

KINERJA PELAYANAN ADMINISTRASI TERPADU KECAMATAN (PATEN) DI KECAMATAN LANGKAPLANCAR KABUPATEN PANGANDARAN

Febry Ramdani Anugrah¹, Anwar Musadad^{2*)}, Nova Chalimah Girsang³

Program Studi Ilmu Pemerintahan
STISIP Bina Putera Banjar
E-mail: musadadanwar05@gmail.com

ABSTRAK

Berdasarkan hasil observasi yang peneliti lakukan di objek penelitian terlihat bahwa kinerja terhadap Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) di Kantor Kecamatan Langkaplancar belum dilaksanakan dengan optimal. Untuk itu penelitian ini bertujuan untuk menganalisis kinerja Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) yang dilaksanakan di Kecamatan Langkaplancar Kabupaten Pangandaran. Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan metode deskriptif. Adapun informan dalam penelitian ini sebanyak 6 orang. Hasil penelitian menunjukkan bahwa: 1) Kinerja Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan pada aspek: a) kualitas, kinerja pelayanan diproses dengan cepat; b) kuantitas, lima puluh administrasi rata-rata dalam sehari; c) ketepatan waktu, administrasi ditargetkan tergantung sarana; d) efektivitas, sesuai dengan perencanaan pelayanan; e) kemandirian, adanya inisiatif petugas dalam pelayanan; f) komitmen kerja, pelayanan penuh loyalitas. 2) Hambatan pada aspek: a) kualitas, pelayanan terkendala jaringan dan mahal biaya internet; b) Kuantitas, jumlah target berkurang karena kurangnya persyaratan masyarakat yang membuat administrasi; c) ketepatan waktu, terkendala jaringan internet yang berimbas tidak tepatnya waktu penyelesaian administrasi; d) efektivitas, petugas ada yang kurang disiplin dalam pelayanan administrasi; e) kemandirian, sumber daya petugas kurang tanggung jawab mencari solusi; f) komitmen kinerja, kurangnya loyalitas petugas pelayanan administrasi. 3) Upaya untuk mengatasi hambatan-hambatan: a) kualitas, akses internet sementara diganti manual agar tercapainya pelayanan; b) kuantitas, memberi pemahaman kepada penerima pelayanan untuk melengkapi syarat administrasi; c) ketepatan waktu, memperbaiki jaringan agar pelayanan administrasi sesuai rencana; d) efektivitas, mengevaluasi seminggu sekali agar pelayanan terwujud; e) kemandirian, menekankan petugas tetap bekerja mandiri; f) komitmen kerja, saling mengisi kekurangan, memberi masukan walaupun dengan sarana kurang memadai.

Kata Kunci: Kinerja, Pelayanan, Administrasi Terpadu Kecamatan.

ABSTRACT

Based on the results of observations made by researchers at the research object, it appears that the performance of District Integrated Administrative Services (PATEN) at the Langkaplancar District Office has not been implemented optimally. For this reason, this research aims to analyze the performance of District Integrated Administrative Services (PATEN) implemented in Langkaplancar District, Pangandaran Regency. This research uses a qualitative approach with descriptive methods. There were 6 informants in this research. The research results show that: 1) Performance of District Integrated Administrative Services in the aspects of a) quality, service performance is processed quickly; b) quantity, fifty

administrations on average in a day; c) timeliness, targeted administration depending on means; d) effectiveness, by service planning; e) independence, the presence of officer initiative in service; f) work commitment, loyal service. 2) Barriers to aspects; a) quality, service is hampered by network and high internet costs; b) Quantity, the number of targets is reduced due to incomplete requirements of the community that makes the administration; c) timeliness, hampered by the internet network which resulted in inaccurate administration completion times; d) effectiveness, some officers lack discipline in administrative services; e) independence, resource officers are less responsible for finding solutions; f) performance commitment, lack of loyalty of administrative service officers. 3) Efforts to overcome obstacles: a) quality, temporary internet access replaced manually to achieve service; b) quantity, providing understanding to service recipients to complete administrative requirements; c) timeliness, improving the network so that administrative services are according to plan; d) effectiveness, evaluating once a week so that services are realized; e) independence, emphasizing that officers continue to work independently; f) work commitment, filling each other's gaps, providing input even with inadequate means.

