

Peningkatan Kualitas Kinerja Pegawai Dalam Pelayanan Administrasi Terpadu (Paten) Pada kantor kecamatan kelapa Dua kabupaten Tangerang

Yustianasari^{1*}, Lilianti²

¹Program Studi Manajemen, Fakultas Ekonomi Universitas Terbuka, Indonesia

²Program Studi Administrasi Pendidikan, Fakultas Keguruan dan Ilmu Pendidikan Universitas Muhammadiyah, Indonesia

* Corresponding Author. E-mail: yusti.gendis@gmail.com

Abstrak

Pelayanan Administrasi Terpadu (PATEN) di Kantor Kecamatan Kelapa Dua, Kabupaten Tangerang, menjadi focus penelitian untuk meningkatkan kualitas kinerja pegawai. Latar belakang penelitian ini terkait dengan evaluasi proses PATEN, tingkat kepuasan masyarakat, kompetensi pegawai, penerapan teknologi, peran manajemen, dan partisipasi masyarakat. Tujuan penelitian ini adalah untuk menganalisis kendala dalam pelayanan administrasi, mengevaluasi kompetensi pegawai, dan meningkatkan efektivitas penggunaan teknologi. Melalui pendekatan kuantitatif dan kualitatif, hasil penelitian menggambarkan kondisi saat ini dan memberikan rekomendasi perbaikan. Hasilnya menunjuk kan adanya hambatan dalam proses PATEN dan kebutuhan peningkatan kompetensi pegawai. Manajemen perlu meningkatkan penerapan teknologi dan mengajak partisipasi masyarakat. Simpulan penelitian ini menekankan perlunya perbaikan dalam berbagai aspek untuk meningkatkan kualitas pelayanan administrasi. Implikasi dari penelitian ini mencakup peningkatan efisiensi, kepuasan masyarakat, dan kesejahteraan pegawai. Oleh karena itu, penelitian ini memberikan kontribusi positif dalam upaya meningkatkan kualitas PATEN dan pelayanan publik di tingkat lokal.

Kata Kunci: Evaluasi Proses; PATEN; Kinerja Pegawai; Peningkatan Kualitas

Abstract

Integrated Administrative Services (PATEN) at the Kelapa Dua District Office, Tangerang Regency, is the focus of research to improve the quality of employee performance. The background of this research is related to the evaluation of the PATENT process, level of community satisfaction, employee competency, application of technology, management role, and community participation. This research aims to analyze obstacles in administrative services, evaluate employee competence, and increase the effectiveness of the use of technology. Through quantitative and qualitative approaches, the research results describe current conditions and provide recommendations for improvement. The results show that there are obstacles in the PATENT process and the need to increase employee competency. Management needs to increase the application of technology and invite community participation. The conclusions of this research emphasize the need for improvements in various aspects to improve the quality of administrative services. The implications of this research include increasing efficiency, community satisfaction, and employee welfare. Therefore, this research makes a positive contribution to efforts to improve the quality of PATENTS and public services at the local level.

Keywords: Process Evaluation; PATENT; Employee Performance; Quality Improvement

PENDAHULUAN

Pelayanan Administrasi Terpadu (PATEN) di Kantor Kecamatan Kelapa Dua, Kabupaten Tangerang, memiliki peran sentral dalam memberikan pelayanan administrasi kepada masyarakat. Seiring dengan perkembangan zaman dan tuntutan kebutuhan masyarakat yang semakin kompleks, evaluasi terhadap kualitas kinerja pegawai dalam PATEN menjadi suatu keharusan. Dalam konteks ini, Fitzsimmons dan Fitzsimmons (2013) mengungkapkan bahwa pelayanan publik yang efektif memerlukan koordinasi yang baik antara teknologi, manajemen, dan sumber daya manusia. Dalam kaitannya, penelitian ini didasarkan pada pemahaman bahwa peningkatan kualitas kinerja pegawai di Kantor Kecamatan Kelapa Dua akan berdampak positif terhadap efisiensi dan kepuasan masyarakat.

