

RESPONSIFITAS APARATUR PELAYANAN ADMINISTRASI TERPADU KECAMATAN (PATEN)

Di Kecamatan Sidoarjo, Kabupaten Sidoarjo

Femilia Pradiny Ayu Mentari

S1 Ilmu Administrasi Negara, FIS, UNESA (femylia_pradini@yahoo.co.id)

Dra. Meirinawati, M.AP.

S1 Ilmu Administrasi Negara, FIS, UNESA

Abstrak

Responsifitas merupakan kemampuan aparatur atau petugas dalam merespon suatu pelayanan yang dibutuhkan oleh masyarakat. Respon pelayanan yang baik bagi masyarakat sebagai pengguna jasa adalah yang sesuai dengan keinginan dan harapan atas pelayanan kebutuhan barang maupun jasa. Kebutuhan akan barang dan jasa merupakan kebutuhan yang sangat dekat dengan kehidupan masyarakat itu sendiri. Untuk menciptakan pelayanan yang baik akan pemenuhan atas barang dan jasa maka diperlukan aparatur yang dengan tanggap melayani masyarakat. Ketanggapan atau daya respon aparatur dapat diukur melalui dimensi responsifitas yang dikemukakan oleh Zeithaml,dkk (dalam Hardiyansah,2011:6). Dimensi tersebut terbagi menjadi enam antara lain, Merespon setiap pelanggan/pemohon yang ingin mendapatkan pelayanan, Petugas/aparatur melakukan pelayanan dengan cepat, Petugas/aparatur melakukan pelayanan dengan tepat, Petugas/aparatur melakukan pelayanan dengan cermat, Petugas/aparatur melakukan pelayanan dengan waktu yang tepat, terakhir Semua keluhan pelanggan direspon oleh petugas.

Penelitian ini menggunakan jenis penelitian kuantitatif dengan pendekatan deskriptif. Penelitian ini dilakukan di Kantor Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan Sidoarjo, Kabupaten Sidoarjo. Teknik pengambilan data dalam penelitian ini menggunakan kuesioner, wawancara, dokumentasi dan observasi. Pengambilan sample dalam penelitian ini menggunakan teknik *accidental sampling*. Sample yang digunakan berjumlah 96 orang yaitu pengguna jasa pelayanan yang ada di Kantor Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan Sidoarjo. Hasil penelitian ini disimpulkan bahwa variabel yang memiliki nilai tertinggi adalah variabel petugas memberikan pelayanan dengan waktu yang tepat (88,5%) yang kemudian diikuti dengan dua variabel yang mendapat prosentase nilai yang sama yakni memberikan pelayanan dengan tepat dan merespon keluhan pengguna jasa yang masing-masing memperoleh nilai (88%). Variabel selanjutnya yakni merespon setiap pelanggan dan memberikan pelayanan dengan cepat memperoleh skor yang sama yakni (87%) dan yang terakhir yakni variabel pelayanan dengan cermat (86%). Sehingga diperoleh prosentase rata rata Responsivitas Aparatur Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan Sidoarjo yakni 87% dalam kategori sangat baik.

Kata Kunci: Aparatur, Pelayanan, Responsifitas

UNESA
Universitas Negeri Surabaya

INTEGRATED SERVICES ADMINISTRATION APPARATUS RESPONSIVENESS DISTRICT (PATEN)

In the district of Sidoarjo, Sidoarjo

Femilia Pradiny Ayu Mentari

S1 Ilmu Administrasi Negara, FIS, UNESA (femylia_pradini@yahoo.co.id)

Dra. Meirinawati, M.AP.

S1 Ilmu Administrasi Negara, FIS, UNESA

Abstract

Responsiveness is the apparatus ability or officer's ability in responding service which is needed by the society. A better responsiveness for the society as a service user is based on want and expectation regarding services of goods and services. The demand of goods and services are a necessity which is close to the society life. Thus, a responsive apparatus is needed to create a good service in completing the goods and services. Responsiveness or ability to respond by apparatus can be measured through the dimensions of responsiveness by Zeithaml, et al (in Hardiyansah,2011:6) who stated that there are six dimensions; the apparatus responds each customer/applicant who wants to get service, the apparatus give the services quickly, the apparatus serves the service propely, the apparatus serves the service carefully, the apparatus serves the service on time, and the apparatus respons all customer's complaint.

The research uses quantitative study with descriptive approach. This research was conducted in the Office of Administrative Services Integrated subdistrict of Sidoarjo, in Sidoarjo. Data collection techniques in this study are using questionnaire, interviews, documentation and observation. The sample in this study is using accidental sampling technique. Samples used were 96 respondents who are the services users in the Office of Administrative Services Integrated subdistrict of Sidoarjo. The results of this study concluded that the variable that has the highest value apparatus serves the service on time (88,5%), followed by two variables that receive the same percentage of the value of the apparatus serves the service properly and the apparatud respons all customer's complaint (88%). The next variable the apparatus gives the service quickly (87%) and lastly the apparatus serves the service carefully (86%). Thus, the average percentage of Responsiveness Integrated in Administrative District of Sidoarjo is 87% which is an excellent category.

