

EFEKTIVITAS PELAYANAN PUBLIK PADA SISTEM PELAYANAN TERPADU DI KANTOR KECAMATAN PELAIHARI KABUPATEN TANAH LAUT

Firda Anggraini Asti¹, Normajatun², Sugiannor³

¹Ilmu Administrasi, 6301, FISIP, UNISKA, 16120039

²Ilmu Administrasi, 6301, FISIP, UNISKA, 1115036001

³Ilmu Administrasi, 6301, FISIP, UNISKA, 1106038903

FISIP, Universitas Islam Kalimantan Muhammad Arsyad Al Banjari Banjarmasin

Email : firdaanggraini105@gmail.com

ABSTRACT

The purpose of this research is to find out the description of public services, to explain the implementation of Integrated District Administrative Services and its inhibiting factors at the Pelaihari District office. This research method uses a qualitative approach to the type of descriptive research. Data were collected by interview and documentation to informants in the service sector. Data analysis uses a qualitative data analysis approach, which is to describe the findings of research as a whole by using the basics of existing theories.

The results of the research show that the ineffectiveness of integrated public services in Pelaihari Subdistrict makes the services provided not optimal, there are still errors in typing and issuing documents that require a relatively long time and also not using e-PATENT, making services inaccessible. The community must come to the office and complete the requirements according to predetermined operational service standards. The effectiveness of public services in the integrated service system at the Pelaihari sub-district of Tanah Laut district is quite good.

Keywords: *Effectiveness, Integrated Public Service*

ABSTRAK

Tujuan Penelitian adalah untuk mengetahui gambaran tentang pelayanan publik, untuk menjelaskan pelaksanaan Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan dan faktor penghambatnya pada kantor Kecamatan Pelaihari.

Metode Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan jenis penelitian deskriptif. Data dikumpulkan dengan cara wawancara dan dokumentasi kepada informan di bidang pelayanan. Analisis data menggunakan pendekatan analisis data kualitatif, yaitu bersifat menggambarkan temuan hasil penelitian secara utuh dengan menggunakan dasar-dasar teori yang ada.

Hasil penelitian menunjukan Kurang efektif nya pelayanan publik terpadu di Kecamatan Pelaihari membuat pelayanan yang diberikan belum maksimal, masih terjadi kesalahan dalam pengetikan dan penerbitan dokumen yang memerlukan waktu yang relatif lama dan juga belum menggunakan e-PATEN membuat pelayanan tidak bisa di akses dengan genggaman saja. Masyarakat harus datang kekantor dan melengkapi persyaratan sesuai standar pelayanan operasional yang sudah ditentukan. Efektivitas pelayanan publik pada sistem pelayanan terpadu dikantor kecamatan pelaihari kabupaten tanah laut cukup baik.

Kata Kunci : *Efektivitas, Pelayanan Publik Terpadu*



LATAR BELAKANG MASALAH

Dewasa ini penyelenggaraan pelayanan publik dihadapkan pada kondisi yang belum sesuai dengan kebutuhan dan perubahan di berbagai bidang kehidupan bermasyarakat, berbangsa, dan bernegara. Hal tersebut bisa disebabkan oleh ketidaksiapan untuk menanggapi terjadinya transformasi nilai yang berdimensi luas serta dampak berbagai masalah pembangunan yang kompleks. Sementara itu, tatanan baru masyarakat Indonesia dihadapkan pada harapan dan tantangan global yang dipicu oleh kemajuan di bidang ilmu pengetahuan, informasi, komunikasi, transportasi, investasi, dan perdagangan. Kondisi dan perubahan cepat yang diikuti pergeseran nilai tersebut perlu disikapi secara bijak melalui langkah kegiatan yang terus-menerus dan berkesinambungan dalam berbagai aspek pembangunan untuk membangun kepercayaan masyarakat guna mewujudkan tujuan pembangunan nasional. Harus diakui, bahwa pelayanan yang diberikan oleh pemerintah kepada rakyat terus mengalami pembaharuan, baik dari sisi paradigma maupun format pelayanan seiring dengan adanya kebijakan-kebijakan yang dikeluarkan dari instansi tersebut juga dalam meningkatnya tuntutan masyarakat dan perubahan di dalam pemerintah itu yang memuaskan bahkan masyarakat masih diposisikan sebagai pihak yang tidak berdaya dan teranalisis dalam kerangka pelayanan.