Keywords: *Performance, Service, District Integrated Administration.*

PENDAHULUAN

Individu, organisasi ataupun instansi melakukan pelayanan pada dasarnya bertujuan untuk memberikan bantuan dan kemudahan kepada masyarakat umum yang mempunyai kepentingan. Pelayan melakukan pelayanan kepada masyarakat umum, selayaknya dilakukan sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang berlaku. Pelayanan tersebut merupakan salah satu dimensi penting yang tidak dapat diabaikan oleh pemerintah baik di pusat ataupun daerah. Komponen pelayanan terjadi stagnasi pelayanan yang tidak memberikan kepuasan, maka hampir dipastikan semua sektor akan berdampak kemacetan. Bertolak dari hal tersebut, itu perlu ada perencanaan yang baik dan bahkan perlu diformulasikan standar pelayanan pada masyarakat sesuai dengan kewenangan yang diberikan oleh pemerintah pusat kepada pemerintah daerah.

Penyedia pelayanan dalam bentuk Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN), selain sebagai bentuk tugas dan kewajiban aparatur pemerintahan, juga sebagai bentuk inovasi pemerintah yang diberikan kepada masyarakat yang tidak bisa dihindari oleh para pemangku pemberi pelayanan di

setiap instansi pemerintah yaitu Kecamatan. Orientasi tersebut, tentunya harus mempermudah proses pelayanan yang dilakukan secara berkualitas, cepat, mudah, terjangkau, dan terukur. Tingkat pencapaian tujuan dalam satu instansi dikatakan baik apabila memuaskan bagi masyarakat sebagai penerima pelayanan.

Kecamatan Langkaplancar Kabupaten Pangandaran merupakan salah satu instansi Kecamatan yang menjadi fasilitasi untuk memberikan Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) kepada publik. Kegiatan PATEN tersebut tentunya sebagai penerapan dari intruksi Surat Mendagri Nomor 503/506/SJ, tanggal 28 Januari 2015 Perihal Optimalisasi Penyelenggaraan Pelayanan publik di Daerah, yang diselenggarakan dalam rangka meningkatkan dan mengoptimalkan pelayanan publik yang mudah bagi masyarakat hingga ke tingkat kecamatan. Sebagaimana pendapat Kurniawan (Sinambela, 2014:5) mengemukakan bahwa "Pelayanan publik diartikan pemberian layanan keperluan orang atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan".

Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) yang dilaksanakan di

Kecamatan Langkaplancar Kabupaten Pangandaran terdiri dari 10 jenis pelayanan perizinan dan 5 jenis pelayanan non perizinan, mulai dari izin pertunjukan/hiburan di wilayah Kecamatan sampai dengan pemberian pelayanan santunan kematian di bidang non perizinan. Sepuluh (10) jenis pelayanan terpadu perizinan dan lima (5) jenis pelayanan terpadu non perizinan harus dapat dilaksanakan secara optimal oleh Satuan Kerja Kecamatan melalui kinerja perangkat pelayanan PATEN yang ada di Kecamatan, karena hal ini secara tidak langsung bertujuan untuk mencapai tujuan pelayanan. Jika kinerja yang dilaksanakan telah sesuai dengan rencana yang telah ditentukan berdasarkan Standar Operasional Prosedur (SOP) berupa Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) maka pelayanan dikatakan optimal.