Key words: Apparatus, Service, Responsiveness

I. PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Pelayanan publik merupakan kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan utama bagi masyarakat atas barang dan jasa serta pelayanan yang terkait dengan kepentingan publik. Untuk menghadapi kebutuhan masyarakat akan pemenuhan kebutuhan pelayanan publik maka diperlukan aparatur negara yang memberikan pelayanan yang berkualitas. Namun dalam kenyataannya terdapat permasalahan mengenai pelayanan yang sering terjadi yaitu, kurang tanggapnya aparatur dalam memberi pelayanan kepada pengguna jasa dan berbelit-belitnya proses pengurusan administrasi dalam pelayanan publik. Pelayanan publik yang baik pada dasarnya dapat diartikan sebagai kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan dasar sesuai dengan hak dasar setiap warga negara dan penduduk atas suatu barang, jasa, dan atau

pelayanan administrasi yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan yang terkait dengan kepentingan publik (Akh. Muwafik Saleh, 2010 : 2).

Pelayanan publik yang diberikan oleh pemerintah menurut Mahmudi (dalam Hardiansyah,2011 : 20) dapat diklasifikasikan ke dalam dua kategori utama yaitu :

1. Pelayanan kebutuhan dasar yang meliputi: kesehatan, pendidikan dan bahan kebutuhan pokok.
2. Pelayanan umum yang meliputi: pelayanan administratif, pelayanan barang, dan pelayanan jasa.

Salah satu kategori pelayanan yang sering digunakan oleh masyarakat yaitu pelayanan administratif. Pelayanan administratif adalah pelayanan berupa penyediaan berbagai bentuk dokumen yang dibutuhkan oleh publik (Hardiansyah,2011:23). Pelayanan administratif sendiri digolongkan menjadi dua macam yaitu,

1. Pelayanan terpadu satu atap adalah pola pelayanan terpadu yang diselenggarakan dalam satu tempat yang meliputi berbagai jenis pelayanan yang tidak mempunyai keterkaitan proses dan dilayani melalui beberapa pintu
2. Pelayanan terpadu satu pintu yaitu pola pelayanan terpadu yang diselenggarakan pada satu tempat yang meliputi berbagai jenis pelayanan yang memiliki keterkaitan proses dan dilayani melalui satu pintu (*Kepmenpan No. 63/M.Pan/7/2003*).

Diantara kedua macam pelayanan administratif di atas yang menjadi sorotan utama dan banyak digunakan pelayannya oleh masyarakat adalah pelayanan terpadu satu pintu karena, di dalam pelayanan ini melibatkan suatu proses sehingga tak jarang banyak terdapat tuntutan dari masyarakat atas pelayanan yang diberikan. Salah satu bentuk pelayanan administrasi terpadu satu pintu sesuai Peraturan Kementrian dalam Negeri Nomor 4 tahun 2010 tentang pedoman pelayanan administrasi terpadu satu pintu di kecamatan, menjelaskan bahwa yang mengatur penyelenggaraan pelayanan publik dilakukan di kecamatan mulai dari tahap permohonan hingga terbitnya dokumen yang mencakup pelayanan dibidang perizinan dan non perizinan.

Peraturan Pemerintah Republik Indonesia nomor 19 Tahun 2008 tentang Kecamatan menjelaskan bahwa Kecamatan atau sebutan lain adalah wilayah kerja Camat sebagai Perangkat daerah. Camat merupakan pemimpin dan koordinator penyelenggaraan pemerintah di wilayah kerja kecamatan yang baik dalam pelaksanaan tugasnya, memperoleh kewenangan pemerintah dari Bupati/Walikota untuk menangani sebagian urusan otonomi daerah. Penjelasan tersebut menunjukkan bahwa pemerintah telah memberi wewenang pada kecamatan untuk mengatur dan mengurus sendiri urusan pemerintahannya. Selain itu, fungsi kecamatan sebagai pusat pelayanan masyarakat menjadi relevan bila dilihat dari segi kedekatan jarak, kecepatan waktu dan kualitas pelayanan yang diberikan.

Dilihat dari fungsi kecamatan sebagai pusat pelayanan yang ada di daerah maka perlu adanya upaya pemerintah daerah untuk meningkatkan kualitas pelayanan di daerah, maupun kecamatan dengan cara memberikan pelayanan yang berpedoman pada Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63/KEP/M.PAN/7/2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik dan Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 24 Tahun 2006 tentang Pedoman Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Pintu yang merupakan landasan untuk menerapkan prinsip-prinsip pelayanan dalam memenuhi kebutuhan dan kepuasan penerima pelayanan.

Pedoman pelaksanaan pelayanan administrasi terpadu kecamatan, berkaitan dengan pengaturan dan tata cara melaksanakan pelayanan terpadu satu pintu. Pedoman tersebut mengatur mengenai tata cara pelayanan dilaksanakan, informasi yang diberikan kepada pengguna pelayanan, transparan, dan hak hak yang harus

dipenuhi oleh pemberi pelayanan. Pelaksanaan pelayanan administrasi terpadu kecamatan yang sesuai prinsip dasar yang ada diharapkan mampu meningkatkan kualitas pelayanan di kecamatan, khususnya di Kecamatan Sidoarjo. Kecamatan Sidoarjo merupakan kecamatan yang memberikan sumbangsih sebagai replika kantor percontohan pelayanan terpadu satu pintu. Kecamatan Sidoarjo merupakan salah satu tempat kunjungan beberapa aparaturnya yang bekerja di PATEN (Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan) lainnya.

