

**PELAYANAN ADMINISTRASI TERPADU KECAMATAN (PATEN)  
(STUDI DI KANTOR KECAMATAN AUR BIRUGO TIGO BALEH KOTA  
BUKITTINGGI)**

**EMI HANDRINA**

Dosen STISIP Imam Bonjol Padang

**Abstract:** *Services can basically be defined as the activity of a person or organization, either directly or indirectly to meet the needs. Services can be divided into services, goods and administrative services. Quality public services not only refers to the ministry alone, also emphasizes the process of conducting or distributing the service itself up into the hands of consumers. The purpose of this study was to determine how the implementation of the integrated administrative service districts (Patents) (studies at the District Office East Aur Birugo Tigo Baleh Kota Bukittinggi). This type of research that used in this research is descriptive using a quantitative approach to a study of an independent variable that is without compare or combine with other variables. Total population in this study of 750 people with an error rate of 10% (0.1), then the results can be obtained a sample of 88, calculated based on the formula Slovin. Techniques and tools of data collection using questionnaires and observation. Data analysis technique used in this study using quantitative descriptive technique using a Likert scale as a measuring tool in giving a score on each indicator measurement. The results based on the answers of the respondents indicate that there are no serious obstacles that can Patent implementation process at the District Office East Aur Birugo Tigo Baleh. Based on the results of this study can be used as a reference for the Eastern District office Aur Birugo Tigo Baleh can better support the creation of a vision and mission that has been made by the District Office East Aur Birugo Tigo Baleh (ABTB) Kota Bukittinggi.*

**Keywords:** *Administrative, Services.*

**Abstrak:** Pelayanan pada dasarnya dapat didefinisikan sebagai aktivitas seseorang dan atau organisasi baik langsung maupun tidak langsung untuk memenuhi kebutuhan. Pelayanan dapat dibagi menjadi pelayanan jasa, barang dan pelayanan administrasi. Pelayanan publik yang berkualitas bukan hanya mengacu pada pelayanan itu semata, juga menekankan pada proses penyelenggaraan atau pendistribusian pelayanan itu sendiri hingga ke tangan konsumen. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui bagaimanakah pelaksanaan pelayanan administrasi terpadu kecamatan (Paten) (studi di Kantor Kecamatan Aur Birugo Tigo Baleh Kota Bukittinggi). Jenis penelitian yang digunakan adalah deskriptif dengan menggunakan pendekatan kuantitatif penelitian yang dilakukan terhadap variable mandiri yaitu tanpa membandingkan atau menggabungkan dengan variabel lain. Jumlah populasi pada penelitian ini sebanyak 750 orang dengan tingkat kesalahan 10% (0,1), maka dapat diperoleh hasil sampel sebanyak 88, dihitung berdasarkan rumus Slovin. Teknik dan alat pengumpulan data ini menggunakan kuisisioner dan observasi. Teknik analisa data yang digunakan dalam penelitian ini menggunakan teknik deskriptif kuantitatif dengan menggunakan skala Likert sebagai alat ukur dalam memberikan skor pada tiap-tiap indikator pengukuran. Hasil penelitian berdasarkan dari jawaban para responden menunjukkan bahwa tidak ada hambatan serius yg dapat menghambat proses pelaksanaan Paten di Kantor Kecamatan Aur Birugo Tigo Baleh (ABTB) Kota Bukittinggi. Berdasarkan hasil penelitian ini dapat dijadikan sebagai acuan untuk kantor Kecamatan Aur Birugo Tigo

Baleh untuk menunjang terciptanya visi dan misi yang telah dibuat oleh Kantor Kecamatan ABTB Kota Bukittinggi.

**Kata Kunci:** Pelayan, Administrasi.

### A. Pendahuluan

Sebuah organisasi pemerintahan biasanya mempunyai tujuan untuk memberikan pelayanan kepada masyarakat yang membutuhkan. Karena itu penting pelaksanaan pelayanan yang baik di dalam setiap organisasi pemerintah maupun swasta, yang bergerak di bidang pelayanan ini. Apalagi ada organisasi yang memberikan pelayanan kepada anggota masyarakat atau pengguna jasa tersebut. Hal ini perlu dilakukan agar setiap pengusaha jasa pelayanan maupun masyarakat yang membutuhkan dapat merasa senang dan merasa puas akan pelayanan yang akan diberikan. Tugas utama dari setiap instansi pemerintahan adalah memberikan pelayanan atau menyelenggarakan pelayanan publik (public service) agar terwujud kesejahteraan bagi rakyat (public welfare). Pelayanan publik menjadi isu kebijakan yang semakin strategis karena perbaikan pelayanan publik di Indonesia cenderung "berjalan di tempat" sedangkan implikasinya sangatlah luas dalam kehidupan ekonomi, politik, sosial budaya dan lain-lain.

