

INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT DALAM PELAYANAN TERPADU KECAMATAN DI KECAMATAN TELUKJAMBE TIMUR KABUPATEN KARAWANG

Rudy K Nababan¹, H. Abdillah Mawardi Nur²

¹Program Studi Ilmu Pemerintahan, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik,
Universitas Singaperbangsa Karawang

²Program Studi Ilmu Pemerintahan, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik,
Universitas Singaperbangsa Karawang

Email: rudyknababan@gmail.com

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengkaji indeks kepuasan masyarakat di Kecamatan Telukjambe Timur berdasarkan pelaksanaan Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN), yang diamanatkan dalam Peraturan Menteri Dalam Negeri (Permendagri) Nomor 4 Tahun 2010. PATEN adalah salah satu inovasi pelayanan administrasi yang dilakukan dengan mengubah pola pikir aparatur kecamatan dan kelurahan untuk lebih efektif dalam menjalankan tugas pokok dan fungsinya. Pelaksanaan PATEN yang dilaksanakan di Kecamatan Telukjambe Timur masih belum sempurna karena masih menghadapi hambatan yang cukup signifikan. Metode penelitian menggunakan metode kualitatif, analisis data kualitatif dan teknik pengumpulan data melalui interview dengan *checklist*, observasi dan studi dokumentasi.

Pelaksanaan Pelayanan Terpadu Kecamatan (PATEN) di Kecamatan Telukjambe Timur Kabupaten Karawang diarahkan pada tingkat kepuasan pelayanan PATEN yang dilaksanakan oleh Kecamatan Telukjambe Timur berdasarkan analisis Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor : Kep/25/M.PAN/2/2004 pada umumnya dinilai baik, namun masih kurang baik dalam unsur prosedur pelayanan sebesar 2,43 dalam kriteria kurang baik, persyaratan pelayanan sebesar 2,35 dalam kriteria kurang baik dan kejelasan petugas sebesar 2,42 dalam kriteria kurang baik.

Kata Kunci : Pelaksanaan Pelayanan Terpadu Kecamatan, Kepuasan Masyarakat

PENDAHULUAN

Tujuan Pemerintah Kabupaten Karawang dalam mewujudkan *good governance* diarahkan pada kinerja pelayanan administrasi yang mampu memberikan kepuasan masyarakat dan mampu menghasilkan penerimaan Pendapatan Asli Daerah serta menjangkau masyarakat terdekat dengan lembaga pemerintahan terutama pemerintah kecamatan dan kelurahan. Oleh karena itu, peningkatan kinerja pelayanan publik merupakan bagian integral proses teraktualisasinya prinsip-prinsip *good governance*.

Model pelayanan yang dilakukan oleh Pemerintah Kabupaten Karawang di level Kecamatan adalah PATEN (Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan) yang dilaksanakan berdasarkan Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 4 Tahun 2010. Secara garis besar, PATEN adalah salah satu inovasi pelayanan

administrasi yang dilakukan dengan mengubah pola pikir aparatur kecamatan dan kelurahan untuk lebih efektif dalam menjalankan tugas pokok dan fungsinya dengan memperhatikan kebijakan Bupati dalam pelimpahan kewenangan di Kabupaten Karawang.

Permasalahan yang muncul dalam proses pelayanan model PATEN ini adalah evaluasi pelayanan dengan indeks kepuasan masyarakat yang sifatnya wajib dilaksanakan unit pelayanan pemerintah, belum pernah dilakukan oleh pihak Pemerintah Kecamatan Telukjambe Timur. Selain itu, kurang jelasnya prosedur dan informasi pelayanan serta belum optimalnya pelaksanaan unsur-unsur pelayanan yang mampu meningkatkan kepuasan masyarakat. Oleh karena itu, pelayanan PATEN yang diselenggarakan oleh Pemerintah Kecamatan Telukjambe Timur menjadi hal yang menarik untuk diangkat menjadi obyek kajian yang komprehensif dalam mewujudkan kepuasan masyarakat di Kecamatan Telukjambe Timur Kabupaten Karawang. Selanjutnya dirumuskan masalah penelitian ini yaitu bagaimanakah Indeks Kepuasan Masyarakat yang dilayani dalam pelayanan PATEN di Kecamatan Telukjambe Timur Kabupaten Karawang dan tujuan penelitian adalah untuk mengetahui dan menganalisis indeks kepuasan masyarakat dalam penerapan pelayanan PATEN di Kecamatan Telukjambe Timur Kabupaten Karawang.

TINJAUAN PUSTAKA

Peran pelayanan publik saat ini menjadi sangat penting karena sejalan dengan perkembangan masyarakat yang memiliki beraneka ragam kepentingan dan kebutuhan dalam rangka mencapai tujuan tertentu. Birokrasi sebagai ujung tombak pelaksana pelayanan publik seringkali dinilai lambat, proses yang panjang, berbelit-belit dan kurang tanggap. Dalam praktik pemerintahan, pelayanan publik meliputi banyak jenis tergantung pada kebutuhan masyarakat, seperti kebutuhan makanan, pakaian, perumahan, kesehatan, keamanan, transportasi, pendidikan, dan sebagainya. Fitzsimmons dan Fitzsimmons (1994:3), mengemukakan bahwa dalam kegiatan ekonomi, terdapat lima jenis pelayanan umum, yakni :

1. *Business services*, menyangkut pelayanan dalam kegiatan-kegiatan konsultasi, keuangan dan perbankan.
2. *Trade services*, menyangkut kegiatan-kegiatan pelayanan dalam penjualan, perlengkapan, dan perbaikan.
3. *Infrastructur services*, meliputi kegiatan-kegiatan pelayanan dalam komunikasi dan transportasi.
4. *Social and personal services*, meliputi kegiatan rumah makan dan pemeliharaan kesehatan.
5. *Public administration*, adalah pelayanan dari pemerintah yang membantu kestabilan lingkungan dalam investasi dan pertumbuhan ekonomi.

