

# KUALITAS PELAYANAN ADMINISTRASI TERPADU KECAMATAN DITINJAU DARI INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT DI KECAMATAN TANJUNGPINANG KOTA KOTA TANJUNGPINANG PROVINSI KEPULAUAN RIAU

Oleh: Marthalina<sup>1)</sup> dan Muhammad Fadil<sup>2)</sup>

<sup>1)</sup> Institut Pemerintahan Dalam Negeri

E-mail: marthalina88@gmail.com

<sup>2)</sup> Pemerintahan Daerah Provinsi Kepulauan Riau

## ABSTRACT

*The government has the obligation and responsibility as a provider of public services to meet the needs of the community, which is implemented by both central government agencies, in regional and State-Owned Enterprises. Services that can be provided in the form of goods or merit services. Services provided by the government to the public must be qualified. For that there is a community satisfaction index that is intended for government agencies services units where the results can be used as a reference for the agency service providers to improve and enhance the quality of services provided to the community. A quality service can make people become satisfied.*

*The purpose of this research to determine the District Integrated Administrative Service Quality in terms of Community Satisfaction Index in the District of Tanjungpinang City Tanjungpinang City of Riau Islands province. The research design used is descriptive qualitative research with an inductive approach. The technique of collecting data through interviews, observation, documentation and triangulation. Data were analyzed using data reduction, data tabulation and conclusion.*

*Research results obtained that the quality of the integrated administrative service districts in the District of the City Tanjungpinang already qualified, it is known after a review of the results of community satisfaction index where the value obtained is 75.575 which can be practically considered good or quality.*

**Keywords:** *quality, service, government*

## PENDAHULUAN

Pada saat ini pemerintah masih belum berhasil menjawab tantangan di antaranya masih rendahnya kualitas pelayanan publik yang ada berdasarkan penelitian dari Ombudsman, seperti dikutip dalam detik.com yang diakses pada 25 Oktober 2016, yaitu:

Pelayanan publik yang dilakukan pemerintah daerah baik provinsi maupun kabupaten/kota masih buruk. Hal itu merata

di seluruh sektor dari pelayanan pendidikan, kesehatan, pertanian hingga perdagangan. Artinya standar pelayanan publik sebagaimana ketentuan UU No. 25/2009 belum dijalankan sepenuhnya. Penelitian yang dilakukan Ombudsman menunjukkan, dari 33 sampel pemerintah provinsi, hanya tiga provinsi yang masuk kategori zona hijau atau memberikan pelayanan publik yang baik, 17 provinsi masuk zona kuning sedangkan 13 provinsi lainnya masuk

zona merah. Pada tingkat pemerintahan kabupaten/kota, dari 114 sampel hanya enam di antaranya yang memenuhi standar pelayanan yang baik atau masuk kategori zona hijau. 33 pemerintahan kabupaten/kota masuk zona kuning. Artinya mayoritas masuk zona merah.

Hal ini disebabkan masih kurangnya kompetensi pegawai di Indonesia. Kurangnya kompetensi inilah yang membuat diusulkannya rencana kebijakan rasionalisasi pegawai yang ketika itu diusulkan oleh Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi yang menjabat kala itu Yuddy Chrisnandi, seperti dikutip dari kompas.com yang diakses pada 25 Oktober 2016, yaitu:

Kita sedang menginventarisir total pegawai, makanya ada PU-PNS. Kelihatan ada 56.000 yang datanya ini diragukan keberadaannya, kerja atau tidak. Dikhawatirkan merugikan keuangan Negara, mereka itu betul-betul ada atau tidak. Kalau tidak ya dicoret, distop itu keuangannya”, kata Yuddy Chrisnandi disela kunjungannya di Kantor Pertanahan Kabupaten Semarang, Jumat (29/4/2016).

Pelayanan publik yang efektif dapat meningkatkan kesejahteraan masyarakat, meningkatkan kepercayaan masyarakat, mengurangi kemiskinan, dapat dijadikan indikator kinerja pegawai yang bekerja di ruang lingkup pelayanan. Hal ini pun sejalan dengan pengertian pelayanan publik dalam Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, yaitu:

Merupakan 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.

Melihat dari pengertian tersebut pemerintah harus mampu meningkatkan kualitas pelayanan publik yang diselenggarakan demi mendapat kepercayaan dari masyarakat.

Kepercayaan masyarakat inilah yang nantinya menjadi acuan tinggi rendahnya kualitas suatu pelayanan publik. Hal ini dilakukan guna terwujudnya pemerintahan yang *good government* dan *good governance*, pemerintah secara perlahan mulai memperbaiki kualitas pelayanannya yang awal pelaksanaannya secara sentralistik menjadi desentralistik sesuai dengan Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah. Dengan diberlakukannya Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah, yang mana daerah diberikan wewenang untuk mengatur dan mengurus urusan pemerintahan dan masyarakatnya sendiri termasuk di sini pengaturan kelembagaan pemerintah pada tingkat daerah.

Kebijakan otonomi daerah ini seharusnya memberi perbaikan dalam kualitas pelayanan karena pemerintah daerah selaku penyelenggara pelayanan publik di daerah lebih paham tentang daerahnya serta pola perilaku masyarakatnya dibandingkan pemerintah pusat, semestinya pelayanan yang diberikan harus lebih baik, mudah, cepat, memberikan rasa aman, terjangkau, bertanggung jawab, serta tidak membingungkan atau berbelit-belit seperti yang diinginkan masyarakat. Namun, hal ini direspons berbeda oleh pemangku jabatan di daerah setempat seperti dinyatakan Dwiyanto dkk (2003), yaitu “penyelenggara otonomi daerah sering dipahami oleh pemangku kepentingan di daerah sebagai pemberi ruang bagi daerah untuk menggali sumber-sumber pendapatan daerah”. Pemerintah melalui Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara telah mengeluarkan Keputusan Menpan Nomor 63 Tahun 2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik yang menjadi acuan dalam penyelenggaraan pelayanan publik menyatakan:

Pelayanan Publik adalah segala bentuk kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik (instansi pemerintah pusat, di daerah, dan BUMN/ BUMD) dalam bentuk barang, dan jasa baik secara upaya pemenuhan kebutuhan penerima pelayanan (masyarakat) maupun

dalam pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan.

Pertimbangan pembentukan Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) dalam Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 4 Tahun 2010, yaitu “bahwa dalam rangka merespons dinamika perkembangan penyelenggaraan pemerintah daerah menuju tata kelola pemerintahan yang baik, perlu memerhatikan kebutuhan dan tuntutan masyarakat dalam pelayanan”. Dengan dikeluarkannya Peraturan Menteri Dalam Negeri tentang PATEN maka kecamatan diharapkan mampu memberikan pelayanan yang berkualitas bagi masyarakat sesuai dengan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.

