



Kualitas Pelayanan Administrasi Terpadu (Paten) Di Kecamatan Rengasdengklok

Elia Kadam ¹⁾, Dadan Kurniansyah²⁾, Made Panji Teguh Santoso³⁾

¹Mahasiswa Ilmu Pemerintahan Universitas Singaperbangsa Karawang Dosen

^{2,3}Ilmu Pemerintahan Universitas Singaperbangsa Karawang

HP. 085692625218

Abstract

Received: 06 September 2024
Revised: 16 September 2024
Accepted: 22 September 2024

In order to guarantee quality public services, the government announced in Permendagri No. 4 of 2010 that every sub-district needs to be used as the main communication hub in the region in order to increase the quality and reduce the quantity of public services. provided to residents. The quality of public services in the regions must be increased to a higher level. Compared to services that are based on the information provided by the organizers, local communities have more resources to get the best possible service. For this reason, the Government established a PATEN in Rengasdengklok District. The purpose of this PATEN is to improve the quality of service and improve service to the community and minimize the provision of services in a convoluted manner.

Keywords : *Quality, Integrated Administrative Services, Subdistrict*

(*) Corresponding Author: eliaakadam13@gmail.com

How to Cite: Kadam, E., Kurniansyah, D., & Santoso, M. (2024). Kualitas Pelayanan Administrasi Terpadu (Paten) Di Kecamatan Rengasdengklok. *Jurnal Ilmiah Wahana Pendidikan*, 10(18), 394-399. <https://doi.org/10.5281/zenodo.13886443>

PENDAHULUAN

Untuk sepenuhnya memenuhi kebutuhan masyarakat akan pelayanan publik yang berkualitas, Pemerintah Daerah memiliki sumber daya yang diperlukan. Dengan tumbuhnya kesadaran bahwa rakyat negara memiliki hak untuk didengar dan kewajiban pemerintah untuk memenuhi kebutuhan ini, kebutuhan yang dimaksud pun berkembang. Tantangan pemerintah hadapi dalam memberikan pelayanan publik tidak hanya untuk membantu memungkinkan pelayanan tanpa memandang status masyarakat dan untuk menciptakan pelayanan publik, kesetaraan, dan demokrasi. Pemerintah sebagai penyelenggara pelayanan publik memiliki tanggung jawab dan terus berupaya untuk memberikan pelayanan yang terbaik kepada masyarakat. Rendahnya kualitas pelayanan publik yang diberikan oleh aparatur pemerintah merupakan citra buruk pemerintah di masyarakat. Sebagian masyarakat yang pernah berurusan dengan birokrasi masih mengeluh dan kecewa dengan pelayanan yang diberikan.

Beberapa daerah telah melaksanakan program PATEN pada tahun 2010 sesuai dengan Permendagri No. Tahun 2010 tentang Pedoman Pelayanan Administrasi Terpadu Kabupaten. preservasi maka dari bentuk konvensional ke digital dan sebaliknya karena tujuannya menyimpan di beberapa media agar informasinya tidak hilang.

Kabupaten Rengasdengklok telah membentuk Pelayanan Administrasi Terpadu Kabupaten (PATEN). Pelayanan Administrasi Terpadu Tingkat

Kecamatan (PATEN) adalah penyelenggaraan pelayanan publik di Kecamatan dari tahap permohonan sampai dengan penerbitan dokumen di satu tempat.

Tujuan pelaksanaan PATEN adalah menjadikan Kabupaten sebagai pusat pelayanan masyarakat dan titik pelayanan bagi dinas atau instansi pelayanan terpadu di provinsi atau kota. PATEN bertujuan untuk meningkatkan kualitas dan mendekatkan pelayanan kepada masyarakat. Tenaga kerja pelayanan harus mampu memberikan bantuan berkualitas tinggi kepada masyarakat pengguna jasa.

Etika dalam pemerintahan dan peran pegawai pemerintah merupakan dua prinsip yang sangat penting yang juga harus dipahami untuk memberikan layanan berkualitas tinggi kepada publik. PNS dan pejabat pemerintah adalah aktor utama dalam proses pendidikan publik berkualitas tinggi ini, menjadikan penyedia sumber daya manusia sebagai aktor utama dalam proses ini.

