

ANALISIS KUALITAS PELAYANAN ADMINISTRASI TERPADU KECAMATAN (PATEN) DI KECAMATAN SENGAH TEMILA KABUPATEN LANDAK

Zulfahmi¹⁾, E. Sisilia²⁾

¹⁾Program Studi Manajemen, Fakultas Ekonomi, Universitas Panca Bhakti

²⁾Program Studi Manajemen, Fakultas Ekonomi, Universitas Panca Bhakti

ABSTRACT

This study aims to find out how the quality of integrated administrative services in the sub-district (patent) in the sub-district of Sengah Temila district of Porak. The research method that the author uses in this study is the Survey Method. research where information is collected using questionnaires. The population in this study were people who received services from the Office of the Sub-District of Sengah Temila Landak Regency based on 2017 data of 1000 people. The sample is in the form of accidental sampling where the respondent was taken by chance at the location and represents each service in the Office of the Sub-District of Sengah Temila Landak Regency. Based on the results of the analysis, the results of the IKM Value after being converted are 78, 07 (Category / Quality of Service B), So the performance of the service unit of the Office of the Sub-District of Sengah Temila Landak Regency can be assessed = GOOD (B).

Foreword: PATENT, Public Service, Community Satisfaction

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui bagaimana kualitas pelayanan administrasi terpadu kecamatan (paten) di kecamatan sengah temila kabupaten landak. Metode penelitian yang penulis gunakan dalam penelitian ini adalah Metode Survey. riset dimana informasi yang dikumpulkan menggunakan penyebaran kuesioner. Populasi dalam penelitian ini adalah masyarakat yang menerima pelayanan dari Kantor Camat Sengah Temila Kabupaten Landak berdasarkan data tahun 2017 sebesar 1000 orang. Sampel berupa sampling accidental dimana responden diambil secara kebetulan dilokasi dan mewakili setiap pelayanan yang ada di Kantor Camat Sengah Temila Kabupaten Landak. Berdasarkan hasil analisis, diperoleh hasil Nilai IKM setelah dikonversi adalah 78, 07 (Kategori / Mutu Pelayanan B), Jadi Kinerja unit pelayanan Kantor Camat Sengah Temila Kabupaten Landak dapat dinilai = BAIK (B).

Kata Pengantar: PATEN, Pelayanan Publik, Kepuasan Masyarakat

PENDAHULUAN

Latar Belakang

Bupati untuk menangani sebagian urusan otonomi daerah yang terbagi dan dirinci secara sistematis ke dalam tugas sekretariat, Masing-Masing sub bagian dan seksi.

Kecamatan dalam melaksanakan tugas sebagaimana hal tersebut termasuk kantor Camat Sengah Temila sudah selanjutnya dapat memberikan pelayanan

yang baik pada masyarakat terutama yang berkenaan dengan pelayanan administrasi. Kepuasan masyarakat yang dibangun melalui kualitas pelayanan dan nilai akan mampu memenuhi kebutuhan dan harapan konsumen.

Untuk mengetahui jenis-jenis pelayanan yang diberikan oleh Kantor Camat Sengah Temila dapat dilihat pada tabel 1.1 dibawah ini

Tabel 1.1 Jenis – Jenis Pelayanan Berdasarkan PATEN yang diberikan oleh Kantor Camat Sengah Temila

No	Jenis Pelayanan		Tahun 2017
	Bidang Perizinan	Bidang Non Perizinan	Jumlah
1	Pertunjukan / Hiburan	Surat Keterangan SKCK	450
2	Tanda Daftar Perusahaan	Surat Keterangan Tidak Mampu	100
3	Izin Usaha Kecil	Surat Keterangan Ahli Waris	100
4	Rekomendasi IMB dan SITU SIUP	Pengantar Santunan Kematian	100
5		Surat Keterangan KK	250
Total jumlah			1000

Sumber: Kantor Camat Sengah Temila, 2018

Berdasarkan uraian di atas dapat kita ketahui bahwa selama ini Kantor Camat Sengah Temila telah banyak melakukan pelayanan administrasi kepada masyarakat. Oleh sebab itu Kantor Camat Sengah Temila harus dapat mengetahui sejauh mana kepuasan masyarakat terhadap kebijakan Pelayanan Administrasi yang dilakukan oleh pegawainya