Di sisi lain, kantor pelayanan administratif terpadu kecamatan (PATEN) di Kecamatan Sidoarjo memiliki kekurangan dalam memberikan pelayanan. Dari hasil observasi awal yang dilakukan peneliti, ternyata masih ditemukan adanya keluhan masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan di kantor pelayanan administratif terpadu Kecamatan Sidoarjo, yang merupakan kantor percontohan. Keluhan tersebut berkaitan dengan lamanya petugas aparaturnya dalam memberikan pelayanan, dan yang kedua keluhan tersebut berkaitan dengan kurang profesionalnya petugas aparaturnya dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat.

Berdasarkan hasil wawancara pertama dengan pengguna layanan mereka mengeluh bahwa petugas aparaturnya sangat lamban memberi tanggapan atas pengajuan perijinan, seperti yang dipaparkan oleh salah satu pengguna pelayanan administratif terpadu Kecamatan Sidoarjo yaitu,

“ Sudah lama mbak, ini lagi banyak yang ngrantri mungkin hari – hari kerja seperti hari senin, selasa dan rabu memang ramai seperti ini, sehingga membuat petugas terkadang kewalahan melayani dan menjadi lamban . Ini saya sudah nunggu setengah jam mbak masih belum dilayani ”

(wawancara dengan Bapak Muhammad Alan, 10 Februari 2015)

Selain itu, mereka merasa kurang puas karena yang memberikan pelayanan bukan pegawai yang bekerja di kantor pelayanan administratif terpadu kecamatan (PATEN) tetapi yang melayani pengguna jasa pelayanan administratif terpadu kecamatan adalah pelajar SMA (Sekolah Menengah Atas) yang sedang magang di kantor pelayanan administratif terpadu Kecamatan Sidoarjo. Sesuai dengan hasil wawancara yang dikemukakan oleh pengguna pelayanan yaitu

“ Waktu pengajuan dilakukan para petugas aparaturnya menyerahkan kepada pelajar yang magang untuk melayani mbak, hal ini membuat saya tidak puas sebagai pengguna jasa pelayanan disini karena saya merasa pelajar yang magang tidak begitu menguasai sehingga menyebabkan keterlambatan dalam pengurusan ”

(wawancara dengan Ibu Agus Sudibyo , 10 Februari 2015)

Keluhan masyarakat mengenai lambatnya respon yang diberikan petugas aparatur serta kurang profesionalisme petugas menjadikan suatu tanda kurangnya responsivitas petugas pelayanan administrasi terpadu kecamatan dalam memberikan pelayanan. Dwiyanto (2008:62) mengatakan responsivitas sangat diperlukan dalam pelayanan publik karena hal tersebut merupakan bukti kemampuan organisasi untuk mengenali kebutuhan masyarakat, menyusun agenda dan prioritas pelayanan serta mengembangkan program-program pelayanan publik sesuai dengan kebutuhan dan aspirasi masyarakat.

Melihat kasus yang terjadi, penting untuk melihat bagaimana responsivitas pelayanan publik di kantor pelayanan administrasi terpadu kecamatan yang merupakan salah satu kantor percontohan. Pertimbangan peneliti selanjutnya karena mengingat pentingnya responsivitas untuk membentuk suatu pemerintahan yang baik terutama pemerintahan daerah dalam memberikan pelayanan publik oleh sebab itu peneliti memandang perlu untuk melakukan penelitian secara mendalam mengenai “ **Responsifitas Aparatur Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN)** ”.

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian latar belakang masalah penelitian, maka peneliti merumuskan masalah sebagai berikut:

Bagaimana Responsivitas Aparatur Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan di Kecamatan Sidoarjo, Kabupaten Sidoarjo?

C. Tujuan Penelitian

Penelitian ini bertujuan untuk mendeskripsikan Responsivitas Aparatur Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan di Kecamatan Sidoarjo, Kabupaten Sidoarjo.

D. Manfaat Penelitian

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat bagi para pihak yang terkait. Adapun manfaat penelitian yang diharapkan adalah:

1. Manfaat Teoritis
 - a. Penelitian ini diharapkan mampu mengembangkan ilmu administrasi negara khususnya tentang responsivitas aparatur pelayanan publik.
2. Manfaat Praktis
 - a. Menambah pengetahuan dan wawasan peneliti tentang responsivitas aparatur dalam memberi pelayanan administrasi terpadu sehingga dapat menambah keterampilan profesional sebagai bekal untuk terjun ke masyarakat dan dunia kerja
 - b. Dapat memberikan masukan terhadap perbaikan program bagi instansi, sehingga dalam proses pelayanan administrasi terpadu selanjutnya dapat berjalan lebih baik.
 - c. Melalui penelitian ini diharapkan dapat memberi masukan berupa hasil atau laporan penelitian bagi universitas. Laporan penelitian

tersebut dapat digunakan sebagai referensi atau literature untuk penelitian selanjutnya yang serupa.

