

**KUALITAS PELAYANAN ADMINISTRASI TERPADU KECAMATAN  
(Studi Pada Kecamatan Loa Ilir Dan Kota Samarinda Provinsi Kalimantan Timur)**

Aldi Maulana Syafardi

NPP. 30.0962

*Asdaf Kota Samarinda, Provinsi Kalimantan Timur*

*Program Studi Administrasi Pemerintahan Darah*

Email: aldi.maulana.syafardi@gmail.com

Pembimbing Skripsi: Dr. Drs. Ismail Nurdin, M.Si

**ABSTRACT**

**Problem Statement/Background (GAP):** *The author focuses on assessing the quality of Sub-district Integrated Administrative Services (PATEN) in Samarinda City, East Kalimantan Province. **Purpose:** The purpose of this study is to determine and analyze the Quality of Sub-district Integrated Administration Services (PATEN). To know and analyze the supporting and inhibiting factors of the quality of sub-district integrated administration services (PATEN), to know and analyze efforts to overcome the inhibiting factors of the quality of sub-district integrated administration services (PATEN). **Method:** The research method used is descriptive qualitative research and with data collection techniques using interviews, observation, and documentation. **Result:** From the research conducted by the author, the results obtained are that the quality of sub-district integrated administration services (PATEN) in Samarinda City has been running well, but in the process there are still obstacles due to the lack of physical facilities and outdated offices so that the services provided cannot be provided optimally. **Conclusion:** The Integrated Sub-district Administration Service (PATEN) in Samarinda City is already quite good in its implementation because there are only a few complaints raised by the community regarding the services provided and most service recipients are satisfied with the services received.*

**Keywords:** *Quality, District, District Integrated Administrative Service*

**ABSTRAK**

**Permasalahan/Latar Belakang (GAP):** Penulis berfokus pada penilaian kualitas Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) di Kota Samarinda Provinsi Kalimantan Timur **Tujuan:** Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui dan menganalisis Kualitas Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN). Untuk mengetahui dan menganalisis faktor-faktor pendukung dan penghambat kualitas pelayanan administrasi terpadu kecamatan (PATEN), untuk mengetahui dan menganalisis upaya-upaya mengatasi faktor-faktor penghambat kualitas pelayanan administrasi terpadu kecamatan (PATEN). **Metode:** Metode penelitian yang digunakan adalah penelitian kualitatif deskriptif dan dengan teknik pengumpulan data menggunakan wawancara,, observasi, dan dokumentasi. **Hasil/Temuan:** Dari penelitian yang dilakukan oleh penulis, hasil yang diperoleh adalah kualitas pelayanan administrasi terpadu kecamatan (PATEN) di Kota Samarinda sudah berjalan dengan baik namun dalam prosesnya masih ditemui kendala dikarenakan sarana fisik kantor yang kurang dan masih ketinggalan jaman sehingga pelayanan yang diberikan tidak dapat diberikan

secara maksimal. **Kesimpulan:** Pelayanan Administrasi Terpadu kecamatan (PATEN) di Kota Samarinda sudah cukup baik dalam pelaksanaannya karena hanya sedikit keluhan yang dilontarkan oleh masyarakat terkait Pelayanan yang diberikan dan Sebagian penerima layanan merasa puas dengan pelayanan yang diterima.

