

# **Analisis Strategi Pelayanan Administrasi di Kecamatan Kutorejo Terhadap Berbagai Karakter Masyarakat**

Sinta Rahma Alfianah

Program Studi Sosiologi, Universitas Negeri Surabaya  
[sintarahma.21013@mhs.unesa.ac.id](mailto:sintarahma.21013@mhs.unesa.ac.id)

## **Abstract**

*Public services are important in helping successful development, but not every community is able to provide encouragement to expedite the development process, because individual communities have diverse characters. So the aim of this research is to understand the strategies used by administrative service employees in Kutorejo District in dealing with various types of community characters. The research method used is a qualitative method using observation, interview and documentation techniques. Apart from that, this research also uses library research so that the data obtained can be processed into credible data. This research uses a theoretical approach by Max Weber regarding symbolic interactionism, where each individual acts following his interpretation of an existing meaning. The theory of symbolic interactionism is considered very appropriate because every visible character of society certainly has its own meaning and society will also act according to the interpretation it sees, so that it can trigger interactions between the society that creates a symbol and the society that gives meaning to the existing symbol. The results of this research are that administrative service employees in Kutorejo District understand the various characteristics of the existing community, employees have strategies for dealing with the community while still prioritizing politeness and patience. So, based on this research, it can be concluded that as an administrative service employee who interacts directly with the public, of course he must be able to understand various kinds of characters and must have sensitivity to symbols presented by the public and be able to interpret them.*

**Keywords:** Strategy; Service; Administration; Character; Public; Interaction

## **Abstrak**

Pelayanan publik merupakan suatu hal yang penting dalam membantu keberhasilan pembangunan, namun tidak setiap masyarakat mampu memberikan dorongan untuk memperlancar proses pembangunan tersebut, karena individu masyarakat memiliki karakter yang beragam. Sehingga tujuan dari penelitian ini adalah untuk memahami bagaimana strategi yang dilakukan oleh pegawai pelayanan administrasi di Kecamatan Kutorejo dalam menghadapi berbagai macam karakter masyarakat. Metode penelitian yang digunakan yaitu metode kualitatif dengan menggunakan teknik observasi, wawancara, dan dokumentasi. Selain itu, dalam penelitian ini juga menggunakan studi kepustakaan agar data yang diperoleh dapat diolah menjadi sebuah data yang kredibel. Penelitian ini menggunakan pendekatan teori oleh Max Weber mengenai interaksionisme simbolik, dimana setiap individu bertindak mengikuti interpretasinya terhadap sebuah makna yang ada. Teori interaksionisme simbolik dirasa sangat tepat karena setiap karakter masyarakat yang terlihat tentu memiliki pemaknaan tersendiri dan masyarakat juga akan bertindak sesuai dengan interpretasi yang dilihatnya, sehingga dapat memicu terjadinya interaksi antara masyarakat yang memunculkan sebuah simbol dengan masyarakat yang memberikan pemaknaan terhadap simbol yang ada. Adapun hasil penelitian ini adalah pegawai pelayanan administrasi di Kecamatan Kutorejo telah memahami berbagai macam karakter masyarakat yang ada, para pegawai telah memiliki strategi untuk menghadapi masyarakat dengan tetap mengutamakan kesopanan dan kesabaran. Jadi, berdasarkan penelitian ini dapat diambil kesimpulan yaitu sebagai pegawai pelayanan administrasi yang berinteraksi langsung dengan masyarakat, tentu harus dapat memahami berbagai macam karakter dan harus mempunyai kepekaan terhadap sebuah simbol yang dimunculkan oleh masyarakat serta mampu untuk memaknainya.

**Kata Kunci:** Strategi; Pelayanan; Administrasi; Karakter; Publik; Interaksi

## **1. Pendahuluan**

Pelayanan administrasi menjadi salah satu bentuk pemenuhan kebutuhan dari setiap aktivitas yang dilakukan oleh masyarakat. Pelayanan administrasi tentu kerap dijumpai dalam berbagai aspek kehidupan, mulai dari administrasi kependudukan, kesehatan, keuangan, dan lain sebagainya. Karena pada dasarnya administrasi adalah sebuah konsep yang aktual diberbagai kelembagaan yang ada. Tidak hanya berhenti pada organisasi bisnis saja, melainkan telah meluas kedalam suatu tatanan pemerintahan. Bahkan tatanan pemerintahan menggunakan administrasi guna sebagai pencatatan kependudukan di Indonesia.

Salah satu kunci terwujudnya keberhasilan Pembangunan yaitu dari kualitas pelayanan publik yang diberikan kepada masyarakat, karena dengan kualitas pelayanan publik yang baik tentu akan mendorong tumbuhnya kepuasan dan kesejahteraan masyarakat. Oleh karena itu, pelayanan pemerintah telah menetapkan berbagai standar pelayanan guna mewujudkan tata kelola pemerintahan yang baik. Dasar hukum, menyatakan bahwa dalam pelayanan publik terdapat keterkaitan dan keterlibatan antara petugas atau pegawai yang berkewajiban memberikan pelayanan dengan masyarakat sebagai penerima jasa pelayanan, sehingga kedua pihak harus menyadari hak dan kewajiban yang ada pada masing-masing pihak. Dengan begitu, sistem pelayanan publik dapat berjalan semestinya dan memberikan dampak positif bagi seluruh masyarakat, serta dapat mewujudkan tata kelola pemerintahan yang baik sesuai dengan harapan masyarakat.