II. KAJIAN PUSTAKA

A. Pelayanan Publik

1. Pengertian Pelayanan Publik

UU No.25 Tahun 2009 tentang pedoman pelayanan publik menjelaskan, bahwa pengertian pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan, dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang dan jasa, dan atau pelayanan administrasi yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik. Sedangkan menurut Sianipar (1998) Pelayanan adalah cara melayani, membantu menyiapkan dan mengurus, menyelesaikan keperluan kebutuhan seseorang atau sekelompok orang artinya objek yang dilayani adalah individu dan kelompok organisasi.

2. Tujuan Pelayanan Publik

Tujuan pelayanan public adalah menyediakan barang dan jasa yang terbaik bagi masyarakat. Barang dan jasa yang terbaik adalah yang memenuhi apa yang dijanjikan atau apa yang dibutuhkan oleh masyarakat. Dengan demikian pelayanan publik yang terbaik adalah yang memberikan kepuasan terhadap publik, kalau perlu melebihi harapan publik.

B. Pelayanan Administrasi Terpadu

1. Pengertian Pelayanan Administrasi Terpadu

Pelayanan administrasi terpadu merupakan bagian dari mekanisme pemberian layanan dalam bentuk perizinan maupun non perizinan di satu tempat. Bentuk layanan terpadu dibedakan menjadi dua, yaitu :

- a. Terpadu satu atap, yaitu pola pelayanan terpadu yang diselenggarakan dalam satu tempat yang meliputi berbagai jenis pelayanan yang tidak mempunyai keterkaitan proses dan dilayani melalui beberapa pintu.
- b. Terpadu Satu Pintu, yaitu pola pelayanan terpadu yang diselenggarakan pada satu tempat yang meliputi berbagai jenis pelayanan yang memiliki keterkaitan proses dan dilayani melalui satu pintu (*Keputusan No. 63/M.Pan/7/2003*).

2. Pengertian Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan

Menurut Dian Utomo (2012:32) yang dimaksud dengan 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. Artinya pelayanan yang diberikan memposisikan warga masyarakat hanya

berhubungan dengan petugas meja / loket pelayanan di kecamatan.

3. Maksud Penyelenggaraan Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan

Menurut Dian Utomo (2010:36) mengemukakan pelayanan administrasi terpadu kecamatan diselenggarakan dengan maksud untuk mewujudkan kecamatan sebagai pusat pelayanan masyarakat dan menjadi simpul pelayanan bagi badan/kantor pelayanan terpadu satu pintu (PTSP) di kabupaten/kota bagi kecamatan yang secara kondisi geografis daerah akan lebih efektif dan efisien dilayani melalui kecamatan. Hal tersebut berarti bahwa kecamatan harus mampu memberikan pelayanan secara profesional kepada masyarakat berdasarkan standar yang telah ditetapkan oleh masyarakat dalam bidang pelayanan perijinan dan non perijinan.

C. Konsep Responsifitas

1. Pengertian Responsifitas

Responsivitas menurut Zeithaml, dkk (dalam Hardiyansyah,2011:47) responsifitas adalah kemauan untuk membantu konsumen bertanggung jawab terhadap mutu layanan yang diberikan. Pendapat lain dari Santosa (2008:131) mengatakan bahwa responsifitas merupakan kemampuan lembaga publik dalam merespon kebutuhan masyarakat terutama yang berkaitan dengan basic needs (kebutuhan dasar) dan HAM (hak sipil, hak politik, hak ekonomi, hak social, dan hak budaya).

2. Indikator Responsifitas

Ziethaml, dkk (dalam Hardiyansyah,2011:46) menjelaskan bahwa untuk dimensi responsivitas (respon/ketanggapan) terdiri atas beberapa indikator. Indikator-indikator tersebut yaitu :

- Merespon setiap pelanggan/pemohon yang ingin mendapatkan pelayanan. Menurut Dwiyanto (2006:63) respon kepada setiap pelanggan berkaitan dengan sikap dari petugas/aparatur. Sikap aparat dalam memberikan pelayanan dapat dilihat dari kesopanan dan keramahan petugas dalam memberikan pelayanan kepada semua pengguna jasa.
- Petugas/aparatur melakukan pelayanan dengan cepat. Menurut Akh, Muwafik Saleh (2010:69) yang dimaksud dengan cepat meliputi melayani pertanyaan dan permintaan mereka dengan sigap dan sepenuh hati serta kemampuan berempathy.
- Petugas/aparatur melakukan pelayanan dengan tepat. Tepat yaitu jangan sampai terjadi kesalahan baik dalam hal pekerjaan maupun pembicaraan, dalam arti pelayanan yang diberikan sesuai dengan keinginan pelanggan (Kasmir,2008:232)
- Petugas/aparatur melakukan pelayanan dengan cermat. Menurut Sutrisno (2007:87) bahwa pelayanan dengan cermat ialah selalu fokus

dan sungguh-sungguh dalam melakukan penyampaian pelayanan kepada pelanggan.

