analysis in this study uses four components consisting of data collection, data reduction, data presentation, and conclusion drawing. The results of this study indicate that the quality of public services in the Sindue District Office in Donggala Regency uses the dimensions of direct evidence (Tangibles), Reliability, Responsiveness, Assurance and Empathy along with the indicators. Of the five dimensions, there are things that have run optimally, namely responsiveness and Empathy, but there are some indicators that have not been optimal in the quality of services, namely direct evidence Tangibles in this indicator, but it is clear that the availability of facilities and infrastructure to support services still not maximal, Reliability is still constrained by the expertise of officers in this case employees who provide services that are not in accordance with the scientific qualifications possessed and Assurance has not been able to maximize services related to service publishing.*

**Keywords:** *Service Quality, Tangibles, Reliability, Responsiveness, Assurance, Empathy*

## PENDAHULUAN

Pelayanan publik yang berkualitas merupakan hal yang diperlukan masyarakat. Dalam rangka menciptakan pelayanan publik yang berkualitas, pemerintah mengeluarkan Permendagri Nomor 4 Tahun 2010 bahwa dalam rangka meningkatkan kualitas dan mendekatkan pelayanan kepada masyarakat serta memperhatikan kondisi geografis daerah, perlu mengoptimalkan peran kecamatan sebagai perangkat daerah terdepan dalam memberikan pelayanan publik.

Pemerintah daerah memiliki kebebasan yang luas untuk mengatur dan mengurus kepentingan masyarakat untuk mendapatkan pelayanan publik dengan kualitas yang baik. Tuntutan tersebut semakin berkembang seiring dengan tumbuhnya kesadaran bahwa warga negara memiliki hak untuk dilayani dan

kewajiban pemerintah untuk memenuhi kebutuhannya tersebut. Tantangan yang dihadapi oleh pemerintah dalam memberikan pelayanan publik tidak hanya menciptakan sebuah pelayanan yang efisien, tetapi juga bagaimana agar pelayanan dapat dilakukan dengan tidak membedakan status masyarakat dan menciptakan pelayanan yang adil dan demokratis.

Pemerintah sebagai penyedia layanan publik bertanggung jawab dan terus berupaya untuk memberikan pelayanan yang terbaik kepada masyarakat. Rendahnya mutu pelayanan publik yang diberikan oleh aparatur pemerintah menjadi citra buruk pemerintah di tengah masyarakat. Sebagian masyarakat yang pernah berurusan dengan birokrasi selalu mengeluh dan kecewa terhadap layanan yang diberikan.

Penyelenggaraan pelayanan harus mampu memberikan sebuah pelayanan yang berkualitas bagi masyarakat penggunaanya. Dimana, etika pejabat dan aparatur birokrasi pemerintahan merupakan konsep teramat penting yang harus dipahami juga dalam rangka mewujudkan kualitas pelayanan publik tersebut. Karena aktor utama dalam proses penyelenggaraan pelayanan publik yang berkualitas adalah sumber daya manusia aparatur, yaitu pejabat dan aparatur birokrasi pemerintahan.

Banyak hal yang menyebabkan belum optimalnya penyelenggaraan pelayanan publik, salah satunya adalah kualitas pelayanan yang diberikan aparatur pada instansi pemerintahan kepada masyarakat belum memenuhi persyaratan dimensi kualitas pelayanan yang baik seperti Bukti Fisik (*Tangible*) dalam hal ini indikatornya adalah bagaimana wujud nyata ketersediaan sarana dan prasarana, pegawai layanan hingga fasilitas penunjang layanan, Keandalan (*Reliability*) kemampuan dan kecakapan dalam memberikan layanan, Daya Tanggap (*Responsiveness*) dalam hal ini yang dilihat adalah bagaimana sikap tanggap atau respon pegawai dalam menyelesaikan dengan cepat, tepat dan cermat layanan yang dibutuhkan masyarakat, Jaminan (*Assurance*) berupa upaya perlindungan terhadap suatu resiko dalam hal ini indikatornya adalah mencakup jaminan ketepatan waktu, biaya dan legalitas pelayanan. serta Empati (*Emphaty*) indikatornya adalah bagaimana sikap pegawai dalam memberikan layanan.

Untuk membantu kecamatan dalam meningkatkan peran dan fungsinya dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat, pemerintah pusat melalui Kementerian Dalam Negeri melakukan inovasi. Tujuan dari inovasi ini adalah sebagai upaya meningkatkan pelayanan yang dihasilkan melalui metode dan alat baru dalam pelayanan publik. Inovasi yang dilakukan dengan menerapkan program Sistem Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan yang disingkat PATEN.

Pada tahun 2010 beberapa Kecamatan sudah menerapkan program Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) yang diatur dalam Permendagri No 4 Tahun 2010 tentang Pedoman Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan. Kebijakan PATEN di Kabupaten Donggala pertama kalinya di *launching* di Kecamatan Sindue pada tahun 2014. Pemerintah Kecamatan Sindue menjadi pelopor dalam pelaksanaan Kebijakan Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) di Kabupaten Donggala. Keterlibatan Kecamatan Sindue dalam mensukseskan kebijakan yang dibuat oleh Kementerian Dalam Negeri ini adalah untuk mewujudkan sistem pemerintahan yang baik (*Good Governance*) di dalam organisasi pemerintahan di Kabupaten Donggala.

Kecamatan Sindue sudah menerapkan program Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) pada tahun 2014, Kecamatan merupakan pemerintah tingkat daerah yang memberikan pelayanan publik kepada masyarakat yang bersifat operasional. Pelayanan yang diberikan harus sesuai dengan kebijakan Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN). Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) merupakan penyelenggaraan pelayanan publik di Kecamatan dari tahap permohonan sampai ke tahap terbitnya dokumen dalam satu tempat. Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) di Kecamatan Sindue dilaksanakan pada bulan Januari tahun 2014. Selama pelaksanaan PATEN di Kecamatan Sindue, terdapat 2 jenis pelayanan yang dilayani dalam PATEN sesuai dengan Peraturan Bupati Donggala Nomor 42 Tahun 2013 Tentang Pelimpahan Sebagian Kewenangan Bupati Kepada Camat Untuk Melaksanakan Urusan Pemerintahan Daerah yaitu (1) Pelayanan Perizinan; dan (2) Pelayanan Non Perizinan.

Maksud penyelenggaraan PATEN untuk mewujudkan Kecamatan sebagai pusat pelayanan masyarakat dan menjadi simpul pelayanan bagi kantor atau badan pelayanan terpadu di Kabupaten atau Kota. PATEN

mempunyai tujuan untuk meningkatkan kualitas dan mendekatkan pelayanan kepada masyarakat.

Dari hasil penelitian yang dilakukan oleh penulis dilapangan terdapat beberapa permasalahan yang dijumpai pada bagian pelayanan. Mengenai ketersediaan sarana dan prasarana pendukung layanan masih kurang maksimal, seperti hanya ada dua unit komputer dengan spesifikasi standar dengan banyaknya jumlah layanan, kemampuan petugas menggunakan alat bantu layanan seperti penggunaan komputer dimana, kualifikasi ilmu pegawai dalam memberikan layanan sangat diperlukan, kemudian ada beberapa layanan yang tidak memiliki jaminan legalitas layanan seperti penerbitan izin usaha mikro kecil menengah seharusnya selesai ditingkat kecamatan namun yang terjadi adalah terbitnya layanan ini dikantor kecamatan namun untuk registrasinya harus dilaporkan kepihak kabupaten dengan berbagai alasan dan berbagai hal lainnya. Hal tersebut akan membawa dampak kurang baik dan mengganggu kualitas pelayanan yang dirasakan masyarakat yang datang dan ingin mendapatkan pelayanan terbaik.