Pelayanan publik sebagai penghubung antara pemerintah dengan masyarakat non pemerintahan, karenanya pegawai pelayanan publik akan berinteraksi langsung dengan masyarakat untuk kepengurusan berbagai macam administrasi yang dibutuhkan oleh masyarakat guna memenuhi permintaan pemerintah. Dalam hal ini, pelayanan publik selama ini menjadi perwakilan pemerintah untuk berkomunikasi dengan lembaga-lembaga masyarakat non pemerintahan, sehingga terjadi hubungan yang sangat intensif antara pemerintah dengan warganya. Namun, dengan banyaknya masyarakat Indonesia yang tentu membutuhkan kepengurusan administrasi, maka pelayanan publik akan menghadapi berbagai macam karakter masyarakat. Dari banyaknya individu yang memiliki karakter masing-masing maka, petugas pelayanan administrasi tidak menutup kemungkinan akan menghadapi macam-macam masalah sosial hingga tingkah laku yang ditunjukkan oleh masyarakat, mulai dari perilaku positif hingga perilaku negatif atau kurang pantas dalam berinteraksi dengan orang lain.

Memang tidak dapat dipungkiri sebagai pelayanan publik harus memberikan pelayanan yang memuaskan dan dapat menjanjikan bagi masyarakat, namun tidak sedikit masyarakat yang justru menganggap bahwa petugas pelayanan publik harus selalu mengerti setiap individu masyarakat. Sedangkan tidak hanya satu individu masyarakat yang membutuhkan pelayanan publik, melainkan banyak masyarakat dengan melekatkan karakter masing-masing dalam dirinya. Sehingga tidak mudah untuk menghadapi masyarakat dengan berbagai macam karakter yang ada dan membutuhkan penyesuaian atau strategi tersendiri untuk menyikapi karakter masyarakat. Penelitian ini tidak lepas dengan adanya penelitian terdahulu sebagai referensi dan penguat hasil penelitian. Adapun penelitian terdahulu yang digunakan dalam penelitian ini yaitu, seperti berikut;

Pertama, “Strategi Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik di Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Ponorogo” oleh Muhammad Furqoni Universitas Negeri Surabaya. Dalam artikel ini berisikan mengenai berbagai macam strategi untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik seperti halnya dengan cara pengembangan struktur karena dianggap sangat penting untuk meningkatkan kinerja pegawai sebagai penunjang berjalannya proses pelayanan. Artikel ini juga menggunakan strategi rotasi pegawai agar dapat menilai kinerja pegawai dan mampu menyusun struktur kepegawaian sesuai dengan profesionalitas yang dimiliki oleh setiap pegawai, serta masih banyak strategi lainnya.

Dengan begitu kesamaan antara artikel tersebut dengan penelitian ini yakni dari strategi untuk peningkatan kualitas pelayanan administrasi, namun adapun perbedaan dengan penelitian ini yaitu input penelitian, dimana artikel tersebut berfokus pada strategi peningkatan kualitas kinerja pegawai untuk memberikan pelayanan publik yang terbaik, sedangkan penelitian ini berfokus pada strategi yang digunakan oleh pegawai pelayanan administrasi dalam menghadapi berbagai macam karakter masyarakat.

Kedua, “Analisis Kinerja Pegawai dalam Memberikan Pelayanan Administrasi Kepada Masyarakat di Desa Golo Ncuang Kecamatan Cibal Kabupaten Manggarai” oleh Thomas More Garul, Sumardi, Dedy Herianto, dan Ahmad Firman. Dalam artikel ini berisi tentang berbagai macam bentuk kinerja pegawai penilaian terhadap kinerja pegawai pelayanan publik serta apa saja yang menjadi faktor penghambat dan pendukung dalam pelaksanaan pemberian pelayanan publik terhadap masyarakat. Jadi penelitian ini memiliki kesamaan dengan artikel tersebut dalam hal subjek yang diteliti pegawai pelayanan administrasi pada saat berinteraksi dengan masyarakat. Namun terdapat perbedaan diantara keduanya yaitu artikel tersebut berfokus pada pemberian penilaian terhadap kinerja pegawai dalam memberikan pelayanan administrasi, sedangkan penelitian ini justru guna untuk mengetahui strategi yang dimiliki setiap pegawai pelayanan dalam menghadapi berbagai macam karakter masyarakat.

Berdasarkan fenomena interaksi sosial antar individu, tentu tidak lepas dari sebuah perselisihan dan permasalahan. Sesuai dengan teori Max Weber mengenai interaksionisme simbolik dimana setiap tindakan manusia memiliki simbol tertentu sesuai dengan individu yang memaknainya. Oleh karena itu, penelitian ini berfokus untuk mengetahui dan menganalisis strategi yang digunakan oleh pegawai pelayanan administrasi di Kecamatan Kutorejo dalam menghadapi karakter setiap masyarakat yang mengurus adminduk maupun non adminduk.

