KEBIJAKAN PELAYANAN ADMINISTRASI TERPADU DALAM MENINGKATKAN KEPUASAN MASYARAKAT

Fathur Rochim
Dosen Prodi Hukum Tata Negara (*Siyasah*)
Fakultas Syari'ah dan Ekonomi Islam (FSEI)
Institut Agama Islam Pangeran Diponegoro Nganjuk
Email: fathurrochim28@gmail.com

Myaskur
Dosen Progam Studi Hukum Tata Negara (*Siyasah*)
Fakultas Syari'ah dan Ekonomi Islam (FSEI)
Institut Agama Islam Pangeran Diponegoro Nganjuk
Email: myaskur@iaipd-nganjuk.ac.id

Abstrak

Wilayah administratif kecamatan dipandang begitu sangat penting dalam menjalankan fungsinya sebagai pusat pelayanan. Wilayah kecamatan berperan penting sebagai pusat pelayanan bagi masyarakat dilihat dari kondisi dan situasi pelayanan yang tepat dan kualitas pelayanan yang diberikan oleh Aparatur Sipil Negara. Perencanaan Kebijakan Pelayanan Administrasi Terpadu. Faktor pendorong dan penghambat Pelayanan Administrasi Terpadu dalam meningkatkan layanan prima kepada masyarakat. Penelitian ini menggunakan pendekatan perundang-undangan (*statute approach*). Kecakapan dan kelugasan Aparatur Sipil Negara dalam melakukan perencanaan, pelaksanaan, evaluasi terkait Kebijakan Pelayanan Administrasi Terpadu mampu meningkatkan kepuasan masyarakat.

Kata Kunci: Kebijakan, Kecakapan, Pelayanan Terpadu, Kepuasan Masyarakat

Abstract

The sub-district administrative area is seen as very important in carrying out its function as a service center. The sub-district area plays an important role as a service center for the community seen from the condition and situation of the right service and the quality of services provided by the State Civil Apparatus. Integrated Administrative Service Policy Planning. The driving and inhibiting factors of Integrated Administrative Services in improving excellent service to the community. This research uses a statutory approach. The ability and straightforwardness of the State Civil Apparatus in planning, implementing, evaluating related to the Integrated Administrative Service Policy is able to increase community satisfaction.

Keywords: Capable, Community Satisfaction, Integrated Services, Policy

A. PENDAHULUAN

A. Konteks Penelitian

Pelayanan publik sebagai kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, atau pelayanan administratif yang disediakan oleh Pemerintah.[1] Berbagai pelayanan administratif, seperti pelayanan KTP, akte kelahiran, sertifikasi tanah, dan perizinan, merupakan pelayanan yang diselenggarakan untuk menjamin hak dan kebutuhan dasar warga negara. Pelayanan KTP dan akte kelahiran sangat vital dalam kehidupan warga karena keduanya menjamin keberadaan, identitas warga dan hak-hak sipil lainnya. Pelayanan seperti itu tentu sangat penting dan menjadi bagian dari pelayanan publik yang harus diselenggarakan oleh negara.[2]

Kecamatan dipandang begitu sangat penting dalam menjalankan fungsinya sebagai pusat pelayanan, karena ada banyaknya pihak dari masyarakat itu sendiri yang mengharapkan demikian. Sebenarnya, Kecamatan dapat berperan sebagai pusat pelayanan bagi masyarakat apabila dilihat kepada kondisi waktu pelayanan yang tepat, kondisi jarak yang dekat, serta kondisi kualitas pelayanan yang diberikan oleh Kecamatan itu sendiri. Pemerintah juga sudah dapat melihat problem tersebut karena masih ada banyaknya keluhan-keluhan yang diberikan kepada para penyelenggara

---

[1] Didik Fatkhur Rohman, Imam Hanafi, Minto Hadi, Implementasi Kebijakan Pelayanan Administrasi Kependudukan Terpadu (Studi pada Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Malang), *Jurnal Administrasi Publik (JAP),* Vol. 1, No. 5, 2016. . *962-971*