Pelayanan Administrasi Terpadu (PATEN) memegang peran sentral dalam menyediakan layanan publik yang efisien dan responsive terhadap kebutuhan masyarakat. Dalam konteks ini, penelitian ini bertujuan untuk mendalami tantangan dan potensi peningkatan kualitas kinerja

pegawai dalam PATEN, dengan fokus pada Kantor Kecamatan Kelapa Dua, Kabupaten Tangerang. PATEN memiliki peran strategis dalam memastikan bahwa berbagai layanan administratif dapat diakses dengan mudah oleh masyarakat, namun seiring dengan kompleksitas tuntutan administrasi modern, muncul berbagai hambatan yang dapat mempengaruhi kualitas pelayanan. Keberhasilan PATEN tidak hanya bergantung pada infrastruktur dan kebijakan yang baik, tetapi juga pada kualitas kinerja pegawai yang terlibat dalam menyelenggarakan layanan tersebut. Oleh karena itu, penting untuk memahami secara mendalam dinamika internal yang mungkin mempengaruhi kinerja pegawai PATEN.

Penelitian ini penting dilakukan mengingat adanya potensi hambatan dalam proses PATEN dan kebutuhan untuk meningkatkan kompetensi pegawai. Hal ini sejalan dengan pandangan Aspinwall (2015), yang menyatakan bahwa evaluasi terhadap kinerja pegawai adalah langkah kritis dalam meningkatkan efisiensi organisasi. Oleh karena itu, penelitian ini diharapkan dapat memberikan wawasan yang mendalam mengenai faktor-faktor yang memengaruhi kualitas pelayanan administrasi di Kantor Kecamatan Kelapa Dua dan memberikan rekomendasi untuk perbaikan.

Permasalahan dalam pelayanan administrasi di Kantor Kecamatan Kelapa Dua Kabupaten Tangerang, menjadi suatu tantangan yang memerlukan perhatian serius. Peningkatan kebutuhan masyarakat dan kompleksitas tuntutan administrasi modern memunculkan kesenjangan antara ekspektasi pelayanan dan kinerja aktual. Hal ini sejalan dengan pendapat Osborne dan Brown (2013), yang menyatakan bahwa kesenjangan ini dapat timbul dari ketidakselarasan antara harapan masyarakat dan realita pelaksanaan layanan publik. Faktor-faktor seperti kurangnya penggunaan teknologi yang optimal, kurangnya kompetensi pegawai, dan hambatan dalam proses PATEN dapat memperlebar kesenjangan tersebut. Permasalahan dalam pelayanan administrasi tidak hanya berdampak pada kepuasan masyarakat, tetapi juga dapat mengakibatkan ketidakmampuan organisasi untuk memenuhi tuntutan publik secara efektif. Menurut Bozeman dan Straussman (2015), kesenjangan ini mencerminkan ketidakseimbangan antara harapan pelayanan yang tinggi dan sumberdaya yang terbatas. Oleh karena itu, penelitian tentang peningkatan kualitas kinerja pegawai dalam PATEN menjadi krusial untuk mengidentifikasi, mengatasi, dan mengurangi kesenjangan tersebut. Dengan memahami akar permasalahan dan merancang strategi perbaikan yang tepat, diharapkan kesenjangan dalam pelayanan administrasi dapat diminimalkan, menciptakan pelayanan yang lebih efisien dan responsive terhadap kebutuhan masyarakat.

Dalam ranah penelitian mengenai peningkatan kualitas kinerja pegawai dalam Pelayanan Administrasi Terpadu (PATEN), penelitian sebelumnya telah menyoroti beberapa aspek kunci yang relevan. Penelitian oleh Hasan et al. (2017) mengevaluasi implementasi teknologi informasi dalam PATEN, menekankan pentingnya integrasi sistem untuk meningkatkan efisiensi proses. Di sisi lain, kajian oleh Sutrisno (2019) menyoroti peran manajemen dalam menciptakan lingkungan kerja yang mendukung kinerja optimal pegawai PATEN. Sedangkan, penelitian oleh Pradana (2020) fokus pada evaluasi kepuasan masyarakat terhadap pelayanan administrasi, memberikan wawasan mengenai perspektif pengguna layanan.

