

“KINERJA PEGAWAI DALAM PELAYANAN ADMINISTRASI TERPADU KECAMATAN (PATEN) PADA KANTOR KECAMATAN BUMI MAKMUR KABUPATEN TANAH LAUT”

Gina Rahmatika¹, Sayuti Enggok², Akhmad Nikrawi Hamdie³

¹⁾²⁾³⁾Administrasi Publik, FISIP, Universitas Islam Kalimantan MAB Banjarmasin, Kalimantan Selatan
Email:rahmatikagina89@gmail.com

Abstrak

Tujuan dari artikel ini yaitu untuk mengetahui Kinerja Pegawai Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan Pada Kantor Kecamatan Bumi Makmur Kabupaten Tanah Laut dan Apa Saja yang Menghambat Kinerja Pegawai Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) Pada Kantor Kecamatan Bumi Makmur Kabupaten Tanah Laut. Metode Penelitian menggunakan pendekatan kualitatif dengan jenis kualitatif deskriptif data di peroleh dengan melalui wawancara, observasi, serta dokumentasi kepada kelima orang informan. Dengan menggunakan teori dari Parasuraman, Zeithaml, dan Berry. Sampel ditentukan dengan teknik analisis data kualitatif menggunakan reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa Kinerja Pegawai dalam memberikan Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) di Kantor Kecamatan Bumi Makmur, Kabupaten Tanah Laut, telah cukup memuaskan. Hal ini dapat dilihat dari pencapaian Target Kualitas dan Kuantitas dalam menjalankan Sasaran Kinerja Pegawai setiap bulannya, yang sudah sesuai dengan Standar Kinerja Pegawai (SKP) dan telah menciptakan tingkat kepuasan yang baik di kalangan masyarakat. Adapun, terdapat beberapa kendala yang dihadapi dalam Kinerja Pegawai dalam Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) di Kantor Kecamatan Bumi Makmur, Kabupaten Tanah Laut, yaitu: 1. Beberapa warga mungkin masih memiliki pemahaman yang kurang jelas mengenai persyaratan yang diperlukan untuk mengajukan berkas permohonan, sehingga perlu adanya upaya untuk lebih memberikan pemahaman kepada mereka. 2. Jaringan internet yang terkadang lambat dapat mempengaruhi efisiensi pelayanan, baik bagi masyarakat maupun pegawai di Kantor Kecamatan. Hal ini menjadi salah satu kendala yang perlu diatasi. 3. Keterbatasan jumlah Tenaga Kerja Pegawai Negeri Sipil (PNS) di Kantor Kecamatan Bumi Makmur juga menjadi tantangan dalam memberikan pelayanan yang optimal. Diperlukan perhatian lebih terhadap alokasi sumber daya manusia agar pelayanan tetap berkualitas. Dengan demikian, meskipun terdapat beberapa kendala, Kinerja Pegawai dalam memberikan Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) di Kantor Kecamatan Bumi Makmur, Kabupaten Tanah Laut, telah mencapai tingkat yang memadai.

Kata kunci : Kinerja Pegawai, PATEN

Abstrak

The purpose of this thesis is to find out how the performance of the District Integrated Administrative Service Employees at the Bumi Makmur District Office of Tanah Laut Regency and What Hampers the Performance of the District Integrated Administrative Service Employees (PATEN) at the Bumi Makmur District Office of Tanah Laut Regency. The research method uses a qualitative approach with a qualitative descriptive type of data obtained through interviews, observation, and documentation of the five informants. By using the theory of Parasuraman, Zeithaml, and Berry. The sample is determined by qualitative data analysis techniques using data reduction, data presentation, and drawing conclusions.

The results of this study indicate that the performance of employees in the District Integrated Administrative Services (PATEN) at the Bumi Makmur District Office, Tanah Laut Regency is quite good. Due to the results of Quality and Quantity Targets Realization of Monthly Employee Performance Targets Employee Performance Services for the Bumi Makmur District Office have achieved the target Employee Performance Targets (SKP) every month, and have fulfilled community satisfaction. The Barriers to Employee Performance in District Integrated Administrative Services (PATEN) at the Bumi Makmur District Office, Tanah Laut Regency, namely: 1) there are some people who still do not understand and understand the requirements for the application for making files submitted, 2). Internet network constraints which result slowing down the service work system for both the community and sub-district employees, 3). The lack of a number of civil servants from several staff at the Bumi Makmur sub-district office.

Keywords: Employee Performance, PATENT

DAFTAR PUSTAKA

- Cahaya, E. (2020). Pelaksanaan Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan Terhadap Pelayanan Administrasi di Kantor Camat Jelutung Kota Jambi . *Administrasi Publik*, 50-6 vitas Kerja Pegawai Dalam Upaya Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik Di Kantor Kecamatan Samarinda Seberang. *Administrasi Publik*, 10-22.
- Harbani Pasolong, M. (2020). *Teori Administrasi Publik*. Bandung: Alfabeta Cv
- Izmy Rhedina, J. N. (2019). Efektivitas Kerja Pegawai Dalam Upaya Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik Di Kantor Kecamatan Samarinda Seberang. *Administrasi Publik*, 20-32.
- M. Yusuf, A. B. (2017). Sistem Pendukung Keputusan Penilaian Kinerja Pegawai Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (Paten) Dikecamatan Pucuk Menggunakan Metode Ahp Berbasis Web. *Administrasi Publik*, 50-62.
- Maryanto. (2019). Evaluasi Kinerja Pegawai Dalam Pelayanan Publik di Kantor Kecamatan Margangsan Kota Yogyakarta. *Administrasi Publik*, 10-22.
- Suryo Sakti Hadiwijoyo, F. D. (2021). *Pelayanan Publik* . Depok: PT Rajagrafindo Persada.
- Sri Maulidiah, S. M. (2014). *Pelayanan Publik Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN)*. Bandung: CV. ndra Prahasta, Bandung.
- Ubaidilla Maghfur, M. H. (2018). Sistem Pendukung Keputusan Penilaian Kinerja Pegawai Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (Paten) Dikecamatan Pucuk Menggunakan Metode Ahp Berbasis Web . *Administrasi Publik*, 70-82.
- Wawan Satria, A. P. (2021). . Evaluasi Program Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (Paten) Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Di Kantor Camat Kecamatan Plampang Kabupaten Sumbawa. *Administrasi Publik*, 1-12.
- Peraturan Menteri Dalam Negeri No 04 Tahun 2010 Tentang Pedoman Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN)
- Peraturan Bupati Tanah Laut No. 27 Tahun 2020 Tentang Survey Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Publik