**Kata kunci:** Kualitas, Kecamatan, Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan

## I. PENDAHULUAN

### 1.1. Latar Belakang

Indonesia merupakan negara yang menjalankan pemerintahan melalui sistem pemerintahan republik presidensial yang memiliki multipartai atau terdapat banyaknya partai di Indonesia, juga pemerintahan dijalankan dengan menganut sistem demokratis. Undang-Undang Dasar Republik Indonesia tahun 1945 pasal 1 ayat (1) yang menjelaskan bahwa “negara Indonesia ialah negara kesatuan yang berupa republic” dan pada ayat (2) yang berbunyi “kedaulatan terletak di tangan rakyat serta dilaksanakan bagi Undang-Undang dasar” berdasar pada hal tersebut dalam negeri demokrasi kekuasaan paling tinggi terletak ditangan rakyat. Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan daerah yang menjelaskan dengan ekspilisit memberikan otonomi yang luas kepada pemerintah daerah untuk mengurus dan mengelola rumah tangganya yang meliputi berbagai kepentingan, kebutuhan, serta kesejahteraan masyarakat. Dalam mensejahterakan masyarakat maka pemerintah daerah diberikan kewenangan untuk melakukan pelayanan publik sebagai bentuk upaya dalam memenuhi kebutuhan dasar dan hak-hak setiap warga negara. Dengan adanya regulasi tersebut kecamatan memiliki dasar dalam menyelenggarakan Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) pada setiap kecamatan yang ada di Kota Samarinda. Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) merupakan inovasi pemerintah dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. Tujuan penyelenggaraan Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) adalah untuk mewujudkan kecamatan sebagai pusat pelayanan masyarakat dan menjadi symbol pelayanan bagi kantor/badan pelayanan terpadu di Kabupaten/Kota.

Peraturan Walikota Samarinda Nomor 35 Tahun 2014 tentang Penyelenggaraan Pelayanan Adminitrasi Terpadu Kecamatan di lingkungan Pemerintah Kota Samarinda Pasal 3 berbunyi penyelenggara Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) di lingkungan Pemerintah Kota Samarinda adalah mewujudkan Kecamatan sebagai pusat pelayanan masyarakat dan menjadi simpul pelayanan badan pelayanan perizinan terpadu satu pintu di Kota Samarinda. Dalam manajemen pelayanan pemerintah, kepuasan masyarakat mengukur keberhasilan pemerintah dalam memberikan pelayanan publik. Oleh karena itu, penyelenggaraan Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) sangat berperan dalam kehidupan di masyarakat. Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) bertujuan untuk meningkatkan kualitas dan mendekatkan penyelenggaraan pemerintahan daerah kepada masyarakat melalui pelayanan yang diberikan, dan diharapkan dapat memenuhi segala kebutuhan masyarakat dengan memberikan kualitas, kemudahan, kecepatan dan pelaksanaan pelayanan yang tidak berbelit-belit untuk mewujudkan kesejahteraan masyarakat. Pada saat ini dimana pemerintah mulai melakukan berbagai inovasi terkait pelayanan kepada masyarakat termasuk menyelenggarakan pelayanan secara online bagi masyarakat yang mungkin pada saat itu sedang ada kesibukan, dapat mengurus dokumen yang diinginkan secara online dengan mengirimkan dokumen yang dibutuhkan melalui website ataupun aplikasi yang disediakan oleh organisasi pemerintahan terkait, sehingga tidak adanya spare time dalam melakukan pelayanan yang bertujuan meningkatkan efektifitas dalam pelayanan. Pelayanan dapat dilakukan dengan cara offline atau dating secara langsung atau online melalui website dan juga aplikasi, dengan ini banyaknya cara bagi masyarakat untuk mendapatkan pelayanan.

## **1.2. Kesenjangan Masalah yang Diambil (GAP Penelitian)**

Permasalahan yang berkaitan dengan jumlah pegawai yang menyelenggarakan pelayanan terkadang di rasa kurang yang menyebabkan cukup panjangnya antrian yang disebabkan oleh pelayanan yang relative lambat atau dalam mengurus dokumen estimasi waktu dalam mengurus dokumen terlalu lama. Di salah satu kecamatan di Jawa dapat menyelesaikan dokumen dalam hitungan menit sedangkan di kecamatan di daerah saya dapat memakan waktu 3 jam hingga sehari, waktu yang lama tersebut yang menjadi penyebab terjadinya penurunan kepuasan masyarakat terhadap organisasi pemerintahan di daerah. Laporan Kinerja Pemerintahan bahwa jumlah pegawai yang ada belum mampu mengakomodir kebutuhan secara maksimal karena masih terbatasnya pegawai yang ada. Terbatasnya kompetensi pegawai yang ada juga mempengaruhi jalannya pelayanan yang diberikan. Dari pernyataan yang disampaikan pada Laporan Kinerja Pemerintahan pada kedua kecamatan menyatakan bahwa berdasarkan analisis beban kerja dibandingkan dengan banyaknya pegawai, jumlah pegawai belum cukup memadai untuk memenuhi kebutuhan penyelenggaraan pemerintahan pada instansi pemerintahan terkait.