- Petugas/aparatur melakukan pelayanan dengan waktu yang tepat. Pelayanan dengan waktu yang tepat mengandung arti pelaksanaan pelayanan masyarakat dapat diselesaikan dalam kurun waktu yang telah ditentukan (Hardiyansyah,2011:49).
- Semua keluhan pelanggan direspon oleh petugas. Semua keluhan pelanggan direspon oleh petugas mengandung arti bahwa setiap pimpinan unit penyelenggara pelayanan publik wajib menyelesaikan setiap laporan atau pengaduan atau keluhan masyarakat mengenai ketidakpuasan dalam pemberian pelayanan sesuai kewenangan (Rahmayanty,2010:93).

III. METODE PENELITIAN

- Metode penelitian ini adalah penelitian kuantitatif deskriptif, karena penelitian ini disajikan dengan angka-angka yang kemudian dideskripsikan. Hal ini sesuai dengan pendapat (Arikunto 2006: 12) yang mengemukakan penelitian kuantitatif adalah pendekatan penelitian yang banyak dituntut menggunakan angka, mulai dari pengumpulan data, penafsiran terhadap data tersebut, serta penampilan dari hasilnya. Data yang diperoleh dalam penelitian ini adalah berbentuk angka atau data kualitatif yang diangkakan. Penelitian ini bertujuan untuk mendeskripsikan responsivitas aparatur pemerintah dalam memberikan pelayanan administrasi terpadu di Kecamatan Sidoarjo, Kabupaten Sidoarjo.
- Penelitian yang berjudul responsifitas aparatur pemerintah dalam memberikan pelayanan administrasi terpadu dilakukan di Kecamatan Sidoarjo.
- Populasi dalam penelitian ini adalah masyarakat Kecamatan Sidoarjo. Jumlah populasi seluruh pengguna jasa pelayanan administrasi terpadu Kecamatan Sidoarjo selama bulan Maret 2015 yaitu sebesar 2500 orang. Sampel yang digunakan yaitu sejumlah 96 orang yang pernah menggunakan jasa pelayanan administrasi terpadu kecamatan di Kecamatan Sidoarjo. Dalam penelitian ini sampel yang diambil menggunakan teknik *sampling insidental* yaitu pengambilan anggota sampel berdasarkan siapa saja yang secara kebetulan bertemu dengan peneliti dapat digunakan sebagai sampel bila orang yang ditemui tersebut dianggap sebagai sumber data yang cocok (Sugiyono, 2012:96). Teknik Pengambilan sample sendiri menggunakan rumus *Slovin*.
- Teknis Analisis Data dalam penelitian ini yakni (a) Analisis data kuantitatif terdiri dari pengolahan data dengan menggunakan cara-cara atau rumus-rumus tertentu, melakukan

proses coding/pemberian kode berupa skoring item instrumen. Pengorganisasian data dengan menghitung skor item kuesioner, membuat kelas interval, menghitung skor jawaban responden, mentabulasi data. Penemuan hasil dengan melakukan perhitungan skor akhir. (b) Analisis deskriptif yakni melakukan pendeskripsian data yang masih dalam bentuk angka menjadi kalimat agar lebih mudah dimengerti dan dipahami.

IV. HASIL DAN PEMBAHASAN

Uji Validitas dan Uji Reliabilitas

Dalam pengujian validitas dilakukan secara manual tanpa rumus tertentu seperti SPSS, yakni dengan melakukan pengelompokan dengan menggunakan tabel bantu dan menggunakan rumus Product Moment.

$$r_{XY} = \frac{N\sum XY - (\sum X)(\sum Y)}{\sqrt{[N\sum X^2 - (\sum X)^2][N\sum Y^2 - (\sum Y)^2]}}$$

Berikut Hasil Uji Validitas secara Keseluruhan

Tabel Uji Validitas

No	r hitung	r tabel	Keterangan
1	0,5869	0.1986	Valid
2	0,5383	0.1986	Valid
3	0,5098	0.1986	Valid
4	0,5920	0.1986	Valid
5	0,5737	0.1986	Valid
6	0,5658	0.1986	Valid
7	0,5086	0.1986	Valid
8	0,4918	0.1986	Valid
9	0,5869	0.1986	Valid
10	0,7141	0.1986	Valid
11	0,71773	0.1986	Valid
12	0,6773	0.1986	Valid
13	0,5755	0.1986	Valid
14	0,6544	0.1986	Valid
15	0,6437	0.1986	Valid
16	0,6383	0.1986	Valid
17	0,70735	0.1986	Valid
18	0,6167	0.1986	Valid
19	0,6887	0.1986	Valid

Sumber : Data Rekap Penilaian Responden, 2015

Dapat dijelaskan bahwa untuk mengetahui r hitung apakah valid/ atau tidak, maka perlu dikonsultasikan dengan r Tabel Product Moment. Untuk N= 96 dan taraf signifikan 5% yakni pada r Tabel tercatat 0,1986, dan untuk mneguji validitas maka r hitung > r tabel maka dikatakan valid. Sedangkan nilai yang didapatkan dari setiap No Item di atas yakni r hitung (1-19) > r tabel (0,1986), maka secara keseluruhan No item dinyatakan Valid.