Kecamatan Tanjungpinang Kota ini terletak pada bagian pesisir timur Kota Tanjungpinang yang terdiri dari 4 kelurahan, yaitu Kelurahan Tanjungpinang Kota, Kelurahan Senggarang, Kelurahan Penyengat, Kelurahan Kampung Bugis. Masyarakat di daerah ini hampir rata-rata bermata pencaharian sebagai nelayan sesuai dengan letak geografisnya. Data dari Badan Pusat Statistik pada tahun 2014, luas Kecamatan Tanjungpinang Kota mencapai 43,18 km<sup>2</sup> dengan jumlah penduduk mencapai 18.148 jiwa. Program PATEN ini baru berjalan kurang lebih 3 tahun di Kecamatan Tanjungpinang.

Pelayanan yang terdapat pada Kecamatan Tanjungpinang Kota ialah meliputi: (1) pelayanan kartu tanda penduduk; (2) surat pengantar pindah keluar; (3) surat keterangan pindah datang; (4) surat keterangan tanah (SKT); (5) surat ganti kerugian (SKGR); (6) register surat pengurusan tanah; (7) pengurusan surat register (SKGR); (8) surat rekomendasi izin mendirikan bangunan (IMB); (9) rekomendasi izin gangguan (HO); (10) pengurusan surat domisili perusahaan/izin usaha; (11) pengurusan surat domisili bagi ormas, okp, parpol; (12) pengurusan surat keterangan tidak mampu (SKTM); (13) pengurusan surat askeskin dan jamkesda; (14) pengurusan surat keterangan amil zakat; (15) pengurusan dispensasi nikah; (16) pengurusan

ahli waris. Untuk memenuhi kebutuhan masyarakat dalam mendapatkan pelayanan yang berkualitas, Kecamatan Tanjungpinang Kota meningkatkan kualitas pelayanan publik secara optimal sesuai dengan aturan-aturan yang telah ditetapkan.

Guna melihat tolak ukur keberhasilan penyelenggaraan pelayanan, salah satunya dengan mengetahui tingkat kepuasan masyarakat melalui survei indeks kepuasan masyarakat secara berkala sesuai dengan apa yang diamanatkan oleh Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi. Menurut Permenpan Nomor 16 Tahun 2014 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik, yaitu “Survei kepuasan masyarakat adalah pengukuran secara komprehensif kegiatan tentang tingkat kepuasan masyarakat yang diperoleh dari hasil pengukuran atas pendapat masyarakat dalam memperoleh pelayanan dari penyelenggara pelayanan publik”.

Berdasarkan uraian yang dikemukakan di atas maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul “Kualitas Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) Ditinjau Dari Indeks Kepuasan Masyarakat Di Kecamatan Tanjungpinang Kota Kota Tanjungpinang” dengan rumusan masalah, yaitu “Bagaimana kualitas pelayanan administrasi terpadu kecamatan ditinjau dari indeks kepuasan masyarakat di Kecamatan Tanjungpinang Kota Kota Tanjungpinang?”

## KAJIAN PUSTAKA

### Kualitas Pelayanan

Kualitas pelayanan ialah salah satu alat pengukur sebuah pelayanan tersebut baik barang maupun jasa menjadi dapat dikatakan baik atau buruk yang dinilai oleh masyarakat sehingga keberhasilan suatu pelayanan sangat dipengaruhi oleh kualitasnya. Menurut Morgan dan Murgathroyd (1994) dalam Mukarom (2015:105) “*quality is the totality of features of a product services that bears on its ability to satisfy given needs*”. Selanjutnya kualitas menurut Tracey S Dagger dan Jillian

C. Sweeney (2007) dalam Basuki (2011:107) “Kualitas adalah suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia, proses, dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan”.

Banyak terdapat pengertian tentang kualitas baik yang konvensional maupun yang lebih strategis. Seperti yang dikemukakan oleh Sinambela (2006:6), yaitu definisi “konvensional dari kualitas biasanya menggambarkan karakteristik langsung dari suatu produk, seperti: kinerja (*performance*), keandalan (*reability*), mudah dalam penggunaan (*ease of use*), estetika (*aesthetics*) dan sebagainya”. Sedangkan dalam definisi strategis juga menurut Sinambela (2006:6) dikemukakan bahwa “kualitas adalah segala sesuatu mampu memenuhi keinginan atau kebutuhan pelanggan (*meeting the needs of customers*)”.

Kinerja pegawai juga menjadi salah satu unsur yang penting dalam melihat kualitas penyelenggaraan pelayanan publik seperti yang dikemukakan Salim dan Woodward (1992) dalam Dwiyanto (2008:52) yang melihat kinerja pelayanan publik berdasarkan pertimbangan yang meliputi:

1. Aspek Ekonomi, yaitu dalam kinerja diartikan sebagai strategi untuk menggunakan sumber daya yang seminimal mungkin dalam proses penyelenggaraan pelayanan publik.
2. Efisiensi kinerja pelayanan, yaitu menunjuk suatu kondisi tercapainya perbandingan terbaik/proporsional antara *input* pelayanan dan *output* pelayanan.
3. Efektivitas kinerja pelayanan, yaitu untuk melihat tercapainya pemenuhan tujuan atau target pelayanan yang telah ditentukan.
4. Prinsip keadilan, yaitu dalam pemberian pelayanan publik juga dilihat sebagai ukuran untuk menilai seberapa jauh suatu bentuk pelayanan telah memerhatikan aspek-aspek keadilan dan membuat publik memiliki akses yang sama terhadap pelayanan yang ditawarkan.

Selain sumber daya manusia aparatur, satu unsur lagi dalam pelayanan publik

ialah organisasi atau instansi yang menyelenggarakan pelayanan publik yang mana di sini ialah kecamatan. Organisasi pelayanan publik harus mempunyai acuan dalam menilai kinerja organisasi dalam memberikan pelayanan bagi masyarakat, yaitu standar pelayanan minimal (SPM)

Menurut Mukarom (2016:120) standar pelayanan minimal, yaitu “ketentuan tentang jenis dan mutu pelayanan dasar yang merupakan urusan wajib daerah yang berhak diperoleh setiap warga secara minimal”.

Harapan yang ingin dicapai dengan penerapan standar pelayanan minimal menurut Mukarom (2016:121), yaitu “seluruh urusan ketatalaksanaan dan pelayanan yang diberikan kepada masyarakat dapat terus ditingkatkan dengan lebih baik sehingga citra pemerintah semakin bagus dan masyarakat akan semakin sejahtera”.

### **Pelayanan Publik**

Pelayanan publik menurut Sinambela (2006) adalah sebagai “Setiap kegiatan yang dilakukan oleh pemerintah terhadap sejumlah manusia yang memiliki setiap kegiatan yang menguntungkan dalam suatu kumpulan atau kesatuan, dan menawarkan kepuasan meskipun hasilnya tidak terikat pada suatu produk secara fisik”.

Pelayanan Publik menurut Boediono (1999:59) “Pelayanan yang dilakukan oleh birokrasi pemerintah atau lembaga lain yang tidak termasuk badan usaha swasta, yang tidak berorientasi pada laba (profit)”.

Menurut Rasyid (1998) dalam Hardiyansyah (2011:15) pelayanan publik memiliki pengertian, yaitu:

Pemberian layanan keperluan orang atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan. Pemerintahan pada hakekatnya adalah pelayanan kepada masyarakat. Ia tidaklah diadakan untuk melayani dirinya sendiri, tetapi untuk melayani masyarakat serta menciptakan kondisi yang memungkinkan

setiap anggota masyarakat mengembangkan kemampuan dan kreativitasnya demi mencapai tujuan bersama.