TINJAUAN PUSTAKA

Landasan Teori

Pengertian PATEN

Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) adalah penyelenggaraan pelayanan publik di kecamatan yang proses pengelolaannya, mulai dari permohonan sampai ke tahap terbitnya dokumen dilakukan dalam satu tempat melalui satu loket pelayanan. Warga cukup menyerahkan berkas ke petugas meja/loket pelayanan, duduk menunggu sejenak, kemudian dipanggil untuk menerima dokumen yang sudah selesai. Setelah itu melakukan pembayaran (bila ada tarif yang harus dibayar). Pembayaran biaya pelayanan pun dilakukan dan dicatat secara transparan, karena semua tercatat dan dilaporkan. Selain itu, persyaratan untuk memperoleh pelayanan, besarnya biaya dan waktu untuk memproses pun ada standarnya

PATEN diselenggarakan dengan maksud untuk mewujudkan kecamatan sebagai pusat pelayanan masyarakat, secara

kondisi geografis daerah akan lebih efektif dan efisien di layani melalui kecamatan. Untuk mewujudkan kecamatan sebagai pusat pelayanan tersebut, maka syarat yang harus dipenuhi adalah adanya pelimpahan sebagian wewenang dari bupati kepada camat, Dengan demikian, pelayanan yang dilakukan oleh kecamatan menjadi lebih berkualitas, mudah, murah, cepat, dan transparan.

Pengertian Pelayanan

Menurut Brata (2003 : 9) mengatakan bahwa “Suatu pelayanan akan terbentuk dikarenakan adanya sebuah proses pemberian layanan tertentu dari pihak penyedia layanan pada pihak yang dilayaninya”. Dan selain itu juga brata menambahkan bahwa suatu pelayanan bisa terjadi diantara seseorang dengan seseorang yang lain, seseorang dan juga dengan kelompok, atau juga kelompok dengan seseorang seperti halnya orang-orang yang berada didalam sebuah organisasi. Yang juga memberikan pelayanan pada orang-orang yang ada di sekitarnya yang juga membutuhkan sebuah informasi organisasi itu sendiri.

Pengertian Pelayanan Publik

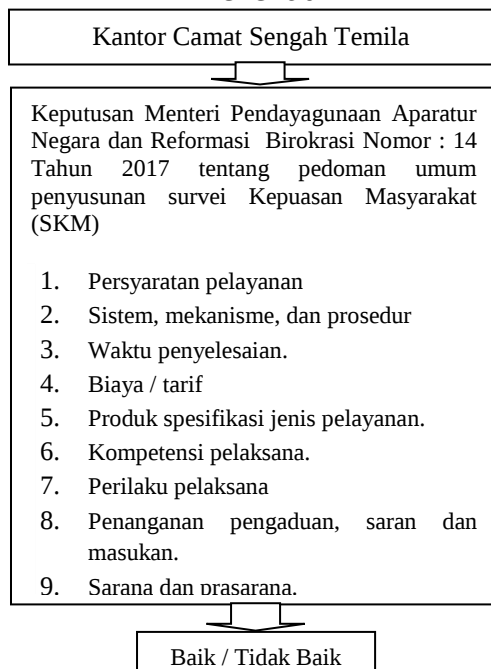
Menurut Kepmenpan No. 63 Tahun 2003 pelayanan publik adalah segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima

pelayanan, maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan. Mengikuti definisi di atas, pelayanan publik dapat didefinisikan sebagai rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan.

Kepuasan Masyarakat

Kepuasan masyarakat terhadap organisasi publik sangat penting karena adanya hubungan kepercayaan masyarakat. Menurut Harbani Pasolong (2010: 221-222), “Semakin baik pemerintahan dan kualitas pelayanan yang diberikan, maka semakin tinggi kepercayaan masyarakat (high trust)”. Kepercayaan masyarakat akan semakin tinggi apabila masyarakat mendapatkan pelayanan yang baik dan merasa terpuaskan akan pelayanan tersebut. KEPMENPAN Nomor 25 tahun 2004 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik menyebutkan bahwa, “Ukuran keberhasilan penyelenggaraan pelayanan ditentukan oleh tingkat kepuasan penerima pelayanan. Kepuasan pelayanan dicapai apabila penerima pelayanan memperoleh pelayanan sesuai dengan yang dibutuhkan dan diharapkan”. Oleh karena itu, setiap penyelenggara pelayanan secara berkala melakukan survei Indeks Kepuasan Masyarakat.