[2] Agus Dwiyanto, *Manajemen Pelayanan Publik: Peduli, Inklusif, dan Kolaboratif*. Yogyakarta: Gadjah Mada University Press, 2010, 20

pelayanan publik mengenai prosedur pelayanan yang mengartikan bahwa, kepuasan masyarakat masih rendah terhadap kualitas pelayanan yang diberikan dimanaa kualitas dari pelayanan itu sendiri belum memenuhi harapan mereka. Hal tersebut bisa berkaitan dengan pengurusan pelayanan yang terkesan ribet, waktu pelayanan yang diberikan terkesan lama, dan biaya pelayanan itu sendiri, selebihnya sikap dari petugas personal dalam melayani juga masuk pada kategori apakah mencerminkan sikap pelayanan yang baik atau tidak.

Undang-Undang Dasar 1945 telah mengamanatkan bahwa Negara wajib melayani setiap warga negara dan penduduk untuk memenuhi kebutuhan dasarnya dalam rangka meningkatkan kesejahteraan masyarakat. Seluruh kepentingan publik harus dilaksanakan oleh pemerintah sebagai penyelenggara negara yaitu dalam berbagai sektor pelayanan, terutama yang menyangkut kebutuhan dasar masyarakat. Mengayomi dan melayani masyarakat merupakan fungsi utama penyelenggara pemerintahan. Dengan adanya tugas dan fungsi Pemerintah secara optimal akan menjamin adanya kepuasan dan kepercayaan masyarakat terhadap Pemerintah yang berkuasa. Pelayanan merupakan tugas yang hakiki daripada sosok aparatur pemerintahan sebagai abdi masyarakat sesuai dengan peraturan yang berlaku.

Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan, atau dapat disingkat PATEN merupakan inovasi pelayanan yang dikembangkan oleh Kecamatan sendiri. Pelayanan Administrasi Terpadu pada Kantor Kecamatan Loceret mendapat ketidakpuasan masyarakat terutama berkaitan dengan implementasi kebijakan. Implementasi kebijakan dalam wujud sumber daya yakni sumber daya manusia dan sumber dana yang mencakup sarana dan prasarana pendukung pelayanan efisien. Hal ini menunjukkan masih relatif banyak atau pada umumnya pegawai atau implementator dalam lingkungan Kantor

Kecamatan Loceret belum memahami sesungguhnya dalam memberikan Pelayanan Administrasi Terpadu sesuai standar. Standarisasi implementasi kebijakan Pelayanan Administrasi Terpadu mencakup yakni komunikasi, sumber daya, disposisi dan struktur birokrasi.[3] Implementasi tak akan berjalan tanpa dukungan 4 hal tersebut. Oleh karena itu dalam peningkatan kualitas Pelayanan Administrasi Terpadu implementator sebagai individu dalam melakukan aktivitas hendaknya di tingkat kualitas pendidikan formal dan memberikan pelatihan – pelatihan yang berkaitan dengan sumber daya sebagai aparat pemerintah yang melayani masyarakat tanpa diskriminatif.

Perbedaan pelayanan di Desa dan di Kecamatan yaitu apabila dalam pengurusan e-KTP baru desa hanya memberikan pengantar saja sedangkan Kecamatan melayani perekaman e-KTP. Namun setelah ada aplikasi Sedudo semua masyarakat desa bisa input sendiri seperti pindah tempat, pembuatan Kartu Keluarga dan pecah Kartu Keluarga, pembuatan Kartu Tanda Penduduk, Pembuatan Akte Kelahiran dan Akte Kematian. Kecuali perekaman E KTP tetap berada di Kantor Kecamatan.