## **2. Metode Penelitian**

Dalam pelaksanaan penelitian ini, tentu melekat dengan metode penelitian karena dijadikan sebagai tonggak awal dalam berproses untuk mengumpulkan sebuah data yang akurat dan sesuai dengan tema yang diambil. Penelitian ini menggunakan metode penelitian kualitatif serta didukung oleh studi kepustakaan agar dapat menghasilkan data yang akurat dan mendalam sesuai dengan kebutuhan penelitian. Metode kualitatif sendiri dapat dipahami sebagai suatu proses penelitian yang menggunakan data deskriptif, berupa kata-kata dan tulisan dari para pelai yang diamati. Pernyataan ini dibuat berdasarkan Modul Desain Penelitian (2019) yang diterbitkan oleh Ristekdikti. Sedangkan studi kepustakaan adalah kegiatan mengumpulkan informasi yang berkaitan dengan topik yang dipilih peneliti. Informasi tersebut dapat dengan mudah diperoleh dari buku, karya ilmiah, tesis, disertasi literatur, internet, dan sumber lainnya. Penelitian ini menggunakan perspektif teori interaksionisme simbolik oleh Max Weber karena dirasa sangat cocok untuk menilai atau menganalisis hubungan interaksi antara pegawai pelayanan administrasi Kecamatan Kutorejo dengan masyarakat. Subjek dari penelitian ini yaitu pegawai PATEN (Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan) yang dirasa dapat memberikan data penelitian dengan mendalam, karena para pegawai pelayanan administrasi lah yang menjadi perwakilan pemerintah dalam berinteraksi dengan masyarakat dan membantu masyarakat untuk kepengurusan adminduk maupun non adminduk, Peneliti dapat memperoleh data penelitian dengan menggunakan teknik pengumpulan data mulai dari observasi secara langsung di Kecamatan Kutorejo, selanjutnya wawancara dengan pegawai PATEN Kutorejo, dan terakhir dokumentasi. Setelah data terkumpul, peneliti melakukan analisis data dengan menggunakan *narrative analysis* agar data yang telah diperoleh dapat menghasilkan hasil penelitian secara mendalam dan lebih spesifik. Teknik analisis naratif juga

dapat menggambarkan suatu fenomena yang terjadi dengan berbagai macam sudut pandang yang mampu dikembangkan secara meluas.

### 3. Hasil dan Pembahasan

#### a. Deskripsi Kantor Kecamatan Kutorejo

Kantor Kecamatan Kutorejo Kabupaten Mojokerto berada di Jalan Mayjen H. Soemadi Nomor 108, Kecamatan Kutorejo, Kabupaten Mojokerto, Jawa Timur 61383, Indonesia. Kecamatan Kutorejo memiliki 17 Desa yaitu sebagai berikut; Simbaringin, Sampangagung, Jiyu, Pesanggrahan, Wonodadi, Kaligoro, Karangasem, Singowangi, Kepuhpandak, Karangdiyeng, Sawo, Windurejo, Kertosari, Kutorejo, Gedangan, Kepuharum, dan Payungrejo. Jumlah penduduk di Kecamatan Kutorejo mencapai  $(\pm)65.724,00$  untuk penduduk Laki-laki mencapai  $(\pm)33.242,00$  sedangkan penduduk berjenis kelamin Perempuan dengan jumlah  $(\pm)32.482,00$ . Mayoritas masyarakat Kecamatan Kutorejo beragama Islam. Gedung Kantor Kecamatan Kutorejo memiliki 3 lantai dengan berbagai Ruangan mulai dari Ruang Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN), Ruang Sekretaris Kecamatan, Ruang KaSubag Umum, Ruang Kasi Pelayanan, Ruang Pendamping Desa, Ruang Satpol PP, Ruang Pembangunan, Ruang Pemerintahan, Ruang Camat, Ruang Call Center, Ruang Rapat, dan masih banyak yang lainnya.

Foto Kantor Kecamatan Kutorejo Kabupaten Mojokerto



#### b. Letak Geografis Kantor Kecamatan Kutorejo

Lokasi Kantor Kecamatan Kutorejo Kabupaten Mojokerto tepat di Desa Kutorejo, secara Geografis letak Kantor Kecamatan Kutorejo dapat dijabarkan sebagai berikut:

- Sebelah Timur bersebelahan dengan Kantor Desa Kutorejo dan berbatasan langsung dengan Desa Windurejo
- Sebelah Barat bersebelahan dengan Kantor Pos Kutorejo dan berbatasan langsung dengan Desa Gedangan
- Sebelah Selatan berhadapan dengan Koperasi Simpan Pinjam dan berbatasan dengan Desa Kertosari
- Sebelah Utara Kantor Kecamatan Kutorejo terdapat lingkungan penduduk dan berbatasan langsung dengan Desa Karangdiyeng

#### c. Lingkup Kerja Kantor Kecamatan Kutorejo

Kantor Kecamatan Kutorejo merupakan sebuah instansi pemerintah dibawah naungan  
Seminar Nasional Universitas Negeri Surabaya 2023 | 1156

pemerintahan Kabupaten. Dalam pelaksanaannya, tugas Kantor Kecamatan Kutorejo yaitu menjalin interkasi dengan masyarakat serta lembaga-lembaga lain. Kantor Kecamatan Kutorejo juga memiliki fungsi untuk memberikan pelayanan kepada Desa-desanya yang termasuk didalamnya, yaitu 17 Desa. Kantor Kecamatan Kutorejo sebagai perwakilan pemerintah bertugas untuk mengayomi masyarakatnya.