Pelayanan publik yang diberikan oleh pemerintah harus mengutamakan kepentingan dan kepuasan masyarakat melalui penyelenggaraan yang terpadu sesuai dengan asasnya dan tidak mencari laba karena berbeda dengan lembaga swasta yang memang tujuan utamanya mencari laba sebesar besarnya.

Pelayanan publik dapat diartikan sebagai usaha yang dilakukan oleh pemerintah pusat maupun daerah melalui instansi terkait guna memenuhi kebutuhan hidup masyarakat baik barang ataupun jasa yang sesuai dengan peraturan perundang-undangan maupun peraturan pemerintah.

### **Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan**

Dari masa ke masa kecamatan banyak sekali memberikan jenis pelayanan terhadap masyarakat di berbagai aspek yang mana pelayanan pelayanan ini masih banyak terjadi kekurangan dalam proses penyelenggaraannya, sehingga pemerintah memberikan terobosan dengan menciptakan PATEN, yaitu Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan yang mana PATEN ini diciptakan demi meningkatkan kualitas pelayanan dan mendekatkan pelayanan kepada masyarakat serta untuk merespons dinamika perkembangan penyelenggaraan pemerintahan daerah menuju tata kelola pemerintahan yang baik.

Dasar hukum penyelenggaraan Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan sudah diatur dalam Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 4 Tahun 2010 yang mana PATEN mempunyai pengertian yang tertera pada Pasal 1, yaitu "penyelenggaraan pelayanan publik di kecamatan dari tahap permohonan sampai ke tahap terbitnya suatu dokumen pada satu tempat".

Ruang lingkup PATEN menurut Permendagri Nomor 4 Tahun 2010 yang sudah diatur dalam Pasal 2 meliputi:

- a. Pelayanan bidang perizinan; dan
- b. Pelayanan bidang non perizinan.

Pejabat penyelenggaraan PATEN sudah diatur di dalam Permendagri Nomor 4 Tahun 2010 Pasal 15 yang terdiri dari: camat, sekretaris kecamatan, dan kepala seksi yang membawahi bidang administrasi.

### **Kepuasan Masyarakat**

Kepuasan masyarakat sangat berpengaruh terhadap baik buruknya pelayanan publik yang diselenggarakan oleh pemerintah khususnya di sini ialah kecamatan. Semakin baik pelayanan yang diselenggarakan maka semakin tinggi pula kepuasan masyarakat yang didapat, tentu selain kepuasan pemerintah juga akan mendapat kepercayaan dari masyarakat sehingga penyelenggaraan pelayanan dapat dikatakan berkualitas.

Kepuasan masyarakat dilihat melalui indeks kepuasan masyarakat yang diatur dalam Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 25 Tahun 2004 tentang Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan Instansi Pemerintah. Indeks kepuasan masyarakat ini memiliki pengertian pada Pasal 1, yaitu "data dan informasi tentang tingkat kepuasan masyarakat yang diperoleh dari hasil pengukuran secara kuantitatif dan kualitatif atas pendapat masyarakat dalam memperoleh pelayanan publik dengan membandingkan antara harapan dan kebutuhannya".

Unsur-unsur indeks kepuasan masyarakat berdasarkan Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 25 Tahun 2004 tentang Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan Instansi Pemerintah, yaitu:

Unsur indeks kepuasan masyarakat meliputi:

1. Prosedur pelayanan
2. Persyaratan pelayanan
3. Kejelasan petugas pelayanan
4. Kedisiplinan petugas pelayanan
5. Tanggung jawab petugas pelayanan
6. Kemampuan petugas pelayanan
7. Kecepatan pelayanan
8. Keadilan mendapatkan pelayanan

9. Kesopanan dan keramahan petugas
10. Kewajaran biaya pelayanan
11. Kepastian biaya pelayanan
12. Kepastian jadwal pelayanan
13. Kenyamanan lingkungan
14. Keamanan pelayanan

Untuk mengetahui indeks kepuasan masyarakat dapat dilakukan pengolahan data dengan cara seperti yang sudah diatur dalam Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 25 Tahun 2004 tentang Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan Instansi Pemerintah, yaitu dengan menganalisis indeks kepuasan masyarakat terhadap 14 unsur indeks kepuasan masyarakat yang mana tiap unsur memiliki penimbang yang sama dengan rumus:

$$\text{Bobot nilai rata-rata tertimbang} = \frac{\text{Jumlah Bobot}}{\text{Jumlah Unsur}}$$

$$= 1/14 = 0,071$$

Sesuai Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 25 Tahun 2004 tentang Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan Instansi Pemerintah, memiliki manfaat, yaitu:

1. Diketahui kelemahan atau kekurangan dari masing-masing unsur dalam penyelenggaraan pelayanan publik;
2. Diketahui kinerja penyelenggaraan pelayanan yang telah dilaksanakan oleh unit pelayanan publik secara periodik;
3. Sebagai bahan penetapan kebijakan yang perlu diambil dan upaya yang perlu dilakukan;
4. Diketahui indeks kepuasan masyarakat secara menyeluruh terhadap hasil pelaksanaan pelayanan publik pada lingkup pemerintah pusat dan daerah;
5. Memacu persaingan positif, antar unit penyelenggara pelayanan pada lingkup pemerintah pusat dan daerah dalam upaya peningkatan kinerja pelayanan;
6. Bagi masyarakat dapat diketahui gambaran tentang kinerja unit pelayanan.

Sedangkan Kepuasan Pelayanan dalam Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur

Negara Nomor 25 Tahun 2004, yaitu “hasil pendapat dan penilaian masyarakat terhadap kinerja pelayanan yang diberikan oleh aparatur penyelenggara pelayanan publik”.

Sasaran dari hasil pengukuran indeks kepuasan masyarakat di dalam Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 25 Tahun 2004, yaitu:

1. Tingkat pencapaian kinerja unit pelayanan instansi pemerintah dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat.
2. Penataan sistem, mekanisme dan prosedur pelayanan, sehingga pelayanan dapat dilaksanakan secara lebih berkualitas, berdaya guna dan berhasil guna.
3. Tumbuhnya kreativitas, prakarsa dan peran serta masyarakat dalam upaya peningkatan kualitas pelayanan publik.

### Kecamatan

Kecamatan sudah diatur dalam Peraturan Pemerintah Nomor 19 Tahun 2008 tentang Kecamatan yang mana dikatakan bahwa:

Kecamatan adalah wilayah kerja camat sebagai perangkat daerah kabupaten/kota. Camat adalah pemimpin dan koordinator penyelenggaraan pemerintahan di wilayah kerja kecamatan yang dalam pelaksanaan tugasnya memperoleh pelimpahan wewenang pemerintahan dari bupati/walikota untuk menangani sebagian urusan otonomi daerah, dan menyelenggarakan tugas umum pemerintahan.

