

**PERSEPSI MASYARAKAT TERHADAP PELAYANAN ADMINISTRASI TERPADU  
(PATEN) PADA KANTOR KECAMATAN UNA UNA  
KABUPATEN TOJO UNA UNA**

**Oleh : Abd. Khalid Hs. Pandipa**

**Abstrak :** Penelitian ini bertujuan untuk dapat mengetahui persepsi masyarakat tentang budaya kerja pegawai pada unit Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) pada Kantor Kecamatan Una Una, Kabupaten Tojo Una una. Dengan metode penelitian Mix Method yang mana merupakan penelitian yang mengkombinasikan atau menggabungkan antara kuantitatif dan kualitatif untuk digunakan secara bersama – sama dalam suatu kegiatan penelitian. Data yang didapatkan dari penelitian ini merupakan data primer yang bersifat kuantitatif dan kualitatif. Peneliti menggunakan triangulasi sumber untuk mengecek keabsahan data penelitian. Analisis data dalam penelitian ini terdiri dari pemasukan data, reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa : Prosedur pelayanan publik, Persyaratan Pelayanan, dan kedisiplinan petugas pelayanan di kantor camat una una sudah cukup baik akan tetapi kendala yang dihadapi oleh pengguna layanan bahwasanya setiap dokumen yang diterbitkan agak lama baru dikeluarkan dikarenakan setiap dokumen yang diterbitkan harus mendapatkan pengesahan di kabupaten, sarana dan prasarana juga belum terlalu memadai sehingga tidak terlalu memberikan kenyamanan terhadap masyarakat pengguna layanan. Saran agar selalu dilakukan evaluasi setiap 3 bulan sekali untuk memberikan penanaman kesadaran kepada petugas bahwa melayani masyarakat dengan ikhlas sesuai dengan hati nurani adalah modal pokok dalam mendapatkan keberhasilan yang hakiki.

**Kata Kunci :** *Kualitas Pelayanan, Kepuasan masyarakat*

**PENDAHULUAN**

Pemerintah daerah sebagai daerah otonom mempunyai peranan penting serta hak, wewenang, dan kebebasan untuk mengatur dan mengurus diri sendiri baik urusan pemerintahan dan kepentingan masyarakatnya untuk mendapatkan pelayanan publik yang lebih baik. Otonomi daerah sebagaimana di amanatkan dalam Undang-Undang nomor 32 tahun 2004 tentang otonomi daerah diharapkan mampu melakukan percepatan kesejahteraan masyarakat dan meningkatkan efisiensi serta

efektivitas pelayanan kepada masyarakatnya serta dapat melibatkan masyarakat didalam pembangunan dan meningkatkan daya saing daerah itu sendiri. Efisiensi dan efektifitas pemerintah daerah dalam hal ini berkenaan dengan bagaimana kelembagaan yang ada di daerah mampu melaksanakan tugas pokok dan fungsi dengan baik, berkualitas dan terus meningkat dari waktu ke waktu sesuai tuntutan dan perkembangan zaman yang ada. Pemberian pelayanan publik oleh aparat pemerintah kepada masyarakat merupakan implikasi dari fungsi aparat

negara sebagai pelayan masyarakat sehingga kedudukan aparatur pemerintah dalam pelayanan umum (*public services*) dianggap sangat strategis karena akan menentukan sejauh mana pemerintah mampu memberikan pelayanan yang sebaik-baiknya bagi masyarakat dan sejauh mana negara telah menjalankan perannya dengan baik sesuai dengan tujuan pendiriannya. Pelayanan administrasi publik telah menjadi isu kebijakan yang strategis yang digulirkan oleh pemerintah guna memberikan pelayanan yang tepat sasaran, tepat guna dan dapat menyentuh ke akses kehidupan bermasyarakat. Tantangan pemerintah kedepan bukan hanya pelayanan yang efisien tapi bagaimana etos kerja atau budaya kerja dari setiap penyelenggara pemerintah itu sendiri diharapkan mampu menciptakan pelayanan publik yang baik untuk masyarakat yang adil dan beradab.