Fitzsimmons (1994:6) juga membedakan jenis pelayanan berdasarkan tindakan pelayanannya, yang terdiri atas :

1. Tindakan pelayanan yang diarahkan dan langsung terasa oleh langganan, seperti penumpang kendaraan dan pemeliharaan pribadi.
2. Tindakan pelayanan yang diarahkan pada kepemilikan dan langsung dirasakan langganan, seperti pelayanan binatu dan penjagaan atau pengamanan.
3. Tindakan pelayanan yang tidak langsung dapat dirasakan oleh langganan, seperti pelayanan terhadap pengembangan intelektualitas langganan.
4. Tindakan pelayanan yang diarahkan pada aset langganan, seperti pelayanan-pelayanan keuangan.

Berdasarkan sifat pelayanannya menurut Pratikno (2002:33) terdapat dua jenis pelayanan yang diberikan oleh pemerintah, yaitu :

1. Pelayanan Substantif yang berkaitan dengan pemenuhan kebutuhan vital atau mendasar masyarakat umum, seperti kesehatan, pendidikan, keamanan, transportasi, dan sebagainya.
2. Pelayanan administratif, dalam bentuk pengurusan perizinan seperti pembuatan Kartu Tanda Penduduk (KTP), Surat Izin Mengemudi (SIM), dan sebagainya. Jenis pelayanan ini sebenarnya bukan termasuk

pelayanan publik karena tidak menyangkut kebutuhan publik yang sifatnya vital atau mendasar. Bahkan sesungguhnya jenis pelayanan ini lebih dibutuhkan untuk tertib administrasi pemerintahan, bukan untuk kebutuhan masyarakat.

Sementara secara operasional, pelayanan publik yang diberikan pemerintah kepada masyarakat dapat dibedakan ke dalam dua kelompok besar, yaitu *pertama*, pelayanan publik yang diberikan tanpa memperhatikan orang perseorangan tetapi keperluan masyarakat secara umum. Jenis pelayanan ini meliputi penyediaan sarana dan prasarana transportasi, penyediaan pusat-pusat kesehatan, pembangunan lembaga-lembaga pendidikan, pemeliharaan keamanan dan sebagainya. *Kedua*, pelayanan yang diberikan secara orang perseorangan. Pelayanan ini meliputi kemudahan-kemudahan dalam memperoleh KTP dan surat-surat lainnya, pembelian karcis perjalanan, dan sebagainya.

Selanjutnya Gronros dalam Lovelock (1992:9) menyebutkan bahwa manajemen pelayanan yang efektif memerlukan perubahan fokus dari menciptakan produk berkualitas dan daya manfaatnya meliputi setiap aspek hubungan dengan pengguna jasa. Sedangkan Devrye dalam Lovelock (1992:5) menyebutkan bahwa pelayanan yang baik merupakan bisnis yang menguntungkan (*good service is good business*). Kualitas pelayanan (*service quality*) telah hampir menjadi faktor yang menentukan dalam menjaga keberlangsungan suatu organisasi birokrasi pemerintah maupun organisasi perusahaan. Pelayanan yang baik dan sesuai dengan kebutuhan pengguna jasa publik, sangat penting dalam upaya mewujudkan kepuasan pengguna jasa (*customer satisfaction*).

Ratminto dan Winarsih menjelaskan bahwa dalam Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor: 63/ KEP/ M.PAN/7/2003 tentang Pedoman Penyelenggaraan Pelayanan, menyatakan bahwa : pola penyelenggaraan pelayanan publik terpadu, yang terbagi menjadi 2 (dua) yaitu :

1. Terpadu Satu Atap

Pola pelayanan diselenggarakan dalam satu tempat yang meliputi berbagai jenis pelayanan yang tidak mempunyai keterkaitan proses dan

dilayani melalui beberapa pintu. Terhadap jenis pelayanan yang sudah dekat dengan masyarakat tidak perlu disatupadukan.

2. Terpadu satu pintu

Pola pelayanan diselenggarakan pada satu tempat yang meliputi berbagai jenis pelayanan yang memiliki keterkaitan proses dan dilayani melalui satu pintu.