Ada sembilan jenis macam kewenangan yang dapat didelegasikan oleh Bupati atau Walikota kepada camat yang diatur dalam Peraturan Pemerintah Nomor 19 Tahun 2008 tentang Kecamatan, yaitu:

1. Perizinan;
2. Rekomendasi;
3. Koordinasi;
4. Pembinaan;
5. Pengawasan;
6. Fasilitas;
7. Penetapan;
8. Penyelenggaraan; dan
9. Kewenangan lain yang dilimpahkan.

**METODE PENELITIAN**

Peneliti menggunakan pendekatan induktif yang mana pendekatan ini mengambil simpulan secara umum yang didapat dari fakta-fakta nyata di lapangan. Penulis akan menggunakan metode penelitian kualitatif dalam melakukan penelitian guna memahami fenomena yang terjadi dengan cara mendeskripsikan fenomena tersebut. Desain yang digunakan ialah desain penelitian kualitatif deskriptif dengan pendekatan induktif. Di mana peneliti menganalisis dan mendeskripsikan masalah-masalah yang terjadi di lapangan dalam bentuk data berupa kata-kata atau gambar agar dapat ditarik simpulan secara umum berdasarkan fakta-fakta di lapangan.

Fokus penelitian menitikberatkan pada Indeks Kepuasan Masyarakat yang digunakan untuk mengukur kepuasan masyarakat dalam meningkatkan kualitas Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan di Kecamatan Tanjungpinang Kota dengan mengacu pada Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 25 Tahun 2004 tentang Pedoman Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan Instansi Pemerintah. Di sini terdapat 14 unsur minimal yang harus ada untuk dasar pengukuran indeks kepuasan masyarakat seperti pada tabel berikut.

**Tabel 1**  
**Lingkup Penelitian Indeks Kepuasan Masyarakat**

DIMENSI	INDIKATOR
Prosedur Pelayanan	Kemudahan alur pelayanan
Persyaratan Pelayanan	Persyaratan teknis dan administratif
Kejelasan Petugas Pelayanan	Kepastian petugas yang memberikan pelayanan
Kedisiplinan Petugas Pelayanan	Kesungguhan petugas dalam memberikan pelayanan
Tanggung Jawab Petugas Pelayanan	Tanggung jawab petugas
Kemampuan Petugas Pelayanan	Keahlian dan keterampilan petugas
Kecepatan Pelayanan	Waktu penyelesaian
Keadilan Mendapatkan Pelayanan	Pelayanan yang adil

Kesopanan dan Keramahan Petugas	Sikap dan perilaku petugas
Kewajaran Biaya Pelayanan	Besaran biaya yang ditetapkan
Kepastian Biaya Pelayanan	Kesesuaian biaya yang dibayar dengan yang ditetapkan
Kepastian Jadwal Pelayanan	Kesesuaian waktu pelayanan
Kenyamanan Lingkungan	Kondisi sarana dan prasarana
Keamanan Pelayanan	Jaminan keamanan pelayanan

Sumber: *KepMenpan Nomor 25 Tahun 2004*

Penelitian akan menggunakan teknik *snowball sampling* dalam pengumpulan data yang mana *snowball sampling* ini ialah teknik penentuan sampel yang awalnya jumlahnya kecil, kemudian membesar. Ibarat bola salju yang menggelinding lama-lama menjadi besar, maksudnya ialah yang mana pada awalnya informan yang dipilih hanya 1 atau 2 orang tetapi dirasa belum cukup, sehingga peneliti mencari orang lain yang dianggap lebih mengerti guna melengkapi data yang diberikan sebelumnya mengenai Kualitas Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan Ditinjau Dari Indeks Kepuasan Masyarakat dilaksanakan di Kantor Kecamatan Tanjungpinang Kota, Kota Tanjungpinang, Provinsi Kepulauan Riau.

**Tabel 2**  
**Sumber Informan**

NO	SUMBER INFORMAN	JML
1	Camat Tanjungpinang Kota	1 orang
2	Sekretaris Camat Tanjungpinang Kota	1 orang
3	Kasi Pelayanan Umum dan Kesejahteraan Sosial	1 orang
4	Masyarakat Kecamatan Tanjungpinang Kota	18 orang
Jumlah		21 orang

Sumber: *Kecamatan Tanjungpinang Kota*

Teknik pengolahan data ini yang pertama dilakukan adalah reduksi data yang mana peneliti memilih bagian-bagian data yang penting dari sebuah informasi yang relevan dan berguna untuk mendukung penelitian terhadap objek tersebut. Tahap selanjutnya

setelah peneliti mengumpulkan data melalui wawancara terhadap informan yang kemudian data yang telah dikumpulkan kemudian diolah secara sistematis agar memudahkan dalam menarik simpulan. Tahap terakhir, yaitu menarik simpulan di mana simpulan didapat apabila data tersebut disertai oleh bukti yang kuat dan sah serta dapat dikembangkan.

## HASIL DAN PEMBAHASAN

Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) ialah penyelenggaraan pelayanan publik di kecamatan yang dimulai dari tahap awal, yaitu permohonan sampai ke tahap akhir, yaitu terbitnya dokumen dalam satu tempat. Maksud dari penyelenggaraan PATEN untuk mewujudkan kecamatan sebagai pusat pelayanan masyarakat dan menjadi simpul pelayanan bagi kantor/badan pelayanan terpadu di kabupaten/kota. Tujuan dari penyelenggaraan PATEN ialah untuk meningkatkan kualitas dan mendekatkan pelayanan kepada masyarakat.

PATEN ini telah diatur dalam Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 4 Tahun 2010 tentang Pedoman Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan. Sejak tahun 2013 Kecamatan Tanjungpinang Kota sudah menerapkan PATEN. PATEN diselenggarakan untuk memberikan pelayanan yang mudah, cepat dan tidak berbelit-belit. Setiap pelayanan yang diberikan dilakukan dengan sejas-jelasnya kepada masyarakat. Pelaksanaan PATEN di Kecamatan Tanjungpinang Kota juga sudah di tunjang dengan fasilitas dan ruangan yang memadai, petugas yang berkompeten serta mempunyai aplikasi sendiri untuk mendata secara digital bukan menggunakan formulir kertas seperti yang masih diterapkan kecamatan lain di Kota Tanjungpinang masyarakat yang akan pindah maupun datang yang dinamakan aplikasi pindah datang yang hanya dimiliki Kecamatan Tanjungpinang Kota.

Hal ini guna meningkatkan kualitas pelayanan kepada masyarakat, ini merupakan salah satu komitmen yang diberikan Kecamatan Tanjungpinang Kota dalam meningkatkan

kualitas pelayanan. Namun, untuk mengetahui berhasil atau tidaknya pelayanan yang diberikan harus dilihat dari puas atau tidaknya masyarakat dalam menerima pelayanan tersebut. Maka dari itu, untuk mengetahui tingkat kepuasan masyarakat dalam menerima pelayanan harus melihat indeks kepuasan masyarakat pada pelayanan administrasi terpadu kecamatan.