Berdasarkan Undang-Undang nomor 25 tahun 2009 tentang pelayanan publik pasal 1 ayat 1 berbunyi :

*Pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga Negara dan penduduk atas barang, jasa dan/atau pelayanan administratif yang di sediakan oleh penyelenggara pelayan publik.*

Hakekatnya pelayanan publik yang diinginkan mampu memberikan pemenuhan kebutuhan masyarakat dan menyentuh kelapisan masyarakat paling bawah. Untuk dapat memenuhi kebutuhan masyarakat dalam pelayanan, bukan hanya aparatur dan peraturan pemerintah itu sendiri yang menjadi tolak ukur, akan tetapi setiap aparatur itu sendiri dapat mempengaruhi kualitas pelayanan yang di berikan. Pemerintah memiliki peran penting dalam menentukan standar hidup riil rakyatnya dimana banyak orang saat ini menggantungkan diri pada pelayanan

pemerintah seperti kualitas pelayanan itu sendiri. Disamping itu aparatur birokrasi sangat bermanfaat dalam mendukung aktifitas organisasi pemerintahan sebagai abdi masyarakat atau *public servant* dalam menyediakan pelayanan terutama untuk membangun kembali citra positif aparat pemerintah yang terpuruk. Eksistensi pelayanan publik perlu mendapat prioritas utama dari pemerintah karena hal ini telah menimbulkan permasalahan kepada masyarakat. Selama ini sering kita temukan kesan buruk dari masyarakat yang muncul dari disetiap penyedia pelayanan publik dalam hal birokrasi pemerintah baik di media sosial, media cetak, dan media elektronik maupun kenyataan yang kongrit kita temukan dalam kehidupan sehari-hari, masih banyak pegawai berseragam yang “kurang ramah, kurang disiplin, kurang informative, dan kurang professional”. Kesan lainnya seolah-olah birokrasi pemerintah selalu membuat sesuatu pekerjaan yang sesungguhnya “sederhana menjadi rumit”. Dalam hal pelayanan di kantor kecamatan una una, pelayanan yang diberikan dirasa terkadang berbelit-belit, petugas yang melayani juga kadang berganti-ganti orang sehingga membingungkan masyarakat. Disamping itu dalam melayani terkadang petugas yang melayani tidak menggunakan standar waktu penyelesaian yang menentu, sehingga masyarakat mesti harus bolak-balik ke kantor kecamatan una-uan hanya untuk memastikan apakah dokumen yang dibutuhkan sudah selesai atau belum. Hal ini membutuhkan waktu dan energy dalam penyelesaian suatu pekerjaan.

Kecamatan adalah bagian dari organisasi perangkat daerah (OPD) di kabupaten atau kota yang dipimpin oleh seorang Camat, Dan posisi kecamatan sangat penting dalam pelayanan publik, karena fungsi kecamatan sebagai pusat pelayanan masyarakat sangat relevan bila dilihat dari kedekatan jarak, ketepatan

waktu, dan kualitas pelayanan yang di berikan. Hal ini sesuai dengan paradigma kebijakan otonomi daerah (UU Nomor 32 tahun 2004) yang mengubah tugas utama pemerintah daerah yang semula sebagai promotor pembangunan, menjadi pelayan masyarakat. Pemerintah kecamatan diharapkan mampu berperan sebagai pusat pelayanan bagi masyarakat, karna pemerintah kecamatan adalah garda terdepan dalam memberikan pelayanan langsung kepada masyarakat, untuk dapat melaksanakan tugas dengan baik, pemerintah kecamatan perlu diperkuat dengan memberikan pelimpahan sebagian tugas dan wewenang Bupati atau Walikota kepada camat. Karena kecamatan merupakan organisasi perangkat daerah (OPD) yang bersentuhan langsung dengan masyarakat dalam hal pelayanan publik yang bersifat operasional. Maka pelayanan yang diberikan harus sesuai dengan kebijakan Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN). Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) merupakan penyelenggara pelayanan publik di kecamatan yang memberikan pelayanan dari tahap permohonan sampai dengan terbitnya dokumen yang diinginkan dalam satu tempat. Ruang lingkup Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) adalah melakukan pelayanan bidang perizinan dan *non* perizinan. Penyelenggaraan Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) hakekatnya bertujuan sebagai pusat pelayanan masyarakat di kecamatan dan untuk meningkatkan kualitas pelayanan kepada masyarakat.