Pelayanan merupakan suatu tindakan atau perbuatan yang diberikan oleh seseorang kepada orang lain dalam bentuk bantuan layanan suatu urusan, sehingga orang lain tersebut mendapatkan keringanan atas urusannya. Berbicara mengenai pelayanan (public service) tidak hanya berhubungan dengan sarana dan prasarana melainkan yang lebih penting adalah unsur manusia yang memberikan pelayanan. Tuntutan di dalam pelayanan tidak hanya menyangkut kuantitas orang yang dilayani namun yang lebih penting adalah kualitas pelayanan tersebut. Pelayanan publik menurut Kepmen PAN Nomor 25 Tahun 2004 adalah segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima layanan, maupun dalam rangka pelaksana ketentuan peraturan perundang-undangan. Sedangkan menurut Kepmen PAN Nomor 58 Tahun 2002 mengelompokkan tiga jenis pelayanan dari instansi pemerintah serta BUMN/BUMD. Pengelompokan jenis pelayanan tersebut di dasarkan pada ciri-ciri dan sifat serta produk pelayan yang dihasilkan, yaitu (1) pelayanan administratif, (2) pelayanan barang, dan (3) pelayanan jasa.

Undang-Undang No. 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik mendefinisikan pelayanan publik sebagai berikut: Pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik. Pelayanan Publik adalah segala kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan dasar sesuai dengan hak-hak dasar setiap warga negara dan penduduk atas suatu barang, jasa dan atau pelayanan administrasi yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan yang terkait dengan kepentingan publik. Menurut Dwiyanto, dkk (2003:102), dalam Governance And Decentralization disingkat GDS 2002 di 20 provinsi di Indonesia tentang kinerja pelayanan publik menyebutkan: "walaupun pelaksanaan otonomi daerah tidak memperburuk kualitas pelayanan publik" tetapi secara umum praktik penyelenggaraan pelayanan publik masih jauh dari pronsi-prinsip pemerintahan yang baik (good governance). Publik atau masyarakat pada sektor

pelayanan publik di instansi pemerintah juga harus dipuaskan sebagaimana layaknya sektor privat agar kinerjanya bagus.

Menurut Barata (2002:16), menyebutkan kalau itu yang ditanyakan, jawaban biasa, karena konsumen (publik) harus dipuaskan untuk memberikan andil dalam rangka mensejahterakan rakyat sebagaimana yang diamanatkan peraturan perundang-undangan yang berlaku. Instansi pemerintah harus memuaskan publik karena mereka telah membayar pajak, atau karena masyarakat adalah warga negara berhak atas pelayanan tertentu dari pemerintah. Pelayanan publik yang tercantum dalam ilmu administrasi negara memiliki masa perkembangan yang berasal dari beberapa sudut pandang para ahli diantara menurut Nicholas Hendry, dimana kelima paradigma itu: paradigma 1 yaitu dikhotomi politik-administrasi yang berlangsung pada tahun (1900-1926), paradigma 2 yaitu prinsip-prinsip administrasi negara yang berlangsung pada tahun (1927-1937), paradigma 3, yaitu administrasi negara sebagai ilmu politik yang berlangsung pada tahun (1950-1955), paradigma 4 yaitu administrasi negara sebagai ilmu administrasi yang berlangsung pada tahun (1956-1970) dan paradgima 5 yaitu administrasi negara sebagai administrasi negara yang berlangsung pada tahun 1970 sampai sekarang.

Selanjutnya menurut Denhardt (2003:14), masyarakat adalah “warga negara” berhak atas pelayanan tertentu dari pemerintah seperti dikemukakan Barata tersebut di atas tampaknya sejalan dengan paradigma baru dalam administrasi publik, yaitu The New Public Service (NPS). Dimana NPS merupakan suatu paradigma baru dalam administrasi publik, NPS merupakan pengertian bahwa pemerintah bergerak bukan layaknya sebuah bisnis, tetapi sebagai sebuah demokrasi. Aparatur pelayanan publik bertindak atas dasar prinsip-prinsip dalam memperbaharui komitmen dalam mengekspresikan prinsip dalam kepentingan publik, proses pemerintahan dan menyerahkannya dalam prinsip kewarganegaraan yang demokratis. Berdasarkan perkembangan paradigma administrasi negara di atas akan berkaitan dengan apa yang akan diteliti oleh penulis karena paradigma yang berlaku saat ini menurut Nicholas Hendry dan berdasarkan NPS yang merupakan paradgima baru dalam administrasi publik/negara yaitu samasama melihat administrasi negara dari sudut pandang administrasi negara yang mengutamakan palayanan kepada masyarakat dengan menggunakan sistem demokrasi atau lebih mengutamakan kepentingan masyarakat.