Dalam pengujian reliabilitas, sama seperti uji validitas yakni tanpa rumus tertentu. Dalam membuat tabel bantu, teknik yang digunakan yakni belah 2 ganjil genap. Setelah pengelompokan ganjil genap, hasil enjumlahan dihitung dengan rumus Product Moment terlebih dahulu, didapatkan r hitung/ rxy = 0,79137. Karena korelasi r hitung/rxy hanya menunjukkan 2 skor kuesioner nomor saja, untuk mendapatkan korelasi hubungan skor secara keseluruhan agar secara keseluruhan dapat ditemukan reliabilitasnya (r11), maka perlu menghitung dengan rumus Spearman Brown,

$$r_{11} = \frac{2(r_{XY})}{(1 + r_{XY})}$$

Maka Didapatkan r11 = **0,88353**

Kemudian r11 dikonsultasikan dengan r Tabel Product Moment. Untuk N=96 dan taraf signifikan 5% ditemukan pada r tabel 0,1986. Untuk menguji reliabilitas harus r hitung > r Tabel maka dapat dinyatakan reliabel. Sedangkan r11 (0,88353) > r tabel (0,254), maka secara keseluruhan No item dinyatakan Reliabel.

Hasil Penelitian

Berdasarkan perhitungan hasil item soal yang telah dijabarkan dari indikator yang tersedia yakni meliputi Merespon setiap pelanggan/pemohon yang ingin mendapatkan pelayanan, Petugas/aparatur melakukan pelayanan dengan cepat, Petugas/aparatur melakukan pelayanan dengan tepat, Petugas/aparatur melakukan pelayanan dengan cermat, Petugas/aparatur melakukan pelayanan dengan waktu yang tepat, Semua keluhan pelanggan direspon oleh petugas. Berikut adalah prosentasi dari hasil perindikator:

Tabel Prosentase Dan Kategori Indikator Responsivitas Aparatur Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan Sidoarjo

No.	Indikator	Nilai Rata-Rata Prosentase Skor (%)	Kategori
1	Merespon setiap pelanggan / pemohon yang ingin mendapatkan pelayanan.	87%	Sangat Baik
2	Petugas/aparatur melakukan pelayanan dengan cepat	87%	Sangat Baik
3	Petugas/aparatur melakukan pelayanan dengan tepat	88%	Sangat Baik

4	Petugas memberikan pelayanan dengan cermat	86,25%	Sangat Baik
5	Petugas/aparatur melakukan pelayanan dengan waktu yang tepat	88,5%	Sangat Baik
6	Petugas merespon keluhan pengguna pelayanan	88%	Sangat Baik
JUMLAH		87,45%	Sangat Baik

Sumber : Data Rekap Penilaian Responden, 2015

Pembahasan

Berdasarkan hasil penelitian, maka dapat dijelaskan sejauh ini Responsifitas Aparatur Pelayanan Administrasi Terpadu di Kecamatan Sidoarjo berjalan dengan baik dan sebagaimana mestinya, karena hampir semua aparatur/petugas sesuai dengan setiap indikator yakni,

1. Variabel Merespon Setiap Pelanggan / Pemohon Yang Ingin Mendapatkan Pelayanan

Pada variabel ini terdiri dari dua item pertanyaan yakni Petugas/aparatur administrasi terpadu bersikap sopan kepada pengguna jasa pelayanan memperoleh skor 90 % dan Petugas/aparatur administrasi terpadu bersikap ramah kepada pengguna jasa pelayanan memperoleh skor 84%. Oleh karena itu, variabel merespon setiap pelanggan atau pemohon memperoleh hasil rata rata 87% atau dapat dinyatakan sangat baik.

2. Petugas/Aparatur Melakukan Pelayanan Dengan Cepat

Pada variabel ini terdiri dari lima item pertanyaan yakni Petugas Aparatur Administrasi Terpadu memberikan pelayanan dengan Sigap 87%, Petugas Aparatur Administrasi Terpadu memberi pelayanan dengan sepenuh hati 88%. Petugas Aparatur memberikan Pelayanan dengan baik 86%. Petugas memberikan perhatian terhadap pengguna jasa 87%. Petugas Aparatur Administrasi Terpadu menunjukkan rasa empati kepada pengguna jasa 87%. Pada indikator melakukan pelayanan dengan cepat dinyatakan sangat baik karena prosentasi skor rata-rata indikator adalah 87%.

3. Petugas/Aparatur Melakukan Pelayanan Dengan Tepat

Pada variabel ini terdiri dari dua item pertanyaan yakni Petugas memberikan pelayanan sesuai keinginan pengguna jasa 89% dan Petugas memberikan pelayanan sesuai dengan harapan serta kebutuhan pengguna jasa 87% oleh karena itu variabel pelayanan dengan tepat dinyatakan sangat baik dengan perolehan skor rata-rata pada indikator adalah 88%.

4. Petugas/Aparatur Melakukan Pelayanan Dengan Cermat

Pada variabel ini terdiri dari empat item pertanyaan yakni Petugas Aparatur Administrasi terpadu memberikan pelayanan terfokus kepada kepentingan pengguna jasa 86%. Petugas Aparatur memberikan pelayanan dengan sungguh- sungguh 89%. Petugas/Aparatur melakukan pelayanan dengan tenang dan sabar 85%. Petugas bekerja dengan teliti dalam melayani masyarakat 85%. Oleh karena itu variabel pelayanan dengan cermat dinyatakan sangat baik dengan perolehan skor rata-rata pada indikator pelayanan dengan cermat sebesar 86%.