Kegiatan pelayanan juga menyangkut tentang pemenuhan suatu hak, maka ia menjadi hak ikutan yang juga melekat pada setiap orang. Jadi dalam memperoleh pelayanan yang wajar untuk mendapatkan hak itu adalah suatu hak juga yang harus diperjuangkan. Salah satu instansi pemerintah yang tergolong dalam memberikan pelayanan publik adalah Kecamatan Pelaihari Kabupaten Tanah Laut. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik yang mengandung makna negara berkewajiban memenuhi kebutuhan setiap warga negara melalui suatu sistem pemerintahan yang mendukung terciptanya penyelenggaraan pelayanan publik yang prima dalam rangka memenuhi kebutuhan dasar dan hak sipil

setiap warga negara atas barang publik, jasa publik, dan pelayanan administratif.

Peraturan Gubernur Kalimantan Selatan Nomor 64 Tahun 2014 Tentang Pelaksanaan Pelayanan Publik pada Sistem Pelayanan Terpadu Pasal 8 Ayat 2 berbunyi Sistem pelayanan terpadu diselenggarakan dengan tujuan memberikan perlindungan dan kepastian hukum kepada masyarakat, mendekatkan pelayanan kepada masyarakat, memperpendek proses pelayanan, mewujudkan proses pelayanan yang cepat, mudah, murah, transparan, pasti, dan terjangkau, dan memberikan akses yang lebih luas kepada masyarakat untuk memperoleh pelayanan.

Dalam meningkatkan efektifitas pelayanan publik ditentukan oleh faktor kemampuan pegawai untuk melakukan pelayanan dan juga sarana prasarannya. Pemerintah Kecamatan Pelaihari Kabupaten Tanah Laut dituntut untuk pelayanan yang efektif dan meningkatkan fasilitas dalam upaya efektifitas pelayanan publik. Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 17 Tahun 2018 tentang Kecamatan pasal 10 poin H bahwa salah satu urusan yang menjadi kewenangan Camat yang tidak dilaksanakan oleh kewenangan kota yaitu efektifitas pelaksanaan pelayanan kepada masyarakat di wilayah Kecamatan.

Dijelaskan dalam Peraturan Bupati Tanah Laut Nomor 57 Tahun 2017 Tentang uraian tugas Kecamatan pasal 10 seksi pelayanan bertugas untuk menyelenggarakan pelayanan administrasi Kecamatan; menyiapkan bahan dan melaksanakan inovasi-inovasi pelayanan; memeriksa dokumen/berkas pemohon pelayanan administrasi Kecamatan; menyusun dan mengevaluasi laporan penyelenggara pelayanan administrasi Kecamatan; dan mengadministrasikan pelayanan penyelenggaraan pelayanan administrasi Kecamatan.

Demikian pula Kecamatan Pelaihari di perlukan penerapan efektifitas kerja karena menjadi dasar bagi pemerintah dengan untuk setiap progam, agar setiap rencana dan

pelaksanaannya berjalan dengan lancar dan tepat sasaran dan tepat waktu, Pada Kecamatan Pelaihari Kabupaten Tanah Laut efektivitas pelayanan publik ada beberapa keluhan dari masyarakat juga berhubungan dengan proses pengurusan kependudukan yang memakan waktu relatif cukup lama , dengan perkataan lain pelayanan yang diberikan masih belum efektif.

Rumusan Masalah

1. Bagaimana efektivitas pelayanan publik di Kantor Kecamatan Pelaihari Kabupaten Tanah Laut?
2. Faktor apa saja kah yang menghambat efektivitas pelayanan publik di Kantor Kecamatan Pelaihari Kabupaten Tanah Laut?

