

Persepsi Masyarakat Terhadap Kinerja Unit Pelayanan Administrasi Terpadu di Kecamatan Parung Kabupaten Bogor

Rahmat Subur¹⁾, Kasmad²⁾, Dedik Supardiono³⁾

Universitas Pamulang^{1,2,3)}

Email korespondensi:dosen01356@unpam.ac.id

ABSTRAK

Penelitian ini berjudul “Persepsi Masyarakat Terhadap Kinerja Pegawai Di Unit Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) Pada Kantor Kecamatan Parung Kabupaten Bogor”. Tujuan dari penelitian ini untuk mengetahui kinerja pegawai di unit pelayanan administrasi terpadu kecamatan (PATEN) dan faktor-faktor yang menghambat kinerja pegawai di unit pelayanan administrasi terpadu kecamatan (PATEN) pada Kantor Kecamatan Parung Kabupaten Bogor. Penelitian ini menggunakan metode penelitian deskriptif kualitatif, dan teknik pengambilan data yang digunakan adalah observasi, wawancara, dan Forum Group Discussion (FGD). Teknik analisa data menggunakan reduksi data, penyajian data, dan menarik kesimpulan. Informan utama dalam penelitian ini yaitu masyarakat Kecamatan Parung Kabupaten Bogor sebanyak 25 orang informan serta 4 orang Pegawai Kantor Parung Kabupaten Bogor sebagai anggota FGD yang terdiri dari pimpinan dan sub jabatan terkait pelayanan dan kepegawaian. Hasil dan pembahasan penelitian ini menunjukkan Kinerja Pegawai Di Unit Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) Kantor Kecamatan Parung Kabupaten Bogor kepada masyarakat kurang optimal dimana masih terjadi keterlambatan waktu dalam pembuatan dokumen kependudukan, kejelasan persyaratan, sikap dan perilaku pegawai yang kurang ramah dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. Namun dari hal tersebut sistem pelayanan sudah inovatif dengan penerapan pelayanan online via aplikasi dengan tujuan mempermudah masyarakat dan sikap tanggung jawab pegawai yang tinggi. Faktor-faktor yang menghambat kinerja pegawai Kantor Kecamatan Parung Kabupaten Bogor dari hasil wawancara dan FGD serta observasi langsung peneliti yang menjadi penghambat adalah kurangnya Informasi yang diketahui masyarakat, tidak lengkapnya data pemohon, tumpang tindih data administrasi.

Kata-kata Kunci: Kinerja Pegawai, Inovasi, Pelayanan Administrasi Terpadu

PENDAHULUAN

1. Latar Belakang

Terciptanya pelayanan publik yang baik dan memuaskan bagi masyarakat merupakan kualitas hasil dari kinerja yang optimal. Sebagaimana yang telah dikemukakan oleh Wibowo (2016:11) mengenai Dimensi kualitas jasa yang ditunjukkan dengan hal-hal sebagai berikut:

- Time and timeliness*, menunjukan berapa lama pelanggan harus menunggu pelayanan dan diselesaikan pada waktunya,
- Completeness*, menunjukan apakah yang diminta pelanggan disediakan,
- Courtesy*, menunjukan bagaimana pelanggan dilayani oleh pegawai,
- Accesibility and convenience*, menunjukan tentang seberapa mudah pelanggan mendapatkan pelayanan,
- Accuraty*, menunjukan apakah pelayanan berjalan baik setiap saat,
- Responsiveness*, menunjukan seberapa baik organisasi bereaksi terhadap situasi yang tidak

seperti biasanya. Menurut Carlzon dalam Sadu Wasistino (2018:16) mengatakan, bahwa abad ke-21 sebagai “abad pelanggan” dalam arti para pengguna jasa atau pelanggan ditempatkan pada tempat yang sangat terhormat.

Kecamatan merupakan pemerintah tingkat daerah yang memberikan pelayanan publik kepada masyarakat yang bersifat operasional. Pelayanan publik yang diberikan harus sesuai dengan kebijakan Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN). Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) merupakan penyelenggaraan pelayanan publik kecamatan dari tahap permohonan sampai ke tahap terbitnya dokumen dalam satu tempat. Berdasarkan Peraturan Bupati (*PERBUP*) *Kabupaten Bogor* Nomor 25 Tahun 2014. Tentang Standar Operasional Pelayanan Perizinan dan Non Perizinan pada Kecamatan. Ruang lingkup PATEN meliputi pelayanan administrasi perizinan dan pelayanan administrasi *non* perizinan. Pelaksanaan pelayanan administrasi terpadu kecamatan yang sesuai prinsip dasar diharapkan mampu meningkatkan kualitas pelayanan di kecamatan, khususnya di Kecamatan Parung Kabupaten Bogor.

Masalah pelayanan masyarakat yang diberikan oleh aparat birokrasi pemerintah merupakan satu masalah yang penting, bahkan variabel ini sering dijadikan tolak ukur menilai keberhasilan pelaksanaan tugas-tugas pokok pemerintah. Demikian pula, masalah pelayanan publik sudah menjadi program pemerintah yang harus terus menerus ditingkatkan pelaksanaannya. Mengenai pelayanan, tidak terlepas dari berbagai faktor yang mendukung, selain faktor sarana/fasilitas kerja, juga sumber daya aparatur profesional yang mampu berkinerja optimal. Namun masih banyaknya isu-isu yang beredar mengenai kinerja aparatur di berbagai lembaga publik masih kurang optimal. Berdasarkan observasi penelitian terdapat fenomena dimana adanya keluhan masyarakat seperti; Perilaku Pelaksana pelayanan yang dimana bersikap kurang ramah terhadap masyarakat, keterlambatan waktu pengerjaan dokumen masyarakat dimana tidak sesuai dengan waktu yang dijanjikan.