#### **d. Lingkup Kerja Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) Kutorejo**

Lingkup kerja Kecamatan tentu melekat sebagai pelayanan masyarakat, mengayomi masyarakat untuk berbagai kepengurusan, dan menjalin interaksi sosial dengan berbagai lembaga pemerintah yang lainnya. Terutama pada petugas Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan, dimana memiliki tugas dan fungsi untuk memenuhi kebutuhan administrasi kependudukan maupun non adminduk masyarakat. Ada banyak berkas kependudukan yang dapat diurus oleh pelayanan publik di Kecamatan Kutorejo yaitu sebagai berikut;

- Kepengurusan Kartu Keluarga (KK), dalam kepengurusan ini juga terdapat berbagai macam seperti Kartu Keluarga yang hilang, pecah KK karena pernikahan, pengurangan anggota keluarga karena meninggal dunia, penambahan anggota keluarga karena faktor kelahiran baru di keluarga, dan penambahan anggota keluarga yang baru pindah dari daerah lain.
- Kepengurusan Akta Kelahiran, kepengurusan administrasi kependudukan ini mempunyai tiga macam yaitu akta kelahiran bagi bayi yang baru lahir, akta kelahiran bagi orang dewasa yang sudah masuk Kartu Keluarga namun belum mempunyai akta kelahiran, serta akta kelahiran yang hilang ataupun terbakar.
- Kepengurusan Akta Kematian, dalam hal ini terdapat dua macam yaitu kepengurusan bagi orang yang sudah meninggal dengan akta kematian yang hilang.
- Kepengurusan SKPWNl atau surat pindah, kepengurusan adminduk ini merupakan kepengurusan untuk berkas perpindahan baik pindah datang dari daerah lain ke Kecamatan Kutorejo maupun pindah keluar dari Kecamatan Kutorejo ke daerah lain. Daerah lain disini yang dimaksudkan bisa desa, kecamatan, kabupaten, hingga provinsi.
- Kepengurusan BAKAK atau akta kelahiran yang belum online.
- Kepengurusan Identitas Kependudukan Digital (IKD), saat ini pemerintah telah berproses untuk mengupayakan untuk mengikuti perkembangan teknologi yang berawal dari E-KTP (Elektornik-Kartu Tanda Penduduk) dengan Kartu Tanda Penduduk digital atau disebut Identitas Kependudukan Digital (IKD). Di dalam IKD sudah terdapat KTP digital, Kartu Keluarga digital, dan biodata keluarga. Pengupayaan pemerintah untuk penggunaan IKD dilakukan guna mempermudah masyarakat dalam menunjukkan KTP apabila dibutuhkan, dimana yang biasanya berupa blanko KTP kini dapat tersedia hanya di Gadget masing-masing. Seperti yang diketahui, Gadget atau Handphone lebih diperhatikan oleh masyarakat sehingga handphone justru hampir tidak pernah ditinggalkan oleh masyarakat, berbeda dengan blanko KTP yang kerap tertinggal atau tidak dibawa ke mana-mana.

#### **e. Asas Pelayanan Publik**

Dalam penyelenggaraan publik terdapat asas untuk pelayanan publik menurut Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63/KEP/M.PAN.7/2003 Tahun 2003 mengenai Pedoman

Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik, yaitu sebagai berikut:

- **Transparansi**

Transparansi yaitu pelayanan publik yang bersifat terbuka, tidak berbelit, mudah dimengerti, bisa diakses oleh semua pihak yang membutuhkan, serta tersedia secara memadai bagi semua kalangan masyarakat.

- **Akuntabilitas**

Pelayanan publik mampu dipertanggungjawabkan sesuai dengan ketentuan dari peraturan perundang-undangan.

- **Kondisional**

Pelayanan publik dapat menyesuaikan kondisi maupun menyesuaikan kemampuan dari pemberi dan penerima pelayanan publik, namun tetap dengan berpegang teguh terhadap prinsip efektifitas dan efisiensi.

- **Partisipatif**

Pelayanan publik harus dapat meningkatkan minat masyarakat untuk ikut serta dalam penyelenggaraan pelayanan publik, namun tetap memperhatikan kebutuhan, harapan, dan aspirasi masyarakat.

- **Kesamaan Hak**

Pelayanan publik memastikan tidak adanya diskriminatif dalam artian tidak membeda-bedakan ras, suku, agama, golongan, status ekonomi, dan gender. Sehingga dalam hal ini, pelayanan publik harus adil dan tidak memihak suatu pihak atau golongan.

