

EFEKTIVITAS PELAYANAN ADMINISTRASI TERPADU KECAMATAN (PATEN) DI KECAMATAN GLADAGSARI KABUPATEN BOYOLALI

Cinda Khansa Arroiffah, Kushandajani, Fitriyah
Departemen Politik dan Ilmu Pemerintahan
Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Diponegoro
Jl. Prof. H. Soedarto, SH Tembalang Semarang Kotak Pos 1269
Telepon (024) 7465407 Faksimile (024) 7465405
Laman : <http://www.fisip.undip.ac.id> email fisip@undip.ac.id

ABSTRACT

This research discusses the effectiveness of the District Integrated Administration Service (PATEN) in Gladagsari District after the policy of dividing three districts in Boyolali Regency in 2018. This research uses the theory of service effectiveness in analyzing the effectiveness of the District Integrated Administration Service (PATEN) in Gladagsari District. The method used is a qualitative approach that is descriptive with data collection techniques such as in-depth interviews, documentation studies, and library studies. In-depth interviews in this research were conducted with Head of Gladagsari District, Secretary of Gladagsari District, Head of the Sectional Service of Gladagsari District, PATEN Officer of Gladagsari District, and PATEN applicant community in Gladagsari District. The data obtained is then analyzed using data reduction techniques, data presentation, and conclusion drawing.

The results of the research found that Gladagsari District provides licensing services and non-licensing services based on Boyolali Regent Regulation Number 34 of 2014 concerning Delegation of Part of the Regent's Authority to the Head of District in the Framework of Implementation Integrated District Administrative Services (PATEN) within the Boyolali Regency Government. Based on the data obtained and concluded on each indicator of service effectiveness, namely service time which includes speed and punctuality of service is in accordance with the provisions and standards for estimating service completion. The suitability and accuracy of services are considered effective, although there are things that need to be improved, especially in the disclosure of digital service information. The style of service delivery has implemented an attitude of competence according to applicable standards and values of politeness, as evidenced by the number of people who are satisfied with the attitude and style of service delivery.

Keywords: Integrated District Administrative Services (PATEN), District Division, The Effectiveness of PATEN

PENDAHULUAN

Peluang otonomi daerah yang lebih luas pertama kali dapat terwujud pada saat awal memasuki masa reformasi. Orientasi pembangunan sebelum masa reformasi cenderung kepada prinsip efisiensi dan pertumbuhan, kemudian berubah menjadi prinsip kemandirian dan keadilan yang mencerminkan penyelenggaraan pembangunan desentralisasi.

Kegiatan pelayanan di era desentralisasi secara garis besar merupakan ranah pemerintah daerah sebagai ujung tombak bidang pelayanan kepada masyarakat. Hal ini secara tidak langsung menunjukkan bahwa kualitas dari sebuah pelayanan publik tidak dapat terlepas dari bagaimana pemerintah daerah dalam melaksanakan tugas dan fungsinya.

Hakikat suatu pelayanan menurut Rahayu et al., (2020) ialah mempertemukan kapabilitas organisasi pemerintah (*public organization's capabilities*) dengan kebutuhan masyarakat (*the needs of costumer*).

Sehingga, pelayanan publik sendiri disimpulkan sebagai bentuk pelayanan yang dilakukan oleh pemerintah dalam rangka pemenuhan kebutuhan masyarakat.

Berdasarkan Undang-Undang No. 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, pelayanan dibedakan atas pelayanan administratif, pelayanan barang, dan pelayanan jasa. Dalam rangka memberikan pelayanan yang berkualitas bagi masyarakat umum, dilakukan berbagai upaya dalam peningkatan kualitas pelayanan seperti menyelenggarakan jenis sistem pelayanan terpadu.

Salah satu implementasi perwujudan sistem pelayanan terpadu yakni melalui Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) sebagai suatu penyelenggaraan pelayanan di kecamatan yakni sejak proses permohonan hingga tahap terbitnya dokumen dilakukan di satu tempat. Kecamatan dalam hal ini merupakan garda terdepan dalam memberi pelayanan kepada masyarakat dan sebagai ujung tombak dalam menjalankan roda pemerintahan.

Status kecamatan berperan sebagai penyelenggara pemerintahan yang bergantung pada pendelegasian sebagian kewenangan dari bupati/walikota dalam menangani sebagian urusan otonomi daerah dan penyelenggaraan pemerintahan secara umum, guna meningkatkan efektivitas penyelenggaraan pemerintahan kecamatan dan meningkatkan pelayanan publik di kecamatan.

Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) diatur dalam Peraturan Menteri Dalam Negeri No. 4 Tahun 2010 mengenai Pedoman Penyelenggaraan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN), yakni penyelenggaraan pelayanan publik di tingkat kecamatan yang menyangkut pelayanan di bidang perizinan dan non perizinan dari tahap permohonan hingga terbitnya dokumen atau produk layanan yang cukup dilakukan di satu tempat.