Selain itu tidak semua pegawai memiliki kemampuan dan keahlian dalam menggunakan alat bantu seperti komputer apalagi dikantor camat Sindue tidak memiliki pegawai yang kualifikasi pendidikannya ilmu komputer atau sejenisnya dalam mempermudah proses pelayanan. sehingga pelayanan yang ada di kecamatan belum sepenuhnya melaksanakan PATEN sesuai dengan asas-asas pelayanan publik yang terdapat dalam Undang-Undang No. 25 Tahun 2009 yaitu asas keprofesionalan yang berarti setiap pelaksana harus memiliki kompetensi yang sesuai dengan bidang tugasnya.

Pelayanan yang dilakukan oleh pemerintah menunjukkan gejala yang hampir sama diberbagai sektor pelayanan pemerintah yang berujung ketidakpuasan masyarakat sebagai customer. Berdasarkan latar belakang tersebut maka penulis bermaksud untuk

melakukan penelitian dengan judul “Kualitas Pelayanan Adminitrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) di Kantor Kecamatan Sindue Kabupaten Donggala”.

## **METODE**

Dalam menganalisis data penelitian ini, peneliti menggunakan metode penelitian deskriptif, oleh karena itu maka pendekatan yang tepat dalam penelitian ini melalui metode penelitian kualitatif. Kualitatif, yaitu untuk menggambarkan keadaan atau fenomena berdasarkan fakta-fakta yang tampak atau sebagaimana nyata, maka dalam menganalisis data yang berhasil dikumpulkan, tidak diuji statistik, melainkan analisis non statistik sesuai dengan penelitian deskriptif.

Penelitian ini dilakukan di Kantor Camat Sindue, Kabupaten Donggala, Provinsi Sulawesi Tengah yang dianggap relevan dengan objek penelitian dengan melihat fakta-fakta yang ada, sesuai dengan judul kajian yang peneliti ajukan. Dalam penelitian ini peneliti akan menggunakan teknik pendekatan analisis Interpretasi. Menurut Miles dan Huberman (2007:19) secara umum analisis data kualitatif terdiri dari 4 (empat) alur kegiatan yang terjadi secara bersamaan masing-masing adalah: 1. Pengumpulan Data, 2. Reduksi Data, 3. Penyajian data, 4. Penarikan kesimpulan

## **HASIL DAN PEMBAHASAN**

### **Kualitas Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (Paten) Di Kantor Kecamatan Sindue Kabupaten Donggala**

Kantor Kecamatan Sindue Kabupaten Donggala merupakan salah satu kantor pemerintahan yang aktivitasnya memberikan pelayanan publik kepada masyarakat dengan kebijakan Pelayanan Administrasi Tepadu Kecamatan (PATEN).

Dari hasil penelitian yang dilakukan Untuk mengetahui Kualitas Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) di

Kecamatan Sindue Kabupaten Donggala dapat diukur dari beberapa Indikator penulis menggunakan lima dimensi kualitas pelayanan yang dikemukakan oleh Zeithaml, dkk (Hardiansyah 2011) yaitu :

1. Bukti langsung (*tangibles*),
2. Keandalan (*reliability*),
3. Daya tanggap (*responsiveness*),
4. Jaminan (*assurance*) dan
5. Empati (*emphaty*).

### 1. Bukti Langsung (*Tangibles*)

Pada instansi pemerintahan orientasi bukanlah pada keuntungan, melainkan pada kepuasan pelanggan, dalam hal ini kepuasan masyarakat khususnya masyarakat Kecamatan Sindue dalam mencapai tujuan tersebut, aparat kecamatan di Kantor Kecamatan Sindue Kabupaten Donggala harus memusatkan perhatian kepada pelayanan dengan sebaik-baiknya.

Tangibles atau Bukti Langsung yang meliputi fasilitas fisik (sarana dan prasarana), Teknologi (Peralatan dan Perlengkapan yang digunakan), serta penampilan pegawainya secara singkat dapat diartikan sebagai penampilan fasilitas dalam pelayanan. Untuk mengetahui lebih jelasnya tentang indikator tersebut maka penulis mewawancarai beberapa pihak terkait. Hasil wawancara dengan informan Kepala Wilayah Kecamatan Sindue Bapak Drs. Pangeran Jage. L. DG. Bone mengatakan:

*“Penampilan sangat berpengaruh besar dalam proses pelayanan karena penampilan merupakan salah satu unsur yang nanti mendukung untuk memberikan pelayanan, penampilan pegawai merupakan kesan pertama bagi pengguna layanan yang datang. Jika penampilan pegawai tidak menarik, maka pengguna layanan juga tidak akan tertarik dengan kualitas pegawai pelayanan tersebut. Selain itu penampilan pelayanan di Kantor Kecamatan Sindue sudah mengenakan seragam sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan oleh pemerintah Kabupaten yaitu*

*seragam pegawai negeri”.* (wawancara hari: *senin, 10 Desember 2018 pukul 09.00*).

Pernyataan tentang indikator tangibles atau bukti langsung khususnya penampilan berpakaian petugas pelayanan kecamatan Sindue juga dibenarkan oleh salah seorang Tokoh masyarakat sebagai pengguna layanan Bapak Basra mengatakan bahwa:

*“Penampilan memang salah satu penunjang kualitas pelayanan. Menurut saya petugas pelayanan di Kantor Kecamatan Sindue sudah berpenampilan rapi dan sudah sesuai ketentuan yang diberikan oleh pihak Kecamatan, Kalau persoalan pakaian, atribut dan lain-lain sudah maksimal karena sudah sesuai dengan pakaian ASN (Aparatur Sipil Negara)”* (wawancara hari: *senin, 07 Januari 2019 pukul 16.00*)

Dalam memberikan pelayanan yang baik bagi konsumen dalam hal ini masyarakat ada berbagai cara, proses dan prosedur yang harus dilakukan, namun hal pertama yang dapat menjadi sorotan bagi masyarakat adalah bagaimana mereka dalam hal ini masyarakat memperoleh kenyamanan dalam pelayanan yang disajikan.

Seperti yang disampaikan oleh Bapak Sekcam Kecamatan Sindue Bapak Drs. Abdul Muin, menyatakan bahwa:

*“Fasilitas merupakan faktor pendukung agar pelayanan tersebut memberikan kenyamanan kepada masyarakat. Kelengkapan sarana dan prasarana di Kecamatan Sindue sudah cukup maksimal hanya perlu penambahan untuk fasilitas-fasilitas modern yang kiranya dapat membantu kinerja pegawai dalam memberikan layanan yang baik bagi masyarakat”.* (wawancara hari: *senin, 10 Desember 2018 pukul 10.30*)

Pernyataan selanjutnya dibenarkan oleh Ibu Surya Ningsih, S.Pd, selaku Tokoh Perempuan pengguna jasa layanan yang menyatakan bahwa:

*“Selain penampilan pegawai yang suda sesuai, rasa nyaman masyarakat saat dilayani dikantor camat Sindue serta kemudahan proses layanan juga suda sesuai dan sangat*

*memudahkan dimana dalam hal ini penggunaan berupa alat bantu layanan setiap pengurusan layanan persyaratan dan alur pelayanannya dipajang di dinding-dinding kantor atau depan loket layanan sehingga sambil menunggu giliran pelayanan sudah bisa mencocokkan data sesuai syarat dan mengetahui alur proses layanan". (wawancara hari: senin, 14 Januari 2019 pukul 16.00)*

Pernyataan selanjutnya oleh salah satu Tokoh Masyarakat Ibu Nurmawati mengatakan bahwa :

*"Kalau saya pribadi menilai fasilitas disini sudah cukup bagus apalagi dalam pelayanannya sudah disediakan ruang tunggu dan kursi yang memadai juga ada toilet (WC) yang cukup bersih sehingga untuk antrianpun tidak masalah selagi itu masi sesuai aturan". (wawancara hari: selasa, 15 Januari 2019 pukul 16.30)*

Menyikapi beberapa pendapat diatas bahwa penampilan, rasa nyaman, dan kemudahan proses layanan sangat berpengaruh dalam mewujudkan kualitas layanan dikantor camat Sindue pada khususnya. Namun dalam hal infrastruktur layanan dan fasilitas yang diperlukan agar pelayanan dapat berfungsi dengan baik guna mendukung kelancaran aktifitas masyarakat sangatlah diperlukan.