Tujuan Penelitian

1. Untuk Mengetahui efek dalam pelayanan administrasi untuk mewujudkan pelayanan yang maksimal di Kantor Kecamatan Pelaihari Kabupaten Tanah Laut .
2. Untuk mengetahui faktor penghambat dalam pelayanan administrasi di Kantor Kecamatan Pelaihari Kabupaten Tanah Laut.

Kegunaan Penelitian

1. Kegunaan Teoritis
Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat secara teoritis, sekurang kurangnya dapat berguna sebagai sumbangan pemikiran bagi pengembangan Ilmu Administrasi Publik.
2. Kegunaan Praktis
Hasil penelitian ini diharapkan dapat dijadikan masukan sekaligus manfaat bagi penulis dan instansi di kantor kelurahan Angsau Kabupaten Tanah Laut.

TINJAUAN PUSTAKA

Definisi Efektivitas

Efektif dalam kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI:131) berarti dapat membawa hasil, berhasil guna. Kata efektif berarti terjadinya suatu efek atau akibat yang dikehendaki dalam suatu perbuatan. Efektivitas ialah seberapa baik pekerjaan yang dilakukan, sejauh mana orang menghasilkan keluaran sesuai dengan yang diharapkan (Ravianto, 2014:11). Artinya apabila suatu pekerjaan dapat diselesaikan sesuai dengan perencanaan, baik dalam waktu, biaya, maupun mutunya maka dapat dikatakan efektif. Adapun Pengertian efektivitas adalah penilaian yang dibuat sehubungan dengan prestasi individu, kelompok dan organisasi (Gibson et.al Bungkaes 2013:46). Semakin dekat prestasi mereka terhadap prestasi yang diharapkan standar maka mereka dinilai semakin efektif. Pendapat Sondang P. dalam Fury (2012:5) bahwa efektifitas adalah pemanfaatan sumber daya, sarana prasarana, dan jumlah tertentu yang secara sadar ditetapkan sebelumnya untuk menghasilkan sejumlah barang atas jasa kegiatan yang dijalankannya. Dari beberapa pengertian diatas dapat disimpulkan bahwa Efektivitas adalah keluaran/*output* yang diharapkan dari sebuah kegiatan kerja/pelayanan oleh individu ataupun organisasi.

Indikator Efektivitas

Dikemukakan penjelasan ukuran atau kriteria efektivitas oleh Gibson dkk (1989:34) (Sanjani,2016) yang menyebutkan indikator pengukuran efektivitas sebagai berikut :

1. Produktivitas yaitu merupakan kemampuan organisasi untuk memproduksi jumlah dan mutu *output* sesuai dengan permintaan lingkungan. Sedangkan Menurut Jackson dalam Agustin (2014) Produktivitas diartikan sebagai meningkatnya hasil kerja yang dipengaruhi oleh kemampuan para karyawan (input) dan menghasilkan sebuah barang atau jasa (output).
2. Kualitas yaitu suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa,

manusia, proses, dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan. Menurut Tjiptono yang dikutip oleh Pasolong (2008) (Ismayanti,2015) mengemukakan bahwa kualitas adalah sesuai dengan persyaratan atau tuntutan yang ada kecocokan pemakaian, selalu ada penyempurnaan atau perbaikan yang berkelanjutan, bebas dari kerusakan, sebagai pemenuhan kebutuhan pelanggan dari awal dan setiap saat dilakukan secara benar dari awal serta dapat membahagiakan penggunaannya.

3. Efisiensi yaitu merupakan perbandingan (*ratio*) antara *output* dengan *input*. Mardiasmo (2004) (N.Manopo 2019) mendefinisikan bahwa Efisiensi adalah pencapaian output yang maximum dengan input tertentu atau penggunaan input yang terendah untuk mencapai output tertentu. Efisiensi merupakan perbandingan output/input yang di kaitkan dengan standar kinerja atau target yang telah di tetapkan
4. Fleksibilitas respons terhadap suatu organisasi atau perubahan-perubahan yang terjadi pada suatu organisasi. Fleksibilitas adalah unsur yang menunjukkan daya tanggap organisasi terhadap tuntutan perubahan internal dan eksternal. Fleksibilitas berhubungan dengan kemampuan organisasi untuk mengalihkan sumberdaya dari aktivitas yang satu ke aktivitas yang lain guna menghasilkan produk dan pelayanan baru yang berbeda dalam rangka menanggapi permintaan pelanggan (Hardiansyah,2018)
5. Kepuasan yaitu merupakan ukuran untuk menunjukkan tingkat dimana organisasi dapat memenuhi kebutuhan masyarakat. Kepuasan pelanggan adalah tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja (hasil) yang ia rasakan dibandingkan dengan harapannya (Menurut Kotler 1994