Selanjutnya, Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara mengeluarkan Keputusan Nomor 25 Tahun 2004 tentang Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan Instansi Pemerintah yang memuat 14 prinsip pelayanan publik yaitu :

1. Prosedur pelayanan
2. Persyaratan Pelayanan
3. Kejelasan petugas pelayanan
4. Kedisiplinan petugas pelayanan
5. Tanggungjawab petugas pelayanan
6. Kemampuan petugas pelayanan
7. Kecepatan pelayanan
8. Keadilan mendapatkan pelayanan
9. Kesopanan dan keramahan petugas
10. Kewajaran biaya pelayanan
11. Kepastian biaya pelayanan
12. Kepastian jadwal pelayanan
13. Kenyamanan Lingkungan
14. Keamanan pelayanan

METODE

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dan teknik yang digunakan untuk mengumpulkan data primer dan data sekunder dapat dijelaskan sebagai berikut : Studi Kepustakaan, wawancara dan observasi. Informan penelitian adalah para pejabat dan pelaksana di Kecamatan Telukjambe Timur Kabupaten Karawang terutama yang terkait dengan pelaksanaan PATEN.

Selanjutnya informan penelitian ditentukan dengan *snow ball technique* serta dibantu instrumen penelitian berupa kuesioner (*checklist*) digunakan hanya untuk melengkapi dan memperkuat analisis peneliti dalam mengungkapkan kepuasan masyarakat berdasarkan persepsi yang dirasakan oleh masyarakat pengguna layanan PATEN di Kecamatan Telukjambe Timur Kabupaten Karawang yang berpedoman kepada Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor : KEP/25/M.PAN/2/2004 tentang Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan Instansi Pemerintah, yang memuat 14 (empat belas) unsur dengan jumlah kuesioner diberikan kepada 150 orang pengguna layanan PATEN dan 3 (tiga) *informan* perangkat Kecamatan yaitu : Camat, Sekretaris Kecamatan dan Kasi Pelayanan.

Setelah rangkaian data tersebut terkumpul, selanjutnya pengolahan data dilakukan dengan prosedur dan teknis yaitu menentukan klasifikasi dan karakteristik data seperti data primer dan data sekunder; memilah data dan mengkonstruksi data menjadi struktur pembahasan; konfirmasi data yang perlu dilakukan bila data tersebut masih lemah atau belum akurat serta memerlukan penjelasan lebih rinci; penafsiran data ke dalam proses pembahasan masalah yang dijadikan obyek penelitian. Untuk mengolah data kepuasan pelayanan dalam penelitian ini, digunakan standar Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor : KEP/25/M.PAN/2/2004 tentang Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan Instansi Pemerintah yang berupa perhitungan indeks, tabulasi dan nilai rata-rata yang selanjutnya diuraikan dengan menggunakan kata-kata terhadap data yang diperoleh untuk mendapatkan gambaran yang lengkap terhadap fenomena yang diteliti dengan penilaian sebagai berikut :

Tabel 3.1.
 Nilai Persepsi, Interval IKM, Interval Konfersi 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 -100,00	A	Sangat baik

Sumber : Kep.Menpan Nomor : Kep/25/M.PAN/2/2004

HASIL DAN PEMBAHASAN

Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN)

Dasar hukum pelaksanaan pelayanan PATEN adalah Peraturan Bupati Karawang Nomor 20 Tahun 2014 tentang Pelaksanaan Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) Di Kabupaten Karawang. Alasan adanya pelayanan ini adalah untuk meningkatkan kualitas dan mendekatkan pelayanan kepada masyarakat dengan memperhatikan kondisi geografis Kabupaten Karawang dengan mengoptimalkan peran kecamatan sebagai perangkat daerah dalam memberikan pelayanan publik melalui pelaksanaan Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN).

Sarana dan prasarana standar PATEN yang diatur dalam Peraturan Bupati Karawang Nomor 20 Tahun 2014 meliputi loket/meja pendaftaran, tempat pemrosesan berkas, tempat penyerahan dokumen, tempat pengelolaan data dan informasi, tempat penanganan pengaduan, tempat piket, ruang tunggu dan perangkat pendukung lainnya. Sementara itu, pelaksana teknis terdiri dari Petugas informasi dan pengaduan, Petugas loket, Petugas operator komputer dan Petugas lain sesuai kebutuhan.

Pejabat penyelenggara yang diatur dalam Peraturan Bupati Karawang Nomor 20 Tahun 2014 terdiri dari Camat, selaku penanggung jawab penyelenggaraan PATEN, Sekretaris Kecamatan selaku ketua penyelenggara PATEN dan Kepala Seksi Pemerintahan, Keamanan dan Ketertiban, Ekonomi Pembangunan, Kependudukan, Kesejahteraan Sosial, selaku penyelenggara PATEN.

Ruang lingkup Pelayanan model PATEN meliputi pelayanan administrasi perizinan dan pelayanan administrasi Non Perizinan. Oleh karena itu, kecamatan

dalam mengelola administrasi perizinan dan non perizinan mengacu pada prinsip koordinasi, integrasi, sinkronisasi dan keamanan berkas. Pelayanan perizinan yang dikelola oleh Kecamatan adalah Surat Izin Tempat Usaha (SITU) dan Pelayanan non perizinan. Jangka waktu penyelesaian pelayanan perizinan dan non perizinan ditetapkan paling lama 14 (lima belas) hari kerja terhitung mulai sejak diterimanya berkas permohonan berserta seluruh kelengkapannya. Pengolahan dokumen persyaratan perizinan dan non perizinan dilaksanakan berdasarkan Petunjuk Teknis, Standar Operasional Prosedur dan Standar Pelayanan PATEN berdasarkan ketentuan peraturan perundang-undangan. Biaya penyelenggaraan PATEN dibebankan pada Anggaran Pendapatan dan Belanja Daerah dan merupakan bagian yang tidak terpisahkan dari rencana kerja dan anggaran kecamatan.