Dalam hal ini sebagai masyarakat pengguna layanan bapak Sukma Lahima Selaku Tokoh Agama Mengatakan bahwa:

*"Infrastruktur dalam hal ini fasilitas pendukung yang ada dikantor camat Sindue sangatlah membantu seperti adanya papan informasi terkait layanan yang akan dibuat serta ketersediaan 2 unit komputer yang sedikitnya memudahkan kami sebagai pengguna layanan dalam berurusan". (wawancara hari: selasa, 08 Januari 2019 pukul 16.30)*

Selanjutnya hasil wawancara dengan bapak Basri selaku Kepala seksi pelayanan Umum mengatakan bahwa :

*"Kita sudah bisa lihat kalau fasilitas yang ada disini sudah memberikan kenyamanan bagi*

*masyarakat, pegawaipun dari segi administrasi terbantuan dengan fasilitas yang ada saat ini seperti komputer, meskipun dengan kapasitas yang standar tapi setidaknya sudah bisa melayani masyarakat yang bersurusan dikantor ini ". (wawancara hari: selasa, 11 Desember 2018 pukul 09.30).*

Berdasarkan hasil wawancara diatas dan berdasarkan fakta yang penulis temukan dilapangan bahwa Hasil penelitian menunjukkan bahwa indikator tangibles atau bukti langsung dalam pelayanan administrasi di Kantor Kecamatan Sindue cukup baik.

Pelayanan yang diberikan kepada masyarakat contohnya selalu berpenampilan rapi dan menarik pada saat melayani masyarakat, selain itu masyarakat juga menilai kenyamanan yang diberikan, penggunaan alat bantu layanan hingga kemudahan akses yang ditawarkan merupakan faktor pendukung agar pelayanan tersebut baik dimata masyarakat.

Terkait dengan hal tersebut diatas Pendapat salah seorang Tokoh masyarakat Bapak Muhammad Syahlan, S.Pd mengatakan bahwa:

*"Pelayanan baik dimasyarakat karena dalam layanannya sangat membantu dimana dikantor camat Sindue terdapat loket atau meja pendaftaran, ada juga tempat pemrosesan berkas, kemudian adanya ruang tunggu sehingga dalam proses layanannya kami selaku masyarakat tidak begitu kesulitan jika berkunjung kekantor camat Sindue karena adanya kemudahan-kemudahan itu". (wawancara hari: Rabu, 09 Januari 2019 pukul 16.00).*

Dalam pentauan saya sebagai seorang peneliti, berbicara soal penampilan entah itu dari segi penampilan pegawai hingga fasilitas penunjang dikantor camat Sindue memang sudah cukup memadai namun, ketersediaan fasilitas itu sendiri harus ditopang dengan fungsi dan kebutuhannya, misalnya ketersediaan 2 unit komputer memang sudah cukup membantu namun, sangat disayangkan bahwa ketersediaan 2 unit komputer dengan

spesifikasi standar dengan banyaknya jumlah layanan akan sangat menyita waktu layanan.

Menurut Subroto (<http://devamelodica.com/contoh-teori-sarana-prasarana-belajar-untuk-skripsi-pendidikan>) “ Sarana dan prasarana adalah segala sesuatu yang dapat memudahkan dan memperlancar pelaksanaan suatu usaha dapat berupa benda “ dari hal tersebut dapat disimpulkan bahwa ketersediaan fasilitas pendukung berupa ketersediaan unit komputer dengan spesifikasi yang baik masih kurang maksimal.

Hasil penelitian diatas sesuai dengan pendapat Zeithaml, dkk (Hardiansyah 2011:46). Dengan demikian bukti langsung/wujud merupakan indikator yang paling konkrit. Wujudnya berupa segala fasilitas yang secara nyata dapat terlihat. Hal ini berarti menunjukkan tangible bukti fisik dalam pelayanan. Pemenuhan syarat teknis yang meliputi sarana prasarana harus dilakukan dalam penyelenggaraan PATEN sesuai dengan Peraturan Menteri Dalam Negeri No.4 Tahun 2010. Di Kecamatan Sindue terdapat fasilitas yang sudah memenuhi syarat dalam Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) dan dinilai sudah cukup memadai, antara lain terdapat loket atau meja pendaftaran, tempat pemrosesan berkas, tempat penyerahan dokumen, tempat pengolahan data dan informasi, tempat penanganan pengaduan, tempat piket, dan ruang tunggu. Namun ketersediaan komputer dan dalam segi keluasan ruang masih dirasa kurang, karena Kecamatan setiap harinya menerima layanan dengan jumlah per harinya tidak sebanding serta perlu penambahan fasilitas-fasilitas modern atau pendukung seperti AC, sistem informasi, televisi dan koran, sehingga masyarakat merasa nyaman dalam melakukan sebuah pelayanan.

Dari berbagai pendapat diatas dapat disimpulkan bahwa untuk indikator tangibles (bukti langsung) dalam hal penampilan petugas dalam memberikan layanan, kenyamanan dan kemudahan proses layanan sudah cukup baik namun ketersediaan sarana

dan prasarana pendukung layanan masih kurang maksimal.

## 2. Keandalan (Reliability)

Keandalan atau *Reliability* yaitu kemampuan untuk menyelenggarakan pelayanan yang dijanjikan dengan segera, akurat dan memuaskan. Hal ini dapat dilihat dari kemampuan (keterampilan dan kecakapan) dalam memberikan pelayanan, tingkat pendidikan yang dimiliki oleh aparat, serta tingkat kedisiplinan aparat dalam pelaksanaan pelayanan kepada masyarakat (publik).

Keterampilan dan kecakapan merupakan salah satu aspek penting dalam dunia kerja, apalagi dalam hal pelayanan. Untuk keterampilan itu sendiri merupakan modal bagi seorang khususnya aparat birokrasi dalam melaksanakan tugasnya.

Untuk mengetahui bagaimana tingkat kemampuan yang dimiliki aparat kecamatan dalam memberikan pelayanan yang berkualitas kepada masyarakat Kecamatan Sindue Kabupaten Donggala, penulis mewawancarai informan yang merupakan Kepala Seksi Pelayanan Umum Kecamatan Sindue Bapak Basri mengatakan bahwa:

*“Selama ini dalam melakukan proses pelayanan, pegawai selalu berpedoman pada standar operasional prosedur (SOP), sehingga jarang terjadi kesalahan yang dilakukan oleh pegawai pelayanan. Misalnya untuk pegawai memberi tahu syarat-syarat yang harus dilengkapi oleh pengguna layanan. Ketika pengguna layanan sudah memenuhi syarat yang dibutuhkan, maka pegawai hanya mengecek ulang kelengkapannya lengkap atau tidak”. (wawancara hari: selasa, 11 Desember 2018 pukul 09.30)*

Hasil wawancara dengan salah seorang Tokoh masyarakat sebagai pengguna layanan Bapak Basra mengatakan bahwa:

*“Kemampuan pegawai dapat dilihat dari bagaimana pegawai tersebut dapat menyelesaikan pekerjaan yang diberikan, saya lihat pegawai disini lancar dan tidak ada*

*masalah dalam menghadapi masyarakat, sehingga pegawai tersebut dapat dipercaya akan kualitas pelayanannya” (wawancara hari: senin, 07 Januari 2019 pukul 16.00)*

Kemampuan pegawai yang dapat dipercaya menjadi ukuran untuk melihat kemampuan dalam memberikan pelayanan dalam hal ini dilihat dari kemampuan pegawai dalam memberikan informasi dan melayani sesuai dengan kebutuhan masyarakat yang datang dikantor camat Sindue. Untuk melihat kemampuan yang dapat dipercaya tersebut dapat dilihat dari hasil wawancara dengan Camat Sindue Bapak Drs. Pangeran Jage. L. DG. Bone mengatakan bahwa :

*“Dalam pantauan dan pengalaman kami, pegawai disini sangat dapat dipercaya karena untuk saat ini pelayanan yang diberikan tetap berpedoman pada sistem yang saat ini sudah diatur sesuai standar operasional prosedur, layanan PATEN Dikantor Camat Sindue”.* (wawancara hari: senin, 10 Desember 2018 pukul 09.00).