Melalui PATEN, dapat terwujud optimalisasi peran kecamatan dalam membangun kemudahan pelayanan dan meningkatkan mutu atau kualitas pelayanan, sehingga pelayanan

menjadi lebih cepat, terjangkau, dan profesional yang dapat mendorong terwujudnya kecamatan sebagai pusat pelayanan. Penyelenggaraan kebijakan PATEN juga bertujuan untuk membantu pemerintah daerah dalam meningkatkan dan mendekatkan pelayanan kepada masyarakat.

Menurut Direktur Jenderal Bina Administrasi Kewilayahan Kementerian Dalam Negeri, di tahun 2018 sebanyak 288 kabupaten/kota di Indonesia telah menerapkan PATEN dari jumlah keseluruhan sebanyak 514 kabupaten/kota. Di Provinsi Jawa Tengah, seluruh kabupaten/kota didalamnya sudah menerapkan PATEN termasuk Kabupaten Boyolali (Haryani & Prihantoro, 2022). Pada tahun 2018, Kabupaten Boyolali melakukan pemekaran wilayah kecamatan yang semula memiliki 19 kecamatan bertambah menjadi 22 kecamatan sesuai dengan Peraturan Daerah Kabupaten Boyolali No. 18 Tahun 2018 tentang Pembentukan Kecamatan Gladagsari, Kecamatan Tamansari, dan Kecamatan Wonosamodro.

Pemekaran tiga kecamatan di wilayah Kabupaten Boyolali ini didorong oleh kondisi kecamatan yang dinilai memiliki beban wilayah administrasi yang tergolong berat, dimana Kecamatan Ampel, Kecamatan Musuk, dan Kecamatan Wonosegoro tergolong sebagai kecamatan tipe A dengan beban kerja yang besar (Farisi, 2018). Beban kerja kecamatan ini didasarkan atas jumlah desa/kelurahan, jumlah penduduk, serta luas wilayah kecamatan.

Sebanyak 22 kecamatan di Kabupaten Boyolali sendiri telah menyelenggarakan PATEN, yang diatur dalam Peraturan Bupati Boyolali No. 34 Tahun 2015 mengenai Pendelegasian Sebagian Kewenangan Bupati kepada Camat dalam Rangka Pelaksanaan Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan di Lingkungan Pemerintah Kabupaten Boyolali. Hal ini dilakukan untuk mewujudkan kecamatan sebagai pusat pelayanan masyarakat, sehingga memudahkan masyarakat untuk menjangkau pelayanan yang optimal.

Pelaksanaan PATEN di lingkup wilayah Pemerintah Kabupaten Boyolali terdiri atas pelayanan perizinan dan non perizinan. Kewenangan perizinan meliputi Penerbitan Usaha Mikro dan Kecil, dan memfasilitasi Pelayanan Izin Tempat Usaha, Izin Gangguan Usaha Skala Kecil, Izin Usaha Perdagangan, Tanda Daftar Perusahaan (TDP), dan Surat Izin Usaha Industri (SIUI).

Sedangkan, pelayanan non perizinan yang dilakukan dalam rangka penyelenggaraan PATEN yakni Penerbitan Surat Keterangan Pindah Penduduk, Rekomendasi Proposal, Legalisasi (SKCK, Izin Keramaian, Pindah Kawin, NCTR, Pengantar Pendirian Kelompok Usaha, Keterangan Waris, Akte Catatan Sipil, Dispensasi Nikah, Permohonan Kredit), Rekomendasi Pendirian Kelompok Kesenian/Sanggar Seni, Penerbitan surat keterangan dan rekomendasi lainnya.

Kecamatan Gladagsari dijadikan sebagai fokus penelitian dikarenakan memiliki luas wilayah yang paling besar dan jumlah penduduk terbanyak

diantara dua kecamatan hasil pemekaran lainnya. Sebagai kecamatan baru hasil pemekaran, kondisi Kecamatan Gladagsari dinilai cukup memadai dalam memberikan pelayanan, terbukti dari sejak dimekarkan Kecamatan Gladagsari telah memenuhi syarat sebagai penyelenggara PATEN.

Pelaksanaan PATEN di Kecamatan Gladagsari didominasi oleh pelayanan non perizinan yang sifatnya administrasi kependudukan seperti layanan pembuatan KTP, KK, SKTM, dan pelayanan non perizinan lainnya. Meskipun demikian, Kecamatan Gladagsari juga melayani pelayanan perizinan seperti layanan IMB maupun izin keramaian. Namun, jumlah dokumen pelayanan perizinan yang masuk di Kecamatan Gladagsari tidak sebanyak pelayanan non perizinan.

Berdasarkan latar belakang tersebut, maka penulis tertarik untuk menganalisis efektivitas Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) di Kecamatan Gladagsari sebagai salah satu kecamatan baru hasil pemekaran. Penulis tertarik melakukan

penelitian dengan lokus tersebut karena masih sedikit kajian yang mengangkat fenomena seputar efektivitas PATEN di kecamatan baru hasil pemekaran.

