

Strategi Peningkatan Pelayanan Melalui Program Pelayanan Administrasi dan Perijinan Terpadu dan Cepat (PASTI TEPAT) di Kantor Kecamatan Plumpang Kabupaten Tuban

Nia Paradita Asri

S1 Ilmu Administrasi Negara, Jurusan Administrasi Publik, Fakultas Ilmu Sosial dan Hukum, Universitas Negeri Surabaya

Niaparadita24@gmail.com

Fitrotun Niswah, S.Ap., M.Ap

S1 Ilmu Administrasi Negara, Jurusan Administrasi Publik, Fakultas Ilmu Sosial dan Hukum, Universitas Negeri Surabaya

fitrotunniswah@unesa.ac.id

Abstrak

Program Pelayanan Administrasi dan Perijinan Terpadu dan Cepat (PASTI TEPAT) adalah suatu pengembangan inovasi dari Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) yang mana terbitnya dokumen dilakukan dalam satu tempat saja yaitu melalui satu loket pelayanan. Program PASTI TEPAT merupakan program yang langsung bersentuhan dengan masyarakat dalam rangka meningkatkan kualitas pelayanan publik di Kecamatan Plumpang. Penelitian ini bertujuan untuk mendeskripsikan strategi peningkatan pelayanan melalui program pelayanan administrasi dan perijinan terpadu dan cepat (PASTI TEPAT) di Kantor Kecamatan Plumpang Kabupaten Tuban. Lokasi penelitian ini di Kantor Kecamatan Plumpang yang terletak di Jl. Raya Plumpang No. 34, Tanggungan, Plumpang, Tuban. Jenis penelitian ini adalah penelitian deskriptif dengan menggunakan pendekatan kualitatif. Fokus dalam penelitian ini terdiri atas 4 indikator, yaitu: Atribut layanan pelanggan/masyarakat, pendekatan untuk penyempurnaan kualitas jasa, sistem umpan balik untuk kualitas layanan pelanggan dan implementasi manajemen. Teknik pengumpulan data dalam penelitian ini melalui wawancara, observasi dan dokumentasi. Teknik analisis data dalam penelitian ini dilakukan dengan pengumpulan data, reduksi data, penyajian data dan penarikan kesimpulan.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa strategi dalam meningkatkan pelayanan melalui program PASTI TEPAT di Kantor Kecamatan Plumpang Kabupaten Tuban dilakukan dengan 4 indikator yaitu: Pertama atribut layanan pelanggan/masyarakat yang mengembangkan sarana dan prasarana yang mendukung dan menunjang dalam pelaksanaan program PASTI TEPAT serta penyampaian/pemasaran layanan program PASTI TEPAT kepada masyarakat, Kedua Pendekatan untuk penyempurnaan kualitas jasa mengembangkan biaya pelayanan, waktu penyelesaian pelayanan serta pengaruh layanan program PASTI TEPAT yang dirasakan masyarakat. Ketiga sistem umpan balik untuk kualitas layanan pelanggan dengan mengembangkan kepuasan pelanggan serta kualitas layanan dari program PASTI TEPAT yang berfokus pada kepuasan masyarakat. Keempat implementasi manajemen mengembangkan seleksi dan pelatihan pegawai, pemantauan kepuasan pelanggan melalui saran dan keluhan serta standarisasi dari pelaksanaan program PASTI TEPAT.

Kata Kunci: Strategi, Pelayanan Publik, PASTI TEPAT

Abstract

The Integrated and Fast Licensing and Administration Services Program (PASTI TEPAT) is an innovation development of the Integrated District Administrative Services (PATEN) which is the administration of public services in the sub-district from the application stage to the publication stage of documents carried out in one place, namely through a service counter. The PASTI TEPAT program is a program that is directly in contact with the community in order to improve the quality of public services in Plumpang District. This study aims to describe the service improvement strategy through an integrated and fast administration and licensing service program (PASTI TEPAT) at the Plumpang District Office in Tuban Regency. The location of this study is in the Plumpang District Office located on Jl. Raya Plumpang No. 34, Tanggungan, Plumpang, Tuban. This type of research is a descriptive study using a qualitative approach. The focus in this study consists of 4 indicators, namely: Customer / community service attributes, approaches for improving service quality, feedback systems for customer service quality and management implementation. Data collection techniques in this study through interviews, observation and documentation. Data analysis techniques in this study were carried out by collecting data, reducing data, presenting data and drawing conclusions.