Kecamatan memiliki basis data PATEN dengan menggunakan sistem manajemen informasi. Data dari setiap perizinan dan non perizinan yang diterbitkan oleh Kecamatan disampaikan kepada perangkat daerah teknis terkait setiap bulan. Selain itu, sebagai bentuk keterbukaan informasi, maka kecamatan wajib menyediakan dan menyebarkan informasi berkaitan dengan jenis pelayanan dan persyaratan teknis, mekanisme, penelusuran posisi dokumen pada setiap proses, waktu perizinan dan non perizinan, serta tata cara pengaduan yang dilakukan secara jelas melalui berbagai media yang mudah diakses dan diketahui oleh masyarakat dengan melibatkan pemerintah desa dan kelurahan.

Indeks Kepuasan Masyarakat Dalam Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan Telukjambe Timur Kabupaten Karawang

Hasil pengukuran kepuasan masyarakat di Kecamatan Telukjambe Timur Kabupaten Karawang berdasarkan 14 (empatbelas) indikator perhitungan indeks yang diatur dalam Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor : Kep/25/M.PAN/2/2004 tentang Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Unit Pelayanan Instansi Pemerintah. Kuesioner (*checlist*) kepada kepada 150 orang masyarakat (masyarakat) pengguna pelayanan PATEN, secara normatif mengacu pada Kep. Menpan Nomor 25 tahun 2004.

Tabel 4.1
**Hasil Perhitungan Indeks Kepuasan Masyarakat
 Berdasarkan Keputusan Menpan Nomor 25 tahun 2004**

NO	UNSUR PELAYANAN	NILAI UNSUR PELAYANAN	NILAI INDEKS	KATEGORI
1	Prosedur Pelayanan	2,43	0,17	KURANG BAIK
2	Persyaratan Pelayanan	2,35	0,17	KURANG BAIK
3	Kejelasan Petugas Pelayanan	2,42	0,17	KURANG BAIK
4	Kedisiplinan Petugas Pelayanan	2,69	0,19	BAIK
5	Tanggapan wab Petugas Pelayanan	2,95	0,21	BAIK
6	Kemampuan Petugas Pelayanan	2,95	0,21	BAIK
7	Kecepatan Pelayanan	2,68	0,19	BAIK
8	Kedudukan Mendapatkan Pelayanan	2,65	0,19	BAIK
9	Kesopanan dan Keramahan	3,07	0,22	BAIK
10	Kewajaran Biaya Pelayanan	2,81	0,20	BAIK
11	Kepastian Biaya Pelayanan	2,73	0,19	BAIK
12	Kepastian Jadwal Pelayanan	2,64	0,19	BAIK
13	Kenyamanan Lingkungan	3,00	0,21	BAIK
14	Kemamanan Pelayanan	3,00	0,21	BAIK
		38,39	2,73	BAIK
		0,071	2,73	nilai interval
			68,14	BAIK

Sumber : Hasil Penelitian, 2019

Secara administratif persyaratan layanan disesuaikan dengan peraturan yang berlaku. Kesesuaian dan kelengkapan syarat akan selalu dilihat secara normatif dalam Peraturan Daerah atau Peraturan Bupati. Melihat hasil perhitungan yang dilakukan, ternyata sebagian besar masyarakat pemohon kurang memperhatikan hal ini. Adapun tanggapan masyarakat dalam menanggapi unsur pelayanan ini sebesar 2,35 dalam kriteria kurang baik. Disisi lain, pemohon berusaha untuk mengetahui prosedur PATEN, namun berusaha pula untuk melakukan pendekatan kepada petugas terhadap kelengkapan syarat yang diperlukan untuk layanan PATEN, terutama oleh mereka yang berkepentingan sebagai "perantara" atau *mediator* (calo). Kejelasan persyaratan berkesan belum sesuai dengan yang harapan masyarakat pemohon. Harapan masyarakat mengarah kepada penjelasan dari maksud syarat-syarat tersebut dipahami oleh masyarakat pemohon.

Kejelasan petugas pelayanan pada saat terjadinya transaksi pelayanan dengan masyarakat merupakan petugas yang secara normatif memiliki kewenangan dalam melayani. Secara prosedur, petugas yang melayani sudah

ditetapkan berdasarkan penugasan masing-masing unit kerja yang diketahui dan disetujui oleh Camat. Adapun tanggapan masyarakat mengenai unsur pelayanan ini sebesar 2,42 dalam kriteria kurang baik. Sebagian besar masyarakat pemohon menyatakan bahwa petugas yang melayani kurang jelas, karena sebagian besar masyarakat pemohon yang melimpahkan kepada petugas, dimana saat proses awal pelayanan diproses oleh petugas, namun pada saat pemeriksaan persyaratan ternyata ada kekurangan yang harus dilengkapi oleh pemohon dengan orang kantor yang dianggap bukan petugas. Hal ini mungkin yang menyebabkan adanya anggapan kekurangjelasan petugas yang dampaknya pada perspektif kejelasan petugas dinilai kurang baik.