METODE

Dalam penulisan penelitian ini, para partisipan menggunakan metode deskriptif untuk menganalisis data yang dikumpulkan. Oleh karena itu, menggunakan metodologi penelitian kualitatif adalah pendekatan yang tepat untuk dilakukan ketika melakukan penelitian ini. Kualitatif, atau penggambaran suatu fenomena atau keadaan berdasarkan fakta yang mungkin berbeda atau sesuai dengan fakta sebenarnya, dilakukan melalui analisis data yang tersedia tetapi tidak memerlukan pemodelan statistik, serta melalui non- analisis statistik yang konsisten dengan penelitian meja. Penelitian ini dilakukan di Kantor Kecamatan Rengasdengklok Kabupaten Karawang. Memeriksa fakta-fakta yang ada sesuai dengan tujuan penyidikan. Partisipan dalam penelitian ini akan menggunakan teknik analisis dan interpretasi lateral. Menurut Miles dan Huberman (2007:19), empat komponen utama analisis kualitatif yang kuat adalah pengumpulan data, redaksi data, analisis data, serta analisis dan sintesis data. Semua yang ada di Keempat Komponen ini berjalan dengan tenang.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Kualitas Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (Paten) Di Kantor Kecamatan Rengasdengklok Kabupaten Karawang

Dengan nama Kecamatan Tepadu Administratif, Kecamatan Rengasdengklok merupakan satu-satunya masyarakat di Kabupaten Karawang yang aktif menginformasikan kepada masyarakat luas tentang warganya mengenai (PATEN). Berdasarkan hasil penelitian, Kabupaten Karawang di Kecamatan Rengasdengklok PATEN memiliki standar administrasi yang sangat baik. Hasil berikut dapat diperoleh dengan menggunakan berbagai indikator menggunakan tiga dimensi PATEN yang dikembangkan oleh Zeithaml, dkk (Hardiansyah 2011): Kriteria yang paling penting adalah:

1. Bukti Langsung (tangibles),
2. Keandalan (reliability),
3. Daya Tanggap (responsiveness),
4. Jaminan (assurance), dan
5. Empatience (empati).

1. Bukti Langsung (tangibles)

Pelayanan administrasi terpadu di Kecamatan Rengasdengklok Kabupaten Karawang, berdasarkan prosedur yang jelas dan transparan. Ada bukti langsung bahwa Kecamatan Rengasdengklok siap memberikan pelayanan administrasi umum kepada masyarakat. Upaya Kecamatan Rengasdengklok dalam memberikan pelayanan administrasi terpadu yang melayani rakyat menggunakan baik. Fasilitas yang boleh dilihat serta dipergunakan oleh Kecamatan Rengasdengklok buat tujuan kepuasan pelanggan, seperti gedung perkantoran, perlengkapan tempat kerja, absensi karyawan serta sejenisnya. Fasilitas tempat kerja cukup nyaman. Penampilan pegawai baik dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat terutama kebersihan pakaian dan kepatuhan terhadap aturan yang berlaku. Penampilan merupakan pelajaran pertama yang didapat oleh mereka yang menggunakan jasa tersebut di atas, dan penampilan secara signifikan memperlambat proses penyelesaian pelayanan karena hanya itu satu-satunya faktor yang pada akhirnya akan membantu dalam menyelesaikan pinjaman. Jika kualitas pekerjaan pegawai di bawah standar, pengguna jasa juga tidak akan merasa tidak puas. Selain itu, penampilan dinas Rengasdengklok Kantor menggunakan Seragam PNS yang sudah diseleksi oleh pemerintah saat ini. Ada berbagai metode, prosedur, dan prosedur yang harus diikuti untuk memberikan pelayanan yang baik kepada konsumen; namun demikian, hal pertama yang harus menarik perhatian masyarakat adalah bagaimana masyarakat dapat memperoleh kenyamanan dari pelayanan yang diberikan. Indikator nyata atau bukti langsung di bagian tata usaha kantor kecamatan Rengasdengklok cukup membantu. Misalnya, pelayanan yang ditawarkan kepada masyarakat selalu terlihat.