5. Petugas/Aparatur Melakukan Pelayanan Dengan Waktu Yang Tepat.

Pada variabel ini terdiri dari dua item pertanyaan yakni Petugas memberikan informasi dan kepastian waktu kepada pengguna jasa pelayanan administrasi terpadu kecamatan 88% dan Petugas memberikan pelayanan sesuai waktu yang ditentukan 89 %. Oleh karena itu variabel pelayanan dengan waktu yang tepat dinyatakan sangat baik dengan memperoleh skor 88,5%.

6. Petugas Merespon Keluhan Pengguna Pelayanan.

Pada variabel ini terdiri dari empat item pertanyaan yakni Petugas cepat tanggap menyelesaikan keluhan pengguna jasa 87%. Petugas memberikan perhatian terhadap keluhan yang diajukan 87%. Petugas merespon keluhan pengguna jasa 88%. Petugas menyediakan sarana untuk media dalam menyampaikan keluhan, kritik maupun saran 90% . Oleh karena itu variabel merespon keluhan dinyatakan sangat baik dengan memperoleh skor 88%.

V. PENUTUP

Simpulan

Berdasarkan permasalahan dan hasil analisis data yang dilakukan maka telah diperoleh hasil akhir yang dapat disimpulkan bahwa penelitian yang berjudul “Responsivitas Aparatur Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) di Kecamatan Sidoarjo Kabupaten Sidoarjo” yaitu pelayanan yang berkaitan dengan pengurusan perizinan dan non perizinan dipersepsikan sebagai layanan yang memberikan responsivitas sangat baik dengan perolehan prosentase 87,45%, atau dengan kata lain beberapa aspek dalam pelayanan sudah memenuhi indikator respon aparatur dalam pelayanan yang sangat baik.

Hal ini didasarkan pada data yaitu kategori prosentase rata-rata variabel dari responsifitas aparatur dapat diketahui bahwa variabel yang memiliki nilai tertinggi adalah variabel petugas memberikan pelayanan dengan waktu yang tepat (88,5%) yang kemudian diikuti dengan dua variabel yang mendapat prosentase nilai yang sama yakni memberikan pelayanan dengan tepat dan merespon keluhan pengguna jasa yang masing-masing memperoleh nilai (88%). Variabel selanjutnya yakni merespon setiap pelanggan dan memberikan pelayanan dengan cepat

memperoleh skor yang sama yakni (87%) dan yang terakhir yakni variabel pelayanan dengan cermat (86%), dimana penggunaan ke enam indikator tersebut bertujuan untuk mendeskripsikan responsivitas aparatur pelayanan administrasi terpadu kecamatan di Kecamatan Sidoarjo, Kabupaten Sidoarjo.

Saran

Berdasarkan hasil penelitian yang berjudul Responsivitas Aparatur Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) di Kecamatan Sidoarjo, maka peneliti ingin memberikan saran sebagai berikut :

1. Pada indikator merespon setiap pengguna jasa yang ingin mendapatkan pelayanan sudah sangat baik, hal ini terbukti dari cara petugas/aparatur langsung merespon setiap pelanggan yang datang namun seharusnya respon yang diberikan petugas lebih ditingkatkan sehingga awal pelayanan tidak didominasi pelajar yang magang.
2. Adanya tambahan pegawai yang bekerja maupun yang magang di Kecamatan Sidoarjo berdampak pada indikator pelayanan dengan cepat, tepat dan cermat. Pada indikator tersebut seharusnya diikuti dengan dukungan penambahan informasi yang jelas seperti memasang papan pengumuman informasi, karena mengingat pengguna jasa berjumlah cukup banyak.
3. Pada indikator Pelayanan dengan waktu yang tepat diperoleh hasil yang baik, namun dalam beberapa pelayanan khususnya pelayanan Kartu keluarga memakan waktu yang cukup lama dan terkadang tidak tepat waktu. Diharapkan dalam indikator tersebut pemberian layanan lebih diperhatikan ketepatan waktunya utamanya dalam hal informasi penyelesaian pengurusan Kartu Keluarga.
4. Dengan adanya Penambahan staf di kantor kecamatan akan lebih efisien dalam menanggapi keluhan yang diajukan pengguna jasa. Adanya penambahan staff berguna untuk mendukung kinerja aparatur agar lebih baik lagi dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat dan untuk mendampingi setiap pelayanan yang juga dibantu oleh para pelajar yang sedang magang. Sehingga dalam memberikan pelayanan kepada pengguna jasa tidak hanya mengandalkan dari para pelajar yang magang untuk memberikan informasi dan arahan dalam pelayanan di Kecamatan Sidoarjo.

DAFTAR PUSTAKA

Arikunto, Suharsimi. 2006. *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan praktik*. Jakarta: Rineka Cipta

Basrowi. 2008. *Memahami Penelitian Kualitatif*. Jakarta: Rineka Cipta

Cresweel, W John.2010. *Reseach Design(Pendekatan Kualitatif, kuantitatif dan mixed)*. Yogyakarta: pustaka belajar

Dian Utomo, Sad. 2010. *Kebijakan Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN)*. Direktorat Jendral Pemerintahan Umum Kementrian Dalam Negeri Republik Indonesia.