dalam Tjiptono 2006 Kepuasan).

6. Keunggulan yaitu kemampuan bersaing dari organisasi dan anggota organisasi terhadap perubahan-perubahan yang ada. Sunyoto (2015) keunggulan bersaing dapat dicapai dengan mengembangkan produk secara spesial dan lebih menguntungkan dibandingkan dengan para pesaing.
7. Pengembangan yaitu merupakan mengukur kemampuan organisasi untuk meningkatkan kapasitasnya dalam menghadapi tuntutan masyarakat. Dalam buku kualitas pelayanan publik Pengembangan adalah ukuran yang mencerminkan kemampuan dan tanggungjawab organisasi dalam memperbesar kapasitas dan potensinya untuk berkembang melalui investasi sumberdaya (Hardiansyah,2018)

Sehubungan dengan hal-hal yang dikemukakan di atas, maka ukuran efektivitas merupakan suatu standar akan terpenuhinya mengenai sasaran dan tujuan yang akan dicapai serta menunjukkan pada tingkat sejauhmana organisasi, program/kegiatan melaksanakan fungsi-fungsinya secara optimal.

Sistem Pelayanan Terpadu

Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) adalah penyelenggaraan pelayanan publik di kecamatan yang proses pengelolaannya, mulai dari permohonan sampai ke tahap terbitnya dokumen dilakukan dalam satu tempat melalui satu loket pelayanan. Warga cukup menyerahkan berkas ke petugas meja/loket pelayanan, duduk menunggu sejenak, kemudian dipanggil untuk menerima dokumen yang sudah selesai. Setelah itu melakukan pembayaran (bila ada tarif yang harus dibayar). Pembayaran biaya pelayanan pun dilakukan dan dicatat secara transparan, karena semua tercatat dan dilaporkan. Selain itu, persyaratan untuk memperoleh pelayanan, besarnya biaya dan waktu untuk memproses pun ada standarnya.

PATEN diselenggarakan dengan maksud untuk mewujudkan kecamatan sebagai pusat pelayanan masyarakat, secara kondisi geografis daerah akan lebih efektif dan efisien di layani melalui kecamatan. Untuk mewujudkan kecamatan sebagai pusat pelayanan tersebut, maka syarat yang harus dipenuhi adalah adanya pelimpahan sebagian wewenang dari bupati kepada camat. Dengan demikian, pelayanan yang dilakukan oleh kecamatan menjadi lebih berkualitas, mudah, murah, cepat, dan transparan dengan tujuan untuk meningkatkan kualitas pelayanan dan mendekatkan pelayanan kepada masyarakat. Peningkatan kualitas pelayanan ini terutama terlihat dari aspek waktu dan biaya pelayanan. Melalui penyelenggaraan PATEN, Lokasi kecamatan jelas lebih dekat relatif mudah di jangkau masyarakat bila dibandingkan dengan kabupaten dan waktu yang diperlukan juga menjadi lebih sedikit.

METODE PENELITIAN

Metode penelitian menggunakan pendekatan kualitatif dengan tipe deskriptif. Pengumpulan dengan wawancara dan dokumentasi, kepada 2 (dua) orang informan. Informan ditentukan dengan menggunakan teknik deskriptif. Analisis data menggunakan model interaktif menurut Sugiyono Penelitian ini bertempat di Lokasi penelitian ini dilakukan di Kantor Kecamatan Pelaihari Jl.A.Syairani, Angsau, Kec.Pelaihari, Kabupaten Tanah laut, Kalimantan Selatan 70815. Penelitian dilaksanakan pada rentang waktu bulan Oktober 2019 sampai dengan bulan Januari 2020.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Kantor Kecamatan Pelaihari terletak di Jl.A.Syairani, Angsau, Kec.Pelaihari, Kabupaten Tanah Laut. Kantor Kecamatan Pelaihari luas wilayahnya 379,45 km² dengan jumlah penduduk 65.251.