Namun pernyataan kurang baik mengenai indikator reliability oleh salah seorang Tokoh masyarakat Bapak Muhammad Syahlan, S.Pd mengatakan bahwa:

*“Respon petugas bagus, tapi dalam memberikan solusi kurang baik karena pada saat itu saya bertanya sebagian pegawai tidak mengetahui layanan dan tidak semua petugas pelayanan mampu mengoperasikan komputer apalagi kantor camat Sindue sendiri tidak memiliki pegawai yang berlatar belakang keilmuan yang dimiliki adalah ilmu komputer atau sejenisnya”.* (wawancara hari: Rabu, 09 Januari 2019 pukul 16.00).

Pernyataan selanjutnya dibenarkan oleh salah seorang Tokoh Perempuan Ibu Surya Ningsih, S.Pd, mengatakan bahwa:

*“Mengenai kecermatan dan kemampuan petugas pelayanan di kecamatan menurut saya kurang maksimal karena tidak semua petugas cermat hanya ada beberapa saja yang mampu mengatasi keluhan-keluhan masyarakat dan Belum semua mempunyai keahlian menggunakan alat bantu contohnya*

*komputer.” (wawancara hari: Senin, 14 Januari 2019 pukul 16.00)*

Pernyataan selanjutnya oleh salah satu Tokoh Masyarakat Ibu Nurmawati mengatakan bahwa :

*“Sudah cermat, tetapi terkadang masi juga ditemukan kekeliruan. Saya memaklumi karena terjadi kekeliruan itu wajar selama masih bisa diatasi. Petugas pelayanan sudah melayani dengan maksimal akan tetapi tidak semua petugas di kecamatan yang kita tanyakan mereka ketahui, sebaiknya kalau menempatkan petugas kecamatan harus sesuai dengan bidangnya agar bisa menjelaskan atau mengatasi persoalan-persoalan masyarakat”.* (wawancara hari: selasa, 15 Januari 2019 pukul 16.30)

Pendapat senada dikemukakan oleh Bapak Sukma Lahima selaku Tokoh Agama yang juga pengguna layanan di Kantor Camat Sindue mengatakan :

*“Dalam memberikan pelayanan kualifikasi ilmu yang dimiliki sangatlah berpengaruh dengan tugas pokok dan fungsi pegawai dalam menjalankan tugasnya. Misalnya, dalam pengurusan sesuatu hal dikantor camat sendiri terkait penerbitannya apabila operator komputernya berhalangan hadir maka akan memperlambat pengurusan”.* (wawancara hari: selasa, 08 Januari 2019 pukul 16.30)

Kulifikasi ilmu yang sesuai dalam menjalankan tugas pokok dan fungsi dalam menjalankan birokrasi yang baik sesuai asas keprofesionalan pegawai memang adalah suatu keharusan guna mewujudkan pelayanan prima terkait hal itu bapak Drs. Abdul Muin selaku Sekcam Kantor Camat Sindue mengatakan :

*“Terkait kualifikasi ilmu yang dimiliki pegawai Kantor Camat Sindue memang diberbagai bidang yang ada akan sangat menyulitkan bagi kami dimana kurangnya pegawai yang berstatus sarjana dan tidak adanya tenaga operator yang betul-betul sesuai dengan kualifikasi ilmunya. Apalagi dalam hal pelayanan administrasi terpadu kecamatan yang seharusnya ditangani oleh seorang pegawai yang berstatus sarjana dan*

*sesuai dengan kualifikasi ilmu yang dimiliki malah diisi oleh pegawai yang hanya lulusan SMA sederajat karena kekurangan pegawai yang betul-betul memahami bidang yang digeluti". (wawancara hari: Senin, 07 Desember 2018 pukul 10.30)*

Dari uraian hasil wawancara dan temuan fakta dilapangan terkait dari indikator Reliability atau Keandalan dalam pelayanan administrasi di Kantor Kecamatan Sindue kurang baik.

Hal tersebut ditunjukkan dengan keandalan pegawai dalam memberikan pelayanan kurang membantu terutama dalam memberikan solusi kepada masyarakat. Keandalan dapat dilihat dari kecermatan dalam melayani, kemampuan memberikan solusi, keahlian pegawai dalam menggunakan alat bantu dan kemampuan komunikasi petugas pelayanan. Keandalan merupakan kemampuan memberikan layanan yang dijanjikan dengan segera, akurat dan memuaskan.

Dari sudut pandang saya sebagai peneliti sesuai apa yang saya temukan dilapangan memang sangat disayangkan bahwa dalam memberikan pelayanan kualifikasi ilmu sangatlah berperan serta dimana dikantor Camat Sindue banyak pegawai yang bekerja tidak sesuai dengan besik ilmunya, misalnya Camat seharusnya seorang guru diangkat menjadi Camat di Kecamatan Sindue, dan beberapa jabatan lainnya yang diisi oleh orang-orang yang berlatar belakang ilmu pendidikan, dan yang paling menjadi sorotan adalah tak satupun pegawai yang berlatar belakang ilmu komputer sehingga yang betul-betul memahami ilmu komputerisasi memang tidak ada.

Hasil penelitian diatas belum sesuai dengan pendapat Zeithaml,dkk (Hardiansyah, 2011:47) kemampuan memberikan pelayanan yang dijanjikan tepat. hal ini masih ditemukan adanya keluhan dari masyarakat dan pernyataan pegawai mengenai kurangnya kemampuan dalam memberikan solusi yang ditunjukkan oleh beberapa pegawai. Selain itu

tidak semua pegawai memiliki kemampuan dan keahlian dalam menggunakan alat bantu dalam mempermudah proses pelayanan. sehingga pelayanan yang ada di Kecamatan belum sepenuhnya melaksanakan PATEN sesuai dengan asas-asas pelayanan publik yang terdapat dalam Undang-Undang No.25 Tahun 2009 yaitu asas keprofesionalan yang berarti setiap pelaksana harus memiliki kompetensi yang sesuai dengan bidang tugasnya.

Dalam indikator *Reliability* (Keandalan) dapat disimpulkan bahwa Kualitas PATEN yang meliputi kecermatan petugas dalam melayani, kemampuan memberikan solusi sudah cukup baik hanya saja dalam kemampuan petugas menggunakan alat bantu layanan sangat jauh dari kata maksimal dimana kualifikasi ilmu pegawai dalam memberikan layanan sangat diperlukan.

### **3. Daya Tanggap (Responsiveness)**

*Responsiveness* atau responsivitas adalah kerelaan untuk menolong *customer* dan meyenggarakan pelayanan dengan ikhlas. Artinya kerelaan aparat kecamatan untuk membantu warga sekitar secara ikhlas ( Ratminto & Winarsih, 2005)

Responsivitas adalah kemampuan provider untuk mengenali kebutuhan masyarakat, menyusun agenda dan prioritas pelayanan, serta mengembangkan program-program pelayanan sesuai dengan kebutuhan dan aspirasi masyarakat. Secara singkat dapat dikatakan bahwa responsivitas ini mengukur daya tanggap provider terhadap harapan, keinginan dan aspirasi serta tuntutan *customers* atau masyarakat. Pelayanan merupakan upaya bagaimana cara kita melayani sehingga dengan pelayanan yang kita berikan akan dapat menumbuhkan rasa kepercayaan, masyarakat merasa mendapat perhatian serta dipuaskan sesuai dengan kebutuhan masyarakat.