Jumlah fasilitas yang layak digunakan dalam proses pelayanan yang terbatas dan juga sudah terlampau tua menyebabkan pelayanan menjadi terhambat. Oleh karena itu pembaharuan ataupun pengadaan terkait barang terkait yang digunakan dalam proses pelayanan seharusnya menjadi pertimbangan pula demi mewujudkan masyarakat yang sejahtera. Untuk menunjang pelaksanaan tugas pokok dan fungsinya, Kecamatan dilengkapi dengan sarana dan prasarana berupa aktifa tanah dan bangunan, inventaris, kendaraan dinas, dan fasilitas lainnya. Sarana dan prasarana tersebut sebagian dalam kondisi baik dan sebagian dalam kondisi kurang baik, namun diharapkan semuanya dapat dimanfaatkan secara optimal. Tetapi yang terjadi Dengan sarana dan prasarana yang dimiliki tersebut secara faktual belum mampu menunjang kegiatan yang akan dilaksanakan mengingat luasnya wilayah, jumlah penduduk dan padatnnya volume kegiatan yang dilaksanakan.

## **1.3. Penelitian Terdahulu**

Penelitian ini terinspirasi oleh beberapa penelitian terdahulu, baik dalam bidang efektivitas maupun implementasi Pelaksanaan Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN). Penelitian oleh (Dwi Arini, 2014) yang berjudul Kualitas Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) Kecamatan Belongbeso Kabupaten Sidoarjo, menemukan hasil bahwa sub variabel prosedur pelayanan mendapatkan prosentase nilai 88%, kategori sangat baik. sub variabel waktu penyelesaian memperoleh presentase nilai sebesar 90% kategori sangat baik, sub variabel biaya pelayanan memperoleh presentase nilai 90% kategori sangat baik. Sub variabel produk pelayanan mendapatkan prosentase nilai sebesar 89% kategori sangat baik. variabel sarana dan prasarana mendapatkan prosentase nilai sebesar 87% kategori sangat baik. sub variabel kompetensi petugas pemberi pelayanan yang memperoleh prosentase nilai sebesar 89% kategori sangat baik. Penelitian oleh (Firda Anggraini Asti, Normajatun, Sugianno, 2020) yang berjudul Efektifitas Pelayanan Publik pada Sistem Pelayanan Terpadu Di Kantor Kecamatan Pelaihari Kabupaten Tanah Laut, menemukan hasil bahwa Pelaksanaan Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) di Kecamatan Pelaihari masih belum efisien dan optimal karena masih terdapat beberapa permasalahan seperti : Kurangnya sumber daya petugas pelayanan dan kesadaran umum. Penelitian oleh (Dila Firlena, Amni Z Rahman, 2014) yang berjudul Implementasi Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) di Kecamatan Bergas, Kabupaten Semarang, menemukan hasil bahwa Dengan dilaksanakannya program Pelayanan Administrasi Terpadu kecamatan di kabupaten Bergas telah memenuhi persyaratan administrasi PATEN, namun masih mengalami defisit dalam infrastruktur dan teknis pelaksanaannya.

#### **1.4. Pernyataan Kebaruan Ilmiah**

Penulis melaksanakan penelitian yang berbeda dengan penelitian sebelumnya dan belum dilakukan oleh peneliti terdahulu, karena konteks penelitian sebelumnya berpatok pada efektivitas dan Implementasi Pelaksanaan Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN). Memiliki metode yang sama dengan penelitian Dila Firlena dan Amni Z Rahman tetapi menggunakan teori yang berbeda dari penelitian sebelumnya. Teori yang penulis gunakan dalam penelitian ini adalah teori Pelayanan Publik menurut Zeithaml dalam Hardiansyah (2011:46). Selain teori, rumusan masalah yang diangkat juga memiliki perbedaan dengan penelitian sebelumnya. Penulis menghubungkan penelitian dengan teori dari pemerintahan dan manajemen pemerintahan yang merupakan sesuai dengan tema fakultas.