The results of this study indicate that the strategy to improve service through the PASTI TEPAT program at the Plumpang District Office in Tuban is carried out with 4 indicators: First, the customer / community service attributes that develop the facilities and infrastructure that support and support the implementation of the PASTI TEPAT program and the delivery / marketing of services the PASTI TEPAT program to the community, Second Approach to improving service quality develops service costs, time of completion of services and the effect of the PASTI TEPAT program which is felt by the community. The three feedback systems are for the quality of customer service by developing customer satisfaction and service quality from the PASTI TEPAT program which focuses on community satisfaction. The four management implementations are developing employee selection and training, monitoring customer satisfaction through suggestions and complaints and standardizing the implementation of the PASTI TEPAT program.

Keywords: Strategy, Public Service, PASTI TEPAT

PENDAHULUAN

Menurut Hardi Warsono (2018:45) dalam jurnal *Inovasi Layanan Mpospay dan Free Pick Up Pos Indonesia dalam Peningkatan Kualitas Pelayanan* menyatakan bahwa salah satu fungsi utama pemerintah adalah fungsi pelayanan masyarakat (Public Service Function). Dan tujuan dibentuknya suatu pemerintahan tidak untuk melayani dirinya sendiri melainkan untuk melayani masyarakat. Pemerintah sebagai pemberi pelayanan publik bertanggungjawab memberikan pelayanan secara baik dan optimal bagi masyarakat. Untuk bisa melaksanakan fungsi pemerintah dengan baik dan optimal maka pemberi layanan atau birokrat harus bekerja secara profesional, aspiratif dan juga memiliki responsivitas yang tinggi dalam menanggapi tuntutan masyarakat yang dilayani agar penerima layanan merasa puas terhadap pelayanan yang diberikan.

Pelayanan publik merupakan salah satu alasan sekaligus tujuan dibentuknya suatu negara dan juga sebagai cerminan pelaksanaan peran negara untuk melayani

warga negaranya dalam hal menciptakan kesejahteraan masyarakat secara merata.

Menurut Prasetyo Isbandono dan Dhiah Ayu Pawestri (2019:48) dalam Jurnal *Analisis Kualitas Pelayanan Pada Perpustakaan di Badan Pusat Statistik Kota Surabaya* yang menyatakan bahwa penyelenggaraan pelayanan publik diharapkan dapat memberikan pelayanan yang sesuai dengan kebutuhan dan perubahan di berbagai bidang kehidupan. Dan dalam penyelenggaraan pelayanan publik perlu memperhatikan beberapa hal yang berhubungan dengan fokus pelayanan, pertama yaitu bagaimana mempersiapkan pelayanan publik yang dibutuhkan oleh publik, dan yang kedua adalah bagaimana mempersiapkan cara-cara untuk masyarakat agar dapat mengakses pelayanan yang dibutuhkan yang telah disediakan oleh pelayan publik. Hal tersebut disampaikan oleh Utomo (2005:3) bahwa:

“fokus pelayanan adalah menetapkan pelayanan publik yang disediakan apa saja macamnya, memperlakukan

pengguna layanan sebagai *customers*, berusaha memuaskan pengguna sesuai yang diinginkan, mencari cara penyampaian pelayanan yang paling baik dan berkualitas dan menyediakan cara-cara bila pengguna pelayanan tidak ada pilihan lain.”

Di samping itu, pelayanan publik yang berkualitas merupakan hak setiap warga negara. Pemerintah wajib melindungi setiap warga negaranya untuk memastikan bahwa mereka telah mendapat pelayanan publik dengan baik sesuai prosedur yang ada. Tuntutan masyarakat untuk mendapatkan pelayanan publik yang berkualitas, prosedur yang jelas, waktu yang cepat, dan biaya yang sesuai semakin meningkat dari waktu ke waktu. Tuntutan ini berkembang seiring dengan berkembangnya kesadaran bahwa masyarakat memiliki hak untuk untuk dilayani, dan pemerintah memiliki kewajiban untuk memberikan pelayanan kepada masyarakat.

Namun pada kenyataannya pelayanan publik yang diberikan oleh instansi pemerintah masih banyak yang tidak dapat memenuhi kebutuhan dan harapan masyarakat di era ini hingga memunculkan banyak kekecewaan dan keluhan, hal tersebut menunjukkan bahwa rendahnya kualitas pelayanan publik. Sama seperti yang ditulis oleh Hardiyansyah dalam bukunya yang berjudul *Kualitas Pelayanan Publik* (2011: 36) yaitu:

“apabila masyarakat tidak puas terhadap suatu pelayanan yang disediakan, maka pelayanan tersebut dapat dipastikan tidak berkualitas atau tidak efisien.”