Berdasarkan hasil studi pendahuluan yang peneliti lakukan di objek penelitian terlihat bahwa kinerja terhadap Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) di Kantor Kecamatan Langkaplancar, belum dilaksanakan dengan optimal, hal tersebut terlihat dari adanya beberapa indikator yang menjadi kesenjangan, yang antara lain sebagai berikut:

1. Kualitas kerja karyawan masih rendah. Hal ini dapat dilihat dari keterampilan dan kemampuan karyawan dalam memberikan pelayanan. Hal ini dapat dilihat pada saat pelayanan berlangsung, kurangnya sosialisasi dan penyampaian beberapa informasi yang bersifat informatif dari pelaksana terkait Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) kepada penerima pelayanan dalam membuat perizinan. Akibatnya masyarakat sebagai kurang mengetahui bagaimana tata cara prosedur dalam mendapatkan Pelayanan Administrasi Terpadu.
2. Kuantitas yang dihasilkan dari Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) terkadang

kurang sesuai dengan target yang harus diselesaikan dalam jangka waktu tertentu. Sebagai contoh pekerjaan dalam satu pelayanan harus diselesaikan dalam waktu 1x 24 jam, namun terkadang melebihi waktu dari 1x24 jam.

3. Ketepatan waktu aparatur petugas/pelaksana Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) dalam memberikan pelayanan masih kurang sesuai. Hal ini terlihat sebagian kecil, adanya keterlambatan masuk dari sebagian kecil para petugas pemberi Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN). Sedangkan waktu masuk kerja pukul 07.00 WIB, akibatnya terjadi tumpang tindih, di saat datang masyarakat sebagai penerima pelayanan, sehingga petugas pemberi pelayanan harus melayani dua tugas pelayanan secara bersamaan.
4. Ketepatan waktu lainnya yang dialami aparatur petugas Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) dalam hal menuntaskan tugas dan kewajiban terlalu cepat. Petugas Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) tampak pulang kerja sebelum waktu yang telah ditentukan yakni pada pukul 15.30 WIB, Sementara para petugas, pulang sebelum habis pukul 15.30 WIB.

Berdasarkan latar belakang penelitian di atas, peneliti tertarik untuk melakukan penelitian lebih lanjut mengenai kinerja Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) yang dilaksanakan di Kecamatan Langkaplancar Kabupaten Pangandaran,

LANDASAN TEORI

Kinerja

Secara umum, definisi kinerja adalah hasil kerja secara kualitas dan kuantitas yang dapat dicapai oleh seorang pegawai dalam melaksanakan tugas pokok dan fungsinya sebagai pegawai sesuai dengan tanggungjawab yang dibebankan atau diberikan kepadanya. Kinerja pada dasarnya dapat dilihat dari dua segi, yaitu kinerja pegawai (perindividu) dan kinerja organisasi. Kinerja pegawai adalah hasil kerja perseorangan dalam suatu organisasi. Sedangkan kinerja organisasi adalah totalitas hasil kerja yang dicapai suatu organisasi.

Manfaat Penilaian Kinerja

Penilaian kinerja adalah bagian penting dari departemen *Human Resource*. Penilaian kinerja yang efektif tidak hanya menghilangkan masalah perilaku dan kualitas kerja, tetapi juga dapat memotivasi karyawan untuk berkontribusi lebih banyak. Ada beberapa manfaat penilaian kinerja untuk meningkatkan objektivitas dan keefektifan kinerja pegawai sebagai bahan pertimbangan yang objektif dalam pembinaan pegawai. Hal ini sebagaimana menurut Husaini (2008: 459) bahwa:

- a. Meningkatkan objektivitas penilaian kinerja pegawai
- b. Meningkatkan keefektifan penilaian kinerja pegawai
- c. Meningkatkan kinerja pegawai
- d. Mendapatkan bahan-bahan pertimbangan yang objektif dalam pembinaan pegawai tersebut baik berdasarkan sistem karir maupun prestasi.