## **TEORI DAN KONSEP**

### **1. Pengertian Persepsi**

Persepsi (dari bahasa latin *perception, percipio*) adalah tindakan menyusun, mengenali, dan menafsirkan informasi sensoris guna memberikan

gambaran dan pemahaman tentang lingkungan. (<https://id.m.wikipedia.org>).

Persepsi menurut Purwodarminto (1990:759) adalah tanggapan langsung dari suatu serapan atau proses seseorang mengetahui beberapa hal melalui penginderaan. Sedangkan dalam kamus besar psikologi persepsi diartikan sebagai suatu proses pengamatan seseorang terhadap lingkungan dengan menggunakan indera-indera yang dimiliki sehingga ia menjadi sadar akan segala sesuatu yang ada dilingkungannya.

Persepsi merupakan suatu proses yang didahului oleh penginderaan, yaitu suatu stimulus yang diterima oleh individu melalui reseptor (alat indra) yang diorganisasikan kemudian diinterpretasikan sehingga individu menyadari dan mengerti tentang apa yang di indra.

Ada dua faktor yang mempengaruhi persepsi yaitu faktor internal dan faktor eksternal : (<https://www.kompasiana.com>)

a. Faktor Internal yaitu faktor-faktor yang terdapat dalam diri individu yang mencakup beberapa hal yaitu:

- Fisiologis; informasi masuk melalui alat indera, selanjutnya informasi yang diperoleh ini akan mempengaruhi dan melengkapi usaha untuk memberikan arti terhadap lingkungan sekitarnya.
- Perhatian; individu memerlukan sejumlah energy yang dikeluarkan untuk memperhatikan atau memfokuskan pada bentuk fisik dan fasilitas mental yang ada pada suatu objek.
- Minat; persepsi terhadap suatu objek bervariasi tergantung pada seberapa banyak energi atau kecenderungan seseorang untuk memperhatikan tipe tertentu dari stimulus.
- Kebutuhan yang searah; bagaimana kuatnya seseorang untuk mencari objek-objek atau pesan yang dapat

memberikan jawaban yang sesuai dengan dirinya.

- Pengalaman dan Ingatan.
- Suasana Hati; keadaan emosi dapat mempengaruhi perilaku seseorang dan dapat mempengaruhi bagaimana seseorang menerima, bereaksi, dan mengingat

b. Faktor Eksternal; merupakan karakteristik dari lingkungan dan objek-objek yang terlibat didalamnya yang terdiri dari:

- Ukuran dan penempatan dari objek atau stimulus
- Warna dari obyek-obyek
- Keunikan dan kontrasan stimulus
- Intensitas dan kekuatan dari stimulus
- *Motion* atau gerakan dari obyek

## 2. Pengertian Masyarakat

Masyarakat adalah sekumpulan individu-individu yang hidup bersama, bekerja sama untuk memperoleh kepentingan bersama yang telah memiliki tatanan kehidupan, norma-norma dan adat istiadat yang ditaati dalam lingkungannya.

## 3. Konsep Pelayanan Publik

a. Pengertian Pelayanan

Berkaitan dengan pelayanan, ada dua istilah yang perlu diketahui, yaitu melayani dan pelayanan. Pengertian melayani adalah membantu menyiapkan (mengurus) apa yang diperlukan seseorang (Drs. Sutopo, MPA. Dan Drs. Adi Suryanto, M.Si. 2006:3). Sedangkan pengertian pelayanan adalah usaha untuk melayani kebutuhan orang lain (Kamus Besar Bahasa Indonesia, 1995). Menurut Moenir (2010:20) pelayanan adalah kegiatan yang dilakukan seseorang atau sekelompok orang dengan landasan faktor materi melalui system, prosedur dan metode tertentu dalam rangka usaha memenuhi kepentingan orang lain sesuai dengan haknya.