2. Fokus Penelitian

Berdasarkan latar belakang penelitian maka fokus pada penelitian ini sebagai berikut:

1. Bagaimana Kinerja Pegawai di Unit Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) pada Kantor Kecamatan Parung Kabupaten Bogor ?
2. Apa faktor-faktor yang menghambat Kinerja Pegawai di Unit Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) pada Kantor Kecamatan Parung Kabupaten Bogor?

3. Tujuan Penelitian

Tujuan penelitian ini diantaranya meliputi:

1. Untuk mengetahui kinerja pegawai di unit pelayanan administrasi terpadu kecamatan (PATEN) pada Kantor Kecamatan Parung Kabupaten Bogor.
2. Untuk mengetahui faktor-faktor yang menghambat kinerja pegawai di unit pelayanan administrasi terpadu kecamatan (PATEN) pada Kantor Kecamatan Parung Kabupaten Bogor.

Manfaat Penelitian

Adapun manfaat yang diperoleh dengan adanya penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Manfaat Teoritis

a. Bagi Penulis

Sebagai landasan untuk memperdalam pengetahuan dan memperluas cakupan kajian penelitian di lingkungan Universitas Pamulang.

b. Bagi Akademisi

Sebagai referensi dan bahan perbandingan untuk penelitian selanjutnya terkait kinerja pegawai di unit pelayanan administrasi terpadu kecamatan (PATEN), selain itu juga dapat memberi dampak positif bagi penyelenggaraan pelayanan publik.

2. Manfaat Praktis

a. Bagi Instansi

Diharapkan dari hasil penelitian ini dapat menjadi masukan dan bahan pertimbangan bagi penyelegaraan pemerintah ditingkat kecamatan, khususnya di Kantor Kecamatan Parung Kabupaten Bogor terkait pelayanan administrasi terpadu kecamatan (PATEN) untuk terwujudnya pelayanan yang mengedepankan publik servis yang lebih baik dalam melayani kebutuhan masyarakat.

Manajemen

1. Pengertian Manajemen

Manajemen berasal dari kata “*to manage*” yang artinya mengatur, mengendalikan dan mengelola dalam melaksanakan aktivitas atau kegiatan perusahaan untuk mencapai sesuatu hal yang telah ditetapkan dengan memanfaatkan sumber daya manusia. Manajemen merupakan suatu alat guna mencapai tujuan. Dimana suatu perusahaan menerapkan manajemen yang baik dan tepat akan mempermudah terwujudnya tujuan yang telah ditetapkan. Pengertian Manajemen menurut Hasibuan (2019:1) “Manajemen adalah ilmu dan seni mengatur proses pemanfaatan sumber daya manusia dan sumber-sumber lainnya secara efektif dan efisien untuk mencapai suatu tujuan tertentu”. Sedangkan Pengertian Manajemen menurut Wibowo

(2016:2) “Manajemen adalah proses penggunaan sumber daya organisasi dengan menggunakan orang lain untuk mencapai tujuan organisasi secara efisien dan efektif”. Menurut Siswanto (2017:2) menyatakan “Manajemen adalah proses perencanaan, pengorganisasian, kepemimpinan, pengendalian, dan penggunaan seluruh sumber daya organisasi lainnya demi tercapainya tujuan organisasi”. Sedangkan menurut Affandi (2018:1) menyatakan “Manajemen adalah bekerja dengan orang-orang untuk mencapai tujuan organisasi dengan pelaksanaan fungsi perencanaan (*planning*), pengorganisasian (*organizing*), penyusunan kepegawaian (*staffing*), pengarahan dan pengawasan (*controlling*)” Dari beberapa definisi-definisi menurut para ahli dapat disimpulkan bahwa Manajemen adalah ilmu mengatur kegiatan organisasi dengan pelaksanaan fungsi-fungsi manajemen dan memanfaatkan sumber daya manusia secara efektif dan efisien untuk mencapai tujuan organisasi.

2. Dasar-Dasar Manajemen

Menurut Hasibuan (2019:2) Dasar-dasar manajemen adalah sebagai berikut:

1. Adanya kerjasama di antara sekelompok orang dalam ikatan formal.
2. Adanya tujuan bersama serta kepentingan yang sama yang akan dicapai.
3. Adanya pembagian kerja, tugas dan tanggung jawab yang teratur.
4. Adanya hubungan formal dan ikatan tata tertib yang baik.
5. Adanya sekelompok orang dan pekerjaan yang akan dikerjakan.
6. Adanya human organization.