Gambar 2.1 Kerangka Pemikiran Penelitian



METODE PENELITIAN

Desain Penelitian

Dalam penelitian ini penulis menggunakan Metode Survey. Menurut pendapat yang dikemukakan oleh Dermawan Wibisono (2005:22) mengenai metode Survey adalah “Survey merupakan teknik riset dimana informasi yang dikumpulkan menggunakan penyebaran kuesioner”.

Populasi dan Sampel

Populasi

Adapun yang menjadi populasi dalam penelitian ini adalah masyarakat yang menerima pelayanan dari Kantor Camat Sengah Temila Kabupaten Landak berdasarkan data tahun 2017 sebesar 1000 orang.

Sampel

Dengan memperhatikan keterbatasan waktu, biaya dan tenaga maka teknik penarikan sampel berupa sampling accidental (accidental sampling). Sugiono (2004:77) “accidental sampling technic adalah teknik penentuan sampel berdasarkan kebetulan, yakni siapa saja responden yang secara kebetulan bertemu dengan peneliti dilokasi dapat digunakan sebagai sampel, bila dipandang responden tersebut cocok sebagai sumber data”. serta mewakili setiap pelayanan yang ada di Kantor Camat Sengah Temila Kabupaten Landak.

Teknik Pengumpulan Data

Teknik yang digunakan penulis dalam pengumpulan data adalah sebagai berikut:

1. Dokumentasi yaitu pengumpulan data dengan cara menggandakan data yang sudah dipublikasikan oleh instansi terkait, seperti data sejarah singkat instansi, struktur instansi serta data lainnya yang dirasa perlu.
2. Interview yaitu pengumpulan data yang dilakukan dengan mewawancarai masyarakat yang melakukan pelayanan.
3. Kuesioner yaitu pengumpulan data dengan cara membuat daftar pertanyaan

yang diajukan kepada masyarakat (responden).

Teknik Pengolahan dan Analisis Data

1. PENGUKURAN DATA

Guna mempermudah pengukuran data deskriptif maka dipergunakan skala likert sebagai berikut :

- Jawaban A diberi skor nilai 4
- Jawaban B diberi skor nilai 3
- Jawaban C diberi skor nilai 2
- Jawaban D diberi skor nilai 1

Setiap jawaban responden dari pertanyaan dalam kuersioner diberi bobot (skor rataa).

2. UJI VALIDITAS DAN REALIBITAS

Dalam menguji validitas tiap butir soal, maka skor yang ada pada butir yang dimaksud dikorelasikan dengan skor total. Skor tiap butir soal dinyatakan dengan skor X dan skor total dinyatakan dengan skor Y. Dengan diperolehnya indeks validitas tiap butir soal, dapat diketahui butir soal mana yang memenuhi syarat bisa dilihat dari indeks validitasnya.

Untuk menentukan koefisien korelasi antara skor hasil tes yang akan diuji validitasnya dengan hasil tes yang terstandar yang dimiliki orang yang sama dapat memakai rumus korelasi produk momen.

$$r_{xy} = \frac{n \sum x_i y_i - \sum x_i \sum y_i}{\sqrt{\left(n \sum x_i^2 - \left(\sum x_i \right)^2 \right) \left(n \sum y_i^2 - \left(\sum y_i \right)^2 \right)}}$$

Keterangan

- r_{xy} : koefisien korelasi antara variable X dan variable Y
 x_i : nilai data ke-i untuk kelompok variable X
 y_i : nilai data ke-i untuk kelompok variable Y
 n : banyak data

Hitung koefisien validitas instrumen yang diuji (r-hitung), yang mempunyai nilai sama dengan korelasi hasil langkah sebelumnya dikali dengan koefisien validitas instrumen terstandar. Lalu bandingkan nilai koefisien validitas dengan nilai koefisien Pearson atau tabel Pearson (r-tabel) pada taraf signifikannya α (umumnya dipilih 0,05) dan n = banyaknya data yang sesuai. Kriterianya

sebagai berikut: Instrumen valid, jika $r\text{-hitung} = r\text{-tabel}$ dan Instrumen tidak valid jika $r\text{-hitung} < r\text{-tabel}$.