Kedisiplinan petugas dalam menjalankan tugasnya melayani masyarakat harus memperlihatkan kesungguhan dan memperhatikan tata cara pelayanan yang baik dan benar sesuai prosedur. Kedisiplinan petugas berhubungan dengan prosedur dan tanggungjawab. Kedisiplinan petugas oleh masyarakat seringkali dipersepsikan dalam bentuk kelengkapan pegawai/petugas Kecamatan dan keberadaan pimpinan yang selalu berada ditempat pada saat proses administrasi. Penampilan petugas yang simpati, bersih, atau ramah serta memperlihatkan *performance* yang baik juga sangat mempengaruhi persepsi masyarakat. Adapun tanggapan masyarakat terhadap unsur pelayanan ini sebesar 2,69 atau termasuk pada kriteria baik. Hal ini menunjukkan bahwa petugas pelayanan sudah disiplin dalam menjalankan tugasnya. Kemungkinan sebagian kecil masyarakat menyampaikan adanya hal yang kurang disiplin, lebih disebabkan pada waktu pelayanan berlangsung, bertepatan dengan pimpinan sedang ada kegiatan kedinasan di luar agenda rutin.

Dengan demikian masyarakat harus menunggu atau menunda proses penandatanganan keesokan harinya, sehingga dianggap kurang disiplin. Hal lainnya adalah petugas tidak mengenakan pakaian/seragam dengan baik atau bertepatan dengan petugas masih menggunakan sandal ketika baru selesai jam istirahat berakhir. Diakui memang ada petugas yang kurang memperhatikan penampilannya, sehingga berkesan kurang menghargai kedisiplinan berpakaian

dan bersikap yang tidak diharapkan masyarakat (masyarakat), namun dalam hal ini tidak dapat digeneralisasi.

Dalam melaksanakan tugasnya petugas memiliki tanggungjawab dalam proses dan hasil pelayanan. Tanggapan masyarakat (masyarakat) mengenai unsur pelayanan ini sebesar 2,95 atau termasuk pada kriteria termasuk pada kriteria baik. Hal ini dapat menunjukkan bahwa sebagian besar masyarakat pemohon menyatakan bahwa petugas yang melayani dapat dikatakan bertanggungjawab. Walaupun begitu, sampai saat ini petugas pelayanan masih dapat menjaga dan mengembangkan pola tanggungjawab sesuai tugas dan fungsinya dalam proses pelayanan. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa setiap proses pelayanan untuk masyarakat pemohon sebagian besar sudah dapat dipertanggungjawabkan dan dilakukan pula proses evaluasi untuk menilainya.

Proses pelayanan memerlukan kemampuan petugas yang berkaitan erat dengan rutinitas yang dilakukan petugas. Hal ini penting untuk dipahami terlebih dahulu sebelum adanya kesimpulan terhadap kemampuan petugas dalam melaksanakan tugas pelayanan kepada masyarakat. Seseorang atau petugas dianggap tidak mampu jika tugasnya kurang dilaksanakan dengan baik, karena disebabkan oleh ketidakmampuan secara pribadi (lamban, malas, kurang respon, dsb) atau karena yang bersangkutan tidak mampu berkoordinasi dengan petugas lainnya. Pada indikator ini kemampuan petugas lebih disebabkan oleh pandangan masyarakat terhadap petugas yang secara langsung melakukan interaksi dengan masyarakat (masyarakat) yang dilayani. Tanggapan masyarakat (masyarakat) mengenai unsur pelayanan ini sebesar 2,95 atau termasuk pada kriteria baik. Hal ini menunjukkan bahwa sebagian besar masyarakat menyatakan bahwa petugas memiliki kemampuan yang diharapkan mereka dalam melayani.

Untuk unsur kecepatan pelayanan memerlukan standar dalam mengukurnya. Standar kecepatan pelayanan ini dapat berdasarkan pedoman / prosedur yang telah ditetapkan. Adapun tanggapan masyarakat (masyarakat) mengenai unsur pelayanan ini sebesar 2,68 atau termasuk pada kriteria baik. Berdasarkan nilai tersebut menunjukkan bahwa sebagian besar masyarakat pemohon menyatakan bahwa kecepatan petugas dalam melayani cukup cepat. Hal

ini disebabkan beberapa hal yaitu : *Pertama*, standar proses penyelesaian PATEN Kabupaten Karawang dalam penyelesaian pelayanan perizinan PATEN cukup optimal yang disebabkan pola koordinasi dan komunikasi antar unit layanan PATEN Kabupaten Karawang. *Kedua*, masyarakat pemohon yang melakukan pengurusan proses perizinan kelengkapan persyaratannya belum lengkap. *Ketiga*, penyesuaian dengan keberadaan pimpinan unit kerja. *Keempat*, keterlambatan pelaksanaan rapat koordinasi dan peninjauan lapangan.