3. Unsur-Unsur Manajemen

Menurut Hasibuan (2019:6) Ada beberapa unsur manajemen yang disingkat 6M (Man, Money, Method, Machine, Material, Market) yaitu sebagai berikut:

- a. Manusia (*Man*) merupakan keseluruhan sumber daya manusia yang ada dalam suatu organisasi yang mempunyai peran yang sangat penting.
- b. Uang (*Money*) merupakan alat bantu pembayaran untuk kelancaran operasional baik internal maupun eksternal.
- c. Metode (*Method*) merupakan suatu cara menggunakan semua sistem agar efektif dan efisien untuk mencapai tujuan yang ditetapkan.
- d. Mesin (*Machine*) merupakan suatu teknologi alat bantu manusia dalam menyelesaikan pekerjaan.
- e. Bahan-bahan (*Material*) merupakan segala sesuatu yang berhubungan dengan perjalanan dan perlengkapan untuk kegiatan operasional perusahaan.

- f. Pasar (*Market*) merupakan sasaran manajemen yang penting, karena merupakan tujuan proses aktivitas manajemen.

Berdasarkan unsur-unsur manajemen diatas dapat disimpulkan bahwa 6M (man, money method, machine, material, market) adalah alat pendukung suatu perusahaan dalam mencapai tujuan yang telah ditetapkan.

4. Fungsi Manajemen

Mengenai fungsi manajemen, ada banyak sekali pandangan-pandangan yang berbeda antara satu dengan yang lainnya. Salah satu nya pandangan dari Terry dalam buku Hasibuan (2019:3) adalah sebagai berikut:

- a. Perencanaan (*Planning*)

Perencanaan (*human resurces planning*) adalah merencanakan tenaga kerja secara efektif dan efisien agar sesuai dengan kebutuhan perusahaan dalam membantu terwujudnya tujuan.

- b. Pengorganisasian (*Organizinng*)

Pengorganisasian adalah kegiatan proses penyusunan kelompok yang terdiri dari beberapa aktivitas dan personalitas menjadi satu kesatuan yang harmonis guna ditunjukkan ke arah pencapaian tujuan.

- c. Pengarahan (*Actuating*)

Pengarahan (*Actuating*) adalah suatu tindakan menggerakkan semua anggota kelompok agar mereka mau berusaha untuk mencapai tujuan yang telah direncanakan.

- d. Pengawasan (*Controlling*)

Pengawasan (*controlling*) adalah usaha mencegah terjadinya atau timbulnya penyimpangan-penyimpangan aktivitas yang telah dilakukan dari sasaran yang telah ditetapkan sebelumnya.

Dari fungsi manajemen diatas, apa yang telah direncanakan itulah yang akan dicapai. Maka fungsi perencanaan harus dilakukan sebaik mungkin agar proses pelaksanaannya bisa berjalan dengan baik serta kekurangan bisa diatasi. Sebelum melakukan perencanaan harus merumuskan tujuan yang akan dicapai.

5. Prinsip-Prinsip Manajemen

Prinsip manajemen adalah unsur dasar-dasar atau pedoman kerja yang bersifat pokok yang tidak boleh diabaikan oleh setiap pimpinan. Dalam prakteknya harus diusahakan agar prinsip-prinsip manajemen ini hendaknya tidak kaku, melainkan menyesuaikan dengan

kebutuhan. Menurut Larasati (2018:4) Ada beberapa prinsip-prinsip manajemen diantaranya sebagai berikut:

- a. Pembagian kerja yang berimbang, artinya dalam pembagian kerja atau beban kerja harus berimbang dan bersifat adil.
- b. Pembagian wewenang dan rasa tanggung jawab yang tegas dan jelas.
- c. Kesatuan perintah, artinya setiap karyawan hanya menerima satu jenis pekerjaan dari seorang atasan langsung.
- d. Disiplin, artinya kesediaan untuk melakukan kegiatan nyata (bekerja sesuai jenis pekerjaan yang mejadi tugas dan tanggung jawabnya berdasarkan rencana, peraturan dan waktu kerja yang telah ditetapkan.
- e. Kesatuan arah, artinya mempunyai tujuan yang sama dan dipimpin oleh seorang atasan langsung serta didasarkan pada kerja yang sama (satu tujuan, dan satu pimpinan)

1. Pengertian Manajemen Sumber Daya Manusia

Manajemen sumber daya manusia (MSDM) merupakan bidang strategis dari organisasi. Manajemen sumber daya manusia harus dipandang sebagai perluasan dari pandangan tradisional untuk mengelola orang secara efektif dan untuk itu membutuhkan pengetahuan tentang perilaku manusia dan kemampuan mengelolanya. Manajemen sumber daya manusia merupakan ilmu dan seni yang mengatur hubungan dan peranan tenaga kerja agar efektif dan efisien agar tewujudnya tujuan perusahaan. Manajemen yang mengatur unsur manusia ini dapat dikatakan sebagai manajemen kepegawaian, sebagaimana mempengaruhi perilaku, sikap dan kinerja karyawan melalui kebijakan dan sistem yang dimiliki perusahaan maupun organisasi. Menurut Hasibuan (2019:10) “Manajemen Sumber Daya Manusia adalah ilmu dan seni mengatur hubungan dan peranan tenaga kerja agar efektif dan efisien membantu terwujudnya tujuan perusahaan, karyawan, dan masyarakat”. Menurut Mangkunegara (2017:2) Manajemen Sumber Daya Manusia merupakan suatu perancangan, pengorganisasian, pengkoordinasian, pelaksanaan, dan pengawasan terhadap pengadaan, pengembangan, pemberian balas jasa, pengintegrasian, pemeliharaan, dan pemisahan tenaga kerja dalam rangka mencapai tujuan organisasi. Menurut Sedarmayanti (2020:6) Manajemen sumber daya manusia adalah seni untuk merencanakan, mengorganisasikan, mengarahkan, mengawasi kegiatan sumber daya manusia atau pegawai dalam rangka mencaai tujuan organisasi.