Jenis Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN)

Jenis Pelayanan tentang Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) tidak hanya dirumuskan oleh pemerintah pusat namun dirumuskan pula pada pemerintah daerah. Terdapat 2 jenis pelayanan yang ada dalam Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) yaitu pelayanan perizinan dan pelayanan non perizinan. Hal ini sesuai

seperti yang tertuang pada Pasal 3 ayat (1) Peraturan Bupati Pangandaran Nomor 11 Tahun 2015 Tentang Panduan Penerapan Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) di Kabupaten Pangandaran, bahwa “Dalam rangka penyelenggaraan PATEN, Bupati melimpahkan sebagian wewenang kepada Kecamatan sebagai pelaksana pelayanan perizinan serta pelayanan non perizinan di Kecamatan”. Selanjutnya Ruang lingkup pelayanan perizinan tertuang dalam Pasal 3 ayat (2) Peraturan Bupati Pangandaran Nomor 11 Tahun 2015 Tentang Panduan Penerapan Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) di Kabupaten Pangandaran adalah sebagai berikut:

Pasal 3

- (2) Ruang lingkup pelayanan perizinan dalam rangka penyelenggaraan PATEN sebagaimana dimaksud ayat (1) yaitu meliputi:
 - a. izin pertunjukan/hiburan di wilayah Kecamatan yang terdiri dari :
 1. Taman Rekreasi;
 2. Gelanggang/Kolam Renang;
 3. Pemandian Alam;
 4. Kolam Pemancingan;
 5. Gelanggang Permainan & Ketangkasan;
 6. Panggung Terbuka;
 7. Panggung Tertutup;
 8. Taman Tempat Pertunjukan;
 9. Fasilitas Tirta & Rekreasi Air;
 10. Sarana/fasilitas olahraga tertutup;
 11. Gelanggang Squash;
 12. Pertunjukan berpindah-pindah;
 13. Sarana tempat Kebugaran/Fitness/Sport Club;
 14. Fasilitas Rekreasi permainan anak diluar Taman Rekreasi;
 15. Arena Balap;
 16. Perkemahan;
 17. Toko Penjual/Rental/Distributor Piringan VCD, LD, DVD;
 18. Bilyard;
 - b. Tanda Daftar Perusahaan (TDP) dan tanda daftar industri skala kecil;
 - c. IUK Salon Kecantikan skala Kecil;

- d. Izin Mendirikan Bangunan (Permanen Kelas B, Permanen ½ Bata Pilar dan Semi Permanen) s.d 150 m²;
- e. izin rumah makan/warung skala kecil;
- f. izin tempat usaha pedagang kaki lima;
- g. izin gangguan kegiatan usaha jasa seperti bengkel kendaraan bermotor, bengkel bubut skala kecil;
- h. izin reklame skala kecil;
- i. izin membuka tanah s.d 20.000 m² (untuk orang perorangan);
- j. Surat Izin Usaha Perdagangan (SIUP) dan izin tempat usaha skala kecil.

Pasal 3

- (3) Pelayanan non perizinan sebagaimana dimaksud ayat (1) terdiri dari :
 - a. surat pengantar Surat Keterangan Catatan Kepolisian (SKCK);
 - b. surat keterangan tidak mampu (SKTM);
 - c. surat keterangan ahli waris;
 - d. surat pengantar KK/KTP; dan
 - e. pemberian pelayanan santunan kematian.

Alur Pemikiran

Pemberian pelayanan perlu adanya pihak-pihak yang terlibat dalam mewujudkannya. Hal ini sesuai dengan pendapat Ivancevich, Lorenzi, Skinner dan Crosby (Ratminto dan Atik, 2015:2) bahwa “Pelayanan adalah produk-produk yang tidak kasat mata (tidak dapat diraba) yang melibatkan usaha-usaha manusia dan menggunakan peralatan”.

METODE PENELITIAN

Metode Penelitian

Metode penelitian ini mempunyai peranan yang sangat penting dalam suatu penelitian. Metode penelitian yang tepat dapat memperlancar proses penelitian dan hasil yang diperoleh dapat dipercaya dan dapat dipertanggungjawabkan. Dalam penelitian ini menggunakan metode kualitatif. Sebagaimana menurut Sugiyono (2010:13) bahwa “Metode penelitian kualitatif adalah metode penelitian yang berlandaskan pada filsafat *postpositivisme*, digunakan untuk meneliti

pada kondisi objek yang alamiah, (sebagai lawannya adalah eksperimen)”.