Berdasarkan pra-penelitian yang dilakukan di Kantor Kecamatan Loceret, menunjukkan bahwa prosedur pelayanan yang panjang dan rumit mengakibatkan para pengguna pelayanan mengeluarkan biaya yang lebih besar untuk mengakses pelayanan, masyarakat terdorong mengambil jalan pintas untuk menyiasati prosedur pelayanan yang dirasa amat sulit. Motivasi masyarakat untuk mengambil jalan pintas untuk menyiasati, bertemu dengan oknum birokrat yang ingin memperoleh keuntungan dari penggunaan

[3] Leond Irawansah Effendi, Implementasi Kebijakan Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan(Paten) di KecamatanPalu Barat Kota Palu, *Jurnal Katalogis,* Vol. 4 No. 11, 2016, 184-193.

kekuasaan yang dimiliki, sehingga terjadi pungutan liar atau diistilahkan sebagai uang transportasi.

Permasalahan tersebut menunjukkan perlu adanya perhatian terhadap kualitas pelayanan publik. Pemerintah sudah menunjukkan perhatian terhadap pelayanan publik dengan diterbitkannya Undang-undang nomor 25 Tahun 2009 tentang pelayanan publik yang didalamnya terdapat kebijakan sistem pelayanan terpadu untuk mempermudah berbagai bentuk pelayanan publik. Pemerintah juga menerbitkan Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 24 Tahun 2006 tentang Pedoman Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Pintu agar dapat memberikan akses yang lebih luas kepada masyarakat.

Kemudian pemerintah mengeluarkan Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 4 Tahun 2010 tentang pedoman Pelayanan Administrsi Terpadu Kecamatan ini dibuat dalam rangka mendekatkan, mempermudah, dan mempercepat pelayanan administrasi perizinan/non perizinan di tingkat Kecamatan, utamanya bagi Kecamatan yang letaknya jauh dari Kantor Pemerintah / Kota / Kabupaten. Dalam upaya untuk mencapai keberhasilan Pelayanan Administrsi Terpadu Kecamatan ini, Pemerintah juga mengeluarkan Keputusan Menteri Dalam Negeri Nomor 138-270 Tahun 2010 tentang petunjuk teknis pedoman Pelayanan Adminsitrasi Terpadu Kecamatan.

Pelayanan Administrsi Terpadu Kecamatan harus diselenggarakan di seluruh Kecamatan yang ada di Indonesia paling lambat 5 tahun setelah diberlakukannya Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 4 Tahun 2010 tersebut. Pelayanan Administrsi Terpadu Kecamatan merupakan sebuah inovasi sederhana namun memberikan manfaat yang besar, selain mempermudah masyarakat memperoleh pelayanan, juga memperbaiki citra dan legitimasi Pemerintah Daerah di mata masyarakat. Selain itu, melalui

penyelenggaraan Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan, warga masyarakat dapat menerima pelayanan yang lebih cepat dan terukur dengan jelas, cepat bila dibandingkan dengan sebelum adanya Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan.

Mengacu pada Undang-undang Nomor 32 Tahun 2004 tentang Pemerintahan Daerah, salah satu tugas Camat adalah melaksanakan pelayanan masyarakat yang menjadi ruang lingkup tugasnya atau yang belum dapat dilaksanakan Pemerintahan Desa atau Kelurahan. Berdasarkan undang-undang ini, secara filsofis otonomi daerah dan desentralisasi bertujuan untuk demokrasi dan kesejahteraan.

Kecamatan Loceret merupakan salah satu Kecamatan yang menjalankan otonomi daerah dalam rangka meningkatkan koordinasi penyelenggaraan pemerintahan, pelayanan publik dan pemberdayaan masyarakat desa sesuai dengan amanah Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah. Didalam peraturan Kepmendagri No 04 Tahun 2010 Pasal 4 Tujuan dari program PATEN adalah untuk meningkatan kualitas dan mendekatkan pelayanan kepada masyarakat dengan mengoptimalkan peran Kecamatan sebagai Perangkat Daerah terdepan dalam memberikan pelayanan publik melalui Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN).