2. Kehandalan (reliability)

Kehandalan adalah kemampuan untuk melaksanakan tugas tertentu dengan cepat, tepat, dan tepat. Hal ini didasarkan pada kapasitas individu (pengetahuan dan keterampilan) untuk memberikan bantuan, serta pada tingkat pelatihan pribadi dan disiplin organisasi mereka untuk memberikan bantuan kepada masyarakat umum (publik). Keterampilan dan kompetensi merupakan satu-satunya faktor terpenting dalam dunia kerja, khususnya dalam bidang kedinasan. Karena kapasitas sendiri berfungsi sebagai titik awal bagi setiap orang, khususnya bagi pegawai ketika meluncurkan fungsinya. Pada dasarnya pelayanan ialah pelayanan yang diberikan kepada masyarakat buat menerima kepuasan, sebagai akibatnya kualitas pelayanan wajib ditingkatkan sinkron menggunakan bidang keahliannya, disini para anggota aparatur kecamatan Rengasdengklok sudah melakukan pekerjaannya sesuai dengan bidangnya, handal pada menulis surat dan mendengarkan keluhan masyarakat. Staf Rengasdengklok bisa secara seksama dan akurat menyampaikan pelayanan administrasi terpadu. Pegawai yang menyampaikan pelayanan administrasi umum kepada warga artinya pegawai yg santun, murah senyum serta berkompeten, gesit dalam bekerja, gesit dalam bekerja karena mengerti menggunakan jelas tugas pekerjaan masing-masing pegawai. Pelayanan yg diberikan karyawan kepada masyarakat sudah dilakukan secara aporisma. karena kehandalan pegawai dalam memberikan pelayanan di kantor kecamatan Rengasdengklok wajib berpegang di prinsip kerahasiaan, khususnya proses pelayanan dan produk pelayanan publik. Karyawan membawa rasa aman bagi masyarakat. Konsep pemberian tugas kepada karyawan bisa sebagai solusi untuk bisa melayani masyarakat serta mengamankan data yang

diolah. Kompetensi dan keahlian aparat kecamatan Rengasdengklok telah menjalankan tugasnya dengan baik. Karyawan tahu menggunakan baik ketika melakukan pekerjaannya, sebagai akibatnya tidak memakan banyak waktu.

3. Daya Tanggap (responsiveness)

Response time mengacu pada kemampuan untuk membantu pelanggan dan memberikan layanan yang sopan. Dengan demikian, pusat komunitas yang berfungsi membantu penduduk sekitar dengan senang hati (Ratminto dan Winarsih, 2005). Ketanggapan adalah kemampuan penyedia untuk mengidentifikasi kebutuhan penduduk, menetapkan prioritas dan tenggat waktu untuk layanan, dan merancang rencana layanan berdasarkan kebutuhan dan aspirasi tersebut. Pelayanan adalah salah satu cara kami memastikan bahwa pelayanan yang kami berikan akan sesuai dengan kebutuhan masyarakat umum dan akan menumbuhkan perasaan penerimaan dan penerimaan. Hal ini dapat dilihat sebagai perhatian utama dari perspektif daya tanggap pegawai dalam proses meminta suatu pelayanan. Kesiapan pegawai untuk merespon atau kemampuan pegawai dalam menanggapi masyarakat sebagai pengguna pelayanan. mampu memberikan informasi yang memenuhi kebutuhan masyarakat umum. Jika memungkinkan, Kecamatan Rengasdengklok akan terus memberikan bantuan kepada masyarakat dan melakukannya dengan tepat waktu, efisien, dan sopan. Hal ini terlihat pada saat layanan itu dipesan proses untuk mendapatkan layanan tersebut sudah sepenuhnya ditangani oleh petugas, sehingga pelanggan dapat dengan mudah mendapatkan layanan yang dimaksud. Oleh karena itu, dapat disimpulkan bahwa kualitas respon yang diterima di kantor balai kota Rengasdengklok setinggi mungkin dari segi ketepatan waktu, dan ketepatan waktu.