Penelitian kualitatif ini tidak bertujuan untuk menguji atau membuktikan kebenaran suatu teori tetapi dikembangkan dengan data yang dikumpulkan. Digunakannya penelitian ini dengan alasan agar peneliti terarah pada kajian yang akan diteliti.

Data dan Sumber Data

Jenis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data kualitatif, yakni berupa ungkapan, kata-kata, dan kalimat. Selanjutnya, sumber data yang digunakan dalam penelitian ini adalah sumber data primer dan sekunder. Dalam penelitian ini sumber data yang digunakan adalah sebagai berikut:

- 1) Data primer diperoleh langsung dari petugas informasi, petugas loket/penerima berkas, petugas operator komputer, petugas pemegang kas; dan petugas loket pengambilan.
- 2) Data sekunder diperoleh dari berbagai literatur yang relevan dengan judul penelitian seperti Peraturan Bupati Pangandaran Nomor 11 Tahun 2015 Tentang Panduan Penerapan Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) Di Kabupaten Pangandaran, petunjuk teknis, dan lain-lain yang memiliki relevansi dengan masalah yang sedang diteliti.

Sumber data merupakan objek yang dapat memberikan informasi tentang masalah yang sedang diteliti. Moleong (2006: 147) menjelaskan bahwa “Sumber data utama dalam penelitian kualitatif ialah kata-kata, dan tindakan, selebihnya adalah data tambahan seperti dokumen dan lain-lain”.

1. Informan

Informan yaitu orang yang dimanfaatkan untuk memberikan informasi tentang situasi dan kondisi latar penelitian. Dalam penelitian ini yang menjadi informan adalah pelaksana teknis yang terdiri dari:

- a. Kepala Seksi Pelayanan Umum, sebanyak 1 orang.

- b. Petugas informasi, sebanyak 1 orang.
- c. Petugas loket/penerima berkas, sebanyak 1 orang.
- d. Petugas operator komputer, sebanyak 1 orang.
- e. Petugas pemegang kas, sebanyak 1 orang.
- f. Petugas loket pengambilan, sebanyak 1 orang.

Dengan demikian informan yang ditentukan pada penelitian ini, adalah sebanyak 6 orang

2. Dokumen

Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

- 1) Wawancara
- 2) Teknik observasi
- 3) Studi dokumentasi

Teknik Analisis Data

Teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini ada 3 komponen analisis yaitu sebagai berikut:

- 1) Pengumpulan Data
- 2) Reduksi Data
- 3) Penyajian Data

HASIL DAN PEMBAHASAN

Kinerja Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) Di Kecamatan Langkaplancar Kabupaten Pangandaran

Kinerja merupakan hasil kerja yang dapat dicapai oleh seseorang atau sekelompok orang dalam suatu organisasi, sesuai dengan wewenang dan tanggung jawab masing-masing. Pelayanan merupakan tindakan atau kegiatan yang ditawarkan oleh suatu pihak kepada pihak lain tidak berwujud dan dapat memberikan kepuasan. Berikut ini penulis sajikan data hasil wawancara, kinerja pelayanan dengan mengacu pada teori Robbins (2006: 260) sebagai berikut:

- 1. Kualitas
- 2. Kuantitas
- 3. Ketepatan waktu
- 4. Efektivitas

- 5. Kemandirian
- 6. Komitmen Kerja

kinerja dalam sebuah organisasi dilakukan oleh setiap individu atau organisasi tentu memiliki tujuan yang akan dicapai dengan menetapkan target atau sasaran. Keberhasilan individu atau organisasi dalam mencapai target atau sasaran tersebut merupakan kinerja. Kinerja merupakan hasil kerja yang dapat dicapai oleh seseorang atau sekelompok orang dalam suatu organisasi, sesuai dengan wewenang dan tanggung jawab masing-masing. Sarita (Prawirosentono, 1999:2) yang menyatakan bahwa: Kinerja adalah hasil kerja yang dapat dicapai oleh seseorang atau sekelompok orang dalam suatu organisasi, sesuai dengan wewenang dan tanggung jawab masing-masing, dalam rangka upaya mencapai tujuan organisasi bersangkutan secara legal, tidak melanggar hukum dan sesuai dengan moral maupun etika.