Berdasarkan Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 4 Tahun 2010 tentang Pedoman Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan dijelaskan bahwa ruang lingkup PATEN meliputi pelayanan bidang perizinan dan pelayanan bidang non perizinan, Jenis-jenis PATEN yang diselenggarakan oleh Kecamatan Tanjungpinang Kota adalah: Pelayanan Administrasi Kependudukan

- a. Pengantar Kartu Tanda Penduduk (e-KTP)
- b. Surat Keterangan Pindah Keluar
- c. Surat Keterangan Pindah Datang

### Gambaran Umum Pengukuran Indeks Kepuasan Masyarakat di Kecamatan Tanjungpinang Kota

Indeks kepuasan masyarakat (IKM) adalah data dan informasi tentang tingkat kepuasan masyarakat yang diperoleh dari hasil pengukuran secara kuantitatif dan kualitatif atas pendapat masyarakat dalam memperoleh pelayanan dari aparatur penyelenggara pelayanan publik dengan membandingkan antara harapan dan kebutuhannya. Indeks kepuasan masyarakat telah diatur dalam Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 25 Tahun 2004. Terdapat 14 unsur di dalam dalam Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 25 Tahun 2004 yang minimal harus ada sebagai dasar pengukuran indeks kepuasan masyarakat, yaitu:

1. Prosedur pelayanan, yaitu kemudahan tahapan pelayanan yang diberikan kepada masyarakat dilihat dari sisi kesederhanaan alur pelayanan.
2. Persyaratan pelayanan, yaitu persyaratan teknis dan administratif yang diperlukan untuk mendapatkan pelayanan sesuai



- dengan jenis pelayanannya.
3. Kejelasan petugas pelayanan, yaitu keberadaan dan kepastian petugas yang memberikan pelayanan (nama, jabatan serta kewenangan dan tanggung jawabnya).
  4. Kedisiplinan petugas pelayanan, yaitu kesungguhan petugas dalam memberikan pelayanan terutama terhadap konsistensi waktu kerja sesuai ketentuan yang berlaku.
  5. Tanggung jawab petugas pelayanan, yaitu kejelasan wewenang dan tanggung jawab petugas dalam penyelenggaraan dan penyelesaian pelayanan.
  6. Kemampuan petugas pelayanan, yaitu tingkat keahlian dan keterampilan yang dimiliki petugas dalam memberikan/ menyelesaikan pelayanan kepada masyarakat.
  7. Kecepatan pelayanan, yaitu target waktu pelayanan dapat diselesaikan dalam waktu yang telah ditentukan oleh unit penyelenggara pelayanan.
  8. Keadilan mendapatkan pelayanan, yaitu pelaksanaan pelayanan dengan tidak membedakan golongan/status masyarakat yang dilayani.
  9. Kesopanan dan keramahan petugas, yaitu sikap dan perilaku petugas dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat secara sopan dan ramah serta saling menghargai dan menghormati
  10. Kewajaran biaya pelayanan, yaitu keterjangkauan masyarakat terhadap besarnya biaya yang ditetapkan oleh unit pelayanan.
  11. Kepastian biaya pelayanan, yaitu kesesuaian antara biaya yang dibayarkan dengan biaya yang telah ditetapkan.
  12. Kepastian jadwal pelayanan, yaitu pelaksanaan waktu pelayanan sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan.
  13. Kenyamanan lingkungan, yaitu kondisi sarana dan prasarana pelayanan yang bersih, rapi, dan teratur sehingga dapat memberikan rasa nyaman kepada penerima pelayanan.

14. Keamanan pelayanan, yaitu terjaminnya tingkat keamanan lingkungan unit penyelenggara pelayanan ataupun sarana yang digunakan, sehingga masyarakat merasa tenang untuk mendapatkan pelayanan terhadap risiko-risiko yang diakibatkan dari pelaksanaan pelayanan.

Bentuk jawaban pertanyaan dari setiap unsur pelayanan secara umum mencerminkan tingkat kualitas pelayanan yang diberikan, mulai dari yang sangat baik sampai dengan tidak baik. Untuk kategori:

Kategori	Nilai Persepsi
Tidak Baik	1
Kurang Baik	2
Baik	3
Sangat Baik	4

Sumber: Kep Menpan 25 Tahun 2004

Nilai Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) dihitung dengan menggunakan "nilai rata-rata tertimbang" masing-masing unsur pelayanan.

Dalam penghitungan indeks kepuasan masyarakat terhadap 14 unsur pelayanan yang dikaji, setiap unsur pelayanan memiliki penimbang yang sama dengan rumus sebagai berikut:

$$\text{Bobot nilai rata-rata tertimbang} = \frac{\text{Jumlah Bobot}}{\text{Jumlah Unsur}}$$

$$= 1/14 = 0,071$$

Untuk memperoleh nilai IKM unit pelayanan digunakan pendekatan nilai rata-rata tertimbang dengan rumus sebagai berikut:

$$IKM = \frac{\text{Total dan Nilai Persepsi per Unsur}}{\text{Total Unsur yang Terisi}} \times \text{Nilai Penimbang}$$

Untuk memudahkan interpretasi terhadap penilaian IKM, yaitu antara 25-100 maka hasil penilaian tersebut di atas dikonversikan dengan nilai dasar 25, dengan rumus sebagai berikut: **IKM Unit Pelayanan X 25**

**Tabel 3**  
**Ikm Unit Pelayanan**

Nilai Persepsi	Nilai Interval IKM	Nilai Interval Konversi IKM	Mutu Pelayanan	Kinerja Unit Pelayanan
1	1,00-1,75	25-43,75	D	Tidak Baik
2	1,76-2,50	43,76-62,50	C	Kurang Baik
3	2,51-3,25	62,51-81,25	B	Baik
4	3,26-4,00	81,26-100,00	A	Sangat Baik

Sumber: Kep Menpan Nomor 25 Tahun 2004

**Tabel 4**  
**Penilaian Masyarakat Berdasarkan Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM)**

No.	Unsur Pelayanan	Nilai Unsur Pelayanan	Nilai Indeks
1.	Prosedur pelayanan	2,95	0,209
2.	Persyaratan pelayanan	3,03	0,215
3.	Kejelasan petugas pelayanan	2,99	0,212
4.	Kedisiplinan petugas pelayanan	3,01	0,214
5.	Tanggung jawab petugas pelayanan	3,06	0,217
6.	Kemampuan petugas pelayanan	3,05	0,216
7.	Kecepatan pelayanan	3,13	0,222
8.	Keadilan mendapatkan pelayanan	3,05	0,216
9.	Kesopanan dan keramahan petugas	3,11	0,220
10.	Kewajaran biaya pelayanan	3,03	0,215
11.	Kepastian biaya pelayanan	3,04	0,215
12.	Kepastian jadwal pelayanan	3,09	0,219
13.	Kenyamanan lingkungan	3,05	0,216
14.	Keamanan pelayanan	3,05	0,216
Jumlah Nilai Indeks			3,023
IKM Unit Pelayanan		3,023 x 25 = 75,575	
Mutu Pelayanan		B	
Kinerja Unit Pelayanan		Baik	

Sumber: Kecamatan Tanjungpinang Kota

Sebelumnya Kecamatan Tanjungpinang Kota telah melaksanakan penilaian internal yang dilaksanakan setiap satu tahun sekali dengan melibatkan 150 responden berupa masyarakat di Kecamatan Tanjungpinang Kota yang hasilnya menunjukkan bahwa kualitas PATEN yang diselenggarakan Kecamatan Tanjungpinang Kota termasuk dalam kategori B di mana nilai indeks kepuasan masyarakatnya mencapai 75,575 yang berarti kinerja unit pelayanan Kecamatan Tanjungpinang Kota sudah termasuk baik.