Menyadari hal tersebut diatas Kementrian dalam Negeri telah menerbitkan Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 04 Tahun 2010 tentang Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan dikeluarkannya kebijakan ini bertujuan agar Pemerintah Daerah dengan segenap kekuatan bertekad mengoptimalkan peran Kecamatan sebagai perangkat terdepan dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat.

Dengan dilaksanakanya program PATEN ini diharapkan dapat meningkatkan kualitas pelayanan kepada masyarakat dan mempermudah masyarakat dalam memperoleh pelayanan di Kantor Kecamatan Loceret. Demikian pula halnya di Kantor Kecamatan Loceret dengan berbagai kompleksitas dan keragaman corak kegiatan, diharapkan agar sekiranya aparatur pemerintah dapat berperan dan berfungsi sebagaimana mestinya guna mewujudkan tujuan Pelayanan Administrasi dalam rangka untuk menunjang dan melancarkan pelaksanaan kegiatan yang dilakukan oleh masyarakat. Sebagaimana yang telah diatur oleh Pemerintah dalam PP Nomor 19 tahun 2008 tentang Kecamatan dan Peraturan Daerah Kabupaten Nganjuk Nomor 8 Tahun 2014 tentang atas perubahan Peraturan Daerah Kabupaten Nganjuk Nomor 09 Tahun 2011 tentang Penyelenggaraan Administrasi Kependudukan. Masalahnya bagaimana mengoptimalkan Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik untuk kepuasan masyarakat.

Berdasarkan latar belakang di atas, peneliti tertarik melakukan penelitian dengan judul "Implementasi Kebijakan Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan dalam meningkatkan Kepuasan Masyarakat (Studi kasus di Kantor Kecamatan Loceret Kabupaten Nganjuk)".

B. PEMBAHASAN

A. Perencanaan kebijakan Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan dalam meningkatkan Kepuasan Masyarakat di Kantor Kecamatan Loceret Kabupaten Nganjuk.

Perencanaan kebijakan Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan dalam meningkatkan kepuasan masyarakat di Kantor Kecamatan Loceret Kabupaten Nganjuk dilakukan berpatokan pada Peraturan Daerah

Kabupaten Nganjuk Nomor 8 Tahun 2014 tentang atas perubahan Peraturan Daerah Kabupaten Nganjuk Nomor 09 Tahun 2011 tentang Penyelenggaraan Administrasi Kependudukan serta berkoordinasi dengan pihak-pihak terkait, sehingga seluruh warga Desa di Kecamatan Loceret tercatat dalam Kartu Keluarga dan apabila ada perubahan data kependudukan segera dilaporkan ke Kantor Kecamatan Loceret untuk dirubah, dipindah, atau dihapus (khusus untuk yang meninggal dunia).

Hasil penelitian ini sesuai menurut Terry dan Rue perencanaan sebagai sebuah proses dalam memutuskan tujuan-tujuan apa yang akan dikejar selama suatu jangka waktu yang akan datang dan apa yang dilakukan agar tujuan itu tercapai.[4] Karena itu, seorang pimpinan harus dapat memikirkan dengan matang terlebih dahulu sasaran dan tindakan berdasarkan beberapa metode, rencana serta logika dan bukan berdasarkan pertimbangan emosional (perasaan).

Perencanaan merupakan sesuatu yang sangat penting, karena ia akan menjadi pedoman bagi organisasi tersebut dalam memperoleh dan menggunakan sumber daya yang diperlukan untuk mencapai tujuan. Perencanaan juga merupakan sesuatu yang sangat penting bagi anggota suatu organisasi dalam melaksanakan aktivitas yang konsisten dengan tujuan dan prosedur yang telah ditetapkan. Selain itu, perencanaan juga sangat penting guna memonitor dan mengukur kemajuan dalam mencapai suatu tujuan sehingga tindakan korektif dapat diambil bila kemajuan tidak memuaskan.[5]