Dari beberapa teori yang dikemukakan oleh para ahli diatas maka dapat disimpulkan bahwa Manajemen Sumber Daya Manusia merupakan kegiatan atau aktivitas yang bekerja di

dalam perusahaan maupun organisasi baik secara individu ataupun kelompok dalam rangka mencapai tujuan perusahaan.

2. Tujuan Manajemen Sumber Daya Manusia

Menurut Sedarmayanti (2020:7) dapat dijabarkan kedalam 4 tujuan yang lebih operasional yaitu sebagai berikut:

a. Tujuan Masyarakat (*Social Objective*)

Tujuan masyarakat yaitu untuk bertanggung jawab secara sosial dalam hal kebutuhan dan tantangan yang timbul dan masyarakat.

b. Tujuan Organisasi (*Organization Objective*)

Tujuan organisasi yaitu untuk melihat bahwa manajemen sumber daya manusia itu ada (exist) maka perlu adanya kontribusi terhadap pendayagunaan organisasi secara keseluruhan.

c. Tujuan Fungsi (*Functional Objective*)

Tujuan fungsi yaitu untuk memelihara kontribusi bagian lain agar sumber daya manusia dalam setiap bagiannya melaksanakan tugasnya secara optimal.

d. Tujuan Personal (*Personal Objective*)

Tujuan personal yaitu untuk membantu pegawai dalam mencapai tujuan pribadinya, guna mencapai tujuan organisasi. Tujuan pribadi pegawai diharapkan dapat dipenuhi seperti pemberian motivasi dan pemeliharaan terhadap pegawai yang bersangkutan.

3. Pengertian Kinerja

Kinerja berasal dari kata *performance* ada yang memberikan pengertian *performance* sebagai sebuah hasil kerja atau prestasi kerja. Namun, sebenarnya kinerja mempunyai makna yang lebih luas bukan hanya hasil kerja tetapi termasuk bagaimana proses pekerjaan berlangsung. Kinerja merupakan hasil kerja secara kualitas yang dicapai oleh seorang pegawai dalam melaksanakan fungsinya sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan kepadanya. Menurut Subur (2018:96) “Kinerja merupakan perilaku nyata yang ditampilkan setiap orang, sebagai prestasi kerja yang dihasilkan oleh karyawan sesuai dengan perannya dalam perusahaan”. Menurut Sinambela (2016:491) “Kinerja adalah hasil kerja yang dicapai seseorang maupun kelompok dalam suatu organisasi, sesuai dengan wewenang dan tanggung jawab masing-masing dalam rangka upaya mencapai tujuan organisasi bersangkutan secara legal, tidak melanggar hukum dan sesuai dengan moral dan etika”. Menurut Mathis dan Jackson dalam Masram (2017:138) mengemukakan “Kinerja pada dasarnya adalah apa yang dilakukan atau tidak dilakukan pegawai. manajemen kinerja adalah seluruh kegiatan yang dilakukan

untuk meningkatkan kinerja perusahaan atau organisasi, termasuk kinerja masing-masing individu dan kelompok kerja di organisasi tersebut”. Sedangkan Menurut Sutrisno (2016:151) Kinerja adalah sebagai hasil yang telah dicapai seseorang dari tingkah kerjanya dalam melaksanakan aktivitas kerja. Pegawai yang dapat bekerja dengan baik maka memiliki kinerja yang tinggi, sehingga menghasilkan kinerja yang baik pula.

Berdasarkan beberapa definisi kinerja menurut para ahli diatas, dapat disimpulkan bahwa kinerja merupakan sebuah hasil kerja yang dicapai pegawai dalam suatu organisasi sesuai wewenang dan tanggung jawab yang diberikan kepadanya untuk mencapai tujuan organisasi.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Sejarah Lokasi Penelitian

Parung adalah wilayah tua, wilayah paling besar di wilayah hulu diantara daerah aliran Sungai Cisadane dan daerah aliran Sungai Ciliwung. Parung berkembang dan berpusat ke Benteng Sampora di Serpong. Kemudian Parung dijadikan sebagai ibukota distrik Parung. Luas distrik Parung membentang ke arah utara hingga di Cinere, ke arah timur di Depok, ke arah selatan di Semplak dan ke arah barat di Curugbitung yang kini menjadi Kecamatan Nanggung. Sekarang nama Parung hanya sebatas nama kecamatan di kabupaten Bogor. Sementara nama Depok telah menjadi Kota. Di masa lampau, Parung adalah ibukota distrik, sedangkan Depok baru kemudian dimekarkan dari distrik Parung menjadi onderdistrik Depok yang beribukota di Depok. Kota Depok kini terdiri dari 11 kecamatan, sementara kecamatan Parung terdiri dari sembilan desa, yakni: Iwul, Jabon Mekar, Pamagersari, Parung, Waru, Warujaya, Bojong Sempu, Bojong Indah dan Cogreg.