Rendahnya kualitas pelayanan publik dapat dilihat dari banyaknya keluhan-keluhan dari masyarakat mengenai pelayanan yang didapatkan. Ketidakpuasan masyarakat terhadap pelayanan dialami dari berbagai instansi pemerintahan yang memunculkan kekecewaan pada masyarakat hingga timbulnya banyaknya keluhan dan pengaduan terutama pada instansi pemerintah daerah. Berdasarkan laporan Ombudsman pada tahun 2018 pemerintah daerah menduduki peringkat teratas dengan jumlah 2.489 keluhan dan Jawa Timur menduduki Provinsi kedua dengan jumlah keluhan dan pelaporan terbanyak yaitu 508 keluhan.

Dari banyaknya keluhan dan pengaduan yang dilakukan masyarakat terhadap instansi

pemerintah sehingga perlu adanya peningkatan kualitas layanan publik yang merupakan cermin dari kinerja, komitmen dan tanggungjawab pemerintah dan organisasi penyedia layanan lainnya terkait dengan apa yang menjadi tuntutan, kebutuhan, dan kepentingan masyarakat. Dalam meningkatkan pelayanan publik pemerintah daerah diberikan keleluasaan lebih besar untuk merancang dan menentukan sendiri jenis pelayanan yang dibutuhkan oleh masyarakat. Upaya peningkatan pelayanan publik dengan beragam strategi hendaknya harus didasari pada kemampuan instansi itu sendiri dalam menemukan permasalahan dasar yang dihadapi dalam penyelenggaraan layanan serta kemampuan analitis instansi terkait kemungkinan perubahan lingkungan di masa yang akan datang.

Selanjutnya untuk mengatasi permasalahan pelayanan masyarakat, maka perlu dilakukan strategi pelayanan yang efektif dan sesuai dengan karakteristik wilayah dan penduduknya sama seperti dengan Kecamatan Plumpang juga punya strategi tersendiri dalam meningkatkan kualitas pelayanan kepada masyarakat salah satunya adalah melalui Pemerintah mengeluarkan Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 4 Tahun 2010 tentang Pedoman Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN). Kebijakan mengenai Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) ini dibuat dalam rangka mendekatkan, mempermudah, dan mempercepat pelayanan administrasi perizinan/non perizinan di tingkat kecamatan.

PATEN diselenggarakan dengan tujuan untuk mewujudkan kecamatan sebagai pusat pelayanan terpadu di kabupaten/kota bagi kecamatan yang secara kondisi geografis daerah akan lebih efektif dan efisien dilayani melalui kecamatan. Tujuan diselenggarakannya PATEN adalah untuk meningkatkan kualitas pelayanan dan mendekatkan pelayanan kepada masyarakat. Peningkatan kualitas pelayanan PATEN ini terutama terlihat dari aspek waktu dan biaya pelayanan.

Berdasarkan SK Bup. Tuban No. 188.45/07/KPTS/414.012/2014 tgl 7 Jan 2014 tentang Penetapan Kecamatan Sebagai Penyelenggara PATEN di Kab. Tuban sebanyak 20 Kecamatan telah menerapkan PATEN. Salah satunya adalah Kecamatan Plumpang yang mana semua kecamatan serentak mulai menerapkan pada tahun 2017

yang mana pada tahun tersebut penerapannya sesuai dengan pedoman yang ada. Penerapan PATEN di Kecamatan Plumpang ditandai dengan adanya penyerahan sebagian urusan pemerintahan yang menjadi kewenangan Bupati kepada Camat di Kabupaten Tuban. Pelaksanaan PATEN di Kecamatan Plumpang terlihat dari aspek fisik yaitu tersedianya tempat yang ada meja dan berbaner pelayanan PATEN dan juga petugas yang menjaganya. Petugas PATEN bertugas untuk melayani masyarakat yang ingin mengurus dokumen atau berkas yang ingin dibuat.

Namun dalam pelaksanaannya PATEN di Kecamatan Plumpang memiliki perbedaan dengan PATEN di Kecamatan lain berdasarkan Keputusan Camat Plumpang No 188.45/18/KPTS/414.417/2018 pada Januari 2019 Kecamatan Plumpang memberikan suatu inovasi dalam pelaksanaannya yang mana memberikan nama menjadi Pelayanan Administrasi dan Perijinan Terpadu dan Cepat (PASTI TEPAT) yang mana dalam pelaksanaannya menerapkan sistem Punishment dan Reward, selain itu juga telah membebaskan seluruh biaya pengurusan pelayanan baik perijinan maupun non perijinan serta telah adanya kepastian waktu penyelesaian sesuai dengan Standar Pelayanan Prosedur (SOP) yang telah ditetapkan.