Berdasarkan hasil penelitian menunjukkan bahwa Kinerja Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) Di Kecamatan Langkaplancar Kabupaten Pangandaran disajikan melalui enam indikator yang mengacu pada teori Robbins (2006: 260) sebagai berikut:

- 1. Kualitas
- 2. Kuantitas
- 3. Ketepatan waktu
- 4. Efektivitas
- 5. Kemandirian
- 6. Komitmen Kerja

1. Kualitas

Kualitas merupakan totalitas fasilitas dan karakteristik dari jasa yang memenuhi kebutuhan kepada para penerima jasa baik dalam bentuk fisik ataupun non fisik. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas Kinerja Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) Di Kecamatan Langkaplancar Kabupaten Pangandaran dari aspek kesempurnaan tugas yang dihasilkan dapat diperoleh gambaran bahwa pelayanan PATEN yang sudah

dilaksanakan melalui penyerahan berkas pelayanan terpadu kepada masyarakat penerima pelayanan di Kecamatan Langkaplancar. Pelaksanaan pemberian pelayanan tersebut sudah diproses dengan waktu yang cepat dan efisien. Salah satunya pelayanan kartu keluarga yang dapat diselesaikan dalam waktu beberapa hari.

2. Kuantitas

Kuantitas merupakan suatu hal yang terbentuk dari proses pengukuran dalam bentuk jumlah. Kuantitas juga merupakan bentuk satuan ukuran yang berhubungan dengan jumlah hasil kerja yang bisa dinyatakan dalam ukuran angka. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kuantitas kinerja Kinerja Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) Di Kecamatan Langkaplancar Kabupaten Pangandaran dari aspek kesempurnaan tugas yang dihasilkan dapat diperoleh gambaran bahwa jumlah administrasi PATEN yang diselesaikan kepada individu penerima Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan dalam sehari penerimaannya sebanyak lima puluh administrasi, walaupun di dalam realisasi pelaksanaannya yang berorientasi pada penyelesaian administrasinya memerlukan waktu beberapa hari, biasanya tiga hari sampai dengan lima hari.

3. Ketepatan Waktu

Ketepatan waktu merupakan salah satu cara untuk mengukur transparansi dan kualitas dari pelaporan suatu administrasi pada lembaga pelayanan serta suatu pemanfaatan informasi yang telah siap digunakan sebelum kehilangan makna oleh pemakai berkas dengan kapasitasnya yang masih tersedia dalam pengambilan keputusan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa ketepatan waktu Kinerja Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) Di Kecamatan Langkaplancar Kabupaten Pangandaran dari aspek kesempurnaan tugas yang dihasilkan dapat diperoleh gambaran bahwa ketepatan waktu yang diselesaikan dalam menyelesaikan berkas administrasi

pelayanan terpadu yang ditargetkan tercapai tergantung dengan alat pendukung yang memadai.

4. Efektivitas

Efektivitas merupakan suatu tingkat keberhasilan yang dihasilkan oleh lembaga organisasi yang dalam hal ini adalah Kecamatan selaku pelayan administrasi terpadu Kecamatan, dengan metode tertentu sesuai dengan tujuan yang hendak dicapai. Hasil penelitian menunjukkan bahwa efektivitas Kinerja Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) Di Kecamatan Langkaplancar Kabupaten Pangandaran dari aspek kesempurnaan tugas yang dihasilkan dapat diperoleh gambaran bahwa efektivitas penyelesaian berkas administrasi pelayanan terpadu yang ditargetkan tercapai tergantung dengan alat pendukung yang memadai. Intinya pelayanan ini akan dikatakan efektif apabila suatu berkas administrasi terpadu dapat diselesaikan sesuai dengan perencanaan oleh petugas PATEN.