#### **1.5. Tujuan.**

Penelitian ini memiliki tujuan untuk Mengetahui dan menganalisa Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) di Kota Samarinda (Studi Pada Kecamatan Loa Janan Ilir Dan Kecamatan Sambutan). Mengetahui dan menganalisa faktor - faktor pendukung dan penghambat Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) di Kota Samarinda (Studi Pada Kecamatan Loa Janan Ilir Dan Kecamatan Sambutan). Mengetahui dan menganalisa upaya mengatasi faktor – faktor penghambat Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) di Kota Samarinda (Studi Pada Kecamatan Loa Janan Ilir Dan Kecamatan Sambutan).

### **II. METODE**

Penelitian ini menggunakan metode pendekatan penelitian deskriptif kualitatif. Penelitian kualitatif merupakan penelitian yang menempatkan peneliti sebagai instrumen kunci, untuk menetapkan fokus penelitian, memilih informan sumber data, memberi nilai pada kualitas data, analisis terhadap data, menafsirkan data yang ada serta membuat kesimpulan atas temuan dalam penelitian (Sugiyono, 2017). Metode kualitatif deskriptif digunakan penulis karena langsung terjun ke lapangan sehingga di rasa lebih tepat. Melalui pendekatan ini diharapkan dapat memperoleh informasi mengenai pelayanan administrasi terpadu yang ada di Kota Samarinda. Diharapkan juga melalui pendekatan ini dapat menjelaskan serta mengungkapkan kondisi aktual tentang kendala yang dihadapi dalam Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) di Kota Samarinda.

Peneliti mengumpulkan data melalui observasi, wawancara, dan dokumentasi. Informan pada penelitian ini ada 7 orang yang diambil dari Perangkat Kecamatan Sambutan dan Kecamatan Loa serta Masyarakat

### **III. HASIL DAN PEMBAHASAN**

Penulis menganalisis menggunakan teori Pelayanan Publik menurut Zeithaml dalam Hardiansyah (2011:46). Teori ini didukung dengan lima variable yang menjadi pusat perhatian yaitu Tangibles, Reliability, Responsiveness, Assurance, Empathy. Penulis menghubungkan teoritersebut dengan peraturan-peraturan yang memiliki hubungan terhadap permasalahan yang diteliti. Penyajian subbab juga disusun berdasarkan rumusan masalah yang ada pada penelitian.

#### **3.1. Tangibles**

Tangibles yaitu kemampuan dalam menunjukkan eksistensinya pada pihak eksternal, seperti fasilitas fisik, peralatan, pegawai, dan keadaan lingkungan sekitar. Untuk dapat memberikan pelayanan secara maksimal maka dibutuhkannya sarana dan prasarana yang memadai sesuai dengan perkembangan jaman. Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) menyelenggarakan pelayanan dalam bentuk pelayanan pada bidang perizinan dan pelayanan pada bidang non-perizinan. Pelayanan yang

diselenggarakan sesuai dengan kebutuhan masyarakat. Tangibles sendiri dapat tercapai bila masyarakat yang mendapatkan pelayanan dapat merasakan pelayanan secara prima, pelayanan prima dapat tercapai bila didukung dengan teknologi yang memadai dan juga sumber daya manusia yang berkompetensi. Bentuk tangibles yang ada dalam Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan dalam memberikan pelayanan sesuai dengan standar pelayanan operasional kepada masyarakat yang berada dalam lingkup Kecamatan tersebut. Dalam menunjang Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan maka dibutuhkan Sub Indikator yang membahas tentang sarana fisik yang ada di Kecamatan tersebut. Setiap warga negara berhak mendapatkan pelayanan administratif, oleh karena itu Kecamatan sebagai organisasi perangkat daerah yang secara langsung berurusan dengan masyarakat yang dibawahnya sesuai wilayah yang telah ditetapkan. Memasuki era Society 5.0 yang memiliki konsep pemanfaatan teknologi modern dengan mengandalkan manusia sebagai komponen utamanya. Hal ini sangat berhubungan dengan pelayanan yang diberikan oleh pemerintah, karena semakin majunya teknologi maka akan semakin maju juga proses pelayanan yang diberikan melalui teknologi. Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) harusnya didukung oleh teknologi yang terbaru guna dapat menyelenggarakan pelayanan secara optimal.