Dalam pelaksanaan Program PASTI TEPAT banyak memberikan dampak positif baik bagi masyarakat maupun Kecamatan Plumpang sendiri. Dampak positif bagi masyarakat yaitu pelayanan yang diberikan lebih efektif dan efisien yang mana setiap

METODE

Dalam penelitian ini, jenis penelitian yang digunakan adalah deskriptif dengan pendekatan kualitatif. Lokasi penelitian dilakukan di Kantor Kecamatan Plumpang Jl. Raya Plumpang No. 34 Tanggungangan, Plumpang, Kabupaten Tuban.

Penelitian ini berfokus pada strategi meningkatkan pelayanan melalui Program PASTI TEPAT di Kantor Kecamatan Plumpang, sedangkan teori yang digunakan menggunakan teori yang dikemukakan oleh Tjiptono (2000:132) strategi meningkatkan kualitas layanan/jasa harus meliputi empat hal sebagai berikut:

1. Atribut layanan pelanggan/masyarakat
2. Pendekatan untuk penyempurnaan kualitas

pelayanan diberikan kepastian waktu penyelesaian, pelayanan yang diberikan jenis pelayanan 1 meja yang mana mempermudah masyarakat yang ingin mengurus pelayanan tidak perlu mendatangi setiap seksi atau bagian cukup diselesaikan pada 1 meja saja dan juga pelayanan yang diberikan sangat meringankan masyarakat karena tidak dipungut biaya sama sekali/gratis.

Selain itu, dampak positif bagi Kecamatan yaitu kinerja dan tugas pegawai semakin terstruktur, dan juga Kecamatan Plumpang mendapatkan citra positif dimata masyarakat karena pelayanan yang diberikan efektif dan efisien sehingga tingkat kepuasan masyarakat semakin meningkat yang berdampak pada pengukuran Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) sebagai tolak ukur penilaian kualitas pelayanan Kecamatan Plumpang setiap tahun mengalami peningkatan mulai pada tahun 2018 berada di peringkat 15 dengan nilai 85,1 kemudian pada tahun 2019 setelah menerapkan Program PASTI TEPAT naik menjadi peringkat 6 dengan nilai 88,13 dengan kategori Baik (B) se-Kabupaten Tuban.

Meskipun Program PASTI TEPAT banyak memberikan dampak positif dalam penerapannya, namun ada beberapa kendala yang masih dihadapi dalam pelaksanaannya seperti penyelesaian pelayanan yang masih tidak tepat waktu, Sumber Daya Manusia (SDM) yang kurang, dan masih ada beberapa sarana yang prasarana yang masih perlu peningkatan untuk bisa memenuhi standar pelayanan, serta kurangnya IPTEK yang mendukung secara merata di wilayah Kecamatan Plumpang.

3. Sistem umpan balik untuk kepuasan pelanggan
4. Implementasi manajemen

Subjek dalam penelitian ini ditentukan dengan menggunakan teknik *purposive sampling* dengan informan yaitu meliputi: Bapak Saefiyudin selaku Camat Kecamatan Plumpang, Bapak Jusuf Hernowo selaku Sekretaris Camat, Bapak Sudarno selaku petugas PASTI TEPAT, Ibu Siti Musyarofah, Ibu Kartiwi serta Ahmad Chumaedi selaku masyarakat yang pernah mengurus dan merasakan pelayanan dari program PASTI TEPAT.

Teknik pengumpulan data dalam penelitian ini adalah menggunakan teknik observasi, wawancara dan dokumentasi. Menurut Hariyanto (2013:32)

mengungkapkan bahwa teknik observasi dipergunakan untuk memperoleh informasi dengan melakukan pengamatan objek secara langsung ke objek penelitian. Menurut Sugiyono (2012:157) mengungkapkan bahwa wawancara merupakan teknik pengumpulan data yang dilakukan apabila peneliti ingin mengetahui hal-hal dari responden secara mendalam mengenai permasalahan yang ingin diteliti. Menurut Arikunto (1998:149) mengungkapkan bahwa dokumentasi adalah teknik pengumpulan data yang diperoleh melalui benda-benda tertulis seperti buku, majalah, dokumen, peraturan-peraturan, notulen, catatan harian dan sebagainya.