Ada beberapa pengertian ilmu administrasi diantaranya ilmu administrasi negara sebagai seni artinya bagaimana menerapkan knowledge dengan menggunakan kemahiran, keterampilan, dan pengalaman yang dilakukan oleh para administrator (top, middle, lower) dengan melalui peraturan ataupun kebijakan dalam kegiatan kerja sama dalam mencapai tujuan yang diinginkan. Sedangkan ilmu administrasi negara sebagai ilmu artinya administrasi merupakan hasil penyelidikan secara kritis atas pernyataan-pernyataan yang diajukan oleh ilmuwan, baik secara empiris maupun transidental terhadap ilmu administrasi dan administrasi adalah disiplin ilmu yang dapat mengantar para ilmuwan administrasi untuk berpikr kritis, rasional, obyektif, efisien dan efektif. Locus dari pelayanan administrasi ini adalah bagaimana cara pengelolaan pemerintah terhadap masalah yang ada pada masyarakat, sedangkan focus dari pelayanan administrasi ini sendiri adalah bagaimana cara menerapkan dan menjalankan kebijaksanaan dan program – program kegiatan pemerintah yang mencakup kegiatan merencanakan, mengatur, mengawasi hingga mengevaluasi untuk kepentingan publik.

Kecamatan merupakan salah satu instansi pemerintahan yang bertugas memberikan pelayanan publik kepada masyarakat secara maksimal, oleh karena itu

pemerintah pusat membuat suatu program nasional yang ditujukan kepada kecamatan untuk melayani masyarakat. Program nasional yang dibuat oleh pemerintah pusat itu adalah Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) dimana seluruh tingkat kecamatan yang ada di Indonesia menerapkan program ini dimasing-masing kecamatan. Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan "PATEN" merupakan suatu sistem pelayanan berstandar nasional terhadap masyarakat pada lingkup Pemerintah Kecamatan yang dilaksanakan di seluruh Indonesia, berdasarkan instruksi Peraturan Menteri Dalam Negeri Republik Indonesia Nomor 4 Tahun 2010 tentang Pedoman Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan. Tujuan dari penyelenggaraan PATEN adalah mewujudkan Pemerintah Kecamatan sebagai pusat pelayanan masyarakat dan menjadi simpul bagi Kantor/Badan/Dinas pelayanan terpadu di Kabupaten/ Kota di seluruh Indonesia, dengan tujuan utama untuk meningkatkan kualitas dan mendekatkan pelayanan kepada masyarakat dibawah koordinasi dan binaan Camat selaku penanggung jawab penyelenggaraan PATEN.

Paten merupakan inovasi manajemen dalam rangka mendekatkan, mempermudah, dan mempercepat pelayanan administrasi perijinan / non perijinan di tingkat Kecamatan. Peran Paten lebih bermakna karena menjadi media utama konsultasi dalam pelayanan publik bagi masyarakat. Untuk mewujudkan Kecamatan sebagai pusat pelayanan masyarakat dan menjadi simpul pelayanan bagi Badan/ Kantor pelayanan terpadu di Kota Bukittinggi. Pelayanan di Kecamatan masih banyak dikeluhkan, relatif belum optimal dan pengaturan kerja staf kurang efisien. Sehingga butuh inovasi manajemen yang baru dalam melakukan pelayanan kepada masyarakat. karena kecamatan sebagai wajah pemerintah daerah (baik buruknya kecamatan mencerminkan kualitas kinerja pemerintah daerah). Selanjutnya guna mendukung kelancaran pelaksanaan PATEN di Kecamatan pada tahun ini, Kecamatan Aur Birugo Tigo Baleh (ABTB) Kota Bukittinggi, menyiapkan panduan yang membuat kerangka acuan dalam proses pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) dengan harapan semoga dapat menghasilkan pelayanan secara prima sebagaimana motto "Pelayanan yang Ramah dan Ikhlas dalam Melaksanakan Tugas yang Amanah (PRIMA)". Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) di Kecamatan Aur Birugo Tigo Baleh (ABTB) ini memiliki lima loket yang harus melayani masyarakat yaitu : 1. Loket pelayanan administrasi kesejahteraan sosial 2. Loket pelayanan administrasi kependudukan 3. Loket pelayanan administrasi perizinan dan pembangunan 4. Loket informasi 5. Loket pelayanan administrasi pertanahan dan tantibum.

Dari masing-masing loket yang ada memiliki tugas dan fungsi yang berbeda-beda, namun terdapat beberapa kekurangan yang ditemukan yang dilakukan oleh petugas PATEN Kecamatan ABTB dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat salah satunya seperti : 1. Masih adanya perbedaan dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat 2. Lambatnya dalam memberikan pelayanan 3. Kurang jelasnya informasi yang diberikan untuk memenuhi persyaratan dalam melaksanakan pengurusan. Standar pelayanan operasional pada kantor Camat Aur Birugo Tigo Baleh (ABTB) Kota Bukittinggi meliputi ruang lingkup pelayanan : a. Petugas Informasi b. Petugas Loket/Penerima Berkas, yang meliputi : 1. Pelayanan Administrasi Kependudukan dan Pengaduan Administrasi Kependudukan 2. Pelayanan Kesejahteraan Sosial dan Pengaduan Administrasi Kesejahteraan Sosial 3. Pelayanan Administrasi Perizinan dan Pembangunan serta Pengaduan Administrasi Perizinan dan

Pembangunan 4. Pelayanan Administrasi Pertanahan dan Trantib serta Pengaduan Administrasi Pertanahan dan Trantib c. Petugas Operator Komputer d. Petugas Pemegang Kas Standar pelayanan oprasional di atas sebagaimana terlampir dalam lampiran keputusan pada SK Camat ABTB Kota Bukittinggi tentang Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan ini wajib dilaksanakan oleh penyelenggara/pelaksana dan sebagai acuan dalam penilaian kinerja pelayanan oleh pimpinan penyelenggara, aparat pengawasan dan masyarakat dalam menyelenggarakan pelayanan publik.