### **3.2. Reliability**

Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan tentunya dapat terlaksana dengan optimal jika setiap pegawai memiliki kemampuan yang dapat mewujudkan pelayanan tersebut optimal. Reliability atau Kehandalan adalah kemampuan dalam menciptakan pelayanan yang dijanjikan dengan tepat, akurat dan terpercaya serta harus sesuai dengan harapan masyarakat. Dari Regulasi diatas dapat dijelaskan bahwa sudah adanya tugas dari masing-masing petugas yang melakukan prosedur Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan sesuai dengan Standar Operasional Prosedur yang berlaku. Petugas yang melaksanakan pelayanan sesuai dengan tugas mereka dengan kemampuan yang telah di jelaskan kepada para petugas sehingga dapat menyelenggarakan pelayanan secara optimal.

Kompetensi pegawai dapat didefinisikan sebagai kemampuan serta pengetahuan dan keterampilan yang dimiliki pegawai atau aparatur yang relevan sesuai dengan tugasnya. Kompetensi dapat berasal dari pengalaman dan pengetahuan, dalam pelaksanaannya pelayanan yang dilaksanakan jika berupa sesuatu yang baru maka perlu diberi pengetahuan dan bila sesuatu yang sudah lama maka bertanya kepada yang sudah memiliki pengalaman sebelumnya. Kompetensi yang mumpuni yang dimiliki oleh aparatur sipil negara akan sangat berdampak pada proses pelayanan yang berjalan. Kemampuan pegawai dalam memberikan pelayanan melalui keramah tamahan dan dapat dipercaya kemampuannya serta diyakini memiliki Amanah dalam menjalankan pelayanan, dan jujur mengikuti standar operasional prosedur tanpa melakukan Tindakan yang menjurus ke penyelewengan. Pegawai sebagai pelayan masyarakat seharusnya dapat mendapatkan hati dari masyarakat guna terciptanya harmonisasi dalam berkomunikasi. Disiplin merupakan hal yang sangat penting dalam pekerjaan, untuk mendapat Amanah pada suatu pekerjaan dibutuhkan kedisiplinan untuk dapat melakukan pekerjaan tersebut. Pelayanan yang bebas pungutan akan tercapai bila sistem yang berjalan sudah dilaksanakan dengan tepat. Pungutan liar terjadi karena adanya keluhan terkait lamanya pengerjaan berkas, sehingga penerima layanan meminta bantuan kepada pemberi layanan untuk mempercepat proses pengerjaan tersebut dengan adanya sedikit insentif sebagai upahnya. Disetiap kecamatan sudah diberi banner ataupun spanduk bahwa pelayanan yang diberikan sudah bebas dari pungutan, Adapun pembiayaan yang diberikan hanya terkait pengurusan tanah untuk pelayanan data kependudukan dilayani secara gratis.

### **3.3. Responsiveness**

Responsiveness merupakan Kemampuan untuk membantu konsumen dan memberikan layanan yang cepat serta tepat dengan penyampaian informasi yang jelas. Pada dimensi ini membahas mengenai respon pegawai terhadap apa yang diminta masyarakat serta daya tanggap pegawai dalam memberikan pelayanan. Sebagai pelayanan masyarakat dibutuhkan daya tanggap yang cekatan dalam menjalankan segala jenis pelayanan, selalu memberikan respon positif terhadap segala permintaan masyarakat. Setiap pegawai dalam memberikan pelayanan, mengutamakan aspek pelayanan yang sangat mempengaruhi perilaku masyarakat, sehingga diperlukan kemampuan daya tanggap pegawai guna melayani masyarakat sesuai dengan standar operasional prosedur yang ada, sehingga tidak ada ketidaksesuaian yang terjadi atas berbagai hal dalam pelayanan. Daya tanggap sangat penting dalam meningkatkan kualitas pelayanan, karena bila setiap pegawai memiliki daya tanggap yang tinggi maka akan mampu untuk menjelaskan pelayanan yang diberikan agar pelayanan tersebut dapat dimengerti. Apabila penjelasan yang mendetail, penjelasan yang membina, penjelasan yang mengarahkan dan yang bersifat membujuk, apabila hal tersebut secara jelas dimengerti oleh individu yang mendapat pelayanan. Pelayanan kepada masyarakat harus diselenggarakan dengan penuh tanggung jawab dan menjalankannya dengan penuh perasaan. Sikap pegawai yang dibutuhkan ialah Inisiatif dalam menjelaskan pelayanan yang diberikan serta dapat melakukan komunikasi dengan baik.