Sedangkan dalam penelitian ini teknik analisis data menggunakan model analisis data dari Miles dan Huberman (Moleong:2001) yaitu: pengumpulan data, reduksi data, penyajian data dan penarikan kesimpulan.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Sebagai salah satu instansi penyedia pelayanan publik, Kecamatan dituntut untuk semakin mendekatkan diri kepada masyarakat serta memberikan pelayanan yang berkualitas dan mampu memberikan kepuasan kepada pelanggan yang dilayani. Sehingga untuk semakin meningkatkan pelayanan kepada masyarakat setiap instansi dituntut perlu adanya strategi untuk mengukur kinerja dan kualitas dalam memberikan pelayanan agar mengalami peningkatan yang lebih profesional, efektif dan efisien. Strategi juga dapat digunakan sebagai acuan dalam merumuskan, melaksanakan, serta sebagai bahan evaluasi guna untuk memperbaiki dan menilai keberhasilan dari program yang telah dibuat oleh organisasi/instansi. Hal ini berlaku pada Kantor Kecamatan Plumpang melaksanakan Program Pelayanan Administrasi dan Perijinan Terpadu dan Cepat (PASTI TEPAT) dalam rangka semakin mendekatkan pelayanan dan meningkatkan kualitas pelayanan kepada masyarakat.

Berdasarkan hasil penelitian di Kantor Kecamatan Plumpang, peneliti dapat mendeskripsikan Strategi Kantor Kecamatan Plumpang dalam meningkatkan pelayanannya menurut Tjiptono yaitu: Atribut layanan pelanggan/masyarakat, pendekatan untuk penyempurnaan kualitas jasa, sistem umpan balik untuk kualitas layanan pelanggan, dan implementasi manajemen. Dan berikut

penjelasan terkait strategi meningkatkan kualitas pelayanan, yaitu sebagai berikut:

1. Atribut layanan pelanggan/masyarakat

a. Sarana dan prasarana

Berdasarkan hasil wawancara dan pengamatan yang dilakukan peneliti dilapangan, dapat diketahui bahwa pada indikator sarana dan prasarana yang ada di Kantor Kecamatan sudah sesuai dan memenuhi ketentuan yang telah ditetapkan berdasarkan PERMENDAGRI Nomor 4 tahun 2010 sehingga bisa dikatakan sarana dan prasarana yang ada sudah cukup lengkap dan menunjang dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat, sudah adanya sarana dan prasarana yang dikhususkan untuk penyelenggaraan Program PASTI TEPAT dan sudah disediakannya sarana khusus untuk masyarakat difabel. Namun masih ada beberapa sarana yang harus diperbaiki dan disesuaikan agar bisa memenuhi standar yang ada.

b. Pemasaran/penyampaian layanan

Berdasarkan hasil wawancara dan pengamatan yang dilakukan peneliti dilapangan, dapat diketahui bahwa pada indikator pemasaran/penyampaian layanan kepada masyarakat dilakukan dengan cara pada awal pelaksanaan program PASTI TEPAT melakukan sosialisasi yang mengundang perwakilan setiap masing-masing Kepala Desa, Lembaga-lembaga Desa, Kader Puskesmas, PKK yang diharapkan agar bisa sebagai perantara untuk menyampaikan kepada masyarakat yang ada di masing-desa bahwa di Kantor Kecamatan Plumpang terdapat Program PASTI TEPAT. Selain itu penyampaian layanan program tersebut juga disampaikan melalui media sosial *Facebook* dan *website* yang dimiliki Kantor Kecamatan Plumpang yang memuat berbagai informasi terkait Program PASTI TEPAT dan juga disampaikan secara langsung kepada masyarakat yang sedang mengurus pelayanan di Kecamatan.

Sedangkan untuk pemasaran/penyampaian layanan kepada pegawai dilakukan dengan cara pada setiap apel pagi di

informasikan bahwa kantor Kecamatan Plumpang menerapkan program PASTI TEPAT dan juga pegawai sudah mengetahui dan paham sendiri karena mereka merupakan bagian dari Tim yang merancang dan melaksanakan program tersebut yang mana setiap harinya mereka yang bersentuhan langsung dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat.