METODE PENELITIAN

Desain penelitian merupakan cara yang ilmiah guna mendapatkan data untuk suatu kegunaan tertentu (Sugiyono, 2013). Dalam hal ini, penelitian disusun dengan struktur penelitian kualitatif deskriptif. Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif deskriptif. Pemilihan desain penelitian kualitatif karena penelitian ini mengarah kepada temuan valid yang belum pernah dihasilkan sebelumnya terkait suatu konteks. Penelitian bersifat deskriptif untuk menggambarkan suatu keadaan dalam penelitian serta memeriksa sebab dan akibat dari suatu gejala. Penggambaran gejala ini dilakukan dengan cara pengumpulan data melalui wawancara, studi dokumentasi, dan studi kepustakaan.

Lokus penelitian dilakukan di Kantor Kecamatan Gladagsari Kabupaten Boyolali dengan 7 (tujuh)

orang informan yang terdiri atas informan kunci yakni Camat Gladagsari, Sekretaris Kecamatan Gladagsari, Kasi Pelayanan Kecamatan Gladagsari, dan Petugas PATEN Kecamatan Gladagsari. Serta terdiri dari tiga informan triangulasi dari pihak masyarakat pemohon layanan yang ditemui secara insidental. Data dalam penelitian ini terdiri dari data primer berupa dokumen resmi yang diperoleh dari Kantor Kecamatan Gladagsari serta hasil wawancara, sedangkan data sekunder berupa berupa buku, artikel jurnal, karya ilmiah, koran, dan publikasi *online*.

Data yang telah diperoleh kemudian dilakukan teknik analisis data yang terdiri atas tahapan reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan. Data-data yang diperoleh juga dilakukan pengecekan validasi menggunakan teknik triangulasi sumber data.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) merupakan inovasi pelayanan administrasi terpadu

untuk lebih mendekatkan, mempermudah, dan mempercepat pelayanan administrasi perizinan dan non perizinan di tingkat kecamatan.

Tujuan memberikan layanan ini dengan dibawah koordinasi dan arahan camat guna melaksanakan Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN), ialah mewujudkan pemerintah kecamatan sebagai pusat pelayanan masyarakat yang menjadi simpul bagi kantor/badan/dinas pelayanan terpadu di kabupaten/kota. Hal ini dilakukan dengan tujuan utama untuk lebih meningkatkan kualitas pelayanan dan mendekatkan pelayanan kepada masyarakat.

Hasil penelitian dijabarkan menjadi tiga indikator dalam mengukur efektivitas PATEN di Kecamatan Gladagsari setelah adanya kebijakan pemekaran kecamatan. Tiga indikator efektivitas pelayanan oleh Sondang. P Siagian yang dijabarkan menjadi indikator waktu pelayanan, indikator kesesuaian dan

kecermatan pelayanan, serta indikator gaya pemberian pelayanan (Siagian, 2003).

Indikator Waktu Pelayanan

Indikator waktu pelayanan menurut Sondang P. Siagian merinci kecepatan dan ketepatan waktu layanan. Meskipun jumlah waktu pelayanan yang diberikan kepada setiap orang bervariasi karena didasarkan pada kebutuhan pemohon, indikator ini dapat digunakan untuk mengukur seberapa efektif pelayanan. Kecepatan dan ketepatan waktu pelayanan yang dihasilkan sangat berpengaruh terhadap kepuasan masyarakat, oleh karenanya ini menjadi poin penting dalam mengukur efektivitas suatu pelayanan. Indikator waktu merupakan salah satu faktor penting dalam mencapai efektivitas suatu pelayanan dalam sebuah organisasi. Sebagaimana yang dikatakan oleh Sekretaris Camat Gladagsari, yakni:

"Pemberian informasi waktu pelayanan ada, dan sudah

dilakukan sesuai SOPnya. Pemberian layanan PATEN disini pun selalu sesuai dengan jam operasional kantor. Untuk lamanya pelayanan dari pengalaman selama ini, semua bisa dilakukan sesuai batas waktunya bahkan lebih cepat dari SOPnya. Kita tentunya memberikan respon baik dan cepat tanggap." (Hasil wawancara dengan Sekretaris Kecamatan Gladagsari, Triyogi Suka Andaru, S.E. Pada 14 Maret 2023)

Pelayanan administrasi terpadu di Kecamatan Gladagsari memiliki standar operasional mengenai waktu pelayanan dan telah disosialisasikan kepada masyarakat pada saat awal pelaksanaan PATEN di Kecamatan Gladagsari. Hingga saat ini, informasi jam operasional pelayanan dapat dibaca oleh pengunjung di ruang pelayanan untuk mempermudah pengunjung untuk datang. Indikator waktu dalam pelayanan tidak hanya mencakup tentang kecepatan waktu suatu pelayanan, namun juga terkait dengan ketepatan waktu pelayanan.