Perlakuan yang sama kepada masyarakat yang mengajukan permohonan untuk mendapatkan izin yang diharapkan merupakan harapan yang dominan. Keadilan mendapat pelayanan dapat diawali dengan cara-cara yang tidak dikhususkan, seperti yang mendaftar pertama akan diproses pertama dan seterusnya atau permohonan nomor pemberkasan sesuai dengan kedatangan pendaftaran. Hal ini menunjukkan bahwa pelayanan sudah dapat dikatakan adil namun jika melihat komposisi masyarakat dengan jawaban yang sudah ditabulasi dirasakan masih perlu meningkatkan sikap adil dalam memperlakukan masyarakat pemohon pelayanan. Dalam unsur kesopanan dan keramahan ini memerlukan personal yang secara mendasar memiliki kesungguhan hati dalam bekerja dan keikhlasan dalam bertindak. Individu dapat juga bersikap sopan dan ramah dengan dibina, dilatih dan dijadikan rutinitas sehari-hari.

Faktor yang menentukan seseorang ramah dan sopan adalah kebiasaannya. Demikian juga untuk petugas dapat menentukan yang bersangkutan sopan dan ramah. Dalam konteks teknis pelayanan karakteristik personalitas jangan sampai dicampuri oleh tugas dan fungsi, karena akan terjadi perbedaan jika karakternya tidak baik. Oleh karena itulah perlu dilatih menjadi sebuah kebiasaan. Hal ini menunjukkan bahwa sebagian besar petugas pelayanan sudah sopan dan ramah dalam memperlakukan masyarakat (masyarakat) sebagai pemohon pelayanan.

Kewajaran biaya ditentukan oleh standar proses pelayanan. Adanya standar biaya yang tercantum dalam pedoman normatif menjadi aturan yang harus diikuti oleh masyarakat maupun petugas yang melayani termasuk pada kriteria Baik. Nilai tersebut mengindikasikan perlunya penyempurnaan. Dari wawancara terungkap

layanan SKCK dan KTP merupakan pelayanan yang masih diminati oleh sebagian besar masyarakat.

Unsur ini berkaitan langsung dengan unsur kewajiban biaya. Mengenai kepastian biaya sangat bergantung pula kepada masyarakat sendiri. Keengganan mengurus sendiri penyelesaian persyaratan administrasi selalu menjadi hambatan, sehingga seringkali diserahkan kepada petugas dengan imbalan jasa pengganti biaya yang dikeluarkan sendiri oleh petugas. Hal ini menunjukkan bahwa dalam proses pemberian pelayanan, unsur kepastian biaya sudah cukup baik, namun ditemukan masih ada biaya diluar biaya normatif, khususnya yang persyaratan-persyaratan administratif belum lengkap. Besaran biaya tersebut tidak teridentifikasi, akan tetapi beberapa masyarakat menyatakan kelebihan biaya tersebut berdasarkan keinginan dan keikhlasan masyarakat dalam menghargai bantuan teknis yang dilakukan masyarakat diluar petugas Kecamatan.

Sebagian besar masyarakat menyatakan bahwa kepastian jadwal pelayanan belum memenuhi harapan masyarakat. Memperhatikan pernyataan masyarakat di atas berhubungan erat dengan kecepatan pelayanan. Akan tetapi, kepastian jadwal pelayanan secara tertulis sudah tercantum dalam leaflet yang diberikan di kantor kecamatan maupun web site Kabupaten Karawang.

Unsur penting dalam meningkatkan kepuasan masyarakat salah satunya adalah kenyamanan tempat pelayanan. Hal ini berkaitan dengan model menunggu atau antri yang menyebabkan pengumpulan pemohon dalam satu tempat. Kondisi tempat pelayanan di lokasi penelitian ini kenyataanya kurang memenuhi standar, hanya saja kenyamanan ruangan sampai saat ini masih sedang diusahakan penggunaan AC (pendingin ruangan). Interaksi langsung antara petugas dan pemohon secara terbuka sudah dilaksanakan di lokasi penelitian.

Sebagian besar masyarakat menyatakan bahwa tempat pelayanan dikatakan kurang nyaman. Hal ini sangat rasional, karena kantor Kecamatan Telukjambe Timur Kabupaten Karawang apabila dibandingkan dengan Kantor Perdagangan Umum yang ada dan memiliki Front office yang elegan, futuristik dan modern interior. Ketidaknyamanan akan memberikan rasa kurang relaks kepada masyarakat yang antri dan menunggu, sehingga pemohon dapat

memberikan apresiasi terhadap pelayanan PATEN di Kecamatan Telukjambe Timur. Mengenai gangguan keamanan terhadap masyarakat yang sedang menunggu proses pelayanan termasuk pada kriteria Baik. Ditambah pula keterlibatan Satpol PP dan keamanan dalam program PATEN ini memberikan rasa aman bagi pemohon/masyarakat yang sedang menunggu atau antri di saat kantor Kecamatan sedang banyak menerima pemohon/masyarakat yang akan memproses layanan PATEN.

Berdasarkan wawancara dengan Kepala Camat Teluk Jambe Timur diperoleh informasi bahwa pengusulan penyempurnaan dan kenyamanan ruangan pegawai di Kecamatan Telukjambe Timur Kabupaten Karawang sudah pernah diusulkan kepada Bupati, akan tetapi belum dapat direalisasikan. Berdasarkan hasil penelitian jumlah staf pelaksana yang kurang tersebut tidak mempengaruhi tugas dan fungsi pelayanan. Selama ini proses-proses pelayanan dapat terakomodasi secara proporsional. Secara empiris memang diakui bahwa proporsional tersebut tidak berbicara efektif atau tidak efektif, selama ini intensitas volume permohonan perizinan yang berasal dari pemohon (masyarakat) dapat ditampung dan diproses sesuai prosedur yang ada. Hasil proses akhir dari prosedur pelayanan yang menyangkut kecepatan pelayanancukup terpenuhi.