2. Pendekatan untuk penyempurnaan kualitas jasa

a. Biaya

Berdasarkan hasil wawancara dan pengamatan yang dilakukan peneliti dilapangan dapat diketahui bahwa pada indikator biaya semua pelayanan yang ada baik pelayanan perijinan maupun pelayanan non perijinan di Kantor Kecamatan Plumpang semua berasal dari Anggaran Pendapatan dan Belanja daerah (APBD) yang kemudian dialokasikan di 5 seksi yang ada untuk program kerja dan tupoksi masing-masing. Yang mana dalam pelaksanaan Program PASTI TEPAT merupakan bagian dari tupoksi Seksi Pelayanan umum. Sedangkan untuk biaya pengurusan pelayanan melalui Program PASTI TEPAT gratis sesuai dengan Standar Operasional Prosedur (SOP) yang telah ditetapkan dalam pelaksanaan Program PASTI TEPAT.

b. Waktu

Berdasarkan hasil wawancara dan pengamatan yang dilakukan peneliti dilapangan dapat diketahui bahwa pada indikator waktu penyelesaian pelayanan baik pelayanan perijinan maupun pelayanan non perijinan melalui Program PASTI TEPAT di Kantor Kecamatan Plumpang mulai dari tahap permohonan hingga dokumen/surat terbit telah ditentukan waktu penyelesaiannya sesuai dengan Standar Operasional Prosedur (SOP) yang telah ditetapkan. Untuk pelayanan non perijinan hanya membutuhkan waktu yang berkisar 15-30 menit hingga dokumen terbit jika final di Kecamatan, sedangkan untuk pelayanan perijinan dan pelayanan non perijinan yang tidak final di Kecamatan selanjutnya akan diteruskan dan untuk penyelesaiannya waktu penyelesaiannya bergantung

pada Dinas terkait yang ada di Kabupaten Tuban. Namun jika waktu penyelesaian pelayanan mengalami keterlambatan penyelesaian maka Kantor Kecamatan Plumpang harus mengantar dokumen kerumah masing-masing pemohon sebagai konsekuensinya.

c. Pengaruh layanan

Berdasarkan hasil wawancara dan pengamatan yang dilakukan peneliti dilapangan dapat diketahui bahwa pada indikator pengaruh layanan yang berdampak setelah adanya program PASTI TEPAT seperti Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Kecamatan Plumpang mengalami kenaikan dari peringkat 15 dengan nilai 85,13 naik secara signifikan menjadi peringkat 6 dengan nilai 88,12 dengan kategori Baik (B) se-Kabupaten Tuban. Pengurusan pelayanan baik pelayanan perijinan maupun pelayanan non perijinan tidak dipungut biaya sama sekali atau gratis. Serta adanya program PASTI TEPAT memberikan kepastian waktu penyelesaian pelayanan sesuai dengan SOP yang telah ditetapkan.

3. Sistem umpan balik untuk kualitas layanan pelanggan

a. Kepuasan Pelanggan

Berdasarkan hasil wawancara dan pengamatan yang dilakukan peneliti dilapangan dapat diketahui bahwa pada indikator kepuasan pelanggan bahwa masyarakat sudah puas terhadap pelayanan yang diberikan program PASTI TEPAT yang didukung dari Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Kantor Kecamatan Plumpang yang mengalami peningkatan dari tahun 2018 memperoleh nilai 85,11 dengan peringkat 15 mengalami peningkatan pada tahun 2019 memperoleh nilai 88,13 dengan peringkat 6 di Kabupaten Tuban sebagai tolak ukur kepuasan pelayanan. Rendahnya tingkat pengaduan yang dilakukan masyarakat dan jarang adanya pengisian kotak saran atas ketidakpuasan. Serta sedikitnya Kantor Kecamatan Plumpang mendapatkan punishment untuk mengantar dokumen/surat kerumah masyarakat karena mengalami keterlambatan waktu penyelesaian.

b. Kualitas Layanan/jasa

Berdasarkan hasil wawancara dan pengamatan yang dilakukan peneliti dilapangan dapat diketahui bahwa kualitas jasa/pelayanan Program PASTI TEPAT merupakan program pengembangan dari PATEN di Kecamatan diharapkan dapat memberikan manfaat dalam pelaksanaannya dengan dibuatkannya Standar Operasional Prosedur (SOP) yang mengatur bagaimana prosedur pelayanannya, persyaratan pengurusan pelayanan dan juga waktu penyelesaian pelayanan. Dan Kantor Kecamatan Plumpang dengan serius dalam penyelenggaraan Program PASTI TEPAT untuk bisa sesuai dengan SOP dalam pelaksanaannya sehingga dapat menciptakan kepuasan dan dapat memenuhi harapan dari masyarakat yang menginginkan pelayanan yang cepat, murah dan berkualitas.