4. Jaminan (assurance)

Indikator jaminan kecepatan, jaminan kepastian, jaminan keabsahan pelayanan, jaminan pelayanan, dan jaminan kemungkinan ditafsirkan sebagai jaminan atau pertanggung jawaban pelayanan.. Baise Layanan Untuk memberikan bantuan kepada masyarakat, artinya jaminan berupa upaya politik sampai batas tertentu disampaikan kepada penduduk dikantor kecamatan Rengasdengklok. Staf kecamatan Rengasdengklok mampu menjamin masyarakat. sebab Bila asal jaminan waktu pada pelayanan, terdapat agunan waktu, sebab itu adalah waktu. Penyampaian layanan karyawan konsisten dengan standar layanan umum . Pegawai tersebut memastikan bahwa biaya tersebut telah ditetapkan dalam peraturan ihwal baku pelayanan publik pada kecamatan. Layanan dijamin membutuhkan saat kurang lebih lima-10menit buat menerima layanan, itu seluruh tergantung pada jenis layanan. Kepastian dan ketepatan petugas dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat relatif baik, Jika diminta catatan masyarakat yang lengkap, penyelesaian pelayanan administrasinya cepat, kadang sampai sepuluh menit. Kepastian pegawai kecamatan Rengasdengklok buat menyampaikan pelayanan administrasi terpadu kepada warga merupakan akibat kerjanya sesuai dengan peraturan serta standar pelayanan. Menurut prosedur yang disetujui pemerintah, sub-kabupaten menawarkan layanan tanpa biaya, dan jangka waktu penyelesaian telah dipenuhi. Sayangnya, biaya dan waktu tunggu tidak mendorong pelanggan untuk menggunakan layanan, meskipun gratis dan hanya sesekali terputus. Selain itu, ada jaminan keamanan yang ditawarkan Pemkab

kepada penyedia layanan. Dengan demikian, kecamatan Rengasdengklok telah menyelesaikan PATEN sesuai dengan standar prosedur pemutusan hubungan kerja, yaitu waktu antara awal permohonan sampai dengan berakhirnya masa pemutusan hubungan kerja.

5. Empati (emphaty)

Empati adalah proses melakukan pembelaan diri individu terhadap orang lain. Lembaga Pelayanan Publik bertugas memberikan bantuan yang paling efektif kepada masyarakat. Kesamaan menandakan bahwa tidak ada upaya untuk mengintimidasi calon atau melakukan diskriminasi peer review. Pekerja kecamatan Rengasdengklok yang berempati untuk memberikan bantuan yang tepat waktu dan efisien kepada masyarakat. Meski target audiensnya berbeda-beda, namun petugas harus menunjukkan profesionalisme dalam memberikan pelayanan. Aparat Kecamatan Rengasdengklok yang mengusut aduan yang disampaikan kepada masyarakat harus terlebih dahulu bertanya pada diri sendiri apa penyebabnya. Aspek empati pegawai Kecamatan Rengasdengklok menyampaikan minat yang ikhlas serta langsung atau langsung pada warga menjadi pengguna jasa, berusaha memahami harapan pengguna jasa dimana pegawai menjadi penyedia jasa diharapkan mempunyai pemahaman serta pengetahuan pengguna jasa khususnya tahu kebutuhan pengguna layanan serta mempunyai waktu pengoperasian yang nyaman bagi pelanggan. Singkatnya, ini bisa dipahami menjadi upaya buat mengetahui serta memahami kebutuhan setiap individu pengguna layanan. Sangat penting bagi karyawan buat mempunyai empati dalam memberikan pelayanan kepada rakyat. Staf sub area akan selalu membantu memberikan pelayanan terbaik pada rakyat, termasuk pelayanan, mirip yang anda amati. Di sini, staf tidak pernah membedakan satu komunitas menggunakan komunitas lainnya.

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil dan analisis PATEN di Kecamatan Rengasdengklok, dapat ditarik kesimpulan bahwa PATEN di Kantor Kecamatan Rengasdengklok Provinsi Karawang dapat ditentukan oleh lima indikator kualitas yang berbeda: tangibles, reliability, responsiveness, assurance, dan Emphaty.