Perencanaan yang mengacu pada Peraturan Daerah Kabupaten Nganjuk Nomor 09 Tahun 2011 tentang Penyelenggaraan Administrasi

[4] Terry dan Rue, *Dasar-Dasar Manajemen*, Jakarta: PT. Bumi Aksara, 2010, hlm. 44
[5] Winardi, *Asas-Asas Manajemen*, Bandung: Mandar Maju, 2010, hlm. 11

Kependudukan dan kewenangan Kecamatan tertuang pada Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang pemerintah daerah, menyebutkan bahwa camat dalam pelaksanaan tugasnya memperoleh sebagian pelimpahan wewenang Bupati/Walikota untuk menangani sebagian urusan otonomi. Atas dasar hal tersebut, Kecamatan sebagai Perangkat Daerah Kabupaten / Kota mempunyai peran yang sangat strategis, karena Kecamatan menjadi ujung tombak pelayanan serta barometer kinerja pelayanan publik.

Berdasarkan keputusan mentri pendayagunaan Aparatur Sipil Negara Nomor Kep/25/M.PAN/2/2004 tentang pedoman umum penyusunan indek kepuasan masyarakat unit pelayanan instansi pemerintah terhadap 14 unsur pelayanan yang harus diukur, sebagai berikut:

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 Lingkungan,

Menurut Kotler kepuasan masyarakat dapat diukur melalui dimensi pembentuk kepuasan masyarakat yang terdiri dari:

1. *Complain and suggestion System* (system keluhan dan saran). Setiap perusahaan yang berorientasi kepada pelanggan (*customer-oriental)* perlu memberikan kesempatan seluas-luasnya bagi para pelanggannya untuk menyampaikansaran, pendapat, dan keluhan. Media yang bisa digunakan adalah kotak saran, kartu komentar, saluran telepon khusus (*customer hot lines),* dan lain-lain.
2. *Customer satisfaction* (Survey kepuasan pelanggan). Melalui survei, perusahaan akan memperoleh tanggapan dan umpan baik secara langsung dari pelanggan dan sekaligus juga memberikan tanda (*signal)* positif bahwa perusahaan menaruh perhatian terhadap pelanggannya.
3. *Ghost shopping* (pembeli bayangan). Metode ini dilakukan dengan cara memperkerjakan beberapa orang (*ghost shopper)* untuk berperan atau bersikap sebagai pelanggan potensial produk perusahaan dan pesaing. Lalu *ghost shopper* tersebut menyampaikan temuan-temuannya mengenai kekuatan dan kelemahan produk perusahaan dan pesaing berdasarkan pengalaman mereka.
4. *Lost Customer* (Analisa pelanggan yang lari). Perusahaan yang menggunakan metode ini untuk menganalisis kepuasan pelanggan dengan cara menghubungi pelanggan.[6]

B. Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan dalam meningkatkan Kepuasan Masyarakat di Kantor Kecamatan Loceret Kabupaten Nganjuk

Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan dalam meningkatkan kepuasan masyarakat di Kantor Kecamatan Loceret Kabupaten Nganjuk

[6] Philip Kotler, *Prinsip-Prinsip Pemasaran Manajemen*, Jakarta : Prenhalindo, 2000, 38

dilaksanakan dengan: 1) mendaftar peristiwa kependudukan dan mencatat peristiwa penting; 2) memberikan pelayanan yang sama dan profesional kepada setiap penduduk, pendatang dan tamu atas pelaporan pendaftaran penduduk dan pencatatan sipil; 3) mencetak, menerbitkan dan mendistribusikan dokumen kependudukan; 4) menerbitkan surat keterangan pendatang dan surat keterangan tamu; 5) menjamin kerahasiaan data dan keamanan data atas pendaftaran penduduk dan pencatatan sipil; 6) melakukan verifikasi dan validasi data yang disampaikan oleh penduduk, pendatang dan tamu dalam pelayanan pendaftaran penduduk dan pencatatan sipil; 7) melakukan pengkajian dan mengembangkan sistem informasi administrasi kependudukan (SIAK) sesuai dengan peraturan perundang-undangan.