## **B. Metodologi Penelitian**

Jenis penelitian ini menggunakan penelitian deskriptif dengan menggunakan pendekatan kuantitatif. Menurut Sugiyono (2001:6) bahwa penelitian deskriptif adalah penelitian yang dilakukan terhadap variabel mandiri yaitu tanpa membandingkan atau menggabungkan dengan variabel lain. Penelitian ini dilakukan di Kantor Kecamatan Aur Birugo Tigo Baleh (ABTB) Kota Bukittinggi dengan berdasarkan pertimbangan yaitu sebagai berikut: a. Untuk mengetahui bagaimanakah pelaksanaan Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (Paten) dalam meningkatkan pelayanan publik di Kecamatan Aur Birugo Tigo Baleh Kota Bukittinggi. b. Untuk meningkatkan pelayanan yang diberikan oleh Kantor Kecamatan Aur Birugo Tigo Baleh (ABTB) Kota Bukittinggi dalam melaksanakan program nasional (Paten) kepada masyarakat. Untuk mendapatkan data yang digunakan dalam permasalahan yang akan diteliti, maka penulis mengambil data sebagai berikut: a. Data Primer Menurut Siregar (2013:16) data primer adalah data yang langsung dikumpulkan sendiri dari sumber data pertama di lokasi penelitian atau objek penelitian. b. Data Sekunder Menurut Siregar (2013:16) data sekunder adalah data yang diperoleh dari sumber kedua atau dari pihak lain dari data yang dibutuhkan.

## **C. Hasil dan Pembahasan**

### **1. Pelayanan**

Pengertian pelayanan Pelayanan pada dasarnya adalah kegiatan yang ditawarkan oleh organisasi atau perorangan kepada konsumen yang dilayani yang bersifat tidak berwujud dan tidak dimiliki. Hal ini sesuai dengan apa yang disampaikan oleh Morman (Suryanto, 2003 : 8), mengenai karakteristik tentang pelayanan yaitu: pelayanan bersifat tidak dapat diraba, pelayanan itu kenyataannya terdiri dari tindakan dan merupakan pengaruh yang sifatnya adalah tindakan sosial, produksi dan konsumsi dari pelayanan tidak dapat dipisahkan secara nyata, karena pada umumnya kejadiannya bersamaan dan terjadi di tempat yang sama. Karakteristik tersebut dapat menjadi dasar bagaimana memberikan pelayanan yang terbaik. Pengertian yang lebih luas juga disampaikan oleh Daviddow dan Utal (Sutopo dan Suryanto, 2003 : 9) bahwa pelayanan merupakan usaha apa saja yang mempertinggi kepuasan pelanggan. Pencapaian kepuasan pelanggan melalui kualitas pelayanan dapat ditingkatkan dengan pendekatan : 1. Mempekecil kesenjangan-kesenjangan yang terjadi antara pihak manajemen dan pelanggan. Misalnya melakukan penelitian dengan metode pengamatan bagi para pegawai perusahaan tentang pelaksanaan pelayanan. 2. Perusahaan harus mampu membangun komitmen bersama untuk menciptakan visi di dalam perbaikan proses pelayanan yang termasuk di dalamnya memperbaiki cara berpikir, perilaku, kemampuan, pengetahuan dan semua sumber daya manusia yang ada. 3. Memberi kesempatan kepada pelanggan untuk menyampaikan keluhan. Pelayanan diartikan sebagai pemberian layanan keperluan orang yang mempunyai

kepentingan pada organisasi itu sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan.

Moenir (2000 :26-27 ) berpendapat bahwa pelayanan adalah kegiatan yang dilakukan seseorang atau sekelompok orang dengan landasan faktor material melalui sistem prosedur dan metode tertentu dalam usaha memenuhi kepentingan orang lain sesuai dengan haknya. Menurut Moenir (2000:123- 124) suatu pelayanan akan dapat terlaksana dengan baik dan memuaskan apabila didukung oleh beberapa faktor yaitu sebagai berikut : 1. kesadaran para pejabat dan pimpinan pelaksana 2. adanya aturan yang memadai 3. organisasi dengan mekanisme sistem yang dinamis 4. pendapatan pegawai yang cukup untuk memenuhi kebutuhan hidup minimum 5. kemampuan dan keterampilan yang sesuai dengan tugas atau pekerjaan yang dipertanggungjawabkan 6. tersedianya sarana pelayanan sesuai dengan jenis dan bentuk tugas / pekerjaan pelayanan Kotler (dalam Nasution 2001 : 61 ) menjelaskan bahwa jasa (services) adalah aktivitas atau manfaat yang ditawarkan oleh satu pihak kepada pihak lain yang pada dasarnya tidak berwujud dan tidak menghasilkan kepemilikan apapun.