Sedangkan menurut Groomros (1990:27) dalam Ratminto dan Atik (2005:2) pelayanan adalah suatu aktivitas atau serangkaian aktivitas yang bersifat tidak kasat mata (tidak dapat dibaca) yang terjadi sebagai akibat adanya interaksi antara konsumen dengan karyawan atau hal-hal yang disediakan oleh perusahaan pemberi pelayanan yang dimaksudkan untuk memecahkan permasalahan konsumen atau pelanggan.

b. Pengertian Publik.

Menurut The Lexicon Webster Dictionary cetakan tahun 1978, kata publik diserap dari bahasa Inggris *Public* yang secara etimologis berasal dari bahasa latin *Publicus* dan *Populicius* berasal dari kata *populus* yang berarti *People*.

Sedangkan kata Publik diartikan sebagai bukan perseorangan, meliputi orang banyak, berakitan dengan atau mengenai suatu negara, bangsa, atau masyarakat. Menurut Emery Bugardus mendefinisikan Publik adalah sejumlah orang yang bersatu dalam satu ikatan dan mempunyai pendirian sama terhadap suatu permasalahan sosial.

c. Pengertian Pelayanan Publik

Dalam kamus besar Bahasa Indonesia (1990) pelayanan publik dirumuskan sebagai berikut:

- Pelayanan adalah perihal atau cara melayani
- Pelayanan adalah kemudahan yang diberikan sehubungan dengan jual beli barang dan jasa.
- Publik adalah orang banyak atau umum.

Menurut A.S Moenir (1995:7) menyatakan bahwa pelayanan publik adalah suatu usaha yang dilakukan kelompok atau seseorang atau birokrasi untuk memberikan bantuan kepada masyarakat dalam rangka mencapai suatu tujuan tertentu.

d. Unsur-Unsur Pelayanan Publik

Dalam proses kegiatan pelayanan public terdapat beberapa factor atau unsur yang mendukung jalannya kegiatan. Menurut A.S Moenir (1995:8) unsur-unsur tersebut antara lain:

- Sistem, prosedur dan metode  
Didalam pelayanan publik perlu adanya sistem informasi, prosedur dan metode yang mendukung kelancaran dalam memberikan pelayanan
- Personil  
Dalam pelayanan publik aparatur pemerintah selaku personil pelayanan harus professional, disiplin, dan terbuka terhadap kritik dari pelanggan atau masyarakat
- Sarana dan prasarana  
Dalam pelayanan publik diperlukan peralatan dan ruang kerja serta fasilitas, misalnya ruang tunggu, tempat parkir dan sebagainya
- Masyarakat sebagai pelanggan  
Dalam pelayanan publik masyarakat sebagai pelanggan sangatlah heterogen baik tingkat pendidikan maupun perilakunya

e. Azas, Prinsip dan Standar Pelayanan Publik

Menurut Lijan Poltak Sinambela (2008:6) azas-azas pelayanan publik tercermin dari:

- Transparansi  
Bersifat terbuka, mudah dan dapat diakses oleh semua pihak yang membutuhkan dan disediakan secara memadai serta mudah dimengerti
- Akuntabilitas  
Dapat dipertanggungjawabkan sesuai dengan ketentuan perundang-undangan
- Kondisional  
Sesuai dengan kondisi dan kemampuan pemberi dan penerima

pelayanan dengan tetap berpegang pada prinsip efisiensi dan epektifitas

- Partisipatif  
Mendorong peran serta masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik dengan memperhatikan aspirasi, kebutuhan dan harapan masyarakat
- Keseimbangan Hak dan Kewajiban  
Pemberi dan penerima pelayanan publik harus memenuhi hak dan kewajiban masing-masing pihak.