Hasil penelitian ini sesuai menurut Menurut Agustino mendefinisikan implementasi kebijakan, sebagai tindakan-tindakan yang dilakukan baik oleh individu-individu atau pejabat-pejabat atau kelompok-kelompok pemerintah atau swasta yang diarahkan pada pencapaian tujuan-tujuan yang telah digariskan dalam keputusan kebijaksanaan.[7] Implementasi kebijakan berjalan secara linier dan keputusan politik yang tersedia, pelaksanaan, dan kinerja kebijakan publik.

Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan merupakan inovasi pelayanan yang dikembangkan oleh Kantor Kecamatan itu sendiri. Penyelenggaraan pelayanan kepada publik di Kantor Kecamatan yang prosedur pelayanannya dari penyerahan berkas permohonan sampai pengambilan dokumen yang telah selesai dilakukan melalui satu loket pelayanan. Masyarakat hanya berinteraksi dengan loket pelayanan yang ada di Kantor Kecamatan. Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN)

[7]Leo Agustino, *Dasar-Dasar Kebijakan Publik*. Bandung: Alfabeta, 2012, 139

bermaksud untuk menjadikan Kecamatan sebagai pusat pelayanan masyarakat dan bertujuan untuk mendekatkan pelayanan kepada masyarakat dan meningkatkan kualitas pelayanan.[8]

Undang-Undang Dasar 1945 mengamanatkan bahwa Negara wajib melayani setiap warga negara dan penduduk untuk memenuhi kebutuhan dasarnya dalam rangka meningkatkan kesejahteraan masyarakat. Seluruh kepentingan publik harus dilaksanakan oleh Pemerintah sebagai penyelenggara negara yaitu dalam berbagai sektor pelayanan, terutama yang menyangkut kebutuhan dasar masyarakat. Kewenangan Kecamatan tertuang pada Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintah Daerah, menyebutkan bahwa camat dalam pelaksanaan tugasnya memperoleh sebagian pelimpahan wewenang Bupati / Walikota untuk menangani sebagian urusan otonomi. Atas dasar hal tersebut, Kecamatan sebagai Perangkat Daerah Kabupaten / Kota mempunyai peran yang sangat strategis, karena Kecamatan menjadi ujung tombak pelayanan serta barometer kinerja pelayanan publik di Kabupaten / Kota, peran strategis inilah yang perlu terus didukung oleh seluruh pemangku kepentingan (*stake holders*) dalam rangka memberikan pelayanan publik.

C. Faktor pendorong dan faktor penghambat Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan dalam meningkatkan Kepuasan Masyarakat di Kantor Kecamatan Loceret Kabupaten Nganjuk

Berdasarkan temuan penelitian Faktor pendorong pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan dalam meningkatkan Kepuasan Masyarakat di Kantor Kecamatan Loceret Kabupaten Nganjuk dilakukan dengan

[8] Leond Irawansah Effendi, Implementasi Kebijakan Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan(Paten) di KecamatanPalu Barat Kota Palu, *Jurnal Katalogis,* Vol. 4 No. 11, 2016, 184-193.

memberikan pengawasan langsung oleh Camat yang di bantu oleh Kasi Tata Pemerintahan dan dilaporkan secara berkala ke Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Daerah Kabupaten Nganjuk yang selanjutnya dilaporkan kepada Bupati Nganjuk. Faktor penghambat pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan dalam meningkatkan kepuasan masyarakat di Kantor Kecamatan Loceret Kabupaten Nganjuk diantaranya pegawainya kurang dan saat padamnya listrik, gangguan jaringan internet dan serta persyaratan permohonan yang kurang lengkap atau tidak sesuai dengan ketetapan yang berlaku, sehingga menghambat pelayanan kepada masyarakat