Reliabilitas memiliki pengertian tingkat kepercayaan data yang tinggi terjadi jika fakta yang telah dikumpulkan tidak berubah apabila diadakan pengamatan ulang. Kehandalan ini terutama berhubungan dengan kemampuan peneliti untuk mencari data, kemampuan responden dalam menjawab pertanyaan yang diajukan, serta kemampuan peneliti dalam menginterpretasikan jawaban yang diberikan responden (Sonny Sumarsono, 2004). Dalam penelitian ini pengukuran reliabilitas kuesioner melalui uji statistik Cronbach Alpha (α) dengan program SPSS for windows. Menurut Nunnally (dalam Imam Ghazali, 2006) suatu konstruk atau variabel dapat dikatakan reliabel jika memberikan nilai Cronbach Alpha $> 0,60$ pada hasil pengujian.

3. ALAT ANALISIS DATA

Dalam penelitian ini metode yang digunakan untuk analisis adalah mengacu kepada Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan RB Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggaraan Pelayanan Publik, yang terdiri dari 9 unsur yang relevan, valid dan reliabel. Nilai IKM dihitung dengan menggunakan “nilai rata-rata tertimbang” masing-masing unsur pelayanan, dalam penghitungan indeks kepuasan masyarakat terhadap 9 unsur pelayanan yang dikaji, setiap unsur pelayanan memiliki penimbang yang sama dengan rumus berikut:

Bobot	Jumlah	1
nilai rata-rata tertimbang	= $\frac{\text{Jumlah bobot}}{\text{Jumlah unsur}}$	= $\frac{1}{9} = 0,11$

Untuk memperoleh nilai SKM unit pelayanan digunakan pendekatan nilai rata-rata tertimbang dengan rumus berikut:

SKM	= $\frac{\text{Total dari nilai persepsi per unsur}}{\text{Nilai Penimbang}}$	x
-----	---	---

Total unsur
yang terisi

Untuk memudahkan interpretasi terhadap nilai SKM yaitu antara 25-100 maka hasil penilaian tersebut diatas konversikan dengan nilai dasar 25, dengan rumus sebagai berikut:

$$\text{SKM unit pelayanan} \times 25$$

Mengingat unit pelayanan mempunyai karakteristik berbeda-beda, maka setiap unit pelayanan dimungkinkan untuk, Menambah unsur yang dianggap relevean. Memberikan bobot yang berbeda terhadap 9 (sembilan) unsur yang dominan dalam unit pelayanan. Dengan catatan jumlah bobot seluruh unsur tetap.

Tabel. 3.1. Interval Penilaian yang terdiri dari, Nilai persepsi, interval IKM, interval konversi IKM, mutu pelayanan dan kinerja unit pelayanan.

Nilai Persepsi	Nilai Interval IKM	Nilai Interval Konversi IKM	Mutu Pelayanan	Kinerja Unit Pelayanan
1	1,00 – 1,75	25,00 – 43,75	D	Tidak Baik
2	1,76 – 2,50	43,76 – 62,50	C	Kurang Baik
3	2,51 – 3,25	62,51 – 81,25	B	Baik
4	3,26 – 4,00	81,26 – 100	A	Sangat Baik

Sumber : penyusunan dan penerapan SPM

Untuk mengetahui nilai indeks unit pelayanan dihitung dengan cara sbb :
 $(a \times 0,11) + (b \times 0,11) + (c \times 0,11) + (d \times 0,11) + (e \times 0,11) + (f \times 0,11) + (g \times 0,11) + (h \times 0,11) + (i \times 0,11) = \text{Nilai Index (X)}$.
 Nilai SKM setelah di konversi = nilai indeks x Nilai dasar $X \times 25 = Y$