- **Keseimbangan Hak dan Kewajiban**

Pemeberi dan penerima pelayanan publik harus selalu memenuhi hak dan kewajiban yang dimiliki oleh masing-masing pihak. Jadi setiap pihak tidak boleh melalaikan hak dan kewajiban yang ada, agar sistem pelayanan publik dapat berjalan dengan baik.

Sedangkan menurut Pasal 4 Undang-Undang No.25 Tahun 2009, penyelenggaraan pelayanan publik berasaskan kepada:

- Kepentingan Umum
- Responsibilitas
- Kesamaan Hak
- Keseimbangan Hak dan Kewajiban
- Keprofesionalan
- Kontribusi
- Persamaan perlakuan atau tidak diskriminatif
- Keterbukaan
- Kepastian Hukum
- Fasilitas dan memperbaiki Kelompok Rentan

- Kemudahan, Kecepatan, Ketepatan dan Keterjangkauan.

Adapun prinsip pelayanan publik adalah sebuah bentuk pertanggungjawaban dari pelayanan publik dalam proses penyelenggaraan pelayanan publik sesuai prosedur yang telah ditentukan oleh peraturan perundang-undangan. Dalam Keputusan Menteri Negara Pemberdayaan Negara Nomor 63/KEP/M.PAN/7/2003 mengenai Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik telah mengatur prinsip-prinsip dari pelayanan umum yaitu:

- Kejelasan
- Kesederhanaan
- Kepastian Waktu
- Akurasi
- Kejujuran
- Kelengkapan sarana & prasarana
- Tanggung Jawab
- Kedisiplinan
- Kemudahan Akses
- Keamanan dan Kenyamanan
- Tidak Diskriminatif
- Kecermatan

#### **f. Kualitas yang Ditunjukkan Oleh Pegawai Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) Kutorejo**

Dalam pelayanan publik, terdapat persyaratan yang mendasari seperti halnya setiap pihak harus dapat memahami berbagai macam ketentuan yang berlaku di sistem pelayanan guna untuk memperlancar proses pelayanan yang prosedural. Oleh karena itu setiap masyarakat yang akan mengurus administrasi baik pembuatan akta kelahiran, pembuatan SKPWNI, dan lain sebagainya harus melengkapi seluruh persyaratan administrasi yang dibutuhkan agar tidak mempersulit petugas pelayanan untuk memproses berkas yang dibutuhkan. Seluruh persyaratan setiap pengurusan administrasi kependudukan sudah ditentukan oleh Negara melalui Standar Operasional Prosedur.

Setiap pegawai pelayanan publik di Kecamatan Kutorejo, dalam pemenuhan tugasnya tentu memiliki performa masing-masing, dimana mereka menunjukkan kualitasnya untuk memberikan pelayanan yang terbaik terhadap masyarakat. Pegawai pelayanan administrasi menunjukkan dedikasinya terhadap masyarakat yang membutuhkan pelayanan dan perhatian pemerintah. Pegawai Pelayanan publik di Kantor Kecamatan Kutorejo sudah memenuhi syarat dalam melayani masyarakat seperti halnya sebagai berikut:

- Dari segi infrastrukturnya, PATEN kutorejo memiliki fasilitas yang memadai dan nyaman, perlengkapannya sudah memenuhi ketentuan, hingga tersedianya minuman bagi seluruh masyarakat yang membutuhkan minum tanpa terkecuali.
- Pegawai pelayanan administrasi di Kecamatan Kutorejo telah mampu memberikan pelayanan yang menjanjikan kepada masyarakat secara akurat dan memuaskan. Para pegawai juga tepat waktu dalam

memenuhi kebutuhan berkas masyarakat serta tepat, sesuai dengan harapan masyarakat.

- Para pegawai menanamkan pada diri mereka untuk membantu dan memberikan pelayanan secara tanggap atau responsif kepada masyarakat, sehingga mereka akan melaksanakan sesuai prosedur yang ada agar dapat memuaskan hati masyarakat.
- Pegawai Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) Kutorejo telah memberikan pelayanan dengan sopan, ramah, santun, dan selalu menghormati orang lain tanpa terkecuali.
- Para pegawai juga sudah menjalin interaksi dan komunikasi yang baik dengan masyarakat, senantiasa memberikan perhatian, serta selalu mencoba memahami kebutuhan masyarakat yang membutuhkan pelayanan.
- Pegawai PATEN selalu berpenampilan rapi dan sopan untuk menyambut masyarakat yang akan mengurus administrasi baik kependudukan maupun non adminduk.

Jadi dapat diketahui bahwa seluruh pegawai pelayanan administrasi Kecamatan Kutorejo memiliki kualitas kinerja yang baik dan sangat solid, mereka selalu memberikan yang pelayanan yang terbaik kepada masyarakat dengan tanpa membedakan status sosialnya.