Hasil penelitian ini sesuai menurut Yahya bahwa pengawasan sebagai proses untuk menjamin bahwa tujuan-tujuan organisasi dan manajemen dapat tercapai. Ini berkenaan dengan cara-cara membuat kegiatan-kegiatan sesuai yang direncanakan. Pengertian ini menunjukkan adanya hubungan yang sangat erat antara perencanaan dan pengawasan.[9]

Demikian juga menurut Kadarisman pegawasan adalah fungsi di dalam manajemen fungsional yang harus dilaksanakan oleh setiap pimpinan semua unit/satuan kerja terhadap pelaksanaan pekerjaan atau pegawai yang melaksanakan sesuai dengan tugas pokoknya masing-masing.[10] Dengan demikian, pengawasan oleh pimpinan khusunya yang berupa pengawasan melekat (*built in control*), merupakan kegiatan manajerial yang dilakukan dengan maksud agar tidak terjadi penyimpangan dalam melaksanakan pekerjaan. Suatu penyimpangan atau kesalahan terjadi atau tidak selama dalam pelaksanaan pekerjaan tergantung pada tingkat kemampuan dan keterampilan pegawai. Para pegawai yang selalu mendapat pengarahan atau bimbingan dari atasan,

[9]Yohannes Yahya, *Pengantar Manajemen,* Yogyakarta: Graha Ilmu, 2006, 133.

[10]M. Kadarisman, *Manajemen Pengembangan Sumber Daya Manusia*, Jakarta: Rajawali, 2013, 172.

cenderung melakukan kesalahan atau penyimpangan yang lebih sedikit dibandingkan dengan pegawai yang tidak memperoleh bimbingan.

D. KESIMPULAN DAN SARAN

Kesimpulan

1. Perencanaan kebijakan Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan dalam meningkatkan kepuasan masyarakat di Kantor Kecamatan Loceret Kabupaten Nganjuk dilakukan berpatokan pada Peraturan Daerah Kabupaten Nganjuk Nomor 8 Tahun 2014 tentang atas perubahan Peraturan Daerah Kabupaten Nganjuk Nomor 09 Tahun 2011 tentang Penyelenggaraan Administrasi Kependudukan serta berkoordinasi dengan pihak-pihak terkait, sehingga seluruh warga Desa di KecamatanLoceret tercatat dalam Kartu Keluarga dan apabila ada perubahan data kependudukan segera dilaporkan ke Kantor Kecamatan Loceret untuk dirubah, dipindah, atau dihapus (khusus untuk yang meninggal dunia).
2. Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan dalam meningkatkan kepuasan masyarakat di Kantor Kecamatan Loceret Kabupaten Nganjuk dilaksanakan dengan: 1) mendaftar peristiwa kependudukan dan mencatat peristiwa penting; 2) memberikan pelayanan yang sama dan profesional kepada setiap penduduk, pendatang dan tamu atas pelaporan pendaftaran penduduk dan pencatatan sipil; 3) mencetak, menerbitkan dan mendistribusikan dokumen kependudukan; 4) menerbitkan surat keterangan pendatang dan surat keterangan tamu; 5) menjamin kerahasiaan data dan keamanan data atas pendaftaran penduduk dan pencatatan sipil; 6) melakukan verifikasi dan validasi data yang disampaikan oleh penduduk, pendatang dan tamu dalam pelayanan pendaftaran penduduk dan pencatatan sipil; 7) melakukan pengkajian dan

mengembangkan sistem informasi administrasi kependudukan (SIAK) sesuai dengan peraturan perundang-undangan.