4. Konsep Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN)

Pelayanan administrasi terpadu kecamatan (PATEN) adalah suatu proses pendekatan pelayanan pada masyarakat yang dilakukan oleh pemerintah untuk terwujudnya pelayanan publik yang berkualitas (prima). Hal ini berkaitan juga proses pelimpahan sebagian kewenangan Bupati dan Walikota kepada para Camat disetiap daerah agar pelaksanaan pembangunan dapat berjalan dengan baik. Sesuai PERMENDAGRI No.4 tahun 2010 tentang Pedoman Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN), dan mengacu pada UU Nomor 32 tahun 2004 tentang pemerintah daerah, yang mana salah satu tugas camat adalah *melaksanakan pelayanan masyarakat yang menjadi ruang lingkup tugasnya atau yang belum dapat dilaksanakan pemerintah desa atau kelurahan*. Sementara itu Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, pada Pasal 9 ayat (1) ditetapkan bahwa *dalam rangka mempermudah penyelenggaraan berbagai bentuk pelayanan publik, dapat dilakukan penyelenggaraan sistim pelayanan terpadu*. Untuk itu diharapkan kecamatan dapat memberikan pelayanan yang berkualitas, karena pelayanan yang berkualitas menjadi salah satu ciri tata pemerintahan yang baik (*good governance*). Kinerja pelayanan

publik sangat besar pengaruhnya terhadap kualitas kehidupan bermasyarakat. Oleh karena itu dengan adanya Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN), pemerintah berharap pelayanan publik akan menjadi lebih responsive atau tanggap terhadap dinamika masyarakat yang menerima pelayanan.

#### 5. Pengertian Organisasi Perangkat Daerah (OPD)

Di dalam Peraturan Pemerintah Nomor 38 Tahun 2007 tentang pembagian urusan pemerintahan antara pemerintah pusat, pemda provinsi dan pemda kabupaten/kota, pada pasal 7 Ayat 1 ditetapkan, *urusan pemerintahan yang wajib di selenggarakan oleh pemerintah daerah provinsi dan pemerintah daerah kabupaten/kotaberkaitan dengan pelayanan dasar, pada tatarandibawahnya adalah kecamatan.* Peraturan pemerintah no 19 Tahun 2008 tentang kecamatan, ditegaskan bahwa tugas camat meliputi antara lain melakukan perencanaan kegiatan pelayanan kepada masyarakat di kecamatan dan melakukan percepatan pencapaian standar pelayanan minimal di wilayahnya.

#### METODE PENELITIAN

Dasar penelitian yang dilakukan penulis dalam penelitian ini menggunakan metode survei. Dengan metode survei ini penulis ingin mengetahui bagaimana gambaran *persepsi masyarakat terhadap Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) pada kantor Kecamatan Una-Una Kabupaten Tojo Una Una.* Adapun jenis data yang digunakan dalam penelitian ini dikelompokkan dalam data Primer dan data Sekunder.

#### HASIL PENELITIAN

Pemerintah Kecamatan adalah ujung tombak dalam memberikan pelayanan kepada Masyarakat, begitu juga dengan Kecamatan Una Una yang senantiasa memberikan pelayanan publik terhadap

masyarakat. Dalam melayani masyarakat, Pemerintah Kecamatan Una Una terdapat unit Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN). Dalam penelitian ini Pada dasarnya peneliti melakukan penelitian semata – mata ingin mengetahui dan mendengar serta melihat dokumen hasil ukuran tentang persepsi masyarakat terhadap Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) pada Kantor Kecamatan Una Una Kabupaten Tojo Una Una. Hal ini dilakukan semata – mata untuk meningkatkan mutu pelayanan demi tercapainya pelayanan prima pada unit Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN). Pelayanan publik yang dilakukan oleh petugas kecamatan Una Una dapat dilihat dari ukuran melalui indeks kepuasan masyarakat (IKM). Pengukuran Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) ini sejalan dengan Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Republik Indonesia Nomor : KEP/25/M.PAN/2/2004 Tentang Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Unit pelayanan Instansi Pemerintah.