PEMBAHASAN

REKAPITULASI PENILAIAN UNSUR PELAYANAN

No	Unsur Pelayanan	Kinerja	Nilai
1.	Persyaratan	Sangat baik	3,47
2.	Sistem, mekanisme dan prosedur	Sangat baik	3,40
3.	Waktu penyelesaian	Sangat baik	3,87
4.	biaya	Sangat baik	3,73
5.	Produk Spesifikasi jenis pelayanan	Sangat baik	3,96
6.	Kompetensi pelaksana	Baik	3,02
7.	Prilaku pelaksana	Baik	2,59
8.	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	Kurang baik	2,49
9.	Sarana dan prasarana	Kurang baik	1,86

Sumber : Nilai interval IKM sebelum konversi.

Dari rekapitulasi nilai tabel diatas, maka untuk mengetahui nilai indeks pelayanan yaitu nilai rata-rata tertimbang perunsur pelayanan dikalikan dengan 0,11 (nilai tertimbang), dapat dihitung dengan cara sebagai berikut :

$$(3,47 \times 0,11) + (3,40 \times 0,11) + (3,87 \times 0,11) + (3,73 \times 0,11) + (3,96 \times 0,11) + (3,02 \times 0,11) + (2,59 \times 0,11) + (2,49 \times 0,11) + (1,86 \times 0,11) = 3,12$$

Tabel 3.18
Interval Penilaian yang terdiri dari, Nilai persepsi, interval IKM, interval konversi IKM, mutu pelayanan dan kinerja unit pelayanan.

Nilai persepsi	Nilai interval IKM	Nilai Interval Konversi IKM	Mutu Pelayanan	Kinerja Unit Pelayanan
1	1,00 – 1,75	25– 43,75	D	Tidak baik
2	1,76 – 2,50	43,76 – 62,50	C	Kurang baik
3	2,51 – 3,25	62,51 – 81,25	B	baik
4	3,26 – 4,00	81,26 – 100	A	Sangat baik

sumber : penyusunan dan penerapan SPM

Dengan demikian nilai indeks unit pelayanan di Kantor Camat Sengah Temila Kabupaten Landak berdasarkan Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) terhadap pelayanan yang diberikan kepada masyarakat melalui mekanisme PATEN, hasilnya dapat disimpulkan sebagai berikut :

1. Nilai IKM (nilai rata-rata perunsur pelayanan dikalikan dengan 0, 11) = 3, 12
2. Nilai IKM setelah dikonversi, Nilai indeks x Nilai dasar (25) = 3, 12 x 25 = 78, 07 (Kategori / Mutu Pelayanan B)
3. Jadi Kinerja unit pelayanan Kantor Camat Sengah Temila Kabupaten Landak dapat dinilai = BAIK (B)

Dalam peningkatan kualitas pelayanan diprioritaskan pada unsur yang mempunyai nilai paling rendah, sedangkan unsur yang mempunyai nilai cukup tinggi harus tetap dipertahankan.

KESIMPULAN DAN REKOMENDASI

Kesimpulan

Berdasarkan hasil perhitungan dan analisis data maka dapat diberikan kesimpulan dari karakteristik 100 responden, yaitu :

- a. Karakteristik responden dari tingkat usia yang lebih didominasi umur antara 20 s/d 30 tahun sebanyak 45 orang

(45%), sedangkan untuk karakteristik jenis kelamin Laki-laki dan Perempuan jumlah nya sama masing-masing 50 orang atau (50%), kemudian tingkat pendidikan yang paling banyak adalah SMU/ sederajat sebanyak 82 orang atau (82%) dan untuk pekerjaan didominasi swasta sebesar 50 orang atau (50%) .

- b. Secara keseluruhan dapat disimpulkan Kinerja unit pelayanan di Kantor Camat Sengah Temila Kabupaten Landak berdasarkan nilai rata-rata hasil IKM dapat dinilai = BAIK (B).

- c. Dalam peningkatan kualitas pelayanan diprioritaskan pada unsur yang mempunyai nilai paling rendah, sedangkan unsur yang mempunyai nilai cukup tinggi harus tetap dipertahankan.