Dalam hal pemahaman pegawai terhadap pelaksanaan tugasnya, memerlukan komunikasi yang komprehensif dengan pimpinan. Peningkatan kualitas pegawai harus didukung oleh sarana pelatihan dan pola karier pegawai. Kebijakan pimpinan yang tidak konsisten dalam membuat keputusan strategis dalam hal pengadaan pegawai, penempatan pegawai sesuai keahliannya merupakan hal memerlukan perhatian khusus Pemerintah Kabupaten Karawang. Penjelasan tersebut mengindikasikan bahwa Kecamatan Telukjambe Timur Kabupaten Karawang masih memerlukan *pegawai* yang berkualifikasi. Sementara yang menentukan adalah kebijakan Bupati yang merupakan pembuat keputusan dalam penyediaanya. Pelatihan dan Diklat, rutinitasnya masih kurang. Hambatan terbesar berdasarkan wawancara adalah dari minimnya dana yang disediakan untuk Pendidikan dan latihan rutin, Diklat Khusus maupun kursus-kursus personil yang terlibat dalam PATEN.

Pendidikan dan Latihan yang dilaksanakan selama ini paling banyak dilakukan 2 kali dalam 2 (dua) Triwulan, dan memang dirasakan masih kurang. Selain itu, sangat diperlukan penyegaran-penyegaran, melalui kursus-kursus singkat yang relevan, untuk mengurangi kejenuhan kerja yang merupakan penyebab kurang apresiasinya personil terhadap pemahaman Tugas Pokok dan Fungsi.

Standar kualitas dan kemampuan (kualifikasi individu), yang secara langsung akan menunjang proses-proses kegiatan pelayanan Kecamatan Telukjambe Timur dalam model PATEN di Kabupaten Karawang secara formatif dan normatif ditempatkan berdasarkan keputusan Bupati dalam hal kapasitasnya sebagai Pegawai Negeri Sipil (PNS) di lingkungan Pemerintah Kabupaten Karawang. Hal ini sangat ironis jika personil tersebut tidak memiliki kualifikasi/standar yang diperlukan, sudah kurang memiliki semangat/etos kerja tinggi dan sudah jenuh secara psikologis, kecuali masih rasional jika personil tersebut memiliki kualifikasi dan standar yang representatif walaupun yang bersangkutan memiliki keterbatasan waktu dan status kepegawaian dalam melaksanakan tugas pokok dan fungsinya serta pengabdian pada lembaga.

Dukungan sarana prasarana yang dimiliki dalam mendukung proses pemberian izin, berhubungan dengan sarana bergerak yang dimiliki, sarana mobilisasi/bergerak (kendaraan operasional) masih perlu ditambah untuk memenuhi akselerasi/percepatan mobilisasi staf untuk melakukan sosialisasi, koordinasi dan peninjauan lapangan. Kondisi prasarana yang menyangkut ruangan proses pelayanan dan perangkat keras (*hardware*) masing kurang memadai dalam menunjang proses administratif pembuatan perizinan. Alokasi anggaran yang dimiliki sekarang ini, untuk mencapai standar maksimal pelayanan masih kurang memadai.

Anggaran untuk memproses pelayanan izin dengan melibatkan dinas, badan, dan lembaga secara rutin maupun peninjauan ke lapangan untuk menyelesaikan volume permohonan izin memerlukan peningkatan. Volume permohonan izin yang dilaksanakan di Kecamatan Telukjambe Timur relatif cukup banyak, yang berkonsekuensi terhadap penyelesaian layanan menjadi tinggi. Semakin tinggi intensitas penyelesaian layanan, maka semakin tinggi pula

alokasi anggaran yang harus dipersiapkan. Sikap, perilaku, daya tanggap dan tingkat responsibilitas dari petugas sangat mempengaruhi pelaksanaan proses pelayanan. Pelayanan akan efektif jika sudah memiliki SOP.

Selain pengetahuan dan kemampuan yang dimiliki oleh para petugas, faktor keinginan, motivasi dan kesediaan dari para petugas dapat mendukung pelaksanaan pelayanan yang efektif. Sikap para petugas dalam pelaksanaan proses pelayanan masih cukup mendukung dan mencerminkan pelayanan yang baik, ramah, dan sopan. Obyektivitas mengenai sikap para petugas pelayanan yang ada dapat dilihat pada hasil survey kepuasan masyarakat dalam pelayanan yang dilaksanakan di seperti yang dijelaskan pada bagian sebelumnya.