Prosedur Pelayanan, Persyaratan Pelayanan, dan Kedisiplinan Petugas pelayanan, yang peneliti jadikan dasar pertanyaan dan rujukan sehingga dapat mengetahui Persepsi Masyarakat Terhadap Budaya Kerja dan Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) pada Kantor Camat Una Una.

#### a. Prosedur Pelayanan

Prosedur pelayanan bersifat menyeluruh yang diberikan kepada pelanggan sesuai dengan standar pelayanan yang telah di bakukan sebagai pedoman dalam pemberian layanan. Apabila pelayanan yang diterima sesuai dengan yang diharapkan maka prosedur layanan yang diterima dipersepsikan baik dan memuaskan, begitu pula sebaliknya. Maka dari itu prosedur pelayanan disini adalah sejauh mana prosedur pelayanan yang

diberikan aparatur pegawai Kantor Camat Una Una kepada masyarakat dilihat dari sisi kesederhanaan alur pelayanannya, apakah mudah atau berbelit-belit.

Hasil observasi yang dilakukan peneliti berkaitan dengan prosedur pelayanan, ditemukan bahwa pegawai Kantor Camat Una Una tidak berbelit - belit dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat.

Berdasarkan hasil wawancara dapat disimpulkan bahwa Pegawai Kantor Camat Una Una dalam memberikan pelayanan sudah sesuai dengan standar prosedur pelayanan yang ditetapkan. tetapi karena adanya hambatan yang di temukan seperti pengesahan dokumen (untuk pelayanan Non Perizinan) yang memerlukan waktu untuk penerbitan dokumen tersebut.

#### a. Persyaratan Pelayanan

Persyaratan pelayanan dalam hal ini yaitu persyaratan teknis dan administratif yang diperlukan untuk mendapatkan pelayanan sesuai dengan jenis pelayanan yang diinginkan. Persyaratan pelayanan alangkah baiknya tidak di batasi dengan sasaran pelayanan umum yang diberikan sehingga tidak ditemukan adanya pengulangan pemenuhan kelengkapan persyaratan dari instansi lain yang mempunyai keterkaitan dengan pelayanan itu sendiri. Sehingga masyarakat tidak menganggap bahwa petugas pelayanan berbelit-belit dan sering tidak sopan karena membuat masyarakat harus bolak-balik untuk melengkapi berkasnya.

Dalam hal ini unit Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan Una Una (PATEN) tetap memperhatikan kesesuaian antara persyaratan dengan produk pelayanan yang diberikan. Syarat-syarat pelayanan yang diberikan Pegawai Kantor Camat Una Una kepada masyarakat yang menginginkan pelayanan tidak berbelit-belit dan tidak menyusahakan, sehingga masyarakat dapat dengan mudah mendapatkan pelayanan yang

di inginkan. Tapi adakalanya persyaratan yang di butuhkan tidak didapatkan secara langsung di kecamatan, harus terverivikasi dulu di Kabupaten.

Dari hasil wawancara dapat disimpulkan bahwa, Pegawai Kantor Camat Una Una dalam melakukan pelayanan kepada masyarakat tidak berbelit-belit sehingga proses pelayanan dapat berjalan baik dan lancar.

#### b. Kedisiplinan Petugas Pelayanan

Disiplin kerja sangat dibutuhkan setiap pegawai dalam memberikan pelayanan. Semakin tingginya kebutuhan masyarakat akan pelayanan, perlu di imbangi dengan pelayanan yang maksimal dan cepat yang menuntut aparatur untuk disiplin dalam bekerja agar dalam proses pelayanan dapat berjalan dengan lancar. Disiplin menjadi persyaratan bagi pembentukan sikap, perilaku, dan tata kehidupan yang akan membentuk kepribaidian pegawai yang penuh tanggung jawab dalam bekerja, dengan begitu akan menciptakan suasana kerja yang kondusif dan mendukung usaha pencapaian tujuan instansi pemberi layanan tersebut. Disiplin dalam hal ini menyangkut disiplin dari segi waktu dan disiplin dalam bekerja.khususnya pegawai pelayanan harus mementingkan keperluan pengguna layanan, di atas keperluan pribadinya. Berarti dalam hal ini kedisiplinan merupakan salah satu faktor penentu dalam sukses tidaknya aparatur bekerja dalam memberikan pelayanan kepada pengguna layanan. Kemampuan suatu kantor instansi Pemerintah dalam memberikan jasa layanan, dapat diukur dari kualitas kedisiplinan dari petugas pemberi layanan itu sendiri.