Ketepatan waktu pelayanan berkaitan dengan kesesuaian waktu

operasional pelayanan sesuai dengan jadwal, keterbukaan informasi tentang waktu penyelesaian pelayanan, serta ketepatan penyelesaian layanan dengan standar waktu yang telah ditetapkan. Sebagaimana yang dikemukakan oleh Kepala Seksi Pelayanan Kecamatan Gladagsari, yakni:

"Terkait standar waktu penyelesaian layanan awalnya kami tentu memberi tahu kepada masyarakat melalui sosialisasi, namun setelah itu ada brosur-brosur untuk masyarakat baca. Untuk waktu pelayanan sendiri kita mengikuti jam operasional. Kami disini fleksibel dan berkomitmen untuk menyelesaikan pelayanan secara cepat sesuai standar waktunya." (Hasil wawancara dengan Kepala Seksi Pelayanan Kecamatan Gladagsari, Diah Hernani, S.H., M.H. Pada 2 Maret 2023)

Pelayanan administrasi terpadu kecamatan di Kecamatan Gladagsari secara keseluruhan berpedoman pada jam operasional pelayanan yang dilakukan setiap hari Senin sampai Jumat. Hal ini sesuai dengan pernyataan dari masyarakat pemohon

pelayanan di Kecamatan Gladagsari, yakni:

"Untuk jam kerja, kebetulan di dalam ruangan ini kan sudah ditempel jadwal jam kerja. Dan sejauh yang saya ketahui itu, jam kerja memang tepat, karena itu memang sudah menjadi patokan atau keputusan dan itu harus ditaati. Terkait respon yang diberikan, untuk petugas yang kebetulan bertugas memberikan pelayanan itu cukup cekatan dan tanggap." (Hasil wawancara dengan masyarakat pemohon pelayanan di Kecamatan Gladagsari, Sukis. Pada 9 Maret 2023)

Selain ketepatan waktu pelayanan, faktor penting lain dalam suatu indikator waktu pelayanan adalah kecepatan waktu pelayanan. Kecepatan waktu pelayanan dalam penelitian ini berkaitan dengan kecepatan dalam merespon kebutuhan masyarakat pengunjung, kecepatan dalam prosedur penyelesaian pelayanan, upaya yang dilakukan dalam memberikan pelayanan yang cepat, serta dampak dari pemekaran kecamatan terhadap kecepatan penyelesaian pelayanan di Kecamatan Gladagsari.

Sebagaimana yang dikatakan oleh Pegawai Pelayanan Kecamatan Gladagsari, yakni:

"Kita memberikan informasi terkait waktu penyelesaian secara gamblang agar masyarakat tidak kecewa. Kalau disini pelayanan KTP dan KK ada estimasi waktu, dimana KK paling lama tiga hari dan KTP estimasi paling lama adalah satu bulan, tapi ini tergantung pasokan kepingnya. Kalau ada masyarakat yang benar-benar *urgent* untuk alasan kesehatan misalnya, ini didahulukan pelayanannya." (Hasil wawancara dengan Pegawai PATEN Kecamatan Gladagsari, Arif Oka. Pada 9 Maret 2023)

PATEN di Kecamatan Gladagsari memiliki standar batas waktu dalam penyelesaian pelayanan. Ini sesuai dengan tujuan penyelenggaraan PATEN itu sendiri berdasarkan Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 4 Tahun 2010 tentang Pedoman Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN), yakni untuk mendekatkan pelayanan kepada masyarakat guna meningkatkan kualitas pelayanan, terutama pada aspek waktu yang dapat terukur secara lebih cepat dan jelas. Hal ini sepadan

dengan pernyataan dari salah satu masyarakat pemohon pelayanan, yakni:

"Standar waktu pelayanan itu juga tergantung kitanya kalau perlengkapan data sudah lengkap ya *insyallah* cepat. Penyelesaian pelayanan sekarang sudah cukup cepat ya, Sebelum ada pemekaran, dulu di kecamatan induk itu lumayan lama dan antre. Untuk sekarang petugas pun memberikan respon yang *alhamdulillah* cepat, secara keseluruhan untuk kecepatan layanan puas." (Hasil wawancara dengan masyarakat pemohon pelayanan di Kecamatan Gladagsari, Rudi. Pada 7 Maret 2023)

Aspek kecepatan dan ketepatan waktu pelayanan di Kecamatan Gladagsari dipengaruhi oleh banyak hal. PATEN di Kecamatan Gladagsari telah dilakukan sesuai jam operasional kantor dan menaati standar operasional pelayanan yang telah ditetapkan, seperti batas waktu pelayanan. Pihak pemberi layanan sebagai pelaksana jasa telah melakukan pemberian informasi pelayanan kepada masyarakat secara transparan dan terbuka terkait standar waktu

penyelesaian maupun jam operasional pelayanan.