Dari hasil wawancara dengan Camat Sindue Bapak Drs. Pangeran Jage. L. DG. Bone mengatakan bahwa :

*“Respon pegawai dikantor camat Sindue menurut saya sudah baik karena setiap kesempatan selalu saya sampaikan untuk selalu memprioritaskan masyarakat yang berkunjung dikantor ini minimal mereka dengarkan apa maksud dan tujuan masyarakat tersebut berkunjung kesini dan mengarahkannya ke loket layanan agar segera layanannya diproses oleh petugas layanan”. (wawancara hari: senin, 10 Desember 2018 pukul 09.00).*

Untuk mengetahui bagaimana kemampuan aparatur dalam menghadapi dan mengantisipasi aspirasi baru, perkembangan baru, tuntutan baru, dan pengetahuan baru. Birokrasi harus merespon secara cepat agar tidak tertinggal dalam menjalankan tugas dan fungsinya sebagai aparat kecamatan dalam memberikan pelayanan publik, penulis mewawancarai Sekcam Kecamatan Sindue Bapak Drs. Abdul Muin mengatakan :

*“Respon pegawai di sini sudah sangat baik karena mereka sudah di bekali. Jika ada pengguna layanan yang datang, pegawai langsung menanyai keperluan pengguna layanan dan langsung diarahkan kemeja loket pelayanan yang mana sistem pelayanan yang diberikan adalah layanan satu pintu yang berasal dari pintu loket diproses dan kembali keloket”. (wawancara hari: Senin, 07 Desember 2018 pukul 10.30)*

Pernyataan selanjutnya juga dibenarkan oleh Tokoh masyarakat Bapak Basra mengatakan bahwa:

*“Responnya tentulah baik, tidak mungkin ada masyarakat yang datang berurusan dibiarkan begitu saja. Menurut pandangan saya petugas pelayanan langsung melayani masyarakat yang datang berurusan secara cepat, tepat dan cermat” (wawancara hari: Senin, 07 Januari 2019 pukul 16.00)*

Aspek utama dalam melihat ketanggapan pegawai dalam memberikan pelayanan dapat dilihat dari kesiapan pegawai dalam merespon atau kemampuan pegawai untuk tanggap terhadap masyarakat sebagai pengguna layanan, respon pegawai dapat dilihat dari

bagaimana keaktifannya terhadap masyarakat yang datang dan mampu memberikan informasi sesuai dengan kebutuhan masyarakat tersebut.

Seperti yang dikemukakan oleh seorang Kepala Seksi Pelayanan Umum Kecamatan Sindue Bapak Basri mengatakan bahwa:

*“Berbicara soal respon atau tanggapnya seorang pegawai, menurut saya untuk pegawai kami disini sudah cukup tanggap dalam merespon bagaimana mereka menyambut datangnya tamu, menanyakan hal apa yang bisa dibantu dan mengarahkannya ke loket layanan untuk menunggu proses selanjutnya”. (wawancara hari: selasa, 11 Desember 2018 pukul 09.30)*

Juga ditegaskan oleh seorang Tokoh Pemuda bapak Muhammad Syahlan, S.Pd. mengatakan bahwa:

*“Respon petugas pelayanan sudah sangat baik menurut saya, dimana dalam memberikan layanan pegawai kantor camat langsung mengarahkan ke loket layanan dimana diloket tersebut data layanan akan diperiksa kemana akan diarahkan data tersebut sesuai dengan jenis data layanan yang dikehendaki oleh masyarakat pengguna layanan dengan ketentuan petugas loket harus betul-betul mencermati data masyarakat sehingga data layanan akan diproses dengan tepat. (wawancara hari: Rabu, 09 Januari 2019 pukul 16.30)*

Pernyataan selanjutnya oleh Tokoh Masyarakat sebagai pengguna jasa layanan Ibu Nurmawati mengatakan bahwa:

*“Respon pegawai di kecamatan sudah sangat baik. Jika ada pengguna layanan yang datang, pegawai langsung menyambut dan mengarahkan masyarakat keloket layanan hanya saja dalam prosesnya terkadang akan lambat diproses apabila pegawai yang bertugas dalam layanan yang dikehendaki berhalangan hadir”. (wawancara hari: Selasa, 15 Januari 2019 pukul 16.00)*

Untuk melihat kesiapan pegawai merespon masyarakat dapat dilihat dari hasil wawancara dengan salah seorang Tokoh

Agama Bapak Sukma Lahima mengatakan bahwa :

*“Sangat mampu karena menurut saya semua pelayanannya dengan mudah dihandle oleh petugas layanan yang memang pada dasarnya sudah diatur sesuai dengan mekanismenya ada yang memang dalam prosesnya layanan yang cepat dibuat dan ada juga layanan yang memang harus menunggu layanannya selesai dengan tingkat kesulitan layanan (wawancara hari: selasa, 08 Januari 2019 pukul 16.30)*

Hal senada juga dikatakan Tokoh

Perempuan sebagai pengguna jasa layanan Ibu Surya Ningsih, S.Pd, mengatakan bahwa:

*“Responnya baik dan tanggap. Ketika saya beurusan di kecamatan pegawai langsung menanyakan apa keperluan saya dan mengarahkan saya ke loket untuk proses selanjutnya (wawancara hari: Senin, 07 Desember 2018 pukul 10.30)*

Berdasarkan hasil wawancara diatas dan berdasarkan fakta yang penulis temukan dilapangan bahwa Hasil penelitian menunjukkan bahwa indikator *Responsiveness* atau Daya tanggap dalam pelayanan administrasi di Kantor Kecamatan Sindue sudah cukup baik.

Hal tersebut ditunjukkan dengan kemauan pegawai dalam melayani masyarakat guna memperoleh pelayanan dapat dilihat dari respon dan kecepatan dari pegawai dalam melayani. Dengan adanya respon langsung dari pegawai atau petugas maka pemohon akan segera mendapatkan pelayanan dengan cepat, cermat dan tepat .

Penyelenggaraan PATEN menganut asas-asas pelayanan publik sesuai dengan Undang-Undang No.25 Tahun 2009 diantaranya asas kepentingan umum yang berarti pemberian layanan oleh petugas pelaksana PATEN tidak boleh mengutamakan kepentingan pribadi atau golongan dan asas keseimbangan hak dan kewajiban yang berarti pemenuhan hak itu harus sebanding dengan kewajiban yang harus dilaksanakan, baik oleh pemberi maupun penerima layanan. Hal itu

sesuai dengan pelaksanaan PATEN di Kecamatan kususnya di Kecamatan Sindue.

Kecamatan Sindue sebisa mungkin merespon langsung masyarakat dan melayani masyarakat dengan cepat, cermat dan tepat. Hal itu terlihat pada saat pelayanan, penerima layanan datang langsung direspon oleh pegawai sehingga pemohon dengan mudah mendapatkan layanan. Dalam hal kecepatan dalam pelayanan tergantung pada situasi, apabila penerima layanan yang datang tidak banyak maka pelayanan akan cepat dan sebaliknya, jika penerima layanan banyak maka kecepatan dalam penanganan pelayanan sedikit berkurang begitupula dengan faktor kehadiran pegawai akan sangat mempengaruhi kecepatan, kecermatan dan ketepatan dalam hal memberikan pelayanan.

Sehingga dapat disimpulkan untuk indikator *Responsiveness* dikantor Camat Sindue dalam melihat kualitas layanan yang diberikan sudah maksimal dilihat dari kecepatan, kecermatan dan ketepatan serta baiknya respon petugas dalam memberikan layanan.

#### **4. Jaminan (Assurance)**

Jaminan atau *assurance* dalam hal pelayanan indikator yang akan dilihat menyangkut jaminan ketepatan waktu pelayanan, jaminan kepastian biaya dalam pelayanan, jaminan legalitas dalam pelayanan serta jaminan kepastian biaya pelayanan. Artinya jaminan berupa tingkat upaya kebijaksanaan kepastian yang ditujukan kepada masyarakat kecamatan yang ada pada Kantor Kecamatan Sindue dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat.