4. Implementasi Manajemen

a. Seleksi dan Pelatihan

Berdasarkan hasil wawancara dan pengamatan yang dilakukan peneliti dilapangan dapat diketahui bahwa pada indikator seleksi, Kantor Kecamatan Plumpang tidak mengadakan seleksi bagi petugas program PASTI TEPAT melainkan langsung menunjuk staf seksi Pelayanan Umum untuk menempati posisi tersebut, karena program PASTI TEPAT merupakan tupoksi dan program kerja dari Seksi Pelayanan Umum.

Sedangkan pada indikator pelatihan, Kantor Kecamatan Plumpang tidak mengadakan pelatihan khusus bagi petugas PASTI TEPAT melainkan hanya memberikan arahan dan buku pedoman untuk bisa dipelajari sendiri, melainkan hanya melakukan evaluasi setiap akhir bulan sebagai bahan perbaikan untuk kedepannya dalam memberikan pelayanan secara optimal kepada masyarakat.

b. Pemanatauan kepuasan pelanggan melalui keluhan dan saran

Berdasarkan hasil wawancara dan pengamatan yang dilakukan peneliti dilapangan dapat diketahui bahwa pada indikator pemantauan kepuasan pelanggan melalui saran dan keluhan,

yaitu pemantauan kepuasan pelanggan melalui pemantauan kepuasan pelanggan melalui saran dan keluhan dilakukan oleh Kantor Kecamatan Plumpang sendiri dengan cara memanfaatkan adanya kotak saran yang sudah disediakan untuk bisa masyarakat isi berupa keluhan atas ketidakpuasan, kritikan atas ketidaknyamanan maupun kepuasan setelah menerima pelayanan. selain adanya kotak saran terdapat kartu kendali yang berisikan jenis-jenis pelayanan beserta waktu penyelesaian yang ingin masyarakat urus, dalam kartu kendali tersebut terdapat kolom puas, cukup puas, kurang puas yang bisa masyarakat isi setelah menyelesaikan pelayanan.

c. Standarisasi

Berdasarkan hasil wawancara dan pengamatan yang dilakukan peneliti dilapangan dapat diketahui bahwa pada standarisasi menurut PERMENPANRB Nomor 15 Tahun 2014 tentang Standar Pelayanan Publik yang mencakup indikator sederhana, partisipasi, akuntabel, keberlanjutan, transparansi dan keadilan telah dilaksanakan dalam pelaksanaan Pogram PASTI TEPAT yang mana disesuaikan berdasarkan Standar Operasional Prosedur (SOP) yang telah dibuat yang digunakan sebagai patokan penyelenggaraan pelayanan yang dipublikasikan sebagai jaminan adanya kepastian bagi masyarakat sebagai penerima pelayanan.

PENUTUP

Simpulan

Berdasarkan uraian hasil analisis mengenai strategi peningkatan pelayanan melalui program Pelayanan Administrasi dan Perijinan Terpadu dan Cepat (PASTI TEPAT) di Kantor Kecamatan Plumpang Kabupaten Tuban yang telah penulis paparkan sebelumnya dapat disimpulkan bahwa Kantor Kecamatan Plumpang telah melaksanakan serangkaian upaya atau strategi guna untuk memberikan pelayanan yang langsung bersentuhan dengan masyarakat dalam rangka meningkatkan kualitas pelayanannya sudah berjalan dengan baik. Hal tersebut dapat diketahui dari strategi meningkatkan kualitas layanan/jasa yang diungkapkan oleh Tjiptono (2000:132)

yaitu: Atribut Layanan pelanggan/masyarakat, pendekatan untuk penyempurnaan kualitas jasa, sistem umpan balik untuk kualitas layanan pelanggan, dan implementasi manajemen sudah berjalan sesuai dengan SOP PASTI TEPAT yang telah ditetapkan Kantor Kecamatan Plumpang, namun masih ada beberapa indikator yang perlu ditingkatkan lagi guna untuk semakin meningkatkan kualitas pelayanan sehingga kepuasan masyarakat semakin tinggi.

Saran

Berdasarkan uraian hasil penelitian, maka peneliti memiliki beberapa saran yang dapat digunakan sebagai masukan bagi peningkatan pelayanan di Kantor Kecamatan Plumpang khususnya untuk Program Pelayanan Administrasi dan Perijinan Terpadu dan Cepat (PASTI TEPAT) sehingga kedepannya semakin lebih baik lagi.