Pelayanan dilakukan dengan cepat sebagai bentuk respon positif kepada masyarakat. Namun, terdapat kendala yang menghambat proses penyelesaian pelayanan terutama pelayanan pembuatan Kartu Tanda Penduduk (KTP) yang disebabkan oleh keterbatasan bahan baku keping kartu yang dipasok dari pusat. Pelayanan administrasi selain KTP, sesuai dengan pernyataan dari pegawai pelayanan serta masyarakat pemohon, rata-rata dapat diselesaikan dengan cepat. Pelayanan setelah pemekaran kecamatan menunjukkan progres yang baik, karena setelah dimekarkan Kecamatan Gladagsari hanya mampu sepuluh desa, sehingga pelayanan dapat diselesaikan dengan baik dan lebih cepat.

Indikator Kesesuaian dan Kecermatan Pelayanan

Penilaian efektivitas suatu pelayanan dapat dinilai dari ukuran kesesuaian dan kecermatan dari pegawai pelayanan dalam

melaksanakan serta menyelesaikan pelayanan. Dalam penelitian ini, aspek kesesuaian pelayanan dilihat dari keterbukaan informasi alur prosedur pelayanan, hambatan penyelesaian pelayanan, pemberian pelayanan berdasarkan urutan kehadiran, keterbukaan informasi biaya layanan, kondisi sarana dan prasarana ruang pelayanan, akses kemudahan bertemu pegawai pelayanan, kedisiplinan pegawai pelayanan, serta sumber dan media informasi mengenai PATEN di Kecamatan Gladagsari.

Alur dan prosedur PATEN di Kecamatan Gladagsari telah disosialisasikan sebelumnya kepada pihak kelurahan atau desa, sehingga dalam memproses pelayanan administrasi sangat bergantung pada kelengkapan berkas atau dokumen yang disiapkan dari sisi pemohon itu sendiri. Hal ini sepadan dengan pernyataan dari Kepala Seksi Pelayanan Kecamatan Gladagsari, yakni:

“Jadi sebelum pemohon sebelum datang kesini itu pemohon harus ke desa untuk meminta surat pengantar, kemudian bisa langsung ke kantor kecamatan. Setiap ada pemohon itu sudah diarahkan dari pihak kelurahan, karena waktu itu saya memberikan sosialisasi kepada masyarakat dan desa-desa. Kalau berkas dan persyaratan sudah lengkap bisa langsung diproses. Sampai saat ini *alhamdulillah* pelayanan lancar semua dan dapat terselesaikan semua. Terkait biaya kita semua *free*.” (Hasil wawancara dengan Kepala Seksi Pelayanan Kecamatan Gladagsari, Diah Hernani, S.H., M.H. Pada 2 Maret 2023)

Aspek kesesuaian pelayanan ini berorientasi pada tanggung jawab pegawai pelayanan melayani pemohon. Seperti memberikan pelayanan sesuai dengan prosedur atau mekanisme yang telah ditentukan pada standar operasional, keprofesionalan pegawai pelayanan yang dituntut untuk bisa memberikan pelayanan yang terbaik tanpa membeda-bedakan masyarakat pemohon, serta kondisi fasilitas pelayanan yang memadai.

Pelayanan yang ada haruslah memiliki standar sebagai bentuk kepastian dari pemberi layanan dalam melaksanakan tugas secara transparan, bertanggung jawab, dan adil. Dengan PATEN, pelayanan di tingkat kecamatan diharapkan dapat semakin mudah melayani masyarakat pemohon secara maksimal. Sebagaimana yang dikatakan oleh masyarakat pemohon pelayanan di Kecamatan Gladagsari:

"Mekanisme pelayanan tidak berbelit-belit, di kecamatan lama pun sebenarnya sama. Terkait kedisiplinan pegawai sudah baik dan selalu dilayani sesuai dengan urutan kehadiran. Baik dulu dan sekarang selama saya mengurus KTP atau administrasi yang lain tidak pernah dipungut biaya. Fasilitas di kecamatan baru ini, berkembang. Petugas pun memberikan pelayanan dengan ramah. Media informasi melalui media sosial atau *website* yang disediakan itu saya belum melihatnya." (Hasil wawancara dengan masyarakat pemohon pelayanan di Kecamatan Gladagsari, Agung. Pada 7 Maret 2023)

Kemudian, pada indikator kesesuaian dan kecermatan pelayanan ini tidak hanya membahas mengenai aspek kesesuaian saja.