Untuk mengetahui lebih jelasnya tentang indikator tersebut maka penulis mewawancarai beberapa pihak terkait. Hasil wawancara dengan informan Kepala Seksi Pelayanan Umum Kecamatan Sindue Bapak Basri mengatakan:

*“Menurut kami dalam memberikan suatu pelayanan selama ini data layanan yang membutuhkan persyaratan tertentu dan*

*persyaratan lengkap biasanya langsung selesai saat itu juga dan tidak perlu ditunda. Kami memegang prinsip bahwa kalau bisa dikerjakan dengan cepat kenapa harus ditunda. Hanya masalah biaya karena belum ada regulasi dari kabupaten berapa kepastian biaya, akan tetapi selama ini kecamatan Sindue belum pernah memungut biaya” (wawancara hari: selasa, 11 Desember 2018 pukul 09.30)*

Pernyataan diatas memberikan jawaban atas jaminan waktu layanan, dimana jaminan ketepatan waktu dapat tercapai jika seluruh persyaratan dan ketentuan yang ditetapkan terpenuhi. Assurance atau jaminan berpengaruh positif terhadap kepuasan masyarakat terhadap layanan yang diberikan seperti pendapat Camat Sindue Bapak Drs. Pangeran Jage L. Dg. Bone mengatakan :  
“*Dalam pelayanan adanya mekanisme atau prosedur layanan menjadi acuan pegawai untuk memberikan layanan memberikan jaminan ketepatan waktu layanan, biaya layanan yang memang semuanya sudah diatur sedemikian rupa”.* (wawancara hari: senin, 10 Desember 2018 pukul 09.00).

Dipertegas oleh Sekcam Kecamatan Sindue Bapak Drs. Abdul Muin mengatakan :  
“*Adanya standar operasional prosedur dalam melakukan pelayanan sesuai dengan klasifikasi layanan yang ada juga adanya papan informasi bukan hanya memuat waktu penyelesaian tetapi juga ketentuan apa yang wajib dipenuhi agar pelayanan tersebut dapat dilakukan dengan tepat waktu ”.* (wawancara hari: Senin, 07 Desember 2018 pukul 10.30)

Hal senada juga dikatakan Tokoh Perempuan sebagai pengguna jasa layanan Ibu Surya Ningsih, S.Pd, mengatakan bahwa:  
“*Jaminan waktu dan biaya sudah sangat jelas bila kita sebagai pengguna layanan membaca dengan seksama informasi yang ada didinding-dinding kantor dan juga mendengarkan langsung arahan dari petugas layanan”* (wawancara hari: Senin, 07 Desember 2018 pukul 10.30)

Menurut seorang Tokoh Agama Bapak Sukma Lahima mengatakan bahwa :  
“*Mekanismenya sangat jelas sesuai dengan apa yang disampaikan oleh petugas layanan”* (wawancara hari: selasa, 08 Januari 2019 pukul 16.30)

Keterangan tersebut mengeskan bahwa adanya mekanisme yang dibuat didalam pelayanan, sehingga masyarakat memahami ketentuan yang berlaku dalam memperoleh pelayanan.

Pernyataan selanjutnya dibenarkan oleh Tokoh Masyarakat pengguna layanan Ibu Nurmawati mengatakan bahwa:

“*Dalam pelayanannya masalah ketepatan layanan merupakan hal yang sulit diprediksi karena ketika persyaratan lengkap dan adanya pegawai yang menangani layanan maka akan sangat cepat waktu layanannya, namun sebaliknya meskipun data layanan lengkap namun tidak adanya pegawai yang menangani data layanan maka akan membutuhkan waktu yang sedikit lebih lama, namun sampai saat ini Saya jarang menemui keterlambatan waktu dalam pelayanan, dan untuk masalah biaya selama saya berurusan tidak pernah dipungut biaya”* (wawancara hari: selasa, 15 Januari 2019 pukul 16.30)

Pernyataan selanjutnya oleh Tokoh Pemuda pengguna layanan Bapak Muhammad Syahlan, S.Pd. mengatakan bahwa:

“*Persoalan jaminan waktu layanan sejauh ini baik dan masih dibatas kewajaran layanan kantor camat Sindue ketika data layanannya agak sedikit rumit maka akan diberikan jaminan waktu atau rentan waktu penyelesaian biasanya yang paling menyita waktu lama adalah pengurusan seperti pembuatan sertifikat usaha mikro kecil menengah, pembuatan sertifikat pertanahan dan lain sebagainya”.* (wawancara hari: Rabu, 09 Januari 2019 pukul 16.30)

Hal senada juga dikatakan oleh tokoh masyarakat pengguna layanan Bapak Basra mengatakan bahwa:

“*Jaminan ketepatan waktu sudah baik dan untuk jaminan kepastian biaya di kantor*

*kecamatan setahu saya tidak dipungut biaya karena waktu saya mengurus SKTM tidak dipungut biaya sama sekali". (wawancara hari: Senin, 07 Januari 2019 pukul 16.00)*

Berbicara soal kualitas layanan, diperlukan adanya jaminan yang diberikan oleh pelayanan publik. Jaminan tersebut dapat dilihat dari kepastian biaya dan ketepatan waktu. Dengan adanya kepastian biaya dan kepastian waktu akan menghindarkan masyarakat dari pungutan liar dan waktu yang tidak jelas. Biaya dan penyelesaian waktu yang diberikan telah disesuaikan dengan setiap jenis pengurusan perizinan maupun non perizinan.

Kecamatan melakukan pelayanan dengan tidak memberikan biaya dan waktu penyelesaian telah disesuaikan dengan prosedur yang ditentukan pemerintah. Biaya dan waktu penyelesaian tentunya tidak memberatkan penerima layanan, bahkan gratis dan bisa ditunggu. Selain itu adanya jaminan keamanan yang diberikan pihak Kecamatan kepada penerima layanan. Sehingga, Kecamatan Sindue telah melaksanakan PATEN sesuai dengan standar pelayanan yaitu waktu penyelesaian yang ditetapkan sejak pengajuan permohonan sampai dengan penyelesaian pelayanan. (KEP. MEN. PAN. No 63 Tahun 2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik).

Berdasarkan hasil wawancara diatas dan berdasarkan fakta yang penulis temukan dilapangan bahwa Hasil penelitian menunjukkan bahwa indikator *Assurance* atau Jaminan dalam pelayanan administrasi di Kantor Kecamatan Sindue masih kurang baik karena, sejauh pengamatan saya berbicara soal jaminan waktu dan biaya ada beberapa diantaranya layanan yang seharusnya bisa selesai ditahap kecamatan malah akan menyita banyak waktu pembuatan dan biaya transportasi seperti dalam pembuatan surat izin usaha mikro kecil menengah jasa layanan ini seharusnya bisa dibuat dikantor camat sesuai dengan PATEN tapi terbukti harus

dituntaskan dikabupaten dengan berbagai macam alasan.

Berdasarkan data tersebut diatas sehingga dapat ditarik kesimpulan untuk jaminan atau *Assurance* dalam mengukur tingkat kualitas layanan dikantor camat Sindue belum layak dikatakan baik atau belum maksimal dikarenakan masi ditemukan beberapa layanan yang penerbitannya harus ke pemerintah kabupaten.

### **5. Empati (Empathy)**

*Empathy* adalah perlakuan atas perhatian pribadi yang diberikan oleh *providers* kepada *customers*. Pada umumnya organisasi pelayanan publik dituntut untuk memberikan pelayanan yang seadil-adilnya kepada publik. Keadilan yang dimaksudkan adalah tidak ada perlakuan khusus yang diberikan pegawai secara sepihak atau tidak membedakan dalam memberikan pelayanan.