Rekomendasi

- a. Pihak Manajemen Kantor Camat Sengah Temila Kabupaten Landak perlu berkomitmen untuk terus meningkatkan kinerja dan kualitas pelayanan berdasarkan hasil survei kepuasan masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan melalui mekanisme PATEN menyangkut harapan masyarakat terhadap kualitas pelayanan publik yang lebih baik lagi.

- b. Untuk meningkatkan pelayanan hendaknya pihak Kantor Camat Sengah Temila Kabupaten Landak lebih memfokuskan pada atribut layanan yang diprioritaskan seperti masalah Penanganan pengaduan, saran dan masukan yang masih terasa belum di kelola secara maksimal menurut masyarakat serta melengkapi lagi Sarana dan prasarana yang dapat menunjang pelayanan lebih baik lagi.

- c. Penelitian ini bisa dikembangkan lagi yaitu dengan mempersempit ruang lingkup penelitian, misalnya mengenai pentingnya menambah unit khusus menangani sistem pengaduan dan mengevaluasi lagi masalah sarana dan prasarana yang dapat menunjang pelayanan.

DAFTAR PUSTAKA

- Atep Adya Barata. 2003. *Dasar- Dasar Pelayanan Prima*. Jakarta : Elex Media. Kompetindo
- Arikunto, Suharsimi 2008. *Prosedur penelitian, Suatu Pendekatan Praktik* Rineka. Cipta, Jakarta.
- Budiyanto, M.T, Eko, 2013, *Sistem Informasi Manajemen Sumber Daya Manusia*, Yogyakarta, Graha Ilmu.
- Bangun, Wilson. 2012. *"Manajemen Sumber Daya Manusia"*. Jakarta: Erlangga.
- Dermawan Wibisono, 2005. *Metode Penelitian & Analisis Data*. Jakarta: Salemba. Medika.
- Gomes, Faustino Cardoso. 2003. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Edisi Kedua. Penerbit Andi Offset, Yogyakarta.
- Hasibuan, Malayu. 2007. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: PT. Bumi. Aksara.
- Herman Sofyandi, 2008, *Manajemen Sumber Daya Manusia*, Edisi Pertama,. Penerbit Graha Ilmu, Yogyakarta.
- Joko Widodo, 2001, *Good Governance : Telaah dari Dimensi Akuntabilitas dan. Kontrol Birokrasi pada Era Desentralisasi dan Otonomi Daerah*, Insan. Cendekia, Surabaya
- Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor KEP/M.PAN/2004 tentang *Pedoman Pelayanan Publik*.
- KEPMENPAN Nomor 63/. KEP/M.PAN/7/2003 tentang *Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan. Publik*
- Kotler, Philip, 2002 *Manajemen Pemasaran*, Edisi Milenium Jilid 1 Prebalindo: Jakarta.
- 2003, *Manajemen Pemasaran – Analisis, Perencanaan, Implementasi dan Pengendalian*, Jilid I – II, Edisi Bahasa Indonesia, Salemba Empat, Jakarta.
- Perangin angin, Loina 2001. *Hubungan Masyarakat : Membina Hubungan Baik Dengan Publik*. Bandung : CV. Lalolo.
- PERMENPANRB No 14. Tahun 2017 tentang. *Pedoman Survei. Kepuasan Masyarakat. Terhadap. Penyelenggaraan. Pelayanan Publik*.
- Pasolong, Harbani. 2010. *Teori Administrasi Publik*. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. 2008. *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*. Bandung : ALFABETA.
- 2010. *Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Sinambela, Lijan Poltak, dkk, 2010, *Reformasi Pelayanan Publik, Teori, Kebijakan dan Implementasi*, Cetakan Kelima, PT Bumi Aksara, Jakarta;
- Sinambela, Lijan Poltak. 2011. *Reformasi Pelayanan Publik*, Jakarta: PT. Bumi Aksara
- Undang-Undang No 25 Tahun 2009 tentang *Kebijakan Publik*
- Tjiptono. Fandy 2001. *Manajemen Pemasaran dan Analisa Perilaku Konsumen*., Yogyakarta: BPFE.
- 2007. *Strategi Pemasaran*. Yogyakarta: Andi Offset.