Menurut Parasuraman et. Al. dan Haywood farmer (dalam Warella, 1997:18) ada tiga karakteristik utama pelayanan jasa yaitu: 1. Intangibility, berarti bahwa pelayanan pada dasarnya bersifat performance dari hasil pengalaman dan bukannya suatu objek. Kebanyakan pelayanan tidak dapat dihitung, diukur, diraba, atau ditest sebelum disampaikan untuk menjamin kualitas. 2. Heterogenity, berarti pemakai jasa atau klien memiliki kebutuhan yang sangat heterogen. Pelanggan dengan pelayan yang sama mungkin memiliki prioritas yang berbeda. Demikian pula performance sering bervariasi dari satu prosedur ke prosedur lainnya bahkan dari waktu ke waktu. 3. Inseparability, berarti produksi dan konsumsi suatu pelayanan tidak terpisahkan. Konsekuensinya di dalam industri pelayanan kualitas tidak direkayasa ke dalam produksi di sektor pabrik dan kemudian di sampaikan kepada pelanggan tetapi kualitas terjadi selama penyampaian pelayanan, biasanya selama interaksi antara klien dan penyedia jasa.

Tjosvold (sebagaimana yang dikutip dari bukunya sadu wasistiono (2003 : 42) mengemukakan bahwa melayani masyarakat baik sebagai kewajiban maupun sebagai kehormatan merupakan dasar bagi terbentuknya masyarakat yang manusiawi yang artinya pemberian pelayanan kepada masyarakat merupakan kewajiban utama bagi pemerintah. Perannya di dalam pemberi pelayanan adalah bertindak sebagai katalisator yang mempercepat proses pelayanan sesuai dengan apa yang seharusnya. Selanjutnya bentuk dan sifat penyelenggaraan pelayanan menurut Boediono (2003:68) harus mengandung sendi sendi : kesederhanaan, kejelasan, kepastian, keamanan, keterbukaan, efisiensi, ekonomis, keadilan, dan ketepatan waktu. Dari uraian-uraian diatas, dapat dirumuskan bahwa pelayanan bisa didefinisikan sebagai ukuran tentang tingkat kepuasan layanan atau seberapa jauh terpenuhinya berbagai persyaratan, spesifikasi dan harapan yang meliputi : 1. Sifat pelayanan yang adil. Maksudnya adalah setiap orang yang dilayani diperlakukan sama dan tidak ada keistimewaan pada orang lain dengan mendahulukan kepentingannya. 2. Pelayanan yang memuaskan. Maksudnya adalah pelayanan yang diberikan efektif dan efisien sehingga orang yang dilayani merasa senang dan puas. 3. Materi pelayanan yang cukup Maksudnya adalah alat-alat kelengkapan dan sumber daya manusia dalam memberikan pelayanan memadai sehingga sangat diperlukan agar pelayanan yang diberikan tidak ada hambatan. 4. Pelayanan yang dapat dipertanggung jawabkan. Maksudnya adalah dalam

memberikan pelayanan petugas yang melayani bekerja sesuai dengan bidang kerjanya dan bertanggungjawab atas pekerjaannya dalam melayani tersebut.

## 2. Pengelompokan Jenis Pelayanan

Menurut Kepmen Pan Nomor 58 tahun 2002 mengelompokkan tiga jenis pelayanan dari instansi pemerintrah serta BUMN/BUMD. Pengelompokan jenis pelayanan tersebut di dasarkan pada ciri-ciri dan sifat kegiatan serta produk pelayanan yang dihasilkan, yaitu (1)pelayanan administratif, (2)pelayanan barang, (3)pelayanan jasa. 1. Jenis pelayanan administratif adalah jenis pelayanan yang diberikan oleh unit pelayanan berupa pencatatan, penelitian, pengambilan keputusan, dokumentasi dan kegiatan tata usaha lainnya yang secara keseluruhan menghasilkan produk akhir berupa dokumen, misalnya sertifikat, ijin-ijin, rekomendasi, keterangan dan lain-lain. Misalnya jenis pelayanan sertifikat tanah, pelayanan IMB, pelayanan administrasi kependudukan (KTP, NTCR, akte kelahiran dan akte kematian). 2. Jenis pelayanan barang adalah jenis pelayanan yang diberikan oleh unit-unit pelayanan berupa kegiatan penyediaan dan atau pengolahan bahan berwujud fisik termasuk distribusi dan penyampainnya kepada konsumen langsung (sebagai unit atau individu) dalam suatu sistem. Secara keseluruhan kegiatan tersebut menghasilkan poroduk akhir berwujud benda (berwujud fisik) atau yang dianggap benda yang memberiakn nilai tambah secara langsung bagi penggunaanya. Mislanya jenis pelayanan listrik, pelayanan air bersih dan pelayanan telepon. 3. Jenis pelayanan jasa adalah jenis pelayanan yang diberikan oleh unit pelayanan berupa sarana dan prasarana serta penunjangnya. Pengoperasiannya berdasarkan suatu system pengoprasian tertentu dan pasti. Produk akhirnya berupa jasa yang mendatangkan manfaat bagi penerimanya secara langsung dan habis terpakai dalam jangka waktu tertentu. Misalnya pelayanan angkutan darat, laut dan udara, pelayanan kesehatan, pelayanan perbankan, pelayanan pos dan pelayanan pemdam kebakaran. Ketiga peraturan ini dikeluarkan oleh pemerintah melalui Kementrian Pendayagunaan Aparatur Negara tentang pelayanan publik tersebut orientasinya adalah pelanggan atau publik (masyarakat) yang dilayani. Hal ini menunjukkan bahwa kalau kinerja pelayanan publik instansi pemerintah berdasarkan peraturan tersebut orientasinya juga pelanggan, maka perhatian aparaturnya pelayanan publik harus berorientasi kepada publik.