### **3.4. Assurance**

Assurance atau jaminan merupakan pengetahuan, sopan santun, dan kemampuan karya untuk menimbulkan keyakinan dan kepercayaan. Dimensi ini sangat penting dalam jasa pelayanan dimana tingkat kepercayaan masyarakat merasa terjamin terlayani. Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan harus dapat memberikan kepastian waktu pelayanan, sehingga penerima layanan atau masyarakat dapat percaya dengan Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan.

Kecamatan memiliki visi yang dijadikan pedoman untuk mencapai tujuan serta memiliki misi yang bertujuan sebagai sarana mencapai tujuan. Visi kecamatan di kota samarinda ialah *“Terwujudnya pelayanan yang prima dengan sumber daya aparatur yang handal, bersih, dan berwibawa untuk meningkatkan partisipasi masyarakat serta mendorong terciptanya wilayah yang berwawasan lingkungan”*. Dari visi diatas dapat diambil kesimpulan bahwa pihak kecamatan ingin meningkatkan pelayanan menjadi lebih prima dengan didukung dengan Aparatur atau pegawai yang handal, bersih, dan berwibawa, sehingga masyarakat terdorong untuk berpartisipasi dalam pelayanan. Pengaduan atau keluhan masyarakat dalam pelayanan yang diberikan terjadi karena sebagai penerima layanan tidak puas atas layanan yang diterima, bahkan dapat menjadi kekecewaan bila pengaduan yang telah disampaikan tidak ditindak lanjuti oleh para pegawai. Telah dibuat dan ditetapkan Standar pelayanan agar penyelenggaraan pelayanan memiliki kualitas yang baik, tetapi realita yang terjadi seakan berbeda. Maka pentingnya pengelolaan pengaduan dikelola dengan baik dan efektif dalam rangka membuka akses seluas-luasnya kepada masyarakat guna dapat meningkatkan kualitas pelayanan publik.

### **3.5. Emphaty**

Indikator empathy atau kepedulian mengarah kepada kemampuan pegawai kecamatan dalam menyediakan pelayanan dengan menunjukkan perhatian penuh. Dalam indikator ini lebih menitikberatkan pada kepentingan penerima pelayanan, serta dapat memberikan perhatian ekstra kepada penerima pelayanan dan memiliki jam operasional yang nyaman. Pelayanan yang diberikan harus dapat memudahkan penerima layanan yaitu masyarakat, pelayanan yang diberikan pun tidak berbelit dan mudah dipahami sehingga pelayanan dapat berjalan dengan baik. Kemudahan dalam pelayanan berupa proses pelayanan yang jelas serta dapat dipahami dengan baik oleh masyarakat,

dengan kemudahan yang diberikan dalam proses pelayanan dapat mempengaruhi masyarakat yang akan menerima pelayanan. Pada observasi yang peneliti lakukan pelayanan yang diberikan sudah dipermudah dengan memanfaatkan website kecamatan, kegunaannya ialah memberitahukan persyaratan yang dibutuhkan guna melakukan pelayanan dan tidak perlu datang ke kecamatan hanya untuk menanyakan persyaratan yang dibutuhkan untuk menerima pelayanan. Sebagai pelayan masyarakat tentunya aparatur yang bertugas harus dapat bersikap santun sehingga timbulnya kenyamanan dalam proses pelayanan. Pelayanan yang ada pun harus dapat dijelaskan dengan Bahasa yang mudah dipahami, dalam menerima persyaratan pun pegawai dapat melakukan kontak dengan masyarakat dengan santun dan memberikan penjelasan yang mudah untuk dipahami jika adanya kekurangan yang terjadi dikarenakan pihak penerima pelayanan.