Meskipun penelitian-penelitian tersebut memberikan kontribusi yang berharga, masih terdapat celah pengetahuan. Penelitian ini akan memperdalam pemahaman mengenai faktor-faktor yang memengaruhi kualitas kinerja pegawai PATEN, dengan mengintegrasikan evaluasi proses, kompetensi pegawai, dan penerapan teknologi. Selain itu, penelitian ini akan memberikan perspektif holistik dengan mempertimbangkan peran manajemen, partisipasi masyarakat, dan pengukuran kinerja pegawai sebagai elemen-elemen kritis dalam meningkatkan pelayanan administrasi. Dengan merinci dan menggabungkan temuan dari studi-studi terdahulu, penelitian ini bertujuan untuk memberikan kontribusi yang lebih komprehensif dalam merancang strategi perbaikan yang dapat diadopsi oleh Kantor Kecamatan Kelapa Dua dan unit pelayanan serupa. Dengan demikian tantangan dan peluang yang dihadapi dalam meningkatkan kualitas kinerja

pegawai PATEN, diharapkan hasil penelitian ini dapat memberikan kontribusi terhadap perbaikan sistem PATEN di tingkat lokal. Langkah-langkah perbaikan ini diharapkan dapat menciptakan lingkungan yang lebih efisien, responsive terhadap kebutuhan masyarakat, dan membantu mencapai tujuan pelayanan administrasi yang optimal.

METODE

Penelitian ini akan menggunakan pendekatan kualitatif dengan desain studi kasus untuk mendalami pemahaman mengenai peningkatan kualitas kinerja pegawai dalam Pelayanan Administrasi Terpadu (PATEN) di Kantor Kecamatan Kelapa Dua, Kabupaten Tangerang. Penggunaan metode kualitatif dianggap relevan karena dapat mengeksplorasi konteks lokal, memahami nuansa-nuansa kompleks, dan merinci perspektif-perspektif yang mungkin tidak dapat diukur secara kuantitatif. Langkah-langkah penelitian melibatkan observasi partisipatif di Kantor Kecamatan Kelapa Dua, wawancara mendalam dengan pegawai PATEN, manajemen, dan masyarakat pengguna layanan. Observasi akan memberikan pemahaman langsung terhadap proses PATEN, sementara wawancara akan memungkinkan penggalian informasi mendalam mengenai persepsi dan pengalaman para aktor yang terlibat. Selain itu, analisis dokumen, seperti kebijakan internal dan laporan kinerja sebelumnya, akan dilakukan untuk memahami konteks organisasional.

Pemilihan informan dilakukan secara purposive, mempertimbangkan perwakilan dari berbagai tingkatan dan fungsi di dalam Kantor Kecamatan. Data yang terkumpul akan dianalisis menggunakan pendekatan tematik, dengan mengidentifikasi pola-pola umum, perbedaan, dan kesamaan dalam setiap aspek yang dieksplorasi. Hasil analisis akan membentuk dasar untuk merumuskan rekomendasi perbaikan kualitas kinerja pegawai PATEN. Pendekatan kualitatif ini diharapkan dapat memberikan pemahaman yang mendalam tentang dinamika internal dan eksternal yang memengaruhi pelayanan administrasi, sehingga dapat memberikan kontribusi signifikan terhadap perbaikan sistem PATEN di tingkat lokal.

Teknik analisis data pada penelitian ini melibatkan serangkaian langkah kualitatif yang cermat dan terstruktur untuk mendapatkan wawasan mendalam tentang kualitas kinerja pegawai dalam Pelayanan Administrasi Terpadu (PATEN). Berikut adalah penjelasan tentang teknik analisis data yang digunakan:

1. **Transkripsi Wawancara dan Observasi:** Setelah wawancara dan observasi, data yang terkumpulkan ditranskripsikan secara rinci. Transkripsi ini mencakup konversi rekaman wawancara dan catatan observasi ke dalam format tulisan teks.
2. **Koding:** Data yang telah ditranskripsikan akan dikodekan. Koding ini melibatkan proses memberikan label atau kategori pada unit-unit informasi yang muncul dalam teks, seperti tema, konsep, atau pernyataan yang relevan dengan pertanyaan penelitian.
3. **Kategorisasi dan Tema:** Kode-kode yang telah diberikan akan dikelompokkan ke dalam kategori yang lebih luas. Pada tahap ini, peneliti akan mengidentifikasi pola-pola umum atau temuan yang muncul dari data, membentuk dasar untuk mengembangkan tema-tema utama.
4. **Analisis Tematis:** Analisis tematis dilakukan untuk mengeksplorasi dan memahami makna di balik kode dan kategori. Ini melibatkan identifikasi, pengelompokan, dan interpretasi tema-tema yang muncul, serta memahami hubungan antar tema.
5. **Verifikasi dan Interpretasi:** Hasil analisis tematis akan divalidasi dengan pengecekan ulang data dan interpretasi yang dilakukan oleh peneliti. Proses ini membantu memastikan keakuratan temuan dan menjaga konsistensi interpretasi.
6. **Penyajian Data:** Temuan dari analisis akan disajikan secara naratif dan ilustratif. Penyajian ini akan mencakup kutipan langsung dari wawancara dan observasi untuk mendukung temuan, memberikan konteks, dan memberikan kejelasan pada hasil.

7. Korelasi dan Hubungan Antar Tema: Analisis lebih lanjut mencari korelasi dan hubungan antar tema yang muncul, membantu merinci dinamika kompleks yang memengaruhi kualitas kinerja pegawai dalam PATEN.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Dari hasil penelitian, terungkap beberapa tantangan signifikan yang mempengaruhi kualitas kinerja pegawai di Pelayanan Administrasi Terpadu (PATEN) Kantor Kecamatan Kelapa Dua. Kendala dalam proses PATEN, rendahnya kompetensi pegawai, kurangnya partisipasi masyarakat, dan kurangnya penerapan teknologi informasi menjadi temuan utama. Dari hasil tersebut, terungkap bahwa kendala dalam proses PATEN, rendahnya kompetensi pegawai, kurangnya partisipasi masyarakat, dan kurangnya penerapan teknologi informasi menjadi aspek kritis yang mempengaruhi kualitas kinerja pegawai di Kantor Kecamatan Kelapa Dua. Sejalan dengan temuan ini, Smith et al. (2019) menggaris bawahi pentingnya peningkatan keterampilan pegawai melalui pelatihan berkelanjutan, menyatakan, "Pelatihan yang terfokus dapat memberikan keunggulan kompetitif dalam penyediaan layanan publik." Dalam konteks ini, kendala dalam proses PATEN seperti kelambatan dalam penanganan dokumen dan kurangnya koordinasi antar unit, menjadi focus perbaikan yang mendesak. Melalui peningkatan koordinasi dan implementasi prosedur yang lebih terstruktur, diharapkan proses tersebut dapat lebih efisien dan responsive terhadap kebutuhan masyarakat (Harvey & Brown, 2018). Seiring dengan itu, partisipasi masyarakat yang rendah dapat diatasi melalui inisiatif komunikasi yang proaktif dan pendekatan pemberdayaan, sebagaimana disarankan oleh Gupta (2016), "Partisipasi masyarakat aktif dapat meningkatkan transparansi dan akuntabilitas dalam penyelenggaraan pelayanan publik." Terakhir, kurangnya penerapan teknologi informasi mengindikasikan peluang untuk memperkenalkan system informasi yang lebih canggih serta pelatihan pegawai untuk memanfaatkannya secara efektif. Dengan merinci implementasi teknologi informasi yang optimal, dapat diharapkan bahwa efisiensi dan akurasi dalam proses administrasi dapat meningkat (Brown & Jones, 2017). Penerapan teknologi ini sejalan dengan pandangan Brown dan Jones (2017) yang menyatakan, "Pemanfaatan teknologi informasi yang baik dapat menjadi kunci untuk meningkatkan produktivitas sector publik." Dalam rangka mencapai pelayanan administrasi yang optimal, hasil penelitian ini memberikan landasan bagi Kantor Kecamatan Kelapa Dua untuk mengimplementasikan perubahan yang dibutuhkan. Dengan memanfaatkan saran-saran ini, diharapkan kualitas kinerja pegawai dalam PATEN dapat ditingkatkan, menyelaraskan pelayanan administrasi dengan harapan dan kebutuhan masyarakat.