Untuk mengetahui lebih jelasnya tentang indikator tersebut maka penulis mewawancarai beberapa pihak terkait. Hasil wawancara dengan informan Camat Kecamatan Sindue Bapak Drs. Pangeran Jage. L. DG. Bone mengatakan:

*"Kami mengajarkan pegawai pelayanan untuk menghargai pengguna layanan yang datang karena dengan kita menghargai pengguna layanan yang datang maka pengguna layanan akan merasa senang dan itu memberikan poin yang baik untuk Kecamatan kami sendiri. Kami juga tidak pernah membedakan dalam melayani pengguna layanan yang datang. Kami sudah menerapkan kepada pegawai layanan agar tetap melayani pengguna layanan dengan sama dan tidak membedakan"* (wawancara hari: senin, 10 Desember 2018 pukul 09.00)

Pernyataan selanjutnya dibenarkan oleh Bapak Sukma Lahima Selaku Tokoh Agama Mengatakan Bahwa :

*"Petugas pelayanan sangat ramah dan sopan serta petugas pelayanan tidak membedakan antara si A si B atau si C dalam memberikan pelayanan hanya saja dilayanan*

yang kami berikan untuk layanan sifatnya mendesak seperti pembuatan surat keterangan tidak mampu bagi masyarakat ekonomi lemah yang butuh untuk persyaratan melahirkan, pasien yang dirujuk ke rumah sakit akan mendapat kebijaksanaan dan mensegerakan layanan tanpa menunggu antrian layanan.” (wawancara hari: selasa, 08 Januari 2019 pukul 16.30)

Komunikasi merupakan hal penting dalam pelayanan, tanpa adanya komunikasi tidak akan terjadi kesamaan persepsi antara petugas layanan dengan masyarakat. Dengan sikap komunikatif, pegawai akan mengetahui maksud dan tujuan masyarakat, serta masyarakat mendapatkan informasi yang banyak terkait proses layanan.

Menurut salah seorang Tokoh Masyarakat pengguna layanan Ibu Nurmawati mengatakan bahwa:

“Sangat komunikatif dan aktif mungkin sudah menjadi patokan atau syarat layanan sehingga setiap masyarakat merasa nyaman dengan layanan yang diberikan” (wawancara hari: selasa, 15 Januari 2019 pukul 16.30)

Pendapat dari seorang tokoh masyarakat pengguna layanan Bapak Basra mengatakan bahwa:

“Senangnya saat kita sudah terlayani dengan baik tapi petugas layanan masi saja menjawab pertanyaan-pertanyaan kami diluar layanan yang ditangani sehingga kami merasa akrab dan suka bertanya tentang apa yang belum kami pahami”. (wawancara hari: Senin, 07 Januari 2019 pukul 16.00)

Sikap ramah dalam memberikan layanan juga merupakan tolak ukur baiknya kualitas layanan yang diberikan. Pernyataan salah seorang Tokoh Perempuan Ibu Surya Ningsih, S.Pd. mengatakan bahwa:

“Sudah Ramah tetapi terkadang kalau sudah kenal dengan pengguna layanan pemakaian bahasa terkadang tidak bisa dikendalikan. Kalau masalah diskriminatif Tidak sama sekali petugas pelayanan tidak membeda-bedakan. Semua dilayani sama. Saya belum pernah mengalami atau melihat pegawai yang

membeda-bedakan pengguna layanan” (wawancara hari: Senin, 14 Januari 2019 pukul 16.00).

Berdasarkan hasil wawancara diatas, dapat dikatakan bahwa sikap ramah dan sopan dilihat dari senantiasa menjawab pertanyaan masyarakat dengan santun, sehingga masyarakat merasa nyaman dan tidak segan untuk berinteraksi dengan pegawai.

Pernyataan selanjutnya diperjelas oleh Bapak Basri selaku Kepala Seksi Pelayanan Umum mengatakan bahwa:

“Pemerintah kecamatan selalu melayani dengan sikap ramah dan sopan santun itu sudah pasti dan tidak membeda-bedakan dalam memberikan pelayanan dan bukti penghargaan kepada masyarakat terkadang petugas pelayanan dalam hal ini pegawai kantor camat Sindue selalu berusaha memudahkan masyarakat khususnya bagi masyarakat yang betul-betul tidak memahami berbahasa indonesia dan tidak paham baca tulis terkadang petugas pelayanan berusaha sebaik mungkin sampai klien atau masyarakat memahami maksud dari apa yang kami sampaikan” (wawancara hari: selasa, 11 Desember 2018 pukul 09.30).

Pernyataan tersebut dipertegas oleh Tokoh Pemuda pengguna layanan Bapak Muhammad Syahlan, S.Pd. mengatakan bahwa:

“Proses layanan dikantor camat Sindue sudah baik dilihat dari cara petugas layanan dalam memberikan pelayanan bagi masyarakat yang tidak paham mekanisme atau alaur layanan betul-betul dibimbing hingga masyarakat tersebut tau”. (wawancara hari: Rabu, 09 Januari 2019 pukul 16.30)

Menurut Bapak Sekcam Kecamatan Sindue Bapak Drs. Abdul Muin mengatakan :

“Proses layanan dikantor camat Sindue, dimana sikap pegawai dalam memberikan layanan adalah hal pertama menjadi tolak ukur baiknya suatu layanan semakin sopan, ramah dan tidak membeda-bedakan masyarakat sebagai pengguna layanan maka akan baik pula penilaian masyarakat terhadap

*kualitas layanannya*". (wawancara hari: *Senin, 07 Desember 2018 pukul 10.30*).

Berdasarkan hasil wawancara diatas dan berdasarkan fakta yang penulis temukan dilapangan bahwa Hasil penelitian menunjukkan bahwa indikator *empathy* atau Empati dalam pelayanan administrasi di Kantor Kecamatan Sindue sudah baik.

Hal tersebut ditunjukkan dengan sikap yang ditunjukkan oleh pegawai dalam pelayanan publik, sikap yang menunjukan kemauan melayani berbagai kebutuhan masyarakat dalam melakukan pelayanan. Sikap itu antara lain ramah, sopan dan menghargai setiap pemohon atau penerima layanan yang datang. Hal ini sesuai dengan pendapat Zeithaml, dkk (Hardiansyah, 2011:27) melakukan segala usaha dalam memahami kebutuhan para pelanggan.

Pelayanan yang ramah dan sopan merupakan suatu kewajiban yang harus dilakukan. Dengan sikap yang ramah dan sopan, masyarakat akan merasa senang untuk melakukan pelayanan. Dalam indikator *emphaty* dalam mengukur kualitas layanan yang ada dikantor camat Sindue memberikan simpulan bahwa Sikap yang ramah, sopan, menghargai dan tidak adanya diskriminasi ditunjukkan oleh pegawai Kecamatan Sindue sudah sangat baik.

## KESIMPULAN DAN REKOMENDASI

### Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan mengenai Kualitas Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) dapat ditarik kesimpulan bahwa:

Kualitas Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) di Kantor Kecamatan Sindue Kabupaten Donggala dapat dinilai dari lima Indikator dimensi yaitu *Tangibel*, *Reliability*, *Responsiviness*, *Assurance*, dan *Emphaty*.

1. Kualitas PATEN berdasarkan indikator *Tangibel* (Bukti Fisik) Hasil penelitian menunjukkan bahwa indikator tangible atau

bukti langsung dalam pelayanan administrasi di Kantor Kecamatan Sindue dalam hal penampilan petugas dalam memberikan layanan, kenyamanan dan kemudahan proses layanan sudah cukup baik namun ketersediaan sarana dan prasarana pendukung layanan masih kurang maksimal.