1. Kantor Kecamatan Plumpang diharapkan dapat melakukan koordinasi dengan instansi yang ada di Kabupaten Tuban terkait dengan penyelesaian waktu pelayanan sehingga semua pengurusan pelayanan bisa terbit sesuai dengan Standar Operasional Prosedur (SOP) yang telah ditetapkan Program PASTI TEPAT.
2. Kantor Kecamatan Plumpang diharapkan dapat melakukan sosialisasi secara berkala yang mengundang semua lapisan masyarakat dan juga memanfaatkan facebook serta website milik Kecamatan Plumpang untuk memperkenalkan adanya program PASTI TEPAT di Kantor Kecamatan secara maksimal. Hal ini dikarenakan masih banyaknya masyarakat khususnya anak muda yang banyak tidak paham bahkan tidak

DAFTAR PUSTAKA

- Aliah, Nurul. (2016). *Strategi peningkatan pelayanan melalui website pada UPT-P2T BKPM Provinsi Sulawesi Selatan*. Sulawesi Selatan: Universitas Hasanuddin.
- Arikunto, Suharsimi. (1998). *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktek*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Cahya, Fitrah Nur. (2016). Pelaksanaan Pelayanan Administrasi Terpadu di Kecamatan Kokap Kabupaten Kulon Progo. 403-414.

mengetahui adanya program tersebut bagi yang belum pernah mengurus dan merasakan pelayanannya.

3. Melakukan koordinasi dengan baik dengan para Kepala Desa untuk memasang banner atau papan informasi terkait kelengkapan berkas pada setiap pengurusan sehingga pemohon yang ingin mengurus pelayanan tidak perlu bolak-balik karena persyaratan yang masih kurang lengkap.
4. Diharapkan Kecamatan Plumpang mengadakan pemasangan banner diberbagai wilayah terkait Standar Operasional Prosedur (SOP) terutama pada biaya pelayanan dan waktu penyelesaian pelayanan dari program PASTI TEPAT sehingga dapat menarik minat masyarakat yang enggan mengurus pelayanan.
5. Melakukan perbaikan sarana dan prasarana terus menerus untuk bisa sesuai dengan standar yang telah ditetapkan sebagai patokan guna untuk semakin meningkatkan kenyamanan bagi masyarakat.

Ucapan Terima Kasih

Peneliti mengucapkan terima kasih kepada pihak – pihak yang terkait dalam kelancaran penulisan jurnal ini, diantaranya:

1. Para dosen beserta staf S1 Ilmu Administrasi Negara FISH UNESA
2. Fitrotun Niswah, S.AP., M.AP selaku dosen pembimbing
3. Dra. Meirinawati, M.AP dan Trena Aktiva Oktariyanda, S.AP., M.AP selaku dosen penguji
4. Dan pihak pihak lainnya yang mendukung dalam penelitian sehingga penulisan jurnal ini dapat terselesaikan.

<http://journal.student.uny.ac.id/ojs/index.php/adp-s1/article/view/4753>

- Furqoni, Muhammad. (2014). Strategi Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik di Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil J. *Publika*, Vol 2 No 3.
- Hardiansyah. (2011). *Kualitas Pelayanan Publik Konsep, Dimensi, Indikator dan Implementasinya*. Yogyakarta: Gava Media.
- Moleong, Lexi. (2001). *Metode Penelitian Kualitatif*. Bandung: PT. Remaja Rosdakarya.

- Oktariyanda, Trena Aktiva dan Merinawati. (2018). *Pelayanan Publik*. Surabaya: UNESA University Press.
- Pawestri, Dhiah Ayu dan Prasetyo Isbandono. (2019). Analisis Kualitas Pelayanan Pada Perpustakaan di Badan Pusat Statistik Kota Surabaya. *Journal of Public Sector Innovations*, 48-54. <https://journal.unesa.ac.id/index.php/jpsi/article/view/6456/3231>
- Sugiyono. (2012). *Metode Penelitian Administrasi*. Bandung : Alfabeta .
- Supriyadi, Muhammad Afgan Akbar. (2019). Strategi Peningkatan Kualitas Pelayanan Akta Kelahiran di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Lumajang. *Publika*.
- Tjiptono, Fandy. (2000). *Manajemen Jasa*. Yogyakarta: Andi Yogyakarta.
- Utomo, Sad D dan Ilham Cendekia. (2005). *Manajemen Publik*. Jakarta : PT. Grasindo .
- Warsono, Hardi. (2018). Inovasi Layanan Mpospay dan Free Pick Up Pos Indonesia dalam Peningkatan Kualitas Pelayanan. *Journal of Public Sector Innovations*, 44-50. <https://journal.unesa.ac.id/index.php/jpsi/article/view/3174/1987>