Dalam merinci tantangan kualitas kinerja pegawai PATEN, perlu dicatat bahwa rendahnya kompetensi pegawai menjadi poin kritis. Temuan ini sejalan dengan perspektif Smith et al. (2019) yang menekankan bahwa peningkatan keterampilan pegawai melalui pelatihan kontinuen dukung efektivitas pelayanan publik. Oleh karena itu, langkah-langkah konkret untuk meningkatkan program pelatihan dan pengembangan karyawan dianggap sebagai solusi strategis. Sehingga dalam menghadapi hambatan proses PATEN, langkah-langkah dapat mencakup penyempurnaan prosedur internal dan koordinasi yang lebih baik antar unit, serta integrasi teknologi untuk mempercepat alur kerja. Rendahnya kompetensi pegawai dapat diatasi dengan pelatihan dan pengembangan berkelanjutan, mungkin melibatkan program pelatihan khusus untuk memenuhi tuntutan administratif yang berkembang. Untuk meningkatkan partisipasi masyarakat, strategi komunikasi yang lebih proaktif dan inisiatif pendidikan masyarakat dapat diterapkan. Terakhir, peningkatan penerapan teknologi informasi dapat mencakup investasi dalam system baru dan pelatihan pegawai untuk memastikan penggunaannya yang optimal. Dengan fokus pada rekomendasi ini, diharapkan Kantor Kecamatan Kelapa Dua dapat mengatasi hambatan-hambatan tersebut dan meningkatkan kualitas pelayanan administrasi kepada masyarakat.

Selanjutnya temuan juga menunjukkan bahwa proses PATEN menghadapi hambatan,

termasuk kelambatan dalam penanganan dokumen dan kurangnya koordinasi antar unit. Sejalan dengan temuan ini, Harvey dan Brown (2018) menggaris bawahi pentingnya koordinasi yang efektif dalam meningkatkan efisiensi proses kerja di organisasi pelayanan publik. Kedua, rendahnya kompetensi pegawai dalam menangani tugas administrative menjadi sorotan, menyoroti kebutuhan akan pembaruan pelatihan dan pengembangan keterampilan. Seperti yang disarankan oleh Smith et al. (2019), pelatihan yang terfokus pada pengembangan keterampilan yang relevan dapat menjadi kunci dalam meningkatkan kinerja pegawai di sektor pelayanan publik. Ketiga, kurangnya partisipasi masyarakat dalam proses PATEN menciptakan tantangan terhadap tujuan pelayanan yang inklusif, menekankan pentingnya meningkatkan interaksi dan keterlibatan masyarakat. Menurut Gupta (2016), partisipasi masyarakat yang aktif dapat meningkatkan transparansi dan akuntabilitas dalam penyelenggaraan pelayanan publik. Terakhir, kurangnya penerapan teknologi informasi mengindikasikan potensi yang belum dimanfaatkan sepenuhnya, dengan saran untuk memperkenalkan system informasi yang lebih efisien. Dalam pandangan Brown dan Jones (2017), penggunaan teknologi informasi dapat mempercepat proses administratif dan meningkatkan akurasi data.

Dalam menghadapi hambatan proses PATEN, langkah-langkah dapat mencakup penyempurnaan prosedur internal dan koordinasi yang lebih baik antarunit, sertaintegrasi teknologi untuk mempercepat alur kerja. Rendahnya kompetensi pegawai dapat diatasi dengan pelatihan dan pengembangan berkelanjutan, mungkin melibatkan program pelatihan khusus untuk memenuhi tuntutan administratif yang berkembang. Untuk meningkatkan partisipasi masyarakat, strategi komunikasi yang lebihproaktif dan inisiatif pendidikan masyarakat dapat diterapkan. Terakhir, peningkatan penerapan teknologi informasi dapat mencakup investasi dalam system baru dan pelatihan pegawai untuk memastikan penggunaannya yang optimal. Dengan fokus pada rekomendasi ini, diharapkan Kantor Kecamatan Kelapa Dua dapat mengatasi hambatan-hambatan tersebut dan meningkatkan kualitas pelayanan administrasi kepada amasyarakat.

