

**KUALITAS PELAYANAN ADMINISTRASI TERPADU
KECAMATAN (PATEN)
(Studi Di Kecamatan Dungkek Kabupaten Sumenep)**

SKRIPSI



**OLEH :
MOH. WALID
NIM. 2014210095**

**KOMPETENSI MANAJEMEN PUBLIK
PROGRAM STUDI ILMU ADIMINISTRASI NEGARA
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS TRIBHUWANA TUNGGADDEWI
MALANG
2018**

RINGKASAN:

Layanan adalah bentuk upaya pemerintah untuk meningkatkan kesejahteraan masyarakat. Pemerintah terus meningkatkan pemberian layanan berkualitas, dan hambatan tetap ada - di sektor jasa. Pemerintah sedang berusaha mengurangi tantangan atau tantangan yang ada di sektor jasa. Salah satunya adalah inovasi kecamatan, Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan. Inovasi layanan dibuat oleh pemerintah, dan dengan demikian inovasi ini dapat meningkatkan kualitas layanan publik. Untuk kualitas layanan yang baik, itu akan meningkatkan kehidupan masyarakat.

Penelitian yang digunakan peneliti yakni menggunakan metode kualitatif. Adapun untuk teknik pengumpulan data peneliti menggunakan teknik diantaranya observasi lapangan, wawancara informan, serta dokumentasi. Data yang diperoleh peneliti dari tempat penelitian yakni data primer dan sekunder. *Snowball Sampling* merupakan Teknik penentuan sampling yang digunakan oleh peneliti. Setelah data didapat, kemudian data dianalisis melalui tahap reduksi data, selanjutnya penyajian data, dan terakhir penarikan kesimpulan. Peneliti menggunakan triangulasi teknik untuk uji kredibilitas data dalam menguji kevalidan data tersebut.

Hasil penelitian Kualitas Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) di Kecamatan Dungkek Kabupaten Sumenep menunjukkan bahwa (PATEN) di daerah penelitian sudah cukup baik. Kelengkapan sarana dan prasarana sudah tersedia dengan baik meskipun masih belum ada ruangan khusus untuk merokok, ibu menyusui dan sarana prasarana untuk kaum difabel. Kejelasan persyaratan teknis dan administratif yang berupa petugas yang mempunyai tanggung jawab untuk memberikan pelayanan PATEN mulai rincian biaya, alur layanan yang sudah ada. Kemudahan akses bagi masyarakat menuju lokasi yang mudah dijangkau dengan sarana angkutan umum baik sarana transportasi darat maupun laut. Faktor pendukungnya adalah kelengkapan sarana dan prasarana PATEN, serta maklumat pelayanan, informasi tentang PATEN yang sudah tersedia. Sedangkan faktor penghambatnya adalah masyarakat yang masih belum mengetahui tentang PATEN, dan kurangnya jumlah sumber daya manusia (pegawai), cuaca ekstrim di laut menjadi hambatan untuk masyarakat kepulauan, serta fasilitas pendukung yang belum tersedia seperti ruang khusus untuk ibu menyusui, merokok serta sarana khusus kaum difabel.

Kata kunci : kualitas, pelayanan, administrasi terpadu kecamatan

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Pelayanan adalah tugas utama yang sangat penting dimiliki oleh pemerintah sebagai pelayan masyarakat. Penyelenggara layanan publik perlu kiranya memperhatikan dan melakukan pola penyelenggaraan, standar, prinsip, serta biaya, agar mampu menyediakan kebutuhan dan kepentingan pihak yang membutuhkan pelayanan tersebut. Pemerintah mempunyai tugas sebagai pelaksana pelayanan untuk meningkatkan kualitas pelayanan itu sendiri, sebagai tolak ukur keberhasilan pemerintah adalah pemerintah harus mengutamakan kebutuhan masyarakat. Setiap penyedia layanan harus memiliki standar dalam pelayanan untuk acuan adanya sebuah kepastian bagi penerima pelayanan. Standar pelayanan merupakan aturan yang mengikat antara pemberi layanan dan masyarakat sebagai penerima layanan. Sehingga tugas dan kewajiban pada setiap prosedur yang ada dapat dilaksanakan sesuai dengan aturan, dengan berpedoman pada aturan atau ketentuan yang telah tercantum dalam undang-undang.

Kualitas layanan merupakan dimana suatu keadaan dapat dibangun melalui komunikasi yang dinamis antara pemberi dan penerima layanan, baik berupa jasa, maupun dalam bentuk barang publik. Pelayanan publik mempunyai kaitan erat dengan daya tanggap, kemampuan, kejelasan persyaratan baik secara teknis maupun administratif, dan sarana prasarana serta kemudahan akses yang tersedia dapat dijangkau oleh masyarakat. Apabila layanan yang diberikan maksimal berdasarkan kepada pengguna pelayanan, maka bisa dikatakan layanan tersebut termasuk pelayanan yang baik untuk masyarakat. Apabila layanan yang diberikan banyak mengecewakan dan tidak bisa memberikan kemudahan pada masyarakat, maka dapat dinilai untuk pelayanannya masih perlu untuk ditingkatkan. Penilaian tentang berjalannya suatu pelayanan publik bisa dikatakan baik dan buruk bukan dilihat dari persepsi petugas yang memberi pelayanan melainkan dari sejauh mana prosedur dilaksanakan sesuai dengan ketentuan yang diatur. Seperti yang sudah menjadi ketentuan dalam perundang-undangan tentang pelayanan publik.