**Kualitas Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan Ditinjau dari Indeks Kepuasan Masyarakat di Kecamatan Tanjungpinang Kota**

Kualitas pelayanan akan menentukan baik buruknya suatu pelayanan yang

diselenggarakan oleh suatu instansi pemerintah di mana dalam hal ini adalah pelayanan kecamatan guna mencapai kepuasan masyarakat. Untuk melihat kualitas pelayanan administrasi terpadu kecamatan terdapat 5 dimensi dalam teori kualitas pelayanan yang dikemukakan oleh Zeithaml, Parasuraman dan Berry (1990) dalam Dwiyanto (2008), yaitu: *Tangibles*, *Realibility* (Reabilitas), *Responsiviness* (Responsivitas), *Assurance* (Kepastian) dan *Emphaty*, yaitu:.

*Pertama, tangibles.* Tangibles ini mencakup Fasilitas fisik atau sarana dan prasarana, peralatan serta pegawai yang berpengaruh terhadap kualitas pelayanan yang diselenggarakan sebagai alat pendukung dalam memberikan pelayanan. Jika fasilitas

memadai serta ditunjang oleh pegawai yang berkompeten maka pelayanan akan dapat memuaskan masyarakat.

Berdasarkan observasi penulis fasilitas yang dimiliki oleh Kecamatan Tanjungpinang Kota dalam menunjang penyelenggaraan pelayanan sudah memadai dengan adanya loket elektronik, papan antrian digital, ruangan yang berAC, dan televisi yang membuat suasana ruangan menjadi nyaman bagi masyarakat dan demi kepuasan masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan. Untuk fasilitas utama penunjang pelayanan pada setiap loket memiliki komputer yang saling terhubung dengan setiap pegawai yang mengisi di setiap loket, yaitu loket pelayanan kependudukan, loket pelayanan pertahanan, loket pelayanan perizinan dan pembangunan serta loket pelayanan kesejahteraan sosial. Kecamatan juga memiliki alat perekaman untuk pembuatan E-KTP yang diberikan dari pusat walaupun alat ini sering mengalami masalah.

Pegawai yang menempati bagian pelayanan sudah bekerja sesuai dengan alur pelayanan yang ditetapkan dalam Perwako Tanjungpinang Nomor 20 Tahun 2013 tentang Uraian Tugas Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan di Kota Tanjungpinang sehingga pelayanan yang diberikan para pegawai kepada masyarakat sudah baik. Pegawai ini merupakan aspek yang paling penting dalam penyelenggara pelayanan karena pegawai sebagai penggerak dalam kelancaran proses pelayanan.

Berdasarkan hasil wawancara Kasi Pelayanan Umum dan Kesejahteraan Sosial dapat diperoleh informasi bahwa fasilitas di Kecamatan Tanjungpinang untuk menunjang PATEN sudah memadai dengan ruang pelayanan yang nyaman yang dilengkapi oleh loket elektronik, papan antrian digital, AC serta televisi untuk membuat masyarakat tidak bosan dalam menunggu antrian. Untuk setiap loket pelayanan sudah terdapat komputer yang sudah terhubung ke internet/server untuk memudahkan proses pelayanan hanya untuk alat perekaman E-KTP yang pernah mengalami kerusakan dan untuk memperbaikinya harus

berkoordinasi dengan Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil untuk mendatangkan teknisinya, selain itu Kecamatan Tanjungpinang Kota juga memiliki aplikasi buatan sendiri yang dinamakan aplikasi pindah datang yang berupa formulir kependudukan secara digital tidak lagi menggunakan kertas dan langsung diinput di komputer jadi lebih memudahkan dalam proses pendataan dikemudian hari. Aplikasi ini hanya dimiliki oleh Kecamatan Tanjungpinang Kota yang mana di kecamatan lain masih menggunakan formulir manual berupa kertas. Selain itu para pegawai yang ada sudah melayani masyarakat sesuai dengan alur perizinan yang ada di mana dalam hal ini sesuai dengan alur pelayanan yang telah ditetapkan oleh Perwako Tanjungpinang Nomor 20 Tahun 2013 tentang Uraian Tugas Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan di Kota Tanjungpinang.

Wawancara selanjutnya dilakukan kepada masyarakat yang datang untuk mengurus surat keterangan tidak mampu dapat diperoleh informasi bahwa ruang tunggu pelayanan nyaman, bagus, dingin, bersih dan ada loket elektroniknya seperti di bank, jadi tahu antrian keberapa dan tidak bisa saling serobot. Pegawai yang melayani juga ramah dan menjelaskan dengan jelas sehingga tidak bingung. Dan Menurut masyarakat para pegawai sudah sangat jelas dalam memberikan arahan dan cepat sehingga tidak berbelit-belit ditambah fasilitas yang saya lihat di sini sudah bagus dan membuat masyarakat menjadi nyaman pas menunggu antrian.

Berdasarkan hasil observasi, wawancara dan juga terlihat dari hasil indeks kepuasan masyarakat pada unsur nomor 13 dan unsur nomor 14 yang dapat dilihat pada tabel 4.26 dan tabel 4.27. Dimensi *tangibles* sudah dilaksanakan dengan baik oleh Pemerintah Kecamatan Tanjungpinang Kota dengan kenyamanan fasilitas yang dirasakan oleh masyarakat.

**Kedua, reliability.** *Realibility* atau realibilitas ialah kemampuan untuk menyelenggarakan pelayanan yang dijanjikan secara akurat oleh pegawai. Di sini pegawai dituntut untuk dapat

menyelesaikan dokumen perizinan maupun non-perizinan sesuai dengan lama proses setiap pelayanan dan sesuai dengan standar pelayanan minimal (SPM) yang ada, di mana harapan yang ingin dicapai apabila pelayanan yang diberikan sudah sesuai dengan SPM menurut Mukarom (2016;121), yaitu “seluruh urusan ketatalaksanaan dan pelayanan yang diberikan yang diberikan kepada masyarakat dapat terus ditingkatkan dengan lebih baik sehingga citra pemerintah semakin bagus dan masyarakat akan sejahtera”.

Berdasarkan observasi di lapangan setiap pegawai di Kecamatan Tanjungpinang Kota yang telah ditempatkan dibagian pelayanan memiliki tugas masing-masing untuk menyelesaikan dokumen sesuai dengan tugas dan jadwalnya serta melaporkannya kepada kasi pelayanan dan kesejahteraan sosial apabila mengalami hambatan dalam memberikan pelayanan.