Dwiyanto, Agus 2006. *Reformasi Birokrasi Publik di Indonesia*. Yogyakarta : Gadjadara University Press.

Dwiyanto, Agus. *Reformasi Birokrasi Publik di Indonesia*. Yogyakarta : Gadjadara University Press.

Hardiansyah, 2011. *Kualitas Pelayanan Publik*. Yogyakarta : Gava Media

Hardiansyah, 2012. *Sistem Administrasi dan Manajemen Sumber Daya Manusia Sektor Publik..* Yogyakarta : Gava Media

Kosasih. 2014. Analisis Kualitas Implementasi Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) di Kantor Kecamatan Gunungputri Kabupaten Bogor. *Jurnal Reformasi Administrasi*. Volume I No. 2.

Khalikussabir, dkk. 2011. *Filosofi Pelayanan Publik..* Malang : Setara Press Dan Jaringan Nasional Masyarakat Peduli Pelayanan Publik.

Kamus Besar Bahasa Indonesia, 2005. *Pusat Bahasa Departemen Pendidikan Nasional*. Jakarta :Balai Pustaka.

Moenir, A. S, 1992. *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*.Jakarta :PT. Bumi Aksara,

Moleong, Lexy, 2004. *Metode Penelitian Kualitatif, edisi revisi*. Bandung : PT. Remaja Rosdakarya.

Mawarni, Yulinda. 2014. Responsivitas Pelayanan Publik di Puskesmas Berstandar ISO 9001 : 2008 (Studi Pada Puskesmas Jeruk Kecamatan Lakarsantri, Kota Surabaya). *Jurnal Universitas Negeri Surabaya*. Volume 2 No. 3.

Nurjanah. 2012. *Implementasi Permendagri No 4 Tahun 2010 Tentang Pedoman Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan Di Tanjungpinang Barat*. Program Ilmu Administrasi Negara Fakultas Ilmu Sosial dan Politik : Universitas Maritim Raja Ali Haji

Ratminto & Septi Winarsi A. 2009. *Manajemen Pelayanan*. Yogyakarta : Pustaka Pelajar.

Saleh, Akh. Muwafik. 2010. *Public Service Communication*. Malang : UMM Press

- Saiful,.dkk. 2008. *Reformasi Pelayanan Publik*. Malang : Averroes Press.
- Sedarmayanti, 2007. *Manajemen SDM dan Reformasi Birokrasi*. Bandung : PT. Refika Aditama.
- _____,2004, *Membangun Manajemen Sistem Kinerja Guna Meningkatkan Produktivitas Menuju Good Governance (Kepemerintahan yang Baik)*. Bandung : Mandar Maju.
- _____,2012, *Analisis kemampuan kerja aparat kecamatan dalam memberikan pelayanan administrasi kepada masyarakat*. Medan : Badan penelitian dan pengembangan Kota medan
- Siagian,1994. *Patologi Birokrasi; Analisis, Identifikasi dan Terapinya*. Jakarta : Ghalia Indonesia
- Syafie, Inu Kencana, 2003. *Sistem Administrasi Negara Republik Indonesia*. Jakarta : Cetakan Pertama,PT. Bumi Aksara
- _____, 1996. *Manajemen sumber Daya Manusia*. Jakarta : PT. Bumi Aksara.
- Syokrani. 2009. *Implementasi Otonomi Daerah dalam Perspektif 'good governance*. Banja baru : Pustaka Pelajar.
- Taniredja, Tukiran dan Mustafidah, Hidayati. 2011. *Penelitian Kuantitatif (Sebuah Pengantar)*. Bandung: Alfabeta.
- Tjokrowinoto, 1996. *Pembangunan, Dilema dan Tantangan*. Yogyakarta : PT. Pustaka Pelajar.
- Thoha. Miftah.1999. *Perilaku Organisasi*. Jakarta : Rajawali Pers
- Widodo,.dkk, 2005. *"Pembaharuan Otonomi Daerah*. APMD Press : Yogyakarta
- _____, 2003. Keputusan MENPAN No. 63 Tahun 2004 tentang Pedoman Tata Laksana Pelayanan Umum, Jakarta.
- _____,1997. Departemen Dalam Negeri, Birokrasi di Indonesia, PT. Penebar Swadaya. Jakarta.1997
- _____,LAN dan BPKP. 2000. *Akuntabilitas dan Good Governance*. (AKIP). Jakarta. LAN RI
- _____.
 _____Permendagri No.4 Tahun 2010 ttg Pedoman Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN)



Peraturan Perundangan :

Undang – Undang Nomor 32 Tahun 2004 tentang Pemerintah Daerah

Undang-Undang Nomor 43 Tahun 1999 tentang Perubahan Atas Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1974 tentang Pokok-Pokok Kepegawaian.

Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik Modul AKIP (LAN dan BPKP, 2000 ; 30)

Undang-Undang Nomor 43 tahun 1999 tentang tentang Perubahan Atas Undang-Undang Nomor 8/1974 tentang Pokok-Pokok Kepegawaian