Salah satu dari aspek paling dasar dalam memberikan pelayanan adalah adanya prosedur kerja berupa *Standard Operating Procedures* (SOP) dan minimalisasi *overlapping* pelaksanaan tugas. Dalam organisasi, terdapat tingkat diferensiasi tugas dan wewenang, dimana diferensiasi horizontal dari tugas dan wewenang dapat membantu pemecahan masalah-masalah koordinasi, khususnya jika kepentingan-kepentingan yang terwakili sangat berlainan. Struktur organisasi dapat mengakibatkan timbulnya masalah-masalah, apabila pembagian wewenang dan tanggung jawab kurang disesuaikan dengan pembagian tugas atau ditandai oleh pembatasan-pembatasan yang kurang jelas. Apabila proses pelayanan menghendaki kerjasama antara petugas dan setiap unit terkait, akan mempunyai arti strategis untuk keberhasilan, maka hal ini diperlukan suatu struktur jaringan kolektif.

Peneliti cermati bahwa kejelasan struktur organisasi dan kewenangan belum secara optimal dipahami oleh seluruh pelaksana layanan, sehingga PATEN memang masih memerlukan kejelasan yang diatur dengan *Standar Operating Procedure* (SOP) untuk mendukung pelaksanaan pelayanan terpadu yang diharapkan. Kejelasan informasi dalam sistem pelayanan terpadu dideskripsikan secara tepat dalam menjelaskan sasaran dan tujuannya.

SIMPULAN DAN SARAN

Indeks kepuasan masyarakat dalam pelayanan administrasi terpadu kecamatan (PATEN) diukur berdasarkan Keputusan Menteri Pendayagunaan

Aparatur Negara Nomor : Kep/25/M.PAN/2/2004 yang pada umumnya dinilai baik dengan indeks 2,73. Namun, masih kurang baik dalam beberapa unsur, yaitu : prosedur pelayanan berdasarkan tanggapan masyarakat sebesar 2,43 dalam kriteria kurang baik. Persyaratan pelayanan tanggapan masyarakat sebesar 2,35 dalam kriteria kurang baik. Secara kualitatif, masih perlu dianalisis lebih lanjut, namun untuk sementara ini terkait keadilan mendapat pelayanan dapat diawali cara tidak membedakan layanan kepada masyarakat, seperti yang mendaftar pertama akan diproses pertama dan seterusnya atau permohonan nomor pemberkasan sesuai dengan kedatangan pendaftaran.

Saran

Pertama, standar proses penyelesaian layanan dalam penyelesaian pelayanan PATEN cukup baik yang disebabkan komunikasi antar unit layanan PATEN. Kedua, masyarakat pemohon melakukan pengurusan proses persyaratan pelayanan. Ketiga, penyesuaian layanan menyesuaikan keberadaan pimpinan unit kerja(Camat). Hal ini memperhatikan pernyataan masyarakat yang berhubungan erat dengan kecepatan pelayanan. Akan tetapi, kepastian jadwal pelayanan secara tertulis sudah tercantum dalam leaflet yang diberikan di Kantor Kecamatan maupun web site Kabupaten Karawang. Faktor yang menentukan sikap petugas yang ramah dan sopan adalah kebiasaannya. Dalam konteks teknis pelayanan, karakteristik personalitas jangan sampai dicampuri oleh tugas dan fungsi, karena akan terjadi perbedaan jika karakternya tidak baik. Oleh karena itulah perlu dilatih menjadi sebuah kebiasaan melalui *workshop*.

Daftar Pustaka :

- Cresswell, John W. 2014. *Research Design, Pendekatan Kualitatif, Kuantitatif, dan Mixed, Edisi Ketiga*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar
- Fitzsimmons, James A. dan Mona J. Fitzsimmons. 1994. *Service Management for Competitive Advantage*. New York : McGraw-Hill Inc.
- Lovelock, Christopher.1992. *Managing Service Marketing*. New Jersey : Prentice Hall Englewood Cliffs.
- Moleong, Lexy J. 2014. *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Karawang: Rosdakarya
- Neuman, William Lawrence, 1997. *Social Research Methods*, London: Needham Heights, Allyn and Bacon.
- Peters, Thomas J & Waterman, Robert H, 1994, *In Search of Excellence : Lessons from America's Best-Run Companies*, New York : Harper & Row, Pub.

- Ratminto, dan Atik Septi Winarsih, 2009. *Manajemen Pelayanan, pengembangan model konseptual, penerapan citizen's charter dan standar pelayanan minimal*, cetakan ke-IV, Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Ravianto, J.1989. *Produktivitas dan Manajemen*, Jakarta: Lembaga Sarana Informasi Usaha dan Produktivitas
- Robbins, Stephen, 2003, *Perilaku Organisasi*, Jakarta : PT. Indeks Kelompok Gramedia.
- Ruslan, Rosady.2008. *Manajemen Public Relations & Media Komunikasi*. Jakarta: PT Rajagrafindo Persada.
- Rondinelli, Dennis, A, 2007. *Public Administration and Democratic Governance: Government Serving Citizen*. USA: United Nation Publication.
- Singarimbun, Masri dan Sofian Effendi, 1995. *Metode Penelitian Survey*. Jakarta : LP3ES.
- Sugiyono. 2015. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Karawang: Alfabeta.
- Peraturan :
Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah
Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik
Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 19 Tahun 2008 tanggal 28 Februari 2008 tentang Kecamatan
Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor : Kep/25/M.PAN/2/2004 tentang Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan Instansi Pemerintah
Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 4 Tahun 2010 Tentang Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan
- Website :
www.depdagri.go.id