5. Kemandirian

Kemandirian (*self reliance*) merupakan kemampuan dan kesiapan dan kemampuan organisasi atau lembaga dalam hal ini Kecamatan Langkaplancar untuk berdiri sendiri yang ditandai dengan mengambil inisiatif dan cara-cara inovasi tersendiri. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kemandirian Kinerja Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) Di Kecamatan Langkaplancar Kabupaten Pangandaran dari aspek kesempurnaan tugas yang dihasilkan dapat diperoleh gambaran bahwa kemandirian dalam melaksanakan tugas pelayanan Kinerja Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan kepada penerima Kinerja Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan diselesaikan dengan kompak sesuai dengan peraturan pelayanan yang berlaku, hal ini agar dapat teratasinya permasalahan secara sendiri dengan berbagai inisiatif yang sesuai dengan kemampuan dan kapabilitas sumber daya petugas PATEN.

6. Komitmen Kerja

Komitmen kerja didefinisikan sebagai gambaran kesetiaan para petugas Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) dalam memberikan pelayanan kepada penerima PATEN. Hasil penelitian menunjukkan bahwa komitmen kerja Kinerja Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) di Kecamatan Langkaplancar Kabupaten Pangandaran dari aspek kesempurnaan tugas yang dihasilkan dapat diperoleh gambaran bahwa petugas pelayanan administrasi terpadu kecamatan dalam melakukan pelayanan PATEN sudah dilaksanakan dengan loyalitas, saling koordinasi, dan sesuai dengan standar operasional prosedur kepada para penerima pelayanan.

Berdasarkan hasil penelitian mengenai upaya mengatasi hambatan-hambatan kinerja Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) di Kecamatan Langkaplancar Kabupaten Pangandaran menunjukkan bahwa adanya upaya yang dilakukan oleh petugas operator yang memiliki inovasi dari para petugas PATEN di Kecamatan Langkaplancar sebagai organisasi formal yang memberikan pelayanan administrasi terpadu kepada masyarakat. Aspek yang penting penerapan inovasi tersebut agar kualitas penyelenggaraan pelayanan administrasi terpadu kecamatan dapat disesuaikan dengan kebutuhan dan kebijakan.

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian terhadap Kinerja Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) Di Kecamatan Langkaplancar Kabupaten Pangandaran, dapat peneliti simpulkan sebagai berikut:

1. Kinerja Kinerja Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan pada aspek: a) kualitas, kinerja pelayanan diproses dengan cepat; b) kuantitas, lima puluh administrasi rata-rata dalam sehari; c) ketepatan waktu, administrasi ditargetkan

tergantung sarana; d) efektivitas, sesuai dengan perencanaan pelayanan; e) kemandirian, adanya inisiatif petugas dalam pelayanan; f) komitmen kerja, pelayanan penuh loyalitas.

2. Hambatan pada aspek; a) kualitas, pelayanan terkendala jaringan dan mahal biaya internet; b) Kuantitas, jumlah target berkurang karena kurang lengkapnya persyaratan masyarakat yang membuat administrasi; c) ketepatan waktu, terkendala jaringan internet yang berimbas tidak tepatnya waktu penyelesaian administrasi; d) efektivitas, petugas ada yang kurang disiplin dalam pelayanan administrasi; e) kemandirian, sumber daya petugas kurang tanggung jawab mencari solusi; f) komitmen kinerja, kurangnya loyalitas petugas pelayanan administrasi.
3. Upaya untuk mengatasi hambatan-hambatan: a) kualitas, akses internet sementara diganti manual agar tercapainya pelayanan; b) kuantitas, memberi pemahaman kepada penerima pelayanan untuk melengkapi syarat administrasi; c) ketepatan waktu, memperbaiki jaringan agar pelayanan administrasi sesuai rencana; d) efektivitas, mengevaluasi seminggu sekali agar pelayanan terwujud; e) kemandirian, menekankan petugas tetap bekerja mandiri; f) komitmen kerja, saling mengisi kekurangan, memberi masukan walaupun dengan sarana kurang memadai.