Sejarah Parung dimulai dari Land Koeripan dimana ibukota distrik Parung berada. Land Koeripan berada di hulu Sungai Cisadane. Land Koeripan berada di sisi timur sungai, sementara di sisi barat Sungai Ciampea berada. Terbentuknya Land Koeripan dan Land Ciampea berawal setelah tahun 1710 Benteng Ciampea dibangun di pertemuan Sungai Cianten dan Sungai Cisadane. Benteng Ciampea dalam hal ini adalah benteng pendukung di wilayah hulu Benteng Sampora di Serpong. Pada tahun 1679, Benteng Tangerang mulai dibangun. Kemudian pada tahun 1684 kanal sungai dibangun dari Benteng Tangerang ke Pesing di Batavia dan selesai dibangun pada tahun 1687. Dengan adanya kanal Mookervaart lalu lintas dari Batavia ke daerah aliran Sungai Cisadane semakin lancar dan semakin intens. Para

pedagang VOC/Belanda secara perlahan merintis jalan ke wilayah hulu Sungai Cisadane. Lalu kemudian Benteng Sampora di Lengkong Tangerang dibangun. Wilayah ekspansi semakin meluas hingga ke arah hulu dan kemudian Benteng Ciampea dibangun pada tahun 1710. Sejak adanya benteng-benteng ini secara bertahap arus perdagangan semakin intens di tempat-tempat dimana kelak terbentuk land-land baru seperti Land Kuripan dan Land Ciampea. Dengan demikian, Parung adalah bagian dari sejarah nama-nama tempat di daerah aliran Sungai Cisadane, jauh sebelum perdagangan berkembang di tempat dimana kelak terbentuk Kota Bogor.

Sementara itu, pengembangan wilayah juga berlangsung di daerah aliran Sungai Ciliwung mulai dari Batavia hingga kaki Gunung Salak di hulu wilayah Bogor. Pengembangan wilayah di daerah aliran Sungai Cisadane hanya terbatas di sisi timur sungai, karena wilayah barat sungai adalah wilayah Kesultanan Banten, Sedangkan pengembangan wilayah di daerah aliran Sungai Ciliwung berada di dua sisi. Sisi timur Sungai Ciliwung mulai dari Cililitan, Tanjung, Cimanggis, Cibinong hingga Kedung Halang; sisi barat sungai mulai dari Kampung Melayu, Tanjung, Srengseng Sawah, Cinere, Depok,

Citayam, Bojong Gede dan Cilebut. Diantara land-land yang ada di wilayah hulu, land tertua adalah Land Cinere dan Land Citayam yang dimulai tahun 1684 oleh Mayor Saint Martin. Kemudian terbentuk Land Ragunan lalu disusul pembentukan land Srengseng pada tahun 1695 oleh Cornelis Chastelein dan Land Bojong Gede tahun 1701 oleh Abraham van Riebeeck serta Land Depok pada tahun 1704 oleh Cornelis Chastelein yang kini menjadi Kota Depok. Setelah Benteng Ciampea selesai dibangun dan kemudian pada tahun 1713 dibangun Benteng Leuwisadeng. Kemudian para pedagang VOC/Belanda mulai melakukan perdagangan yang intens hingga ke wilayah Jasinga. Sebaliknya para pedagang lokal dari pedalaman semakin banyak yang melakukan transaksi di daerah aliran Sungai Cisadane hingga ke kota Tangerang dan bahkan Batavia melalui kanal Mookervaart. Arus pertukaran ini lambat laun menjadikan daerah aliran Sungai Cisadane semakin ramai. Lalu dalam perkembangannya para pedagang VOC mulai aktif mengembangkan lahan - lahan pertanian dan kemudian pemerintah VOC memberikan kewenangan penuh dalam bentuk tanah partikelir atau land. Land yang pertama di hulu Sungai Cisadane yang dijual pemerintah adalah Land Ciampea, Cibungbulang dan Land Leuwisadeng, Bogor.

Sekarang Parung menjadi sebuah kecamatan dengan sembilan desa yang membentuk wilayah Parung. Desa Parung menjadi desa tertua di Kecamatan Parung yang didirikan pada

1935 kemudian Desa Cogreg yang didirikan pada 1936. Dari Desa Parung inilah kemudian dimekarkan Desa Pamegarsari dan Desa Jabon Mekar pada tahun 1984. Desa Waru yang awalnya merupakan bagian dari wilayah Desa Parung sebelum tahun 1973 dimekarkan kemudian dimekarkan lagi Desa Waru pada tahun 1982 menjadi Desa Warujaya.

Kebudayaan

Parung merupakan salah satu kecamatan yang ada di Kabupaten Bogor, Jawa Barat. Daerah ini berbatasan langsung dengan Kota Depok dan dekat dengan Kota Tangerang Selatan yang merupakan pusat kebudayaan Betawi sehingga terjadi percampuran antara budaya Betawi dengan budaya Sunda lokal di wilayah Parung. Percampuran kebudayaan di wilayah kecamatan Parung menyebabkan kesenian khas kecamatan Parung juga beranekaragam. Ada kesenian keagamaan seperti marawis, rebana, kemudian kesenian pawai kelaran dan cucurak yang telah ada di kecamatan Parung sejak zaman dahulu. Nilai kebudayaan tradisional seperti marawis dan rebana ini masih melekat di kecamatan Parung. Bahasa Sunda juga masih digunakan oleh masyarakat di beberapa desa di wilayah kecamatan Parung yang berbatasan dengan kecamatan Ciseeng dan kecamatan Kemang, namun ada juga yang masih menggunakan bahasa Betawi di daerah yang berbatasan dengan Kota Depok dan Kota Tangerang Selatan. Bahasa yang digunakan di Parung juga merupakan percampuran dari kebudayaan antara sembilan desa di Kecamatan Parung.