Seperti yang telah diamanatkan Undang-Undang Nomor 9 Tahun 2015 Tentang Pemerintah Daerah, pemerintah memiliki tugas dalam meningkatkan kesejahteraan rakyat. Kesejahteraan rakyat dapat ditingkatkan melalui peningkatan pelayanan publik, peran serta dan pemberdayaan masyarakat, dan peningkatan daya saing. Maka dari itu, sangat penting

pelayanan publik mempunyai peran yang sangat urgen sebagai tugas umum pemerintah daerah terhadap melayani kebutuhan masyarakat. Pelayanan publik menjadi tugas penting bagi pemerintah, karena berkaitan secara langsung dengan perilaku, sikap, serta aparatur pemerintah mempunyai tanggung jawab terhadap masyarakat untuk memberikan pelayanan yang baik, serta mengoptimalkan kinerja para aparatur pemerintah itu sendiri.

Salah satu indikator keberhasilan pemerintah dapat dilihat pada keberhasilan para penyelenggara dalam memberikan pelayanan terhadap masyarakat setempat, sehingga kualitas pelayanan harus sesuai dengan ketentuan yang ada. Kualitas pelayanan juga mempengaruhi hasil dari suatu pelayanan yang dihasilkan dalam suatu instansi pemerintah. Sehingga kalau kualitas pelayanan tidak dapat dijalankan sesuai dengan kebijakan yang ada, maka hasil dari pelayanan tersebut tidak akan dapat mensejahterakan masyarakat. Sebaliknya kalau kualitas pelayanan sudah sesuai dengan ketentuan-ketentuan yang ada, maka masyarakat pun akan menerima hasil pelayanan dengan sangat senang hati. Tentunya masyarakat juga akan menjadi sejahtera.

Beberapa inovasi yang diterapkan pemerintah adalah peningkatan pelayanan publik di kecamatan dengan tujuan dapat meningkatkan kualitas pelayanan. Inovasi tersebut merupakan terobosan terkait pelayanan terhadap masyarakat mulai dari tahap permohonan sampai penerbitan bisa dilayani di kecamatan yakni inovasi Pelayanan Administrasi Pelayanan Terpadu Kecamatan (PATEN). Berdasarkan Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 4 Tahun 2010 tentang Pedoman Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) disebutkan bahwa “PATEN adalah penyelenggaraan pelayanan publik di kecamatan dari tahap permohonan sampai ke tahap terbitnya dokumen dalam satu tempat.”

Salah satu Kecamatan di Kabupaten Sumenep menjadi nomine kategori Kecamatan paling menonjol dibidang pelayanan publik, yakni Kecamatan Dungkek yang pada tahun 2016 silam mendapat penghargaan sebagai salah satu juara Madura Award (MA). Seperti kata salah satu juri Mohammad Harun Dosen Universitas Wiraraja (UNIJA) Sumenep sebagai berikut.

“ini akan menjadi persaingan tahap kedua. Ini menarik, tiga kecamatan yang sebelumnya menjadi juara akan kembali bertemu”. Penyelenggaraan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) menjadi salah satu nilai tawar di Kabupaten Sumenep. Kabupaten yang dipimpin A. Busyro Karim tersebut memiliki kelebihan. Sebab semua kecamatan sudah menerapkan (PATEN). “PATEN menjadi poin plus untuk Kecamatan di Sumenep

pada Madura Award (MA) empat tahun berturut-turut”. (Abdul Basri, 2017). Dari fenomena tersebut pemerintah telah melakukan perbaikan dalam kualitas layanan publik, khususnya di Kabupaten Sumenep khususnya di kecamatan Dungkek. Dalam proses meningkatkan layanan dan kepada masyarakat, pemerintah sebagai penyelenggara layanan publik terus melakukan terobosan dalam proses pelayanan. Hal itu bertujuan agar pelayanan yang dibutuhkan masyarakat dapat diberikan sesuai dengan kebutuhan masyarakat dan sesuai prosedur yang ada. Salah satu inovasi yakni Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan.