Pada Sub Indikator ini menitikberatkan pada aspek kepekaan dengan sesama manusia, memahami masyarakat berarti pegawai mampu memahami apa yang dibutuhkan oleh masyarakat sebagai pelayan publik. Sekalipun tidak ada benefit yang didapat namun pelayanan yang sesuai dengan harapan penerima pelayanan merupakan hal yang mutlak dan harus ada dalam pelayanan publik. Salah satu bentuk dari kemampuan memahami masyarakat ialah kemampuan petugas pelayanan dalam merespon kebutuhan masyarakat. Selain itu, bagaimana petugas pelayanan dapat mencerminkan empati pegawai dalam bentuk memahami kebutuhan masyarakat dengan cara menanggapi dan mendengarkan keluhan masyarakat. Untuk dapat mengukur kemampuan memahami empati yang dimiliki yaitu dengan sejauh mana petugas pelayanan mampu untuk mengorbankan waktu yang dimilikinya hanya untuk menyampaikan informasi yang ingin diketahui masyarakat. Pada dasarnya, penyelenggaraan pelayanan publik harus memahami konsep empati sehingga dapat memberikan pelayanan yang berkualitas bagi masyarakat.

### **3.6. Diskusi Temuan Utama Penelitian**

Dari pengamatan yang peneliti lakukan sarana dan prasarana yang dibutuhkan masih belum terpenuhi secara menyeluruh, yang disebabkan oleh bangunan yang tidak terlalu besar sehingga dalam pembagian setiap urusan seksi perlu dilakukan dengan cermat. Di Kecamatan Sambutan dari 5 (lima) meja yang berada di Seksi Pelayanan Umum semuanya terdapat komputer yang diperuntukkan untuk memberikan pelayanan, sedangkan di Kecamatan Loa Janan Ilir dari 5 (lima) meja yang berada di Seksi Pelayanan Umum hanya terdapat 2 (dua) komputer yang digunakan untuk memberikan pelayanan. Dari pernyataan diatas dapat diketahui bahwa terdapat perbedaan mendasar yang mempengaruhi pelayanan yang diselenggarakan. sarana fisik yang ada dikantor masih tertinggal dengan perkembangan jaman yang sudah sangat modern, walaupun belum berdampak secara signifikan karena proses pelayanan itu sendiri masih bersifat *offline* sehingga masih belum ada kendala yang terlalu berdampak bagi proses pelayanan. Tetapi tidak akan bertahan selamanya seperti itu karena proses pelayanan itu sendiri akan terus mengalami perubahan mengikuti perkembangan jaman. Oleh karena itu, pemenuhan sarana fisik yang dapat mengikuti perkembangan jaman dibutuhkan guna menyokong perubahan sistem pelayanan yang akan terjadi kedepannya. Dalam penyelenggaraan Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) telah dilaksanakan dengan standar operasional prosedur yang baik, serta para pegawai telah memiliki kompetensi yang memadai baik untuk menjalankan pelayanan ataupun mengajarkan apa yang perlu dilakukan kepada para pekerja magang. Lama waktu proses pelayanan pun tidak ada keterlambatan yang signifikan bila kelengkapan berkas sudah terpenuhi. pegawai telah memiliki kompetensi yang cukup untuk menjalankan Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN). Adapun hambatan yang terjadi lebih mengarah kepada kesalahan teknis, pegawai pun telah melakukan secara optimal agar tercapainya pelayanan yang prima. Mengenai pengetahuan tentang Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) para pegawai sudah mengerti *jobdesk*-nya masing-masing. Proses pengaduan

yang berada di Kecamatan Loa Janan Ilir sudah diadakan, dengan adanya pengaduan yang masuk maka pemerintah kecamatan dapat melakukan perbaikan terhadap pelayanan yang diberikan sehingga pelayanan yang prima dapat terwujud. Pelayanan yang diselenggarakan sudah dilaksanakan dengan etika yang baik dengan sikap yang santun dan Bahasa yang mudah dipahami, dengan diterapkannya pergantian petugas loket dapat memperbaiki proses pelayanan yang berjalan jika petugas sebelumnya sudah merasa letih. Dengan diterapkannya pergantian petugas per tiga jam tersebut dapat memberikan penyegaran dalam proses pelayanan.