#### **g. Strategi Peningkatan Mutu Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan Kutorejo**

Peningkatan mutu pelayanan administrasi juga sangat diperlukan guna untuk memberikan penyegaran terhadap pelayanan yang lebih maju dan berkembang. Hal tersebut tentu diberikan untuk masyarakat, dimana pelayanan yang semakin baik akan memberikan tingkat kepuasan terhadap masyarakat. Dengan demikian, strategi peningkatan mutu pelayanan harus dipertimbangan secara matang karena tentunya kedepan akan memberikan pengaruh kepada budaya organisasi dengan menyeluruh. Adapun strategi peningkatan mutu pelayanan publik atau PATEN Kutorejo yaitu:

- Meriset keberlangsungan pelayanan selama ini terhadap masyarakat.
- Mengelola harapan masyarakat yang mengurus berkas dengan cara tidak memberikan janji palsu yang dapat mengecewakan masyarakat. Jadi sebagai pelayan publik harus konsisten untuk berbicara apa adanya dan mengolah Bahasa dengan baik agar mampu dimengerti oleh masyarakat sehingga tidak terjadi kesalahpahaman antara pegawai pelayanan dengan masyarakat. Dengan begitu, pelayanan publik dapat memenuhi harapan masyarakat.
- Memberikan pemahaman mengenai tugas dan fungsi PATEN terhadap masyarakat agar mereka sedikit lebih memahami batasan yang ada, karena tidak semua kepengurusan pemberkasan dapat dilakukan oleh PATEN. Seperti pembuatan E-KTP dalam bentuk blanko hanya dapat dilaksanakan di Dispenduk Capil bukan di Kantor Kecamatan. Sehingga dengan begitu mereka memahami bahwa pegawai pelayanan Kecamatan tidak dapat mencetak E-KTP. Sedangkan banyak masyarakat yang masih tetap bersikeras untuk mencetak E-KTP melalui Pelayanan Kantor Kecamatan Kutorejo.
- Meningkatkan budaya kualitas dalam berinteraksi dengan masyarakat, mulai dari peningkatan kualitas sikap, norma, tata nilai, keyakinan, prosedur, dan lain sebagainya untuk menciptakan budaya kualitas yang lebih baik lagi. Selain itu terdapat delapan program pokok yang diantaranya memiliki keterkaitan satu sama lain dalam membentuk budaya kualitas sebagai berikut; pelatihan manajemen, pengembangan individual, standar kerja, survei opini, perencanaan sumber daya manusia, perlakuan yang adil, pengembangan karir, serta pembagian laba atau disebut (*profit sharing*).
- Menindaklanjuti pelayanan, hal ini mampu membantu untuk memisahkan berbagai macam aspek-aspek pelayanan yang perlu ditingkatkan. Seperti halnya menanyakan kepada masyarakat mengenai

perspektif masyarakat terhadap PATEN Kutorejo serta tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan oleh pegawai pelayanan publik di Kecamatan Kutorejo melalui kuisioner. Sehingga nantinya, data kuisioner yang telah diperoleh akan dianalisis lebih mendalam mengenai apa saja yang masih butuh pembenahan dan peningkatan.

Strategi peningkatan mutu PATEN ini sebagai bentuk reformasi birokrasi, dimana agar pemerintah dapat memberikan pelayanan yang lebih memperhatikan masyarakat dan bertanggungjawab memenuhi kebutuhan administrasi warganya. Namun, berjalannya waktu, kualitas pelayanan yang sudah memadai justru diuji melalui karakter yang dimiliki setiap masyarakat, yang mana dari keberagaman karakter masyarakat, mereka justru menuntut pegawai pelayanan publik untuk mengerti secara mendalam. Sedangkan sebagai pegawai pelayanan publik, tentu tidak hanya satu orang atau dua orang saja yang dihadapi melainkan banyak individu masyarakat. Dari banyaknya masyarakat tersebut, sudah pasti memiliki karakter yang berbeda-beda mulai dari karakter sabar hingga karakter yang emosional. Hal itu kerap dihadapi oleh pegawai pelayanan publik, karena memang pada dasarnya pegawai pelayanan publik lah yang berinteraksi dengan masyarakat secara langsung sebagai perwakilan dari pemerintah dalam menjalin komunikasi dengan warganya.

#### **h. Karakter Masyarakat dalam Berinteraksi dengan Pegawai Pelayanan Publik Kecamatan Kutorejo Saat Kepengurusan Administrasi.**

Setiap individu memiliki karakter masing-masing yang menjadi ciri khas dari individu tersebut, dengan perbedaan karakter pada setiap orang tersebutlah tidak jarang menjadi alasan timbulnya sebuah permasalahan atau perselisihan. Berbagai karakter yang dijumpai oleh para pegawai Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) Kutorejo seperti sebagai berikut:

- Masyarakat yang tidak mengerti aturan, atau memaksakan kehendak terhadap orang lain
- Masyarakat yang suka menyangkal penjelasan dari pegawai pelayanan publik, padahal beliau tidak mengerti dan membutuhkan arahan dari pegawai pelayanan publik agar berkas yang diinginkan segera selesai.
- Masyarakat yang tidak mau antri atau suka menyelip antrian orang lain tanpa merasa bersalah
- Masyarakat yang menyalahkan pihak petugas Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) Kutorejo atas kesalahan yang dilakukan baik kesalahan dari segi kepenulisan formulir yang akan diajukan, kesalahan menerima informasi dari Dispenduk Capil, kesalahan dari segi pemberkasan, serta tidak lengkapnya berkas yang diajukan untuk mengurus administrasi kependudukan.
- Masyarakat yang mendasari dengan emosional, seperti pada saat pegawai menjanjikan berkas agar diambil esok harinya karena server di Dispenduk Capil sedang down, namun masyarakat tersebut tetap bersikeras untuk segera dibuatkan berkas yang diperlukannya, sedangkan pihak pegawai pelayanan tidak bisa bertindak apa-apa karena memang terjadi kendala dari sistem di Dispenduk Capil. Sehingga masyarakat tersebut emosional dan ada juga yang hingga mencaci maki pegawai.
- Masyarakat yang egois maunya menang sendiri, padahal pegawai sudah memberikan kejelasan sesuai dengan prosedur operasional yang ada.
- Masyarakat yang bertingkah laku seperti berada di rumah sendiri, misalnya posisi duduknya kurang sopan, tiduran di kursi, dan lain sebagainya.

Dari berbagai macam karakter yang ada pada individu masyarakat tersebut, dapat timbul karena

pemaknaan yang berbeda setiap masyarakat, sebagaimana telah digambarkan oleh teori Max Weber mengenai interaksionisme simbolik. Sedangkan dengan keberagaman karakter masyarakat tersebut, pegawai pelayanan publik selalu mengupayakan atau mengusahakan untuk memberikan pelayanan yang terbaik dan memberikan kepuasan terhadap masyarakat yang dilayaninya. Dengan begitu, pegawai PATEN Kutorejo mempunyai strategi tersendiri guna untuk menghadapi masyarakat dan menjalin komunikasi dengan masyarakat agar hubungan interaksi antara pegawai dengan masyarakat dapat terjalin dengan baik. Hal tersebut, merupakan upaya pegawai pelayanan publik untuk memenuhi kewajibannya sebagai wakil pemerintah dalam menghadapi masyarakat.

#### **i. Strategi Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) Kutorejo dalam Menghadapi Berbagai Macam Karakter Masyarakat.**

Pelayanan publik tentu memiliki visi misi untuk memberikan kepuasan pelayanan terhadap masyarakat, karena pelayanan publik di Kecamatan merupakan perwakilan dari pemerintah dalam menjalin interaksi dan komunikasi dengan masyarakat secara langsung. Pelayanan publik juga dapat menampung keluhan masyarakat untuk menyampaikannya kepada pemerintah agar dapat memberikan pelayanan yang terbaik. Namun seperti yang diketahui, masih banyak masyarakat yang tidak mengerti atau tidak mau tau apa yang dirasakan oleh petugas pelayanan publik. Mereka hanya memikirkan diri sendiri dan kepentingannya. Dari banyaknya masyarakat yang mengurus administrasi memang setiap individu mempunyai karakter yang melekat pada diri mereka masing-masing, sehingga pegawai pelayanan cukup mengerti untuk mengatasi atau menghadapi berbagai macam karakter masyarakat tersebut. Sikap dan perilaku yang ditunjukkan oleh setiap individu tentu memiliki pemaknaan tersendiri bagi yang memaknainya, bahkan masyarakat dapat memutuskan untuk bertindak segala sesuatunya dikarenakan terdapat simbol yang dijadikan gambaran untuk memicu kemunculan sikap yang ditunjukkan. Sehingga semua tindakan atau perilaku didasari oleh perspektif masing-masing. Dengan demikian dapat digambarkan apabila masyarakat menunjukkan perilaku yang baik maka petugas pelayanan pun memberikan pelayanan dengan senang hati karena petugas pelayanan publik mampu memaknai tindakan yang ditunjukkan bahwa masyarakat tersebut telah mengerti prosedur dan harus diapresiasi. Sedangkan apabila masyarakat bertingkah laku kurang baik, maka dapat menimbulkan interaksi sosial yang kurang efektif. Hal ini memang dianalisis dengan menggunakan teori interaksionisme simbolik oleh Max Weber sehingga mampu memberikan hasil data yang mendalam dan memberikan gambaran mengenai pemaknaan terhadap sikap atau perilaku seseorang.

Interaksionisme simbolik merupakan teori yang mendorong seseorang untuk menjalin komunikasi atau interaksi sosial dengan orang lain, karena salah satu dari mereka dapat memaknai simbol yang diberikan oleh orang lain, sehingga individu yang mampu memaknai simbol yang berikan akan bertindak sesuai dengan perspektifnya. Oleh karena itu setiap manusia dapat menjalin interaksi sosial karena kesinambungan dan pemaknaan yang dipikirkan guna untuk bertindak berdasarkan pemaknaan yang dipikirkan.