Visi : Terwujudnya Kecamatan Pelaihari yang bermartabat, Cerdas, dan Unggul dalam pelayanan publik.

Misi :

1. Mewujudkan kwalitas pelayanan publik

bidang Pemerintahan Kemasyarakatan ,Pemberdayaan Masyarakat Desa, Serta Keamanan dan Ketertiban Pelayanan Publik.

2. Mewujudkan Tata Kelola Administrasi Perkantoran Kecamatan yang Akuntabel.

Hasil Penelitian

Efektivitas Sistem Pelayanan Terpadu di Kantor Kecamatan Pelaihari

Data dari penelitian ini diperoleh dengan hasil wawancara dengan Kasi Pelayanan juga dengan bagian Pengelolaan Administrasi Kependudukan.

Efektivitas lebih jelasnya dapat dilihat dari uraian berikut :

1. Produktivitas dalam Pelayanan Publik pada Sistem Pelayanan Terpadu Kecamatan

Produktivitas yaitu kemampuan organisasi untuk memproduksi jumlah dan mutu output sesuai permintaan lingkungan.Produktivitas dalam pelayanan publik nya sudah sesuai dengan indikator efektivitas, dalam pelayanannya Kecamatan Pelaihari memproduksi jumlah surat sesuai dengan permintaan, Tidak ada target tertentu setiap harinya. Jika ada masyarakat yang membutuhkan surat secara langsung pegawai pelayanan melayani dan membuat permintaan surat dari masyarakat tersebut tanpa dipungkut biaya. Dan saat itu juga jika surat selesai bisa diambil langsung, jika belum selesai maka keesokan harinya bisa diambil.

2. Kualitas dalam Pelayanan Publik pada Sistem Pelayanan Terpadu Kecamatan

Kualitas yaitu suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, dan lingkungan yang memenuhi atau melibihi harapan. Kualitas di pelayanan

publik belum memenuhi kondisi dinamis yang melebihi harapan karena kualitas produk tidak sesuai dengan apa yang diinginkan, masih adanya kesalahan dalam pengetikan dan proses yang menunggu lama dan prosesnya sangat merumitkan masyarakat. Masyarakat yang kurang tau informasi mengenai prosedur pembuatan surat diminta persyaratan untuk melengkapi berkas terlebih dahulu baru akan diproses suratnya.

3. Efisiensi dalam Pelayanan Publik pada Sistem Pelayanan Terpadu Kecamatan

Efisiensi yaitu merupakan perbandingan (*ratio*) antara *output* dengan *input*. Di dalam pelayanan publik dikatakan efisien apabila tepat waktu pengerjaannya dan tidak membuang biaya yang banyak. Dengan adanya standar pelayanan yang dipublikasikan kepada masyarakat maka pegawai menyelesaikan pelayanan dengan sesuai SOP.

Efisiensi dalam pelayanan publik belum maksimal dikarenakan waktu yang digunakan dalam proses pembuatan surat atau penerbitan dokumen masih relatif lama. Masyarakat harus menunggu waktu yang cukup lama, jika waktu pada saat pelayanan habis maka masyarakat harus mengambil surat pada keesokan harinya. Masyarakat harus bersabar jika surat yang diinginkan belum jadi.

4. Fleksibilitas dalam Pelayanan Publik pada Sistem Pelayanan Terpadu Kecamatan

Fleksibilitas respons terhadap suatu organisasi atau perubahan-perubahan yang terjadi pada suatu organisasi. Fleksibilitas dalam pelayanan publik belum begitu terlihat didalam ruang lingkup kecamatan, kurangnya fleksibilitas membuat pelayanan kantor kecamatan belum efektif.