1. Mutu PATEN didasarkan di indikator yang nyata atau bukti pribadi ketersediaan Kecamatan Rengasdengklok buat menyampaikan pelayanan administrasi terpadu kepada warga . Upaya Kecamatan Rengasdengklok dalam memberikan pelayanan administrasi terpadu yang melayani warga menggunakan baik. Fasilitas yang boleh dipandang serta digunakan sang Kecamatan Rengasdengklok buat tujuan kepuasan pelanggan, mirip gedung perkantoran, perlengkapan tempat kerja, absensi karyawan serta sejenisnya. Fasilitas tempat kerja relatif nyaman.

2. Mutu PATEN diidentifikasi dengan indikator memiliki alat yang diperlukan untuk melaksanakan tugas tertentu secara tepat waktu akurat, dan etis. Berdasarkan jumlah penduduk (pengetahuan dan keterampilan)individu untuk memberikan bantuan, tingkat pendidikan perangkat mereka, dan tingkat disiplin perangkat mereka untuk memberikan bantuan kepada masyarakat umum (publik).

3. Mutu PATEN didasarkan pada indikator daya tanggap, yaitu daya tanggap atau responsiveness adalah kemampuan pemasok untuk mengenali kebutuhan

masyarakat, menyusun rencana dan memprioritaskan pelayanan, dan mengembangkan program pelayanan berdasarkan kebutuhan dan aspirasi masyarakat. Kecamatan Rengasdengklok akan secara terbuka melibatkan masyarakat dan melaksanakan pemerintahannya secara tepat waktu, tertib, dan efisien. Hal ini terlihat pada saat layanan itu dipesan proses untuk mendapatkan layanan tersebut sudah sepenuhnya ditangani oleh petugas, sehingga pelanggan dapat dengan mudah mendapatkan layanan yang dimaksud.

4. Kualitas PATEN didasarkan pada jaminan layanan atau indikator jaminan, yang akan kita lihat menyiratkan jaminan kecepatan layanan, jaminan kepastian biaya layanan, jaminan layanan, jaminan legalitas pelayanan dan jaminan kepastian biaya pelayanan. Staf kecamatan Rengasdengklok bisa menjamin masyarakat. Karena jika dari jaminan waktu dalam pelayanan, ada jaminan waktu, karena itu adalah waktu. Penyampaian layanan karyawan konsisten dengan standar layanan umum.

5. Indeks Mutu PATEN atau Empati Berbasis Empati adalah perlakuan kepedulian individu pemasok terhadap pelanggan. Aspek empati pegawai Kabupaten Rengasdengklok menyampaikan minat yang tulus serta eksklusif atau pribadi kepada warga sebagai pengguna jasa, berusaha tahu harapan pengguna jasa dimana pegawai menjadi penyedia jasa dibutuhkan memiliki pemahaman serta pengetahuan pengguna jasa khususnya tahu kebutuhan pengguna layanan serta memiliki waktu pengoperasian yang nyaman bagi pelanggan.

DAFTAR PUSTAKA

- Saidah Hasbiah. 2021. *“Kualitas Pelayanan Administarsi Terpadu Kecamatan (PATEN) Pada Kantor Kecamatan Lampihong Kabupaten Balangan”*
- Ardiansyah, Andi Pasinringi dan Sastrio. 2019. *“Kualitas Pelayanan Administarsi Terpadu Kecamatan (PATEN) Di Kecamatan Sindue Kabupaten Donggala”* Jurnal Mahasiswa Program Studi Magister Administrasi Publik Pascasarjana Universitas Tadulako.
- Dicky Nur Muhammad. 2020. *“Kualitas Pelayanan Administarsi Terpadu Kecamatan (PATEN) Di Kecamatan Muara Jawa”* Jurnal Ilmu Pemerintahan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik.
- Sri Wahyuni, 2019. *”Implementasi kebijakan pelayanan administrasi terpadu kecamatan (PATEN) pada kantor camat Blangkejer kabupaten Gayo Lues”* Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Pemerintahan
- Amelia Anisa Fitri, 2018. *“Efektivitas pelayanan administrasi terpadu kecamatan di kecamatan ngamprah kabupaten Bandung Barat”* Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik
- PERBUP NOMOR 20 TAHUN 2014 *Tentang Pelaksanaan Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan Di Lingkungan Pemerintahan Kabupaten Karawang.* Website : <https://peraturan.bpk.go.id/Home/Details/161824/perbup-kab-karawang-no-20-tahun-2014>.