Berdasarkan hasil wawancara dengan Camat Tanjungpinang Kota dapat diperoleh informasi bahwa untuk meningkatkan kualitas pelayanan kepada masyarakat dalam hal ini PATEN maka setiap pegawai di bagian pelayanan harus mampu menyelesaikan semua dokumen permohonan masyarakat baik perizinan maupun non-perizinan sesuai dengan lama proses yang telah ditetapkan, lama proses penyelesaian dokumen dapat dilihat di papan jenis pelayanan di bagian depan kantor. Pegawai harus melayani masyarakat sesuai dengan Standar Pelayanan Minimal (SPM) serta Pegawai memiliki tanggung jawab untuk menyelesaikan dokumen-dokumen pada bagian yang ditempatinya. Pegawai pun harus memiliki prinsip bahwa kepuasan masyarakat menjadi hal utama, sehingga para pegawai mampu menyelesaikan secara tepat waktu, selain itu kasi pelayanan juga harus mengawasi kegiatan pelayanan dan mengingatkan para pegawai apabila ada pegawai yang bermalas-malasan dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat selanjutnya semua harus bekerja sama dan berkomitmen demi peningkatan kualitas pelayanan sehingga masyarakat pun puas.

Hal ini juga sejalan dengan visi pemerintah Kecamatan Tanjungpinang Kota, yaitu menjadikan Kecamatan Tanjungpinang Kota sebagai organisasi terdepan dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat yang sejahtera, berakhlak mulia serta berwawasan lingkungan.

Wawancara dengan Sekretaris Camat Tanjungpinang Kota dapat diperoleh informasi bahwa setiap pelayanan yang diberikan kepada masyarakat semua harus tepat waktu sesuai dengan lama waktu yang telah ditetapkan, untuk surat pengantar itu waktu 1 hari saja harus bisa diselesaikan, sedangkan seperti surat tanah bisa mencapai 3 hari, kecuali ada hambatan yang berarti selanjutnya para pegawai juga sudah baik dalam melakukan pelayanan namun harus tetap ditingkatkan lagi demi kepuasan masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan.

Selanjutnya wawancara kepada masyarakat dapat diperoleh informasi bahwa pelayanan yang diberikan cepat dan tidak membingungkan dan ketika mereka mengurus surat pengantar keterangan tidak mampu dan tidak terlalu lama menunggu, sudah keluar suratnya. Pegawainya juga sopan.

Berdasarkan hasil observasi, wawancara dan juga terlihat dari hasil indeks kepuasan masyarakat pada unsur nomor 6 pada tabel 4.19, unsur nomor 7 pada tabel 4.20 dan unsur nomor 12 pada tabel 4.23, dimensi *Realibility* sudah dilakukan dengan baik oleh Pemerintah Kecamatan Tanjungpinang Kota dengan keakuratan pelayanan yang diberikan.

**Ketiga, *responsiviness*.** Responsivitas ialah kemampuan menyelenggarakan pelayanan secara ikhlas di mana pegawai dalam memberikan pelayanan harus tulus dan sepenuh hati sehingga masyarakat pun senang akan pelayanan yang diterima. Berdasarkan observasi di lapangan para pegawai di Kecamatan Tanjungpinang Kota dalam memberikan pelayanan sudah bertanggung jawab, tersenyum dan tetap tenang menghadapi masyarakat sehingga suasana menjadi kondusif dalam kegiatan pelayanan.

Hasil wawancara dengan Camat Tanjungpinang Kota dapat diperoleh informasi bahwa pegawai sudah memberikan pelayanan semaksimal mungkin, intinya harus ikhlas dan tanggung jawab dalam bekerja sehingga dalam bekerja tidak ada beban dan juga dinikmati, serta harus membuat masyarakat puas akan pelayanan yang diberikan. Semakin baik pelayanan yang kita berikan kepada masyarakat, semakin baik kualitas pelayanan kita di mata masyarakat.

Berdasarkan wawancara kepada Sekretaris Camat Kecamatan Tanjungpinang Kota juga dapat diperoleh informasi bahwa para pegawai dalam memberikan pelayanan sudah ikhlas dan tulus serta juga selalu mengingatkan agar mereka bekerja karena Allah SWT sehingga dalam bekerja memberikan pelayanan kepada masyarakat akan dirasakan tanpa beban dan semua berjalan lancar. Sebagai pemerintah sudah memang sejatinya melayani masyarakat jadi dalam memberikan pelayanan tidak boleh membeda-bedakan serta harus selalu ramah dan sopan sehingga tidak kalah dengan organisasi swasta. Pemerintah Kecamatan Tanjungpinang Kota juga sudah membuat ruang pelayanan senyaman mungkin bagi masyarakat dan sangat kondusif sehingga pelayanan yang diberikan harus juga setara. Ini juga dilakukan untuk merubah mindset masyarakat yang mana masyarakat selama ini memiliki pemikiran yang kurang bagus apabila berhubungan dengan pelayanan pemerintah.

Berdasarkan wawancara di atas pegawai Kecamatan Tanjungpinang Kota sudah bekerja secara ikhlas dan tulus serta bertanggung jawab dalam melayani masyarakat hal ini dapat dilihat dari observasi, wawancara dan hasil indeks kepuasan masyarakat di Kecamatan Tanjungpinang Kota pada unsur nomor 8 pada tabel 4.21 dan unsur nomor 9 pada tabel 4.22.

**Keempat, assurance.** Assurance adalah kepastian yang mana dimaksudkan pada pengetahuan pegawai, kesopanan serta kemampuan pegawai dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat.

Berdasarkan pengamatan di lapangan, pegawai di Kecamatan Tanjungpinang Kota

memiliki sikap yang baik serta memiliki pengetahuan yang luas sehingga dapat menyelesaikan tugas dengan baik dan sesuai jadwal.

Hasil wawancara kepada Sekretaris Camat Kecamatan Tanjungpinang Kota dapat diperoleh informasi bahwa pelayanan yang diberikan secara umum sudah lancar, hanya beberapa yang belum optimal karena terkendala blanko E-KTP yang belum ada. Namun secara umum sudah lancar, para pegawai mampu melayani masyarakat dengan baik dan mampu menyelesaikan dokumen secara tepat waktu, sebelum pulang kerja setiap pegawai harus mengecek dokumen-dokumen yang diajukan masyarakat agar jangan sampai tertinggal, para pegawai juga sopan dan ramah dalam melayani masyarakat sekali lagi karena selama ini masyarakat menganggap pelayanan dari pemerintah itu kurang baik, namun dengan adanya PATEN ini lebih memudahkan proses pelayanan kepada masyarakat, selain itu sudah terkoneksi dengan sistem di SKPD yang bersangkutan. Semua pegawai melayani sesuai dengan aturan yang ada seperti Permendagri Nomor 4 Tahun 2010 maupun Perwako Tanjungpinang Nomor 20 Tahun 2013.

Berdasarkan wawancara kepada masyarakat yang datang untuk mengurus E-KTP dapat diperoleh informasi bahwa pelayanan yang diberikan sudah bagus, pegawai juga ramah-ramah, ruangnya juga enak, hanya pengurusan E-KTP masih terhambat. Pelayanan yang diberikan aparat Kecamatan Tanjungpinang Kota, saya rasa sudah baik pelayanannya, prosesnya juga cukup mudah dan tidak lama, pegawainya juga sopan dan sangat membantu, suasana kantornya juga aman.