Berdasarkan kesimpulan terkait Kinerja Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan di Kecamatan Langkaplancar Kabupaten Pangandaran, maka saran penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Dalam proses kinerja Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) Di Kecamatan Langkaplancar Kabupaten Pangandaran, agar kinerja dapat tercapai dengan baik, para pemangku kepentingan aparat pemerintah

yang ada di Kecamatan dan Desa, perlu berkoordinasi dalam hal saling mendukung guna tercapainya pelayanan administrasi terpadu.

2. Hambatan yang terjadi pada aspek kinerja Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) Di Kecamatan Langkaplancar Kabupaten Pangandaran dalam kinerja pelayanan, perlu disikapi sebagai dimensi yang pasti terjadi. Petugas pelayanan di kantor Kecamatan Langkaplancar agar memperbaiki etos kerja masing-masing serta meningkatkan sarana agar lebih memadai.
3. Untuk lebih mengoptimalkan upaya-upaya dalam mengatasi hambatan kinerja Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) Di Kecamatan Langkaplancar Kabupaten Pangandaran, petugas operator pelayanan, aparatur di kantor Kecamatan Langkaplancar, dan pihak pemerintahan Desa secara profesional menghadapi bersama dalam upaya mengatasi permasalahan-permasalahan yang terjadi.

DAFTAR PUSTAKA

- Byars, Lloyd L dan Rue, Leslie W. 2006. *Human Resource Management. 8 edition*. MCGraw-Hill.
- Desmita.2009. *Psikologi Perkembangan Peserta Didik*. Bandung: PT Remaja Rosdakarya
- Ghazali, Imam. 2001. *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program SPSS*. Semarang: UNDIP.
- Hardiansyah. 2011. *Kualitas Pelayanan Publik*. Yogyakarta: Gava Media.
- Kurniawan, Agung. 2005. *Transformasi Pelayanan Publik*. Yogyakarta: Pembaruan.
- Mangkunegara, A.A. Anwar Prabu. 2018. *Manajemen Sumber Daya Manusia Perusahaan*, Bandung : Remaja Rosdakarya.
- Mathis Robert, Jackson John. 2002. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: Salemba empat.
- Melati, Irma Ika. 2011. *Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kinerja Pegawai (Studi Empiris Pada Kementerian Keuangan Kantor Wilayah Jawa Tengah)*. Skripsi: Program Sarjana Fakultas Ekonomi Universitas Diponegoro
- Moenir, A.S . 1992. *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*. Jakarta: Bumi Aksara
- Prabu Mangkunegara, Anwar. 2005. *Evaluasi Kinerja Sumber Daya Manusia* Bandung: Refika Aditama
- Ravianto J. 2014. *Produktivitas dan Pengukuran*. Jakarta: Binaman Aksara.
- Robbins, Stephen. P. 2006. *Perilaku Organisasi (alih bahasa Drs. Benjamin Molan)*, Edisi Bahasa Indonesia, Klaten: PT Intan Sejati.
- Sinambela, Lijan Poltak. 2012. *Kinerja Pegawai: Teori Pengukuran dan Implikasi*. Yogyakarta : Ilmu
- Samsudin. 2005. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Bandung: Setia.
- Saefullah. U. 2013. *Manajemen Pendidikan Islam*. Bandung: CV Pustaka Setia.
- Samsudin. 2005. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Bandung Pustaka Setia
- Suyadi Prawirosentono.1999. *Manajemen sumber Daya Manusia (Kebijakan Kinerja Karyawan)*, Kiat membangun Organisasi Kompetitif menjelang Perdagangan Bebas Dunia, Edisi Pertama. Yogyakarta: BPFE.
- Tjiptono, Fandy. 2011. *Pemasaran Jasa*. Malang: Bayumedia.
- Tjiptono, Fandy. 2011. *Strategi Pemasaran*. Edisi 3. Yogyakarta : ANDI.
- Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik
- Peraturan Menteri dalam Negeri Nomor 4 Tahun 2010 tentang Pedoman Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan

Peraturan Bupati Pangandaran Nomor
11 Tahun 2015 tentang Panduan
Penerapan Pelayanan Administrasi
Terpadu Kecamatan (PATEN) Di
Kabupaten Pangandaran