Berdasarkan hasil observasi yang dilakukan peneliti menunjukkan bahwa para pegawai dikantor Camat Una Una khususnya di Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) telah disiplin dalam memberikan pelayanan.

## **Kendala dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik di Kecamatan Una Una Kabupaten Tojo Una Una**

### **a. Sumber Daya Manusia**

Dalam pemberian Pelayanan yang maksimal kepada Masyarakat, Sangat dibutuhkan Aparat pemerintah yang memadai. Baik itu kualitas maupun kuantitasnya. Jumlah petugas yang berada dalam ruang Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) Una Una : ada 1 orang *Costumer Service* yang merangkap sebagai petugas piket, 3 Orang petugas loket, masih ada kekurangan 1 orang petugas loket dari 4 Loket yang ada. 1 Orang Operator komputer Dinas Catatan Sipil yang di perbantukan ( Operator *Non Perizinan*), 1 orang Operator Perizinan, dan 1 orang pengawas Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) dari Kepala Seksi yang bergilir melakukan pengawasan setiap harinya. Petugas Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) terutama Operator Komputer Dinas Catatan Sipil yang diperbantukan hanya 1 Orang saja yang mempunyai akses koneksi ke Sisitim Informasi Administrasi Kependuduka (SIK) Dirjen Kependudukan Kemendagri. Hal ini memungkinkan jika yang bersangkutan tidak hadir (berhalangan hadir) maka pelayanan dokumen *Non perizinan* akan terhambat atau tidak terlaksana. Dan untuk operator perizinan jika yang bersangkutan tidak hadir, maka 1 orang harus merangkap pekerjaan. Dan perlu di ketahui juga kewenangan Camat dalam menerbitkan dokumen perizinan, hanya terbatas pada lahan usaha di bawah 25m<sup>2</sup>. Hal ini memungkinkan jika usaha diatas dari 25m<sup>2</sup> dokumen perizinan harus dilakukan di Kabupaten.

### **b. Kordinasi Dengan Pemerintah Kabupaten**

Faktor lain yang mempengaruhi kualitas pelayanan yakni kordinasi dengan Pemerintah Kabupaten terutama Dokumen

*Non Perizinan*. Ketika dokumen *Non Perizinan* (Dokumen Kependudukan) selesai di cetak, Dokumennya harus di kirim ke Kabupaten guna mendapatkan pengesahan, Karena Kecamatan Una Una berada di Daerah Kepulauan, Hal ini membutuhkan waktu yang cukup untuk mendapatkan legalitas dokumen tersebut. Sehingga pengguna layanan harus menunggu sampai pengesahan Dokumen tersebut didapatkan.

### **c. Sarana dan Prasarana**

Keadaan sarana dan Prasarana peneyelenggaraan Pelayanan Publik di Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) Kecamatan Una Una, semestinya harus dipenuhi secara maksimal bagi kepentingan urusan pelayanan, agar dapat menciptakan suasana yang nyaman bagi pengguna pelayanan. Misalnya di Kantor Camat Una Una memiliki media informasi pelayanan publik, tapi tidak berfungsi karena di nyatakan telah rusak dan belum ada perbaikan. Pendingin ruangan yang tidak bisa di gunakan dengan alasan daya lampu tidak mampu menanggung beban penggunaan listrik yang ada. Server satelit untuk internet dalam mengakomodir layanan data saat penginputan data kependudukan *loading* sangat lama, sehingga membutuhkan waktu lama saat pemrosesan data kependudukan.