Dalam rangka perbaikan penerapan dan perbaikan system dalam kaitannya dengan pelaksanaan pelayanan publik, Osborne (dalam Pasolong 2010:130) menyimpulkan 10 prinsip yang disebut sebagai keputusan gaya baru. Salah satu prinsip penting dalam keputusannya adalah “sudah saatnya pemerintah berorientasi “pasar” untuk itu diperlukan pendobrakan aturan agar lebih efektif dan efisien melalui pengendalian pasar itu sendiri”. Kesepuluh prinsip yang dimaksud Osborne adalah sebagai berikut: (1) pemerintah katalis, mengarahkan ketimbang mengayuh, (2) pemerintah milik masyarakat, memberi wewenang ketimbang melayani, (3) pemerintah yang kompetitif, menyuntikkan persaingan ke dalam pemberian pelayanan, (4) pemerintah yang digalakkan oleh misi, mengubah organisasi yang digerakkan oleh peraturan, (5) pemerintah yang berorientasi hasil, membiayai hasil bukan masukan, (6) pemerintah berorientasi pelanggan, memenuhi kebutuhan pelanggan, bukan birokrasi, (7) pemerintah wirausaha, menghasilkan ketimbang membelanjakan, (8) pemerintah antisipatif, mencegah daripada mengobati, (9) pemerintah desentralisasi, (10) pemerintah birokrasi pasar, mendongkrak perubahan melalui pasar.

Pelanggan Menurut Gaspersz (2002:52), bahwa elemen paling penting bagi organisasi adalah pelanggan, untuk itu identifikasi secara tepat apa yang menjadi kebutuhan pelanggan. Hal ini sejalan dengan Tjosvold dalam Wasistiono (2003:42), mengatakan bahwa bagi organisasi “melayani konsumen merupakan saat yang menentukan” (moment of thrust), peluang bagi organisasi menentukan kredibilitas dan kapasitasnya. Strategi mengutamakan pelanggan adalah prioritas utama yang harus dilakukan. Bahkan Carizon dalam Wasistino (2003:42), menamakan abad ini sebagai “abad pelanggan” abad dimana para pengguna jasa diposisikan pada tempat yang paling terhormat. Segala upaya peningkatan kualitas pelayannya dilakukan dengan menggunakan pendekatan pelanggan. Dari sudut pandang pelanggan, setiap dimensi itu penting dalam penyampaian pelayanan berkualitas, untuk itu setiap perusahaan penyedia pelayanan perlu menerapkan prospektif pelayanan pelanggan sebagaimana dipaparkan oleh Jan Carlzon dalam William (2004:24), sebagai berikut: (1) pelanggan adalah raja, (2) pelanggan adalah alasan keberadaan kita, (3) tanpa pelanggan, kita tak punya apa-apa, (4) pelanggan kitalah yang menentukan bisnis kita, (5), jika kita, tidak memahami pelanggan kita, maka berarti kita tidak memahami bisnis kita.

Dari pernyataan di atas mencerminkan orientasi terhadap pelanggan, sebuah pandangan bahwa pelanggan adalah penentu puncak sifat dan keberhasilan organisasi seseorang, suatu pandangan yang memutar balikkan pandangan tradisional tentang organisasi. Perspektif ini adalah perspektif pelayanan pelanggan. Organisasi publik memiliki pelanggan yang dapat dikategorikan sebagai pelanggan internal dan pelanggan eksternal yaitu: a. Pelanggan internal (internal customer) mencakup unit-unit atau pegawai dalam suatu organisasi publik yang bekerja tergantung pada unit atau pegawai yang lain dalam organisasi yang sama. b. Pelanggan eksternal (external customer) mencakup pengguna produk (barang dan jasa) dari organisasi publik. Pelayanan yang berkualitas Menurut Sinambela dkk, (2006:6), mengatakan bahwa kualitas pelayanan prima tercermin dari (1) transparansi, yaitu pelayanan yang bersifat terbuka, mudah dan dapat diakses oleh semua pihak yang membutuhkan dan disediakan secara memadai serta mudah dimengerti, (2) akuntabilitas, yaitu pelayanan dapat dipertanggungjawabkan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan, (3) kondisional, yaitu pelayanan yang sesuai dengan kondisi dan kemampuan pemberi dan penerima pelayanan dengan tetap berpegang pada prinsip efisiensi dan efektivitas, (4) partisipatif, yaitu pelayanan yang dapat mendorong peran serta masyarakat dengan memperhatikan aspirasi, kebutuhan dan harapan masyarakat, (5) kesamaan hak, yaitu pelayanan yang tidak melakukan diskriminasi dilihat dari spek apapun khususnya suku, ras, agama, golongan, status social, dan (6) keseimbangan hak dan kewajiban, yaitu pelayanan yang mempertimbangkan aspek keadilan antara pemberi dan penerima pelayanan.