5. Kepuasan dalam Pelayanan Publik pada Sistem Pelayanan Terpadu Kecamatan

Kepuasan yaitu merupakan ukuran untuk menunjukkan tingkat dimana organisasi dapat memenuhi kebutuhan masyarakat. Kepuasan pelayanan publik diukur dengan menggunakan kuisisioner yang dibagikan kepada masyarakat yang tujuannya mengetahui tingkat kepuasan masyarakat. Dari hasil survey selama tahun 2019 hasilnya sudah baik. Didalam pengisian kuisisioner masyarakat pastinya selalu menilai dengan baik-baik saja, masyarakat tidak ingin ribet memikirkan dan untuk menghemat waktu maka diisi dengan cepat dan memilih yang tidak mengambil resiko.

6. Keunggulan dalam Pelayanan Publik pada Sistem Pelayanan Terpadu Kecamatan

Keunggulan yaitu kemampuan bersaing dari organisasi dan anggota organisasi terhadap perubahan-perubahan yang ada. Keunggulan dalam pelayanan publik nya kecamatan pelaihari lebih unggul dan lebih baik dari semua kecamatan yang ada di Tanah laut karena Kecamatan pelaihari merupakan acuan dari semua kecamatan dalam pelayanan publik terpadu kecamatan. Dari segi bangunan gedung, tata letak pelayanan hingga fasilitas untuk menunggu pembuatan surat pun terlengkap. Seperti adanya televisi diruang tunggu, rak buku yang menyediakan buku bacaan, majalah dan Koran disediakan untuk masyarakat agar tidak bosan pada saat menunggu surat jadi. Adapun dispenser yang disediakan untuk masyarakat agar bisa membuat kopi/teh gratis untuk masyarakat yang ingin menikmati. Kualitas untuk kaum disabilitas pun ada mulai parkir khusus disabilitas yang dipermudahkan untuk kaum disabilitas

agar lebih dekat dengan pintu masuk kantor pelayanan. Adanya aula kecamatan dilantai 2 yang disediakan untuk mempermudah jika ada acara-acara formal

7. Pengembangan dalam Pelayanan Publik pada Sistem Pelayanan Terpadu Kecamatan

Pengembangan yaitu merupakan mengukur kemampuan organisasi untuk meningkatkan kapasitasnya dalam menghadapi tuntutan masyarakat. Dalam hal pengembangan kantor Kecamatan Pelaihari selalu meningkatkan kapasitas berupa peningkatan sistem kinerja dalam pelayanan publiknya. Pengembangan dalam pelayanan publik belum sesuai dengan indikator keefektivitas dikarenakan belum mampu untuk meningkatkan kapasitas dalam menghadapi tuntutan masyarakat. . Belum adanya pengembangan seperti aplikasi yang mempermudah proses pelayanan, belum menggunakan aplikasi e-PATEN untuk memesan surat lebih cepat itu akan membuat keefektivan didalam pelayanan publik terpadu di Kecamatan Pelaihari.

Secara keseluruhan didalam indikator efektivitas yang ada kantor kecamatan pelaihari masih belum mencapai semua indikator yang ada, mulai dari kualitas, fleksibilitas dan pengembangan belum mencapai indikator efektivitas pelayanan terpadu pada kecamatan.

Hambatan dalam Efektivitas Pelayanan Publik di Kantor Kecamatan Pelaihari

Adapun faktor penghambat/kendala yang mempengaruhi efektivitas pelayanan publik terpadu di Kecamatan Pelaihari yaitu :

1. Sumber Daya Aparatur Pelayanan

Pelayanan akan berjalan maksimal jika didukung oleh sumber daya manusia yang memadai dan memiliki tingkat kemampuan

fungsional pelayanan di Kecamatan Pelaihari. Aparat pelayanan yang bertugas di Kecamatan merupakan lulusan SLTA dan Sarjana semestinya dapat dipastikan pelayanan yang diberikan kepada masyarakat telah berjalan dengan maksimal. Aparatur harus sering mengikuti pelatihan (diklat) agar lebih berpengalaman dalam bidangnya. Nyatanya masih ada beberapa aparat yang belum begitu memahami bagaimana cara pembuatan surat yang baik dan benar. Karna belum begitu ahli bisa memperlambat proses penerbitan dokumen surat.