Adapun strategi pegawai PATEN Kutorejo dalam menghadapi berbagai macam karakter masyarakat yaitu;

- Tetap berperilaku sopan dan santun
- Berkomunikasi dengan penuh rasa hormat
- Tidak membedakan status sosial, ras, suku, golongan, agama, dan gender dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat
- Memberikan pemahaman kepada masyarakat dengan sabar dan lebih dahulu meredakan emosi

Masyarakat

- Mengerjakan berkas administrasi dengan cepat dan tepat agar masyarakat tidak menunggu terlalu lama, sehingga dapat memuaskan Masyarakat
- Tidak memberikan kuisisioner kepada masyarakat yang sekiranya terlihat tegang, emosi, suasana hati sedang tidak enak, serta terlihat murung
- Mengerjakan berkas administrasi sesuai dengan urutan penyerahan berkas, agar tidak saling iri
- Selalu mengintrospeksi diri dalam menghadapi masyarakat agar mampu meredam emosi dan lebih tenang
- Selalu menampilkan ekspresi yang bahagia dan ramah terhadap semua orang.
- Tidak mempersulit kepengurusan berkas administrasi baik adminduk maupun non adminduk
- Berusaha menahan diri agar tidak terpancing emosi dalam menghadapi masyarakat

Jadi berbagai macam strategi tersebut sangat berpengaruh pada kualitas pelayanan administrasi di Kecamatan Kutorejo. Dengan begitu, interaksi sosial antara pegawai pelayanan publik dengan masyarakat dapat berjalan dengan baik dan mampu meminimalisir terjadinya perselisihan atau permasalahan sosial yang seharusnya tidak terjadi. Karena seperti yang diketahui, sebagai pegawai pelayanan publik harus selalu berusaha untuk memenuhi kebutuhan masyarakat dengan baik dan mampu menciptakan interaksi dan komunikasi yang baik untuk mewujudkan kualitas pelayanan yang sesuai dengan harapan. Sehingga harus selalu mengutamakan kepentingan masyarakat serta mengerti kebutuhan masyarakat.

#### **4. Kesimpulan**

Pelayanan publik sebagai penghubung antara pemerintah dengan masyarakat non pemerintahan, karenanya pegawai pelayanan publik akan berinteraksi langsung dengan masyarakat untuk kepengurusan berbagai macam administrasi yang dibutuhkan oleh masyarakat guna memenuhi permintaan pemerintah. Namun, dengan banyaknya masyarakat Indonesia yang tentu membutuhkan kepengurusan administrasi, maka pelayanan publik akan menghadapi berbagai macam karakter masyarakat. Dari banyaknya individu yang memiliki karakter masing-masing maka, petugas pelayanan administrasi tidak menutup kemungkinan akan menghadapi macam-macam masalah sosial hingga tingkah laku yang ditunjukkan oleh masyarakat, mulai dari perilaku positif hingga perilaku negatif atau kurang pantas dalam berinteraksi dengan orang lain. Sehingga tidak mudah untuk menghadapi masyarakat dengan berbagai macam karakter yang ada dan membutuhkan penyesuaian atau strategi tersendiri untuk menyikapi karakter masyarakat. Salah satu kunci terwujudnya keberhasilan Pembangunan yaitu dari kualitas pelayanan publik yang diberikan kepada masyarakat, karena dengan kualitas pelayanan publik yang baik tentu akan mendorong tumbuhnya kepuasan dan kesejahteraan masyarakat. Oleh karena itu, pelayanan pemerintah telah menetapkan berbagai standar pelayanan guna mewujudkan tata kelola pemerintahan yang baik.

Untuk memenuhi kewajiban sebagai pelayanan publik yang berdir di tengah masyarakat dan menghadapi berbagai macam karakter masyarakat, maka dibuatlah strategi yang dirasa dapat membantu untuk menghadapi masyarakat. Karena sebagai pegawai pelayanan administrasi yang berinteraksi langsung dengan masyarakat, tentu harus dapat memahami berbagai macam karakter dan harus mempunyai kepekaan terhadap sebuah simbol yang dimunculkan oleh masyarakat serta mampu untuk memaknainya. Dari petugas PATEN Kutorejo sendiri telah menciptakan strategi untuk menghadapi

berbagai macam karakter di masyarakat, hingga saat ini strategi tersebut dapat berjalan dengan lancar dan mampu memberikan kepuasan terhadap masyarakat. Petugas PATEN Kutorejo sendiri dapat menciptakan hubungan komunikasi yang baik dengan masyarakat tanpa memandang status sosial, ras, suku, golongan, agama, gender, dan perbedaan lainnya. Jadi, dalam penelitian ini petugas PATEN Kutorejo telah berhasil mengemban tugasnya sebagai wakil pemerintah untuk memenuhi kebutuhan serta menjalin komunikasi yang baik dengan masyarakat guna untuk menyukseskan sistem pemerintahan di Negara kita, sebagaimana semua berjalan semsetinya dan sesuai dengan hak maupun kewajibannya masing-masing.

## **Daftar Pustaka**

- [1] (Furqoni, n.d.; Hilda, 2014; Maret et al., 2019; Pintu, 2017)Furqoni, M. (n.d.). *STRATEGI MENINGKATKAN KUALITAS PELAYANAN PUBLIK DI KANTOR DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL KABUPATEN PONOROGO* Muhammad Furqoni. 1–12.
- [2] Governance, G. (n.d.). *Peranan etika pelayanan publik dalam mewujudkan tata