Sedangkan menurut Kasmir (2005:31) mengatakan bahwa pelayanan yang baik adalah kemampuan seseorang dalam memberikan pelayanan yang dapat memberikan kepuasan kepada pelanggan dengan standar yang ditentukan. Pelayanan yang berkualitas atau pelayanan prima yang berorientasi pada pelanggan sangat bergantung pada kepuasan pelanggan. Menurut Lukman (2000:99) menyebutkan salah satu ukuran keberhasilan menyajikan pelayanan yang berkualitas (prima) sangat tergantung pada tingkat kepuasan pelanggan yang dilayani. Pendapat di atas dapat diartikan menuju kepada pelayanan eksternal, dari perspektif pelanggan, lebih utama atau lebih diutamakan apabila ingin mencapai kinerja pelayanan yang berkualitas. Untuk itu

kualitas pelayanan yang diberikan oleh suatu organisasi penting karena dapat memberikan manfaat bagi organisasi yang bersangkutan.

#### **D. Penutup**

Setelah melakukan pembahasan dan penganalisaan tentang pelayanan administrasi terpadu kecamatan (PATEN) yang dilakukan dengan menyebarkan kuesioner dan pengamatan secara langsung kepada responden yang ada di Kantor Kecamatan Aur Birugo Tigo Baleh (ABTB) Kota Bukittinggi, maka penulis dapat mengambil kesimpulan yang berjudul “Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) (studi kasus di Kantor Kecamatan Aur Birugo Tigo Baleh (ABTB) Kota Bukittinggi)” kesimpulannya yaitu sebagai berikut: 1) Pelayanan administrasi terpadu kecamatan (paten) yang ada di Kota Bukittinggi khususnya di Kecamatan Aur Birugo Tigo Baleh (ABTB) sudah dapat dikategori dalam keadaan baik, hal ini dapat dilihat berdasarkan indikator penentu dalam pelayanan publik yaitu: 1. Indikator kesederhanaan prosedur pelayanan yaitu mencakup apakah telah tersedia prosedur tetap/Standar Operasional Pelayanan (SOP), apakah tersedia prosedur secara terbuka, bagaimana dalam pelaksanaannya, apakah telah dilaksanakan secara konsisten dan bagaimana tingkat kemudahan dalam mendukung kelancaran pelayanan yang ada, dapat dikategorikan baik. Ini dibuktikan dengan adanya kemudahan/kecepatan prosedur dalam proses pelayanan dan kesulitan mengurus pernyataan dalam proses pelayanan pada tabel 4.8 yaitu hasil rata-rata tanggapan responden sebesar 52 orang menjawab puas terhadap indikator kesederhanaan prosedur pelayanan. 2) Indikator keterbukaan informasi pelayanan yaitu mencakup apakah ada keterbukaan informasi mengenai prosedur, persyaratan dan biaya pelayanan sudah dengan jelas dapat diketahui oleh masyarakat sebagai pengguna pelayanan dikategorikan baik, ini dapat dibuktikan dengan adanya keterbukaan mengenai prosedur, persyaratan, biaya dalam pelayanan dan keterbukaan sikap petugas dalam memberi pelayanan yang dilihat pada tabel 4.11 yaitu dengan rata-rata 44 responden memberikan tanggapan puas terhadap indikator keterbukaan informasi pelayanan ini. Indikator kepastian pelaksanaan pelayanan yaitu mencakup waktu pelaksanaan dan biaya dalam pelaksanaan apakah sudah sesuai dengan tarif yang telah disesuaikan termasuk dalam kategori baik, hal ini dapat dibuktikan dengan pengukuran ketepatan waktu penyelesaian dan kesesuaian biaya yang dibayar dengan tarif resmi yang sesuai pada tabel 4.14 yaitu dengan rata-rata 39 responden memberikan tanggapan puas terhadap indikator kepastian pelaksanaan pelayanan. Indikator mutu produk pelayanan, yaitu kualitas pelayanan yang meliputi cara kerja pelayanan apakah cepat/tepat dan apakah hasil kerjanya baik/layak baik, ini dapat dibuktikan dengan pengukuran kepuasan terhadap mutu produk pelayanan dan kemudahan dalam mengurus pelayanan yang dapat dilihat pada tabel 4.17 yaitu dengan rata-rata 44 responden memberikan tanggapan puas terhadap indikator mutu produk pelayanan ini. Indikator tingkat profesional petugas yaitu mencakup bagaimana tingkat kemampuan ketrampilan kerja petugas mengenai sikap dan perilaku petugas dalam memberikan pelayanan dikategorikan baik. ini dibuktikan dari pengukuran yaitu sikap dan semangat kerja petugas dalam menangani pelayanan an ada tidak adanya praktik pungli yang dilakukan oleh petugas dapat dilihat dari tabel 4.20 yaitu rata-rata sebesar 32 orang responden memberikan penilaian puas terhadap indikator ini. Indikator tertib pengelolaan administrasi dan manajemen yaitu bagaimana kegiatan pencatatan administrasi pelayanan, pengelolaan berkas/dokumen, serta adanya hal yang dapat mendorong semangat kerja petugas dapat dikategorikan baik, hal ini dapat dilihat dari pengukuran yaitu cara petugas mengelola dan