## **KESIMPULAN**

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan yang telah dilakukan oleh peneliti mengenai persepsi masyarakat terhadap Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan, di kantor Kecamatan Una Una, Kabupaten Tojo Una Una dapat diambil kesimpulan sebagai berikut :

1. Dari hasil pengamatan peneliti pada dokumen Laporan Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) pada kantor Camat Una Una dalam penelitian ini, secara umum kualitas pelayanan pada Kantor

Kecamatan Una Una dipersepsikan Baik oleh masyarakat penggunaanya.

2. Dan hasil wawancara peneliti dengan indicator Prosedur Pelayanan, Persyaratan Pelayanan, dan Kedisiplinan Petugas Pelayanan yang diberikan Pegawai Pelayanan Kantor Camat Una Una pada Unit Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) pada umumnya sudah cukup baik dan sudah sesuai dengan Standar yang diberikan pemerintah, akan tetapi setiap dokumen yang diterbitkan masih terkendala dengan waktu lamanya pemrosesan Dokumen terutama Dokumen *Non* Perizinan (Dokumen Kependudukan). Dan untuk Dokumen Perizinan, jika persyaratan dipenuhi, maka pemrosesan bisa cukup 1 Hari selesai.

#### **SARAN**

1. Untuk semua unsur yang memiliki kualitas pelayanannya masih kurang agar perlu diperbaiki lagi sehingga tingkat kepuasan pengguna layanan merasa sangat puas, utamanya unsur Persyaratan Pelayanan yang merupakan unsur utama dalam penilaian pelayanan public yang dinilai masih kurang.
2. Bahwa kecamatan Una Una dapat meningkatkan kualitas pelayanan publik dengan cara memperhatikan indicator-indikator yang belum dilaksanakan secara maksimal, terutama sumber daya manusia, dan sarana dan prasarana yang ada di unit Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) pada Kantor Kecamatan Una Una agar dapat di tingkatkan kembali agar setiap pelayanan yang diberikan kepada pengguna layanan dapat terpenuhi dengan baik.

#### **DAFTAR PUSTAKA**

Barata, Atep. 2004. *Dasar – Dasar Pelayanan Prima*. Jakarta: Elex Media Komputindo.

- Departemen Pendidikan Nasional. 2001. *Kamus Besar Bahasa Indonesia*. Jakarta: Balai Pustaka.
- Eta Mamang Sangadji, Sopiah. 2013. *Perilaku Konsumen*. Yogyakarta: Penerbit Andi.
- Kirom, Bahrul. 2014. *Mengukur Kinerja Pelayanan dan Kepuasan Konsumen*. Bandung: Pustaka Reka Cipta.
- Moenir. 2006. *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*. Jakarta: Bumi Aksara
- Soegiono. 2010. *Metode Penelitian Administrasi*. Bandung: Alfabeta.
- Sutopo dan Suryanto Adi.2006. *Pelayanan Prima*.Jakarta: Lembaga Administrasi Negara Republik Indonesia.
- Supriyadi Gering dan Guno Tri.2006. *Budaya Kerja Organisasi Pemerintah*.Jakarta: Lembaga Administrasi Negara Republik Indonesia
- Suharsimi Arikunto.2010.*Prosedur Penelitian Suatu pendekatan Praktik*.Jakarta: Rineka Cipta
- Suradji.2006. *Manajemen Kepegawaian Negara*. Jakarta: Lembaga Administrasi Negara Republik Indonesia
- Soeharyo Salamoen dan Effendy Nasri.2006. *Sistem Penyelenggaraan Pemerintah Negara kesatuan Republik Indonesia*. Jakarta: Lembaga Administrasi Negara Republik Indonesia
- Lestasri Endang dan MA Maliki. 2006. *Komunikasi Efektif*. Jakarta: Lembaga Administrasi Negara Republik Indonesia
- Fernanda Desi. 2006. *Organisasi Pemerintah*. Jakarta: Lembaga Administrasi Negara Republik Indonesia
- Pranoto Juni dan Wahyu Suprapti. 2006. *Konsep Dasar Membangun Tim Efektif*. Jakarta: Lembaga Administrasi Negara Republik Indonesia