Arah	Perbatasan
Utara	Gunungsindur
Selatan	Kemang
Timur	Tajurhalang dan Kota Depok
Barat	Ciseeng



Gambar 4.1. Peta lokasi Kecamatan Parung

Layanan PATEN

Pelayanan publik adalah segala kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan dasar sesuai hak-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. Penyelenggara pelayanan publik adalah lembaga dan petugas pelayanan publik baik Pemerintah Daerah maupun Badan Usaha Milik Daerah yang menyelenggarakan pelayanan publik. Penerima Layanan Publik adalah perseorangan atau sekelompok orang dan atau badan hukum yang memiliki hak dan kewajiban terhadap suatu pelayanan publik. Kegiatan pelayanan publik diatur dalam Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor: Kep/25M.Pan/2/2004 tentang Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan Instansi Pemerintah yang menyatakan bahwa pelayanan public adalah segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima pelayanan, maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan.

Masyarakat yang merupakan pelanggan dari pelayanan publik, juga memiliki kebutuhan dan harapan pada kinerja penyelenggara pelayanan publik yang professional. Dengan demikian yang sekarang menjadi tugas Pemerintah Pusat maupun Pemerintahan Daerah adalah bagaimana memberikan pelayanan publik yang mampu memuaskan masyarakat. Adanya implementasi kebijakan desentralisasi dan otonomi daerah di Indonesia yang tertuang dalam UU tentang Pemerintahan Daerah menyebutkan bahwa Pemerintah mempunyai tanggung jawab, kewenangan dan menentukan standar pelayanan minimal, hal ini mengakibatkan setiap daerah (kotamadya/ kabupaten) di Indonesia harus melakukan pelayanan publik yang sebaik-baiknya dengan standar minimal. Pelayanan publik menjadi suatu tolok ukur kinerja pemerintah yang paling kasat mata. Masyarakat dapat langsung menilai kinerja pemerintah berdasarkan kualitas layanan public yang diterima, karena kualitas layanan publik dirasakan masyarakat dari semua kalangan, dimana keberhasilan dalam membangun kinerja pelayanan publik secara profesional, efektif, efisien, dan akuntabel akan mengangkat citra positif pemerintah daerah di mata warga masyarakatnya. Negara berkewajiban melayani setiap warga Negara dan penduduk untuk memenuhi hak dan kebutuhan dasar masyarakat dalam kerangka pelayanan publik yang merupakan amanat dari Undang-undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945, membangun kepercayaan masyarakat melalui pelayanan publik yang dilaksanakan seiring dengan harapan dan tuntutan masyarakat atas peningkatan pelayanan publik sebagai upaya untuk mempertegas capaian pemerintahan yang baik.

Pelayanan publik oleh aparatur pemerintah dewasa ini masih banyak dijumpai kelemahan sehingga belum dapat memenuhi kualitas yang diharapkan masyarakat. Hal ini ditandai dengan masih adanya berbagai keluhan masyarakat yang disampaikan melalui media massa, sehingga dapat menimbulkan citra yang kurang baik terhadap aparatur Pemerintah. Mengingat fungsi utama Pemerintah adalah melayani masyarakat maka Pemerintah perlu terus berupaya meningkatkan kualitas pelayanan. Dewasa ini kehidupan masyarakat mengalami banyak perubahan sebagai akibat dari kemajuan yang telah dicapai dalam proses pembangunan dan kemajuan ilmu pengetahuan dan teknologi yang begitu pesat. Perubahan yang dapat dirasakan sekarang ini adalah terjadinya perubahan pola pikir masyarakat ke arah yang semakin kritis. Hal tersebut dimungkinkan karena semakin hari masyarakat semakin cerdas dan semakin memahami hak dan kewajibannya sebagai warga negara. Kondisi masyarakat yang demikian menuntut hadirnya pemerintah yang mampu memenuhi berbagai tuntutan kebutuhan dalam segala aspek kehidupan mereka, terutama dalam mendapatkan pelayanan yang sebaik-baiknya dari pemerintah. Dalam Undang-Undang Pelayanan Publik terdapat pengertian bahwa pelayanan public merupakan kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik. Penyelenggara merupakan setiap institusi penyelenggara negara, korporasi, Lembaga independen yang dibentuk berdasarkan undang-undang untuk kegiatan pelayanan publik, dan badan hukum lain yang dibentuk semata-mata untuk kegiatan pelayanan publik. Atasan satuan kerja Penyelenggara merupakan pimpinan satuan kerja yang membawahi secara langsung satu atau lebih satuan kerja yang melaksanakan pelayanan publik. Organisasi penyelenggara pelayanan publik atau Organisasi Penyelenggara merupakan satuan kerja penyelenggara pelayanan publik yang berada di lingkungan institusi penyelenggara negara, korporasi, Lembaga independen yang dibentuk berdasarkan undang-undang untuk kegiatan pelayanan publik, dan badan hukum lain yang dibentuk semata-mata untuk kegiatan pelayanan publik. Salah satu upaya yang telah dilakukan Pemerintah dalam rangka meningkatkan pelayanan publik adalah dengan melaksanakan Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) yang diatur dengan Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 4 tahun 2010 tentang Pedoman Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan, dan ditindaklanjuti dengan Keputusan Menteri Dalam Negeri Nomor 238 – 270 tentang Petunjuk Teknis Pedoman Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan. PATEN merupakan penyelenggaraan pelayanan publik di kecamatan dimaksudkan