SIMPULAN

Berdasarkan hasil dan pembahasan penelitian tersebut, maka penulis menyimpulkan bahwa penelitian ini menggambarkan gambaran yang mendalam mengenai hambatan dan peluang untuk meningkatkan kualitas kinerja pegawai dalam Pelayanan Administrasi Terpadu (PATEN) di Kantor Kecamatan Kelapa Dua. Temuan penelitian memberikan pemahaman yang jelas terhadap kendala dalam proses PATEN, rendahnya kompetensi pegawai, kurangnya partisipasi masyarakat, dan kurangnya penerapan teknologi informasi. Rekomendasi perbaikan telah diusulkan, termasuk penyempurnaan prosedur internal, pelatihan berkelanjutan bagi pegawai, upaya meningkatkan partisipasi masyarakat, dan investasi dalam system informasi yang lebih efisien. Secara holistik, penelitian ini menunjukkan bahwa peningkatan kualitas pelayanan administrasi bukanlah upaya yang terisolasi, melainkan memerlukan pendekatan terintegrasi yang melibatkan aspek teknis, manusia, dan sosial. Implementasi rekomendasi ini diharapkan dapat memberikan dampak positif, menciptakan lingkungan yang lebih efisien, responsive terhadap kebutuhan masyarakat, dan memberikan kontribusi signifikan terhadap kesejahteraan masyarakat di Kabupaten Tangerang. Oleh karenanya, upaya berkelanjutan dalam meningkatkan kualitas pelayanan administrasi menjadi suatu keharusan guna memastikan tercapainya pelayanan publik yang optimal dan inklusif

DAFTAR PUSTAKA

- Aspinwall, E. M. (2015). The Context and Craft of Production Management Research. *International Journal of Production Research*, 53(2), 311-323. doi:10.1080/00207543.2014.932874
- Bozeman, B., & Straussman, J. D. (2015). Public Values and Public Failure in US Science and Technology Policy. *Science and Public Policy*, 42(1), 98-112. doi:10.1093/scipol/scu037
- Brown, A., & Jones, B. (2017). The Role of Information Technology in Improving Public Sector Productivity. *Journal of Public Administration Research and Theory*, 27(3), 452-470.
- Gupta, A. (2016). Citizen Participation in Public Service Delivery: A Review. *Public Administration Review*, 76(2), 259-271.
- Harvey, L., & Brown, A. (2018). The Role of Coordination in Improving Public Service Delivery. *Public Administration Review*, 78(3), 320-330.
- Smith, J., et al. (2019). Enhancing Public Sector Performance: A Framework for Action. *Oxford Research Encyclopedia of Business and Management*. doi:10.1093/acrefore/9780190224851.013.82
- Creswell, J. W. (2013). *Qualitative Inquiry and Research Design: Choosing Among Five Approaches*. Sage Publications.
- Fitzsimmons, J. A., & Fitzsimmons, M. J. (2013). *Service Management: Operations, Strategy, Information Technology*. McGraw-Hill Education.
- Miles, M. B., Huberman, A. M., & Saldana, J. (2014). *Qualitative Data Analysis: A Methods Sourcebook*. Sage Publications.
- Osborne, S. P., & Brown, K. (2013). Governing in the Gap: Forging Safe and Effective Public Services in a Time of Fiscal Restraint. *Public Administration Review*, 73(5), 647-658. doi:10.1111/puar.12095
- Hasan, A., et al. (2017). The Impact of Information Technology on Service Delivery in Indonesian Government Agencies. *Procedia Computer Science*, 124, 363-370.
- Sutrisno, E. (2019). The Influence of Organizational Culture and Work Motivation on Employee Performance with Job Satisfaction as Intervening Variable. *International Journal of Scientific & Technology Research*, 8(12), 2266-2273.
- Pradana, D. (2020). Public Service Quality Analysis through the Application of Administrative Service Systems (Patas) at the Office of Regional Equipment and Assets of Banyuwangi Regency. *Journal of Public Administration and Governance*, 10(3), 124-134