Melainkan juga membahas mengenai aspek ketelitian dan tingkat kesalahan pelayanan, yang mencakup pada ketelitian dalam memeriksa ulang hasil pelayanan, hasil pelayanan yang diterima oleh masyarakat pemohon, serta penanganan pengaduan hasil pelayanan. Sebagaimana yang telah diungkapkan oleh Kepala Seksi Pelayanan Kecamatan Gladagsari, yakni:

“Sejauh inipun tidak ada hambatan dalam menyelesaikan pelayanan, paling terkait jumlah keping untuk KTP yang terbatas jadi kita menunda. Terkait hasil pelayanan, *Alhamdulillah* produk hasil layanan diterima oleh masyarakat dengan baik. Serta sampai saat ini, saya punya buku pengaduan masih kosong tetapi kita selalu terbuka atas pengaduan. Pengaduan sendiri bisa dilakukan melalui telepon atau langsung, kami juga ada kotak saran.” (Hasil wawancara dengan Kepala Seksi Pelayanan Kecamatan Gladagsari, Diah Hernani, S.H., M.H. Pada 2 Maret 2023)

Layanan pengaduan dapat diakses masyarakat melalui kotak saran/aduan yang tersedia di ruang

pelayanan apabila ingin mengadukan terkait hasil atau proses pelayanan yang buruk. Pihak penyelenggara PATEN di Kecamatan Gladagsari juga berkomitmen untuk melakukan evaluasi rutin yang membahas mengenai masalah dan hambatan yang dihadapi. Hal ini sejalan dengan pernyataan Sekretaris Kecamatan, yakni:

“Kami selalu melakukan pengecekan terhadap hasil pekerjaan, ada evaluasi pula terkait semua hambatan. Kami juga terbuka untuk penanganan dan pengaduan, kita sediakan kotak saran dan aduan di depan.” (Hasil wawancara dengan Sekretaris Kecamatan Gladagsari, Triyogi Suka Andaru, S.E. Pada 10 Maret 2023).

Aspek ketelitian dan tingkat kesalahan pelayanan sangat berarti bagi masyarakat pemohon pelayanan, karena masyarakat datang ke kantor kecamatan untuk dilayani dengan harapan memperoleh hasil pelayanan yang terbaik dari pegawai pelayanan. Bagaimana masyarakat pemohon dilayani hingga hasil dari pelayanan

itu diterima dengan baik oleh pemohon yang bersangkutan, itu merupakan proses yang sangat krusial bagi pegawai pelayanan dalam pelaksanaan PATEN. Sebagaimana yang dijelaskan oleh Masyarakat Pemohon Pelayanan di Kecamatan Gladagsari yakni sebagai berikut:

"Sejauh ini untuk hasil pelayanan *insyaallah* puas. Namun dulu, saat masih belum ada pemekaran kecamatan, saya pernah mengalami kejadian yang kurang menyenangkan. Waktu itu kalau tidak salah karena saya kurang melengkapi berkas, petugasnya memberikan pengertian agak keras. Tapi saya terima, karena kita sendiri sadar ada kesalahan." (Hasil wawancara dengan masyarakat pemohon pelayanan di Kecamatan Gladagsari, Rudi. Pada 7 Maret 2023)

Pemberian pelayanan di Kecamatan Gladagsari terutama PATEN sudah dilakukan dengan maksimal, petugas pelayanan memberikan informasi terkait prosedur, mekanisme pelayanan, dan persyaratan pelayanan. Tanggung jawab dan kedisiplinan pegawai sangat baik tidak ada perubahan akibat dari

pemekaran. Kemudian, estimasi penyelesaian pelayanan pun terbilang cepat apalagi setelah pemekaran yang mana permintaan menjadi tidak membludak dan cepat. Pelayanan pun memang dilakukan secara gratis tanpa dipungut biaya. Terkait fasilitas prasarana dan prasarana di Kecamatan Glasagsari terbilang lebih baik dari pada kecamatan lama saat belum terjadi pemekaran yang gedungnya terbilang kecil. Fasilitas pendukung seperti komputer, *printer*, internet dan yang lainnya juga tersedia dalam menunjang hasil pelayanan.

Kemudian, petugas pelayanan juga terbuka perihal informasi pengaduan kepada masyarakat dan hingga saat ini pihak Kecamatan Gladagsari belum pernah mendapatkan aduan dari masyarakat terkait pelayanan. Berbeda dengan kondisi sebelum adanya pemekaran, yakni kondisi kecamatan yang ramai akan pengunjung menyebabkan ada masyarakat yang mengalami ketidakpuasan atas pelayanan. Lalu, media informasi seperti brosur di Kecamatan Gladagsari memang masih

jarang ditemui padahal hal tersebut dapat sangat membantu masyarakat. Namun, secara keseluruhan dari hasil pemaparan para narasumber mereka mengemukakan puas atas hasil pelayanan terutama terkait aspek kesesuaian dan kecermatan petugas pelayanan.

Indikator Gaya Pemberian Pelayanan

Indikator gaya pemberian layanan melihat cara dan kebiasaan pemberi layanan. Semakin baik kualitas pelayanan publik yang diselenggarakan, semakin konsisten pelaksana layanan dengan bentuk pelayanan yang diharapkan masyarakat pemohon. Gaya pemberian layanan berupa kebiasaan-kebiasaan yang telah melekat pada individu pegawai pelayanan yang dipengaruhi oleh nilai-nilai sosial yang dianut dalam proses pelayanan. Proses pelayanan yang baik, bertanggung jawab, berkeadilan, dan optimal yang dilakukan oleh pegawai pelayanan

merupakan satuan tugas dan fungsi yang harus selalu ditaati.