Penerapan Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) juga diterapkan dan dilaksanakan di Kecamatan Dungkek Kabupaten Sumenep. Namun, dalam penyelenggaraan diatas sudah terlaksana dengan menerapkan pedoman yang ada. Dalam penyelenggaraan PATEN Kualitas Pelayanan dituntut untuk kompeten dan mengacu pada standar yang telah diterbitkan dalam melaksanakan tugasnya melayani kebutuhan masyarakat dalam bidang administrasi. Kualitas pelayanan PATEN harus melaksanakan pelayanan yang terbaik pada masyarakat. Sehingga kualitas pelayanan dapat memberikan pelayanan yang optimal terhadap kebutuhan masyarakat. Merujuk kejadian di atas peneliti memiliki inisiatif untuk mengetahui dan mempelajari secara mendalam terkait kualitas Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan, maka dari itu peneliti mengambil judul **“Kualitas Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN), Studi Di Kecamatan Dungkek Kabupaten Sumenep.”**

1.2. Rumusan Masalah

Sesuai latar belakang di atas, peneliti merumuskan masalah yang dapat diambil oleh peneliti anantara lain :

1. Bagaimana kualitas Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) di Kecamatan Dungkek Kabupaten Sumenep?
2. Apa yang menjadi faktor pendukung dan penghambat pada kualitas Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) di Kecamatan Dungkek Kabupaten Sumenep?

1.3. Tujuan Penelitian

Tujuan dari penelitian ini yaitu :

1. Agar paham mengenai kualitas Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) di Kecamatan Dungkek Kabupaten Sumenep.
2. Agar mengetahui apa yang menjadi faktor pendukung dan penghambat dalam kualitas Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) di Kecamatan Dungkek Kabupaten Sumenep.

1.4. Manfaat Penelitian

Dalam penelitian ini diharapkan mampu memberi manfaat kepada khalayak umum, sebagai berikut :

1. Manfaat Teoritis
 - a. Dapat memberikan banyak ilmu pengetahuan baru sebagai hasil dari penelitian langsung dan dapat memahami penerapan secara langsung disiplin ilmu yang diperoleh di perguruan tinggi.

- b. Penelitian ini diharapkan menyumbangkan informasi Kepada pembaca dan para pihak berkepentingan dalam pengetahuan kualitas Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) di Kecamatan Dungkek Kabupaten Sumenep.
2. Manfaat Praktis
- a. Memberikan sumbangan dan perbaikan ilmu mengenai kualitas Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) di Kecamatan Dungkek Kabupaten Sumenep.
 - b. Sebagai bahan masukan dan pertimbangan bagi instansi tentang kualitas Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) di Kecamatan Dungkek Kabupaten Sumenep.

DAFTAR PUSTAKA

- Bungin, M. Burhan. 2011. *Penelitian Kualitatif*. Jakarta: Prenada Media Group.
- Mahmudi, 2015. *Manajemen Kinerja Sektor Publik*. Yogyakarta: UPP STIM YKPN.
- Moleong, J. Lexy. 2011. *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Bandung: PT Remaja Rodaskarya.
- Mutiarin Dyah. 2014. *Manajemen Birokrasi Dan Kebijakan Penelusuran Konsep dan Teori*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Mukarom Zaenal. 2016. *Membangun Kinerja Pelayanan Publik Menuju Clean Government and Good Governance*. Bandung: Pustaka Setia.
- Ratminto, 2015. *Manajemen Pelayanan Pengembangan Model Konseptual, Penerapan Citizen's, Charter dan Standar Pelayanan Minimal*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Satori, Djam'an, Aan Komariah. 2009. *Metode Penelitian Kualitatif*. Bandung: Penerbit Alfabeta.
- Sedarmayanti. 2013. *Revormasi Administrasi Publik, Revormasi Birokrasi, Dan Pemimpin Masa Depan [Mewujudkan Pelayanan Prima dan Kepemerintahan yang Baik]*. Bandung: PT Refika Aditama.
- Sugiyono. 2014. *Metode Penelitian Kuantitatif dan Kualitatif*. Bandung: alfabeta.
- Sugiyono. 2017. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Surjadi. 2012. *Pengembangan Kinerja Pelayanan Publik*. Bandung: Refika Aditama.

Peraturan Perundang-Undangan

Undang-Undang Nomor 9 Tahun 2015 Tentang Pemerintah Daerah

Peraturan Bupati Sumenep Nomor 22 Tahun 2012 Tentang Pendelegasian Sebagian Wewenang Bupati Kepada Camat.

Peraturan Bupati Sumenep Nomor 67 tahun 2016 Tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi, serta Tata Kerja Kecamatan

Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 4 Tahun 2010 Tentang Pedoman Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan

Jurnal

Eko, Rizki Fajar, Mardiyono, Farida Nurani. Implementasi Kebijakan PATEN Dalam Upaya Meningkatkan Kualitas Pelayanan (Studi pada pelayanan e-KTP di Kecamatan Krian, Kabupaten Sidoarjo). *Jurnal Administrasi Publik (JAP)*, (Online), 2 (11): 1-6,

Wiku, Pribadi Gentur., dan Kismartini. Evaluasi Kebijakan Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan Nanggulan, Kabupaten Kulon Progo. *eJournal Ilmu Pemerintahan*, (Online), 2 (11): 1-15,

Gumilar, Panji Cahya. 2015. Inovasi Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan Di Kecamatan Kota Sumenep, Kabupaten Sumenep, ISSN, (Online), 4 (2),

Internet

Abdul Basri. jawapos.com. 2017. Madura Award 2017 Persaingan Tahap Kedua. (Online): (<http://www.jawapos.com/radarmadura/read/madura-award-2017-terpadu-persaingan-tahap-kedua>) diakses 12 Mei 2018.