### **3.7. Diskusi Temuan Menarik Lainnya**

Penulis menemukan faktor penghambat dalam pelayanan administrasi terpadu kecamatan secara optimal adalah kurangnya sarana dan prasarana yang dimiliki untuk menyokong proses pelayanan administrasi terpadu kecamatan, maka akan terjadi kendala pada waktu penyelesaiannya.

## **IV. KESIMPULAN**

Berdasarkan hasil penelitian yang telah penulis laksanakan di Kota Samarinda dapat ditarik kesimpulan bahwa Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan atau PATEN di Kota Samarinda sudah diselenggarakan dengan cukup baik dan dapat dikatakan berkualitas. Hal ini dapat dilihat dari indikator kualitas pelayanan, pada indikator *tangibles* terjadi sedikit kendala pada sarana dan prasarana yang dimiliki. Pada indikator *reliability* kinerja yang ditunjukkan serta kemampuan yang dimiliki pegawai kecamatan sudah mampu untuk menyelenggarakan pelayanan dengan baik. Berhubungan dengan indikator *reliability*, indikator *reponsiveness*, *assurance*, dan *emphaty* berfokus pada kualitas sumber daya manusia yang dimiliki kecamatan dan sumber daya manusia yang ada di kecamatan sudah mampu dan sanggup untuk menjalankan pelayanan dengan kompetensi yang sesuai.

**Keterbatasan Penelitian.** Dalam penelitian ini masih terdapat keterbatasan utama yaitu pada keterbatasan waktu yang dimiliki penulis dalam melaksanakan penelitian terkait Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan atau PATEN di Kota Samarinda sehingga data dan informasi yang diperoleh penulis belum bisa melengkapi keseluruhan dari hasil penelitian.

**Arah Masa Depan Penelitian (*future work*).** Penulis mengharapkan untuk penelitian kedepannya yang mengambil permasalahan yang sama dan tempat yang sama agar melakukan penelitian secara mendalam dan menyeluruh di semua aspek yang terkait di Kota Samarinda, karena penulis menyadari dari hasil temuan penelitian ini yang masih tergolong awal.

## **V. UCAPAN TERIMA KASIH**

Penulis ucapkan terima kasih kepada Dosen Pembimbing serta Dosen Penelaah yang telah mengambil andil untuk memberikan saran dan masukan dalam pelaksanaan penelitian ini. Terima kasih kepada seluruh informan penelitian yang telah bersedia untuk meluangkan waktu dan memberikan jawaban terhadap pertanyaan-pertanyaan penulis selama pelaksanaan wawancara, serta seluruh pihak yang telah membantu dalam menyukseskan pelaksanaan penelitian. Terima kasih.

## **VI. DAFTAR PUSTAKA**

- Hardiansyah. (2011). *Kualitas Pelayanan Publik*. Yogyakarta: Gava Media.
- Arini, I. D. (2014). Kualitas Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) Di Kecamatan Balongbendo Kabupaten Sidoarjo. *Publika*, 2(3).

- Asti, F. A. (2020). *Efektivitas Pelayanan Publik pada Sistem Pelayanan Terpadu di Kantor Kecamatan Pelaihari Kabupaten Tanah Laut* (Doctoral dissertation, Universitas Islam Kalimantan MAB).
- Firlena, D., & Rahman, A. Z. (2016). Implementasi Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) di Kecamatan Bergas, Kabupaten Semarang. *Journal of Public Policy and Management Review*, 5(2), 454-465.
- Sugiyono. 2017. *Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta.