2. Kesadaran Masyarakat

Kesadaran masyarakat di Kecamatan Pelaihari tentang kesadaran prosedur pelayanan publik. Masyarakat hanya mengetahui bahwa pelayanan publik dengan cepat dan baik. Padahal jika menginginkan pembuatan surat dengan cepat seharusnya masyarakat juga tahu apa saja yang diperlukan dan melalui prosedur apa saja.

Hambatan diatas membuat proses pelayanan publik membuat kurang efektif saat ini, untuk itu diperlukan peningkatan dalam hal sumber daya aparat agar lebih terlatih dan paham betul akan pekerjaan yang diemban dalam mempercepat pelayanan publik dan meningkatkan kinerja agar waktu yang digunakan dalam proses pembuatan surat tidak terbuang lama dan lebih efisien didalam waktu pengerjaannya. Selanjutnya dalam menghadapi hambatan kesadaran masyarakat agar lebih mensosialisasikan prosedur dalam pelayanan publik terpadu agar masyarakat lebih paham dan lebih mengerti akan standar pelayanan publik yang ada dikecamatan. Sehingga masyarakat pun tidak merasa dibebankan dalam hal mengurus surat menyurat ataupun tidak merasa terbelit-belit dalam proses pembuatan surat.

Kesimpulan

1. Pelaksanaan Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) telah mengikuti prosedur penyelenggaraan



PATEN sesuai dengan Keputusan Menteri Dalam Negeri Nomor 4 Tahun 2010 tentang Pedoman Penyelenggaraan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) tetapi ada beberapa indikator yang masih belum mencapai indikator yang sudah ditentukan. Ini membuat kurang efektif nya pelayanan publik terpadu di Kecamatan Pelaihari membuat pelayanan yang diberikan belum maksimal,. Secara keseluruhan Efektivitas pelayanan publik pada sistem Pelayanan Terpadu dikantor Kecamatan Pelaihari Kabupaten Tanah Laut terbilang cukup baik.

2. Adapun yang menghambat didalam pelayanan publik yaitu :
 - a. Sumber Daya Aparatur Pelayanan
 - b. Kesadaran Masyarakat

Saran

1. Perlu upaya untuk meningkatkan kualitas sumber daya aparatur pelayanan dengan maksimal agar disaat dibutuhkan diposisi manapun mampu mengerjakan dan tidak akan mengulur waktu yang lama dalam proses penerbitan dokumen seperti mengikuti diklat/pelatihan agar aparatur pegawai pelayanan lebih professional dalam melayani masyarakat dan tidak ada lagi kesalahan dalam pembuatan surat.
2. Perlu upaya meningkatkan sosialisasi prosedur pelayanan pada masyarakat dengan media sosial yang sangat mudah diakses oleh masyarakat. Kurang nya informasi mengenai prosedur pelayanan, masyarakat merasa pelayanan itu berbelit-belit dan rumit. Padahal jika masyarakat paham betul akan prosedur yang ditentukan, masyarakat akan lebih sabar menunggu dan tidak akan kecewa dengan pelayanan kantor Kecamatan Pelaihari

DAFTAR PUSTAKA

A.Literasi dan Referensi

- Hardiyansyah, H., 2018. *Kualitas Pelayanan Publik: Konsep, Dimensi, Indikator dan Implementasinya*. Gava Media.
- Hermawan, h., 2017. Efektivitas penarikan pajak bumi dan bangunan oleh perangkat desa di desa pangandaran kecamatan pangandaran kabupaten pangandaran. *Moderat: Jurnal Ilmiah*

Ilmu Pemerintahan, 3(1), pp.150-167.