Disebutkan dalam Kepmenpan No. 63 Tahun 2023 tentang Pedoman Penyelenggaraan Pelayanan Umum, bahwa pegawai pelayanan merupakan abdi masyarakat disamping menyandang sebagai abdi negara. Sehingga, cara dan kebiasaan pegawai pelayanan dalam bersikap dan memberikan pelayanan kepada masyarakat harus selalu optimal dan melayani dengan sepenuh hati. Berdasarkan pernyataan dari Camat Gladagsari yakni:

"Kita menerapkan SOP yang mengatur pemberian pelayanan, selain itu nilai kesopanan dan keramahan sudah di implementasikan oleh pegawai. Kemudian, komunikasi juga dilakukan dengan tutur kata yang sopan dan yang mudah dipahami. Kami pun ada evaluasi dan pengecekan setiap hasil pekerjaan. Koordinasi setiap divisi juga terjalin sangat baik hingga saat ini." (Hasil wawancara dengan Camat Gladagsari, Drs. Sarji. Pada 14 Maret 2023)

Gaya pemberian pelayanan dalam penelitian ini berfokus cara dan kebiasaan pemberi pelayanan, terdiri dari kesopanan dan keramahan pegawai pelayanan, bentuk komunikasi pegawai pelayanan, pelayanan yang berkeadilan, pelayanan yang berkepentingan umum, keprofesionalan pegawai pelayanan, serta dampak pemekaran kecamatan terhadap keoptimalan pelayanan.

Dengan adanya pemekaran kecamatan, juga berdampak positif terhadap pelayanan yang diberikan. Sebelum terjadi pemekaran pada kecamatan induk yakni Kecamatan Ampel mengampu dua puluh desa dengan beban kerja besar, yang berakibat pelayanan kepada masyarakat kurang optimal dari segi kapasitas pegawai dan fasilitas pelayanan.

Saat ini setelah adanya kebijakan pemekaran kecamatan, di Kantor Kecamatan Gladagsari pemohon yang datang menjadi tidak terlalu banyak setiap harinya, sehingga setiap masyarakat

pemohon dapat dilayani dengan lebih baik oleh pegawai pelayanan yang sedang bertugas. Hal ini sejalan dengan pernyataan dari Sekretaris Kecamatan, yakni:

"Dengan adanya pemekaran kecamatan sangat berdampak signifikan terhadap pelayanan, karena kita menjadi lebih optimal. Sehingga pelayanan kepada masyarakat menjadi lebih baik. SOP yang mengatur pemberian pelayanan sudah ada semua ya. Diantaranya memang ada nilai kesopanan dan keramahan, ini sangat penting sekali. Kita tidak membedakan semua pemohon, kecuali ada pemohon yang disabilitas itu kami dahulukan karena memang itu prioritas." (Hasil wawancara dengan Sekretaris Kecamatan, Triyogi Suka Andaru, S.E. Pada 10 Maret 2023)

Pada indikator gaya pemberian pelayanan, pada dasarnya pegawai pelayanan di Kecamatan Gladagsari mempunyai dan mengimplementasikan SOP yang mengatur terkait pemberian pelayanan, dengan menjunjung tinggi dan mengimplementasikan nilai kesopanan serta keramahan.

Pihak Kecamatan Gladagsari juga rutin untuk melakukan evaluasi melalui *meeting staff*. Upaya pemberian pelayanan yang maksimal diwujudkan dengan adanya evaluasi dan koordinasi yang baik di pihak internal. Hingga saat ini menurut pandangan para pelaksana adanya kebijakan pemekaran membuat pelayanan menjadi optimal karena cakupan desa menjadi lebih sedikit.

Gaya pemberian pelayanan sangat dipengaruhi sikap pegawai pelayanan dalam melayani masyarakat pemohon. Pelayanan yang ramah, sopan, berkeadilan, dan tidak membedakan merupakan bentuk pelayanan yang diinginkan oleh semua *customer*. Gaya berbicara hingga penampilan pegawai pelayan juga menjadi nilai tambah apabila telah diterapkan secara baik dan optimal. Merujuk pada pernyataan Masyarakat Pemohon Pelayanan di Kecamatan Gladagsari, yakni:

"Terkait kesopanan dan keramahan saya katakan baguslah. Pemberi layanan disini

sangat komunikatif dan memberikan informasi pelayanan dengan bahasa yang mudah dipahami. Pemberian layanan saat ini pastinya adil dan mengutamakan kepentingan umum." (Hasil wawancara dengan Masyarakat Pemohon Pelayanan di Kecamatan Gladagsari yakni Sukis. Pada 9 Maret 2023)

Indikator gaya pemberian pelayanan pada pelayanan PATEN di Kecamatan Gladagsari secara keseluruhan untuk nilai kesopanan dan keramahan pegawai sangat baik, begitupun dengan informasi yang disampaikan yang sangat mudah dipahami, tidak ada perubahan setelah dan sesudah pemekaran. Adanya pemekaran kecamatan pada dasarnya memang menjadikan gaya pemberian pelayanan menjadi lebih maksimal karena jangkauan yang harus dilayani menjadi lebih sedikit.