3. Faktor pendorong pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan dalam meningkatkan Kepuasan Masyarakat di Kantor Kecamatan Loceret Kabupaten Nganjuk dilakukan dengan memberikan pengawasan langsung oleh Camat yang di bantu oleh Kasi Tata Pemerintahan dan dilaporkan secara berkala ke Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Daerah Kabupaten Nganjuk yang selanjutnya dilaporkan kepada Bupati Nganjuk. Faktor penghambat pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan dalam meningkatkan Kepuasan Masyarakat di Kantor Kecamatan Loceret Kabupaten Nganjuk diantaranya pegawainya kurang dan saat padamnya listrik, gangguan jaringan internet dan serta persyaratan permohonan yang kurang lengkap atau tidak sesuai dengan ketetapan yang berlaku, sehingga menghambat pelayanan kepada masyarakat.

Saran

1. Bagi Kantor Kecamatan Loceret

   Hendaknya dapat memberikan Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan dalam meningkatkan Kepuasan Masyarakat dengan menyediakan fasilitas pengaduan seperti kotak saran apabila ada masyarakat yang memiliki keluhan terhadap pelayanan yang diberikan tidak memuaskan namun tidak bisa menyampaikan keluhannya secara langsung kepada petugas dapat disampaikan melalui kotak saran tersebut.

2. Bagi Peneliti selanjutnya

   Hendaknya hasil penelitian ini dapat digunakan sebagai bahan rujukan dan pengembangan pengetahuan tentang implementasi kebijakan

Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan dalam meningkatkan kepuasan masyarakat.

DAFTAR PUSTAKA

A. Maicel Huberman and B Miles Mathew, *Qualitatif data Analisis,* Edisi Bahasa Indonesia, Jakarta: UII Press, 1992

Agus Dwiyanto, *Manajemen Pelayanan Publik: Peduli, Inklusif, dan Kolaboratif*. Yogyakarta: Gadjah Mada University Press, 2010

Didik Fatkhur Rohman, Imam Hanafi, Minto Hadi, Implementasi Kebijakan Pelayanan Administrasi Kependudukan Terpadu (Studi pada Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Malang), *Jurnal Administrasi Publik (JAP),* Vol. 1, No. 5, 2016.

James P. Spradley, *Participant Observation*, New York: Holt, Rinehard and Winston, 1980

Leo Agustino, *Dasar-Dasar Kebijakan Publik*. Bandung: Alfabeta, 2012

Leond Irawansah Effendi, Implementasi Kebijakan Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan(Paten) di KecamatanPalu Barat Kota Palu, *Jurnal Katalogis,* Vol. 4 No. 11, 2016

Lexy J Moleong, *Metodologi Penelitian Kualitatif*, Bandung: Remaja Rosdakarya, 2012, 6

Marzuki, *Metodologi Riset,* Yogyakarta: BPFE-UII, 2011

Nasution, *Manajemen Mutu Terpadu (Total Quality Managemen),* Jakarta: Ghalia Indonesia: *2001*, 45.

Nasution, *Metodologi Research Penelitian Ilmiah,* Jakarta: Budi Aksara, 2012

Pasolong Harbani, *Teori Administrasi Publik*, Bandung: Alfabeta, 2010 .

Philip Kotler, *Prinsip-Prinsip Pemasaran Manajemen*, Jakarta : Prenhalindo, 2000

Riant Dwijodijoto *Nugroho*, *Kebijakan Publik: Formulasi, Implementasi, Evaluasi*, Jakarta : PT. Elex Media Komputindo Kelompok Gramedia, 2003

Saladin Djaslim, *Intisari Pemasaran dan Unsur-unsur Pemasaran*, Bandung: Linda Karya, 2003

Sugiono, *Memahami Penelitian Kualitatif*, Bandung: Alfabta, 2015

Suharsimi Arikunto, *Prosedur Penelitian,* Jakarta: Rineka Cipta, 2011

Sutrisno Hadi, *Metodologi Penelitian Research II*, Yogyakarta: Andi Offset, 2010

Sutrisno Hadi, *Metodologi Research 1 Penulisan Peper, Skripsi, Teshis, dan Disertasi,* Yogyakarta: Fakultas Psikologi UGM, 1986