sebagai salah satu upaya meningkatkan kualitas pelayanan public dengan cara menjadikan kecamatan sebagai pusat sekaligus simpul pelayanan masyarakat sehingga akan terbangun pelayanan yang cepat, tepat, murah dan terjangkau sesuai dengan harapan masyarakat. Pemerintah Kecamatan sebagai salah satu unit organisasi pemerintah daerah mempunyai kedudukan yang strategis karena berada di garis depan (front line) yang berhadapan langsung dengan masyarakat. Menyikapi pentingnya pelayanan publik seperti tersebut di atas dan sesuai dengan himbauan Bupati Bogor agar setiap institusi harus memiliki inovasi dalam rangka peningkatan kualitas pelayanan masyarakat, maka Kecamatan Parung menyusun suatu inovasi untuk memecahkan permasalahan terkait pelayanan publik di Kecamatan Parung, antara lain:

1. Jarak tempuh masyarakat dari satu layanan kepada layanan lainnya cukup jauh.
2. Masih rendahnya kesadaran masyarakat tentang pentingnya dokumen kependudukan.
3. Masih rendahnya kesadaran masyarakat terhadap kewajiban membayar Pajak Bumi dan Bangunan serta Pajak Kendaraan Bermotor

Berdasarkan permasalahan tersebut, Kecamatan Parung mengagas sebuah inovasi bernama Mall Mini Pelayan Publik atau disingkat menjadi MAMI PAPI. Inovasi ini merupakan inovasi di bidang pelayanan publik untuk memberikan pelayanan yang terbaik terhadap masyarakat dengan menyediakan ruang khusus “Mall Mini” di Kantor Kecamatan Parung dimana sektor yang melayani pelayanan publik seperti Bapenda, Disdukcapil dll bertugas sesuai dengan tupoksinya yang ditempatkan di “mall mini” ini. Inovasi ini diharapkan dapat mendekatkan akses layanan masyarakat sehingga mempermudah masyarakat dalam mengurus administrasi kependudukan dan pembayaran pajak.

Deskripsi Inovasi MAMI PAPI

Inovasi MAMI PAPI mengacu pada Peraturan MENPAN-RB Nomor 23 Tahun 2017 Tentang Penyelenggaraan Mall Pelayanan Publik. Mall Mini Pelayanan Publik yang selanjutnya disebut MAMI PAPI didefinisikan sebagai tempat berlangsungnya kegiatan atau aktivitas penyelenggaraan pelayanan publik atas barang, jasa dan/atau pelayanan administrasi yang merupakan perluasan fungsi pelayanan terpadu di Kecamatan Parung dalam rangka menyediakan pelayanan yang cepat, mudah, terjangkau, aman, dan nyaman.

Penyelenggaraan MAMI PAPI tentu sejalan dengan semangat dalam menyelenggarakan pelayanan publik yaitu untuk memberikan kepastian hukum dalam hubungan antara masyarakat dan penyelenggara dalam pelayanan publik. Sesuai konteks era Revolusi Industri 4.0, inovasi

MAMI PAPI memanfaatkan penggunaan teknologi digital dalam mensosialikan kegiatannya. Tujuannya adalah untuk percepatan pelayanan, akurasi pelayanan, dan fleksibilitas kerja.

Sebagaimana tujuan dari dibentuknya inovasi MAMI PAPI itu sendiri yaitu memberikan kemudahan, kecepatan, keterjangkauan, keamanan, dan kenyamanan kepada masyarakat dalam mendapatkan pelayanan serta meningkatkan daya saing global dalam memberikan kemudahan berusaha di Indonesia. Oleh karena itu, dengan hadirnya MAMI PAPI juga diharapkan mampu membentuk ASN modern yang memiliki pola pikir untuk berkinerja tinggi, dan selalu memberikan pelayanan yang terbaik. MAMI PAPI sejatinya tidak hanya semata-mata menyuguhkan konsep pelayanan yang nyaman, aman dan cepat. Akan tetapi, juga mampu menyuguhkan pelaksana pelayanan yang profesional dan akuntabel sebagaimana asas penyelenggaraan pelayanan public itu sendiri. Sebab, pelaksana pelayanan sebagai ujung tombak dari sebuah pelayanan publik yang berhubungan langsung dengan masyarakat.

Hasil Pengamatan dan Penelitian

Jadwal Layanan dalam Inovasi MAMI PAPI di Kecamatan Parung pada Tabel 4.3 sebagai berikut :

Tabel 4.3. Jadwal Kegiatan Inovasi MAMI PAPI

Jadwal Kegiatan Inovasi MAMI PAPI

No	Kegiatan Mami Papi	Hari Layanan
1	Administrasi PBB	Selasa dan Kamis
2	Administrasi PKB	Senin sd. Sabtu
3	Administrasi Akte Kelahiran/Kematian	Senin sd. Sabtu

Dari hasil pengamatan dan Wawancara diperoleh hasil yang menunjukkan bahwa Masyarakat / warga yang datang merasakan manfaat dengan adanya model layanan yang dilakukan di Kantor Kecamatan Parung yang dikemas berupa Program Bernama MAMI PAPI (Mal Mini Pelayanan Publik) terdiri dari:

1. Pengesahan Surat Keterangan Domisili Usaha (SKDU) yg dibuat atau diajukan dari setiap Kantor Desa domisili (Kecamatan) sebanyak 39, 54 dan 15 pada tahun 2021, 2022 dan Mei 2023.
2. Pengesahan Surat Keterangan Tidak Mampu (SKTM) yg dibuat atau diajukan dari setiap Kantor Desa domisili (Kecamatan) sebanyak 243, 230 dan 49 pada tahun 2021, 2022 dan Mei 2023.