menyimpan dokumen/berkas dan ketersediaan fasilitas penunjang kelancaran, serta kemudahan dalam pelayanan dapat dilihat dari tabel 4.23 yaitu rata-rata sebesar 43 responden memberikan penilaian puas terhadap indikator ini. Indikator sarana dan prasarana yaitu mencakup keberadaan dan fungsinya, bukan hanya sekedar tetapi sejauh mana fungsi dan sumber daya guna dari sarana dan prasarana tersebut dalam menunjang pelaksanaan pelayanan di kategorikan baik, hal ini dapat di lihat dari pengukuran yaitu kenyamanan konsumen atas fasilitas pelayanan yang ada, seperti ac, ruang tunggu, tempat duduk dan ketertiban serta kebersihan lingkungan kerja di instansi pelayanan yang sesuai dengan tabel 4.26 yaitu ada sebanyak rata-rata 88 responden memberikan penilaian puas terhadap indikator ini. Dan dari analisa diatas dapat dilihat bahwa tidak ada hambatan serius yang dapat menghambat proses pelaksanaan pelayanan administrasi terpadu kecamatan (PATEN) di Kantor Kecamatan Aur Birugo Tigo Baleh (ABTB) Kota Bukittinggi.

### Daftar Pustaka

- Arikunto, Suharsimi, 2006, *Prosedur Penelitian: Suatu Pendekatan Praktek*, Jakarta: Rineka Cipta.
- Boediono, B. 2003. *Pelayanan Prima Perpajakan*, cetakan kedua, PT Asdi Mahasatya, Jakarta.
- Bungin, Burhan. 2010. *Metodelogi Penelitian Kuantitatif*. Jakarta: Prenada Media Group.
- Bharata, Atep. 2004. *Dasar-dasar Pelayanan Prima*. Jakarta : Elex Media Komputindo.
- Dwiyanto, Agus, dkk.2003. *Reformasi Birokrasi Publik Di Indonesia*. Yogyakarta: Gajah Mada University Press.
- Gaspersz, 2002. *PerencanaanStategikSektorPublik*. Jakarta: Gramedia Pustaka Utama
- Kasmir. 2005. *Etika Customer Service*. Jakarta: PT Raja Grafindo Persada
- Kotler, Philip. 2005. *Manajemen Pemasaran, Jilid Satu Dan Dua*. Jakarta: PT. Prenhallindo
- Lukman, Sampara, 2000. *Manajemen Kualitas Pelayanan*. Jakarta: STIA-LAN Press
- Moerir. 2000. *Manajemen Pelayanan Umum*. Jakarta: Bumi Aksara
- Nasution. 2001. *Manajemen Pemasaran*. Jakarta: Salemba Empat
- Pasolong, Harbani , 2010, *Teori Administrasi Publik, Cetakan ke 2*, Bandung. Alfabeta
- Ratminto & Atik Septi Winarsih. 2006. *Manajemen Pelayanan*. Jakarta: Pustaka Pelajar
- Robert, 1996, *Pelayanan publik*, Jakarta. PT. Gramedia Pustaka Utama
- Siagian, Sondang P, 2004, *Manajemen abad 21*, Jakarta. PT. BumiAksara
- Sinambella, Lijan Poltak dkk. 2006, *Reformasi Pelayanan Publik: Teori, Kebijakan, Dan Implementasi*. Jakarta: Bumi Aksara
- Siregar, Syofian. 2013. *Metode Penelitian Kuantitatif, Edisi Pertama*. Jakarta: Kencana Prenada Media Group.
- Sugiyono, 2001, *Metode Penelitian Administrasi*, Bandung. Alfabeta.
- 2010. *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif Dan R&D*, Bandung: Alfabeta.
- Sutopo dan Suryanto. 2003. *Pelayanan Prima*. Jakarta: LAN-RI Warella.
1997. *Pelayanan Publik*. Jakarta: Erlangga
- Wasistiono, Sadu 2003. *Kapita Selektta Penyelenggaraan Pemerintahan Daerah*. Bandung: Fokusmedia.
- Cetakan Kedua
- Widodo Joko, 2001, *Etika Birokrasi Dalam Pelayanan Publik*, malang: CV Citra Malang