- Ismayanti, L., 2015. Efektivitas Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Di Kabupaten Malang. *JISIP: Jurnal Ilmu Sosial dan Ilmu Politik*, 4(2).
- Kapoh, W., Liando, D. And Waleleng, G., 2016. Kualitas Sumberdaya Aparatur Sipil Negara Dalam Pelayanan Administrasi Di Kantor Kelurahan Pandu. *Jurnal Ilmiah Society*, 3(20), pp.20-34.
- Mahmudi,2015. *Manajemen kinerja sektor publik*. Edisi ketiga, UPP STIM YKPN. Yogyakarta.
- Manopo, N., Rotinsulu, D.C. and Murni, S., 2019. Analisis Efisiensi dan Efektivitas Pengelolaan Keuangan Daerah Kabupaten Minahasa Tenggara. *Jurnal Pembangunan Ekonomi Dan Keuangan Daerah*, 17(2)
- Kuning, f.i.a.u.l., efektivitas partisipasi masyarakat dalam peningkatan pelayanan publik di kelurahan tobekgodang kecamatan tampan.
- Luas, J., Kimbal, M. And Singkoh, F., 2017. Efektivitas pelayanan publik di kelurahan kakaskasen dua kecamatan tomohon utara kota tomohon. *Jurnal eksekutif*, 2(2).
- Sugiyono. 2012. *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta
- Sugiyono. 2010. *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*. Bandung: CV Alfabeta
- Sutha, D.W., 2018. *Administrasi Perkantoran*
- Siagian, K., 2018. Implementasi program pelayanan administraasi terpadu kecamatan (paten).
- Simon, J., 2018. Pengaruh efektivitas kerja pegawai terhadap kualitas pelayanan publik di kelurahan sidorame barat kecamatan medan



perjuangan. *Publik*, 4.
Prakoso, S.B., 2015. Efektivitas pelayanan kesehatan BPJS di Puskesmas Kecamatan Batang. *Economics Development Analysis Journal*, 4(1), pp.73-81.

Priyandono, B., 2019. Pengaruh kearifan lokal dalam efektivitas penghematan sumber daya listrik di masyarakat Studi Eksperimen Di Kelurahan Neglasari Kecamatan Cibeunying Kaler Bandung. *Jurnal TEDC*, 11(1), pp.16-23.

Pujiastuti, N., 2017. Kualitas Pelayanan Publik Di Kecamatan Kaliorang Kabupaten Kutai Timur Provinsi Kalimantan Timur (Suatu Studi Pelayanan Administrasi Kependudukan Di Kecamatan Kaliorang). *LEGALITAS*, 1(1), pp.49-58.

Rama K.T. *Kamus lengkap bahasa Indonesia*. Edisi terbaru dan terlengkap, Mitra Pelajar Surabaya. Duta sefcom

Sanjani, M.A., 2016. hubungan kepemimpinan kepala sekolah, motivasi kerja, dan budaya sekolah dengan efektivitas kerja guru di sd negeri kecamatan padang tualang (doctoral dissertation, unimed).

Sugianto, I., 2016. Pengaruh persepsi masyarakat terhadap keberhasilan program e-ktip di kecamatan cisayong kabupaten tasikmalaya. *Jurnal Ekonomi Perdesaan: Ekonomi Perdesaan dan Manajemen*, 1(1).

Saputra, M. and Rahadian, A.H., 2018. Analisis efektivitas pelayanan administrasi terpadu kecamatan (paten) di kecamatan cimanggis, kota depok. *Jurnal reformasi administrasi Jurnal Ilmiah untuk Mewujudkan Masyarakat Madani*, 5(2), pp.165-173.

Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik

Peraturan Menteri Dalam Negeri Republik Indonesia Nomor 4 Tahun 2010 Tentang Pedoman Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan.

Peraturan Pemerintah RI Nomor 17 Tahun 2018 Tentang Kecamatan

Peraturan Gubernur Nomor 64 Tahun 2014 Tentang Pelaksanaan Pelayanan Publik pada Sistem Pelayanan Terpadu

Peraturan Bupati Tanah Laut Nomor 57 Tahun 2017 Tentang uraian tugas Kecamatan.

B. Dasar Hukum