3. Pengurusan Reklame Spanduk di wilayah Kecamatan.
4. Pengurusan Kartu Keluarga, e-KTP (Baru atau Perpanjangan) – Layanan Disdukcapil
5. Pembayaran Pajak Kendaraan bermotor 150 s/d 200 /hari – Layanan Samsat
6. Pembayaran Pajak Bumi dan Bangunan (PBB) Jadwal tertentu – Layanan Kantor Pajak

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian dan pengamatan mengenai layanan PATEN di Kecamatan Parung dengan Pelayanan Publik dalam bentuk Inovasi MAMI PAPI maka dapat disimpulkan sebagai berikut : Kinerja pegawai di unit pelayanan administrasi terpadu kecamatan (PATEN)/ Program MAMI PAPI pada Kantor Kecamatan Parung Kabupaten Bogor sudah baik dan bermanfaat khususnya bagi warga masyarakat berdomisili di Kecamatan Parung dan sekitarnya. Faktor-faktor yang menghambat kinerja pegawai di unit pelayanan administrasi terpadu kecamatan (PATEN) pada Kantor Kecamatan Parung Kabupaten Bogor diantaranya pekerjaan administrasi ada masih manual / belum diterapkannya system Komputerisasi, Sebagian layanan masih kurang layak menyediakan tempat yang nyaman bagi masyarakat

SARAN

Pembenahan system komputerisasi sebagai bank data catatan administrasi layanan di Kantor Kecamatan dengan Program di masa mendatang yang lebih baik. Adanya Model Layanan Serupa yang diadakan di wilayah Kecamatan Lain khususnya yang jauh dari Lokasi Layanan di Pemda Kab Bogor. Perlu adanya penelitian lanjutan untuk melengkapi informasi yang belum didapatkan pada penelitian ini dan untuk mengkaji mekanisme kebijakan yang bermanfaat langsung dirasakan oleh warga masyarakat khususnya Pelayanan Perijinan dan Administrasi Kependudukan dll.

DAFTAR PUSTAKA

- Affandi, P. (2018). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Pekanbaru: Zenafa Publishing.
- Arikunto. (2019). *Prosedur Penelitian: Suatu Pendekatan Praktek, Edisi Revisi V*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Edi Sutrisno. (2016). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: Prenadamedia Group.
- Hasibuan. (2019). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta Timur: Bumi Aksara.

- Kadir, Abdul. (2017). *Studi Pemerintahan Daerah dan Pelayanan Publik, Cetakan II*. Sumatera Barat: CV. Dharma Persada.
- Mangkunegara, A. A. Anwar Prabu. (2017). *Manajemen Sumber Daya Manusia Perusahaan*. Bandung: PT. Remaja Rosdakarya.
- Moleong, Lexy J. (2019). *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Bandung: PT Remaja Rosdakarya.
- Mukarom, Zaenal dan Muhibudin W.L. (2020). *Manajemen Pelayanan Publik*. Bandung: Pustaka Setia.
- Pasolong, Harbani. (2019). *Metode Penelitian Administrasi Publik*. Bandung: Alfabeta.
- PERATURAN BUPATI BOGOR NOMOR 25 TAHUN 2014 TENTANG URAIAN TUGAS PERSONIL PELAYANAN ADMINISTRASI TERPADU KECAMATAN DI KABUPATEN BOGOR
- Robbins, Stephen P. (2016). *Manajemen edisi kesepuluh*. Jakarta: Erlangga.
- Ropi, Pransiska, Agustinus Fritz Wijaya, and Frederik Samuel Papilaya. (2021). “*Analisis Kinerja Pegawai Kantor Desa Dalam Memberikan Pelayanan Administrasi Kepada Masyarakat*.” *Buletin Poltanesa* 22(1):11–14. doi: 10.51967/tanesa.v22i1.465.
- Santosa, Yudi, (2020). *Inovasi MAMI PAPI Kecamatan Parung Kabupaten Bogor*.
- Sedarmayanti. (2020). *Sumber Daya Manusia Dan Produktivitas Kerja*. Bandung: CV.Mandar Maju.
- Sinambela. (2016). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Sugiyono. (2019). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, Dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. (2021). *Metode Penelitian Kualitatif*. Bandung: Alfabeta.
- Sutopo dan Suryanto, Adi. (2018). *Pelayanan Prima*. Jakarta: Lembaga Administrasi Negara Republik Indonesia.
- Wasistino, Sadu. (2018). *Kapita Selekta Penyelenggaraan Pemerintah Daerah*. Jatinangor: Alqaprint.
- Wibowo. (2016). *Manajemen Kinerja*. Jakarta: PT.Rajagrafindo Persada.