2. Kualitas PATEN dilihat dari indikator *Reliability* (Kehandalan) yang meliputi kecermatan petugas dalam melayani, kemampuan memberikan solusi sudah cukup baik hanya saja dalam kemampuan petugas menggunakan alat bantu layanan sangat jauh dari kata maksimal dimana kualifikasi ilmu pegawai dalam memberikan layanan sangat diperlukan.
3. Kualitas PATEN berdasarkan indikator *Responsiveness* (daya tanggap) yang meliputi kualitas layanan yang diberikan sudah maksimal dilihat dari kecepatan, kecermatan dan ketepatan serta baiknya respon petugas dalam memberikan layanan.
4. Kualitas PATEN berdasarkan indikator *Assurance* (jaminan) yang meliputi jaminan tepat waktu dalam pelayanan, jaminan rasa aman dan jaminan kepastian biaya dalam mengukur tingkat kualitas layanan dikantor camat Sindue belum bisa memaksimalkan layanan terkait penerbitan layanan.
5. Kualitas PATEN berdasarkan indikator *emphaty* (empati) dalam mengukur kualitas layanan yang ada dikantor camat Sindue memberikan simpulan bahwa Sikap yang ramah, sopan, menghargai dan tidak adanya diskriminasi ditunjukkan oleh pegawai Kecamatan Sindue sudah sangat baik (Maksimal).

### Rekomendasi

Berdasarkan beberapa kesimpulan di atas, maka ada beberapa hal yang dapat disarankan untuk lembaga pelayanan masyarakat (Kantor Kecamatan Sindue Kabupaten Donggala diantaranya yaitu:

- a. Peningkatan pelayanan untuk indikator *tangible* (bukti fisik) yaitu dapat

memaksimalkan sarana dan prasarana serta penataan ruang pelayanan agar dapat dimanfaatkan dalam proses pelayanan misalnya seperti nomor antrian manual digunakan dan dimanfaatkan kembali.

- b. Peningkatan pelayanan untuk indikator *Reliability* (Kehandalan) yaitu Kecamatan Sindue perlu memberikan pelatihan kepada pegawai terhadap penggunaan alat bantu layanan seperti pelatihan penggunaan komputer yang sedikitnya akan membantu dalam mengatasi keluhan-keluhan pengguna layanan.
- c. Peningkatan pelayanan untuk indikator *Assurance* (jaminan) yaitu kantor camat Sindue sebisa mungkin memudahkan masyarakat pengguna layanan dapat terlayani di kantor camat Sindue tanpa harus berurusan ke kantor bupati sesuai moto layanan yaitu PATEN.

#### UCAPAN TERIMAKASIH

Peneliti haturkan rasa terima kasih dan penghargaan yang setinggi-tingginya kepada Dr. Andi Pasinringi, M.Si Ketua Tim Pembimbing dan bapak Dr. H. Sastrio, M.Si. Anggota Tim Pembimbing, yang disela-sela kesibukannya masih sempat meluangkan waktu untuk memberikan arahan dalam penyusunan artikel ini.

#### DAFTAR RUJUKAN

- Akbar Utama, (2014). *Analisis Kinerja Pegawai dalam Pelayanan Publik pada Kantor Kelurahan Besusu Barat Kecamatan Palu Timur Kota Palu*. Universitas Tadulako Palu: tidak diterbitkan.
- Atep Adya Barata. (2003). *Dasar-dasar Pelayanan Prima*. Jakarta: Elex Media Komputindo.
- Basrowi. (2008). *Memahami Penelitian Kualitatif*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Depdagri-LAN.2007. *Modul Kebijakan Pelayanan Publik, Diklat Teknis Pelayanan Publik, Akuntabilitas dan*

*Pengelolaan Mutu (public service Delivery, Accountability, and Quality Management)*. Jakarta: LAN

- Djam'an Satori, dan Aan Komariah. 2011. *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Gava Media. Yogyakarta
- Djauhari Arry. (2008). *Implementasi Kebijakan dan Pelayanan Publik Teori dan Praktik*. Bandung: perpustakaan Prof. Dr. Doddy A. Tisnaamadajaja.
- Fandy Tjiptono dan Anastasia Diana. (2003). *Total Quality Management*. Yogyakarta: Andi Offset.
- Fandy Tjiptono dan Gregorius Chandra. (2005). *Service, Quality & Satisfaction*. Yogyakarta: Andi Offset.
- Garrat, Kebijakan Desentralisasi, Jurnal Ilmuan Administrasi Negara Vol. 1 Universitas, Jakarta, 2002.
- Gaspez, Vincent. (2011). *Total Quality Management untuk Praktisi Bisnis dan Industri*. Bogor: Vinchrsto Publication.
- Gie, The Liang. 1999. *Administrasi Perkantoran Modern*. Yogyakarta. Liberty.
- Hadari, Nawawi dan Martini Hadawi. (1990). *Administrasi Personel untuk Produktivitas Kerja*. Jakarta : Haji Masagung.
- Hardiyansyah. (2011). *Kualitas Pelayanan Publik*. Yogyakarta : GAVA MEDIA
- Hetty, (2012). *Analisis Kualitas Pelayanan Penerbitan Kartu Keluarga Di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Palu*. Universitas Tadulako Palu: tidak diterbitkan.
- <http://id.wikipedia.org/wiki.pelayanan publik>
- <https://www.uin-malang.ac.id/r/101001/triangulasi-dalam-penelitian-kualitatif.html>
- Kasmir. (2006). *Etika Customer Service*. Jakarta: PT Rajagrafindo Persada.
- Keban, T. Yeremias. 2004. *Enam Dimensi Strategis Administrasi Publik, Konsep, Teori dan Isu*. Gava Media. Yogyakarta
- Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor: 63/KEP/M.PAN/7/2004*

- tentang *Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik*.  
Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor: 81/KEP/M.PAN/2/1993 tentang *Pedoman Tata Laksana Pelayanan*.
- Kotler, Philip. 1994. *Manajemen Pemasaran, Analisis, Perencanaan, Implementasi, dan Pengendalian*. Edisi Indonesia. Terjemaham Supranto. Jakarta : Prencite Hall
- M. Nasution. (2004). *Total Quality Management*. Jakarta: Gramedia Pustaka Utama.
- Milees, M.B dan Huberman, A.M, 2007. *Analisis Data Kualitatif*. UI-Press, Jakarta.
- Moelong, Lexy J. (2005). *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Bandung: Remaja Rosdakarya.
- Moenir. (2014). *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*. Jakarta: Bumi Aksara
- Nasution. (2003). *Metode Penelitian Naturalistik Kualitatif*. Bandung: Tarsito.
- Neuman, M. Lawrence. 2003, *Social Reseach Methods (Qualitative and Quantitative Approaches)* Fifth Edition, USA.
- Nina Rahmayanty. (2013). *Manajemen Pelayanan Prima*. Yogyakarta: Graha Ilmu.
- Parasuraman, A. Valerie, 2001. (Diterjemahkan oleh Sutanto) *Delivering Quality Service*. The Free Press, New York.
- Pasolong, Harbani. 2007. *Teori Administrasi Publik*. Alfabeta, Bandung.
- Peraturan Bupati Donggala Nomor 42 Tahun 2013 tentang Pelimpahan Sebagian Kewenangan Bupati Kepada Camat*.
- Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 4 Tahun 2010 Tentang pedoman Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN)*.
- Rahma Yuniarti Halim, (2016). *Kualitas Pelayanan Korban Kekerasan Dalam Rumah Tangga Pada Pusat Pelayanan Terpadu pemberdayaan perempuan dan anak (P2TP2A) Propinsi Sulawesi Tengah*. Universitas Tadulako Palu: tidak diterbitkan.
- Ratminto dan Atik Septi Winarsih. (2015). *Manajemen Pelayanan*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Siagian, Sondang P. 2002. *Fungsi-fungsi Manajerial*. Jakarta: Rineka Cipta
- Singarimbun, Masri, dan Sofian Effendi (Ed). 1995, *Metode Penelitian Survai*. LP3ES Jakarta.
- Sugiyono. (2008). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R & D*. Bandung: Alfabeta.
- Syafei, dkk, 2003 *Ilmu Administrasi Publik*, Jakarta: PT. Rineka Cipta
- Thoha, Miftah. 2008. *Ilmu Administrasi public Kontemporer*. Jakarta: Kencana
- Undang-Undang Nomor 25 tahun 2009 tentang Pelayanan Publik*.