KESIMPULAN

Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) di Kecamatan Gladagsari setelah pemekaran dinilai telah efektif. Berbagai hambatan tata kelola

pelayanan sebelum adanya kebijakan pemekaran meliputi waktu tunggu dan penyelesaian pelayanan yang lama, antrean yang memanjang dalam memperoleh layanan, sulitnya akses masyarakat dalam memperoleh layanan karena luasnya wilayah, serta sarana dan prasarana yang terbatas. Dengan adanya kebijakan pemekaran kecamatan di Kecamatan Gladagsari menjadikan beban kerja dan tugas kerja pegawai kecamatan berkurang.

Dengan adanya pemekaran kecamatan berdampak positif terhadap kecepatan dan ketepatan waktu pelayanan yang membuat waktu pelayanan menjadi lebih cepat dari pada sebelumnya, mengingat cakupan desa yang ada menjadi lebih sedikit. Pelayanan yang diberikan telah sesuai dengan ketepatan waktu layanan berupa kesesuaian dengan jam operasional dan standar waktu estimasi penyelesaian layanan.

Pemekaran kecamatan juga memberikan efek yang signifikan

terhadap kesesuaian pelayanan yakni fasilitas penunjang pelayanan menjadi lebih baik, sistem antrean menjadi lebih mudah, serta biaya pelayanan yang gratis. Kemudian, pelayanan yang diberikan juga telah menerapkan aspek kecermatan dan ketelitian, misalnya sejak dimekarkan pihak Kantor Kecamatan Gladagsari belum pernah mendapatkan pengaduan atas hasil pelayanan. Bahkan hasil pelayanan juga selalu diperiksa ulang oleh petugas pelayanan guna meminimalisir kesalahan.

Kemudian, pada indikator gaya pemberian layanan secara keseluruhan masyarakat merasa puas atas sikap dan gaya pemberian pelayanan oleh petugas pelayanan yang berkomitmen menerapkan nilai keramahan dan nilai kesopanan dalam pemberian pelayanan.

SARAN

Berdasarkan kesimpulan yang telah dirumuskan di atas, maka penulis memberikan saran sebagai berikut: Pertama, Kantor Kecamatan

Gladagsari sebagai penyelenggara PATEN diharapkan dapat mengoptimalkan sosialisasi informasi pelayanan melalui media cetak seperti brosur maupun media sosial. Kedua, konsep efektivitas pelayanan memiliki ruang lingkup yang luas, oleh karena itu diharapkan penelitian selanjutnya dapat lebih memperdalam kajian efektivitas PATEN Kecamatan Gladagsari dengan menggunakan penilaian aspek yang berbeda.

DAFTAR PUSTAKA

- Rahayu, A. Y. S., Juwono, V., & Rahmayanti, K. P. (2020). *Pelayanan Publik dan E-Government: Sebuah Teori dan Konsep*. Jakarta: Rajawali Press.
- Siagian, S. P. (2003). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Sugiyono. (2013). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: CV. Alfabeta.
- Haryani, T. N., & Prihantoro, B. S. (2022). Evaluasi Faktor Implementasi Kebijakan Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) di Kecamatan Tamansari Kabupaten Boyolali. *Jurnal Wacana Publik*, 16(1).
- Farisi, G. M. (2018). *Implementasi Tugas dan Wewenang Camat dalam Mengkoordinasikan Pemerintahan Kelurahan di Kecamatan Umbulharjo Menurut Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 Tentang Pemerintahan Daerah (Studi Kasus D.I Yogyakarta)*. Skripsi. Yogyakarta: Universitas Islam Indonesia.
- Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 4 Tahun 2010 tentang Pedoman Penyelenggaraan Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN).
- Peraturan Daerah Kabupaten Boyolali No. 18 Tahun 2018 tentang Pembentukan Kecamatan Gladagsari, Kecamatan Tamansari, dan Kecamatan Wonosamodro.
- Peraturan Bupati Boyolali Nomor 34 Tahun 2015 tentang Pendelegasian Sebagian Kewenangan Bupati kepada Camat dalam Rangka Pelaksanaan Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan di Lingkungan Pemerintah Kabupaten Boyolali
- Peraturan Bupati Boyolali Nomor 52 Tahun 2018 tentang Uraian Tugas Jabatan pada Kecamatan Kabupaten Boyolali