Berdasarkan observasi, wawancara dan hasil indeks kepuasan masyarakat pada unsur nomor 3 di tabel 4.16, unsur nomor 6 di tabel 4.19 dan unsur nomor 9 di tabel 4.22. Pegawai Kecamatan Tanjungpinang Kota dalam dimensi Assurance yang mencakup pada pengetahuan pegawai, kesopanan serta kemampuan pegawai dalam memberikan pelayanan pada masyarakat sudah baik.

**Kelima**, *emphaty*. Empati ialah kemampuan untuk memberikan perhatian kepada pengguna layanan secara individual yang mana pengguna layanan di sini adalah masyarakat. Pegawai harus mampu memberikan pelayanan secara maksimal kepada setiap masyarakat yang datang serta memberitahu prosedur pelayanan agar tidak terjadi kesalahan. Berdasarkan pengamatan di lapangan pegawai di Kecamatan Tanjungpinang Kota membantu proses pelayanan seperti pengisian formulir, pemberitahuan alur pelayanan serta kelengkapan berkas agar permohonan yang diajukan tidak terhambat bagi masyarakat yang kurang mengerti.

Wawancara dilakukan dengan Camat Tanjungpinang Kota dapat diperoleh informasi bahwa rasa empati harus dimiliki seorang pegawai sebagai pelayan masyarakat, karena dengan adanya rasa empati, kita akan melayani dengan setulus hati sehingga pelayanan yang diberikan akan maksimal dan dapat diterima dengan baik oleh setiap masyarakat.

Selanjutnya wawancara dengan Kasi Pelayanan Umum dan Kesejahteraan Sosial dapat diperoleh informasi bahwa pegawai harus memiliki rasa empati yang tinggi kepada masyarakat, dengan membantu proses pelayanan masyarakat, karena tidak semua masyarakat paham terhadap prosedur yang ada dan juga yang mengalami keterbatasan maupun yang sakit, para pegawai harus mampu menunjukkan inisiatif yang tinggi dalam setiap proses pelayanan seperti menjelaskan dengan seksama, mengecek kebenaran dokumen, serta menjelaskan kelengkapan persyaratan dokumen yang akan diurus.

Berdasarkan hasil observasi, wawancara serta melihat hasil indeks kepuasan masyarakat, dimensi *Emphaty* ini termasuk dalam unsur nomor 3, unsur nomor 5 dan unsur nomor 6. Di mana hasilnya dimensi *Emphaty* ini sudah diterapkan oleh pegawai dalam melayani masyarakat.

## SIMPULAN DAN SARAN

### Simpulan

Berdasarkan uraian pada bab sebelumnya tentang pembahasan masalah yang terdapat di lapangan, maka dapat ditarik simpulan bahwa secara umum kualitas Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) di Kecamatan Tanjungpinang Kota sudah baik, hal ini juga didukung dari peninjauan hasil indeks kepuasan masyarakat di Kecamatan Tanjungpinang Kota. Di mana hasilnya adalah baik dengan nilai B.

Terdapat hambatan yang dialami oleh Kecamatan Tanjungpinang Kota seperti internet yang kurang stabil, blanko E-KTP yang belum ada, alat yang rusak harus mendatangkan teknisi dari Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil yang belum tentu dapat datang saat itu juga serta lokasi yang jauh dari masyarakat. Sedangkan upaya yang dilakukan untuk menghadapi hambatan dalam Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) sudah dilakukan oleh Kecamatan Tanjungpinang Kota.

### Saran

Saran yang dapat diberikan antara lain, yaitu:

1. Walaupun kualitas Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) di Kecamatan Tanjungpinang Kota sudah baik namun harus terus ditingkatkan demi kenyamanan dan kepuasan masyarakat
2. Perlu dilakukan penilaian secara berkala terhadap pelayanan kepada masyarakat seperti melalui indeks kepuasan masyarakat sebagai acuan untuk mengevaluasi kekurangan apa saja yang harus diperbaiki dalam penyelenggaraan pelayanan kepada masyarakat termasuk PATEN.

## DAFTAR PUSTAKA

### Buku-Buku

Boediono. 1999. *Pelayanan Prima*. Jakarta: Yayasan Kawula Indonesia

- Creswell, J.W. 2008. *Research Design: Qualitative, Quantitative, and Mixed Methods Approaches*. United States: SAGE
- Dwiyanto, Agus. 2008. *Mewujudkan Good Governance Melalui Pelayanan Publik*. Yogyakarta: Gadjah Mada University Press
- Dwiyanto, Agus. 2010. *Manajemen Pelayanan Publik: Peduli, Inklusif, dan Kolaboratif*. Yogyakarta: Gadjah Mada University Press
- Hardiyansyah. 2011. *Kualitas Pelayanan Publik: Konsep, Dimensi, Indikator dan Implementasinya*. Yogyakarta: Gava Media
- Ibrahim, Amin. 2012. *Teori dan Konsep Pelayanan Publik serta Implementasinya*. Bandung: Mandar Maju
- Kamus Besar Bahasa Indonesia Edisi Kedua. 1996. Jakarta: Balai Pustaka 3685
- Kothari, C.R. 2004. *Research Methodology: Methods and Techniques*. New Delhi: New Age International Publisher
- Kotler, Philip dan Keller, Kevin Lane. 2009. *Manajemen Pemasaran*. Jakarta: Erlangga
- Mukarom, Zenal dan Laksana, Muhibidin Wijaya. 2016. *Manajemen Pelayanan Publik*. Bandung: Pustaka Setia
- Moenir, H.A.S. 2006. *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*. Jakarta: Bumi Aksara
- Silalahi, Ulber. 2012. *Metodologi Penelitian Sosial*. Bandung: PT Refika Aditama
- Sinambela, Lijan Poltak. 2006. *Reformasi Pelayanan Publik*. Jakarta: PT Bumi Aksara
- Strauss, Anselm dan Corbin, Juliet. 2003. *Dasar-Dasar Penelitian Kualitatif: Tatalangkah dan Teknik-Teknik Teoritasi Data*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar Offset
- Wasistiono, Sadu. 2003. *Manajemen Pemerintah Daerah*. Bandung: Fokus Media
- Wasistiono, Sadu dkk. 2009. *Perkembangan Organisasi Kecamatan Dari Masa Ke Masa*. Bandung: Fokus Media
- ### Peraturan Perundang-Undangan
- Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah
- Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik
- Peraturan Pemerintah Nomor 19 Tahun 2008 tentang Kecamatan
- Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 4 Tahun 2010 tentang Pedoman Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan
- Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara nomor 63 Tahun 2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik
- Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 25 Tahun 2004 tentang Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan Instansi Pemerintah
- Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 26 Tahun 2004 tentang Petunjuk Teknis Transparansi Dan Akuntabilitas Dalam Penyelenggaraan Pelayanan Publik
- Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 13 Tahun 2009 tentang Pedoman Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik Dengan Partisipasi Masyarakat
- Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 16 Tahun 2014 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik
- ### Lain-Lain
- <http://regional.kompas.com/read/2016/04/29/18480071/Menpan.PNS.yang.Bikin.Kacau.Kantor.Sasaran.Rasionalisasi.Pertama>
- <https://news.detik.com/berita/d-3097845/pelayanan-publik-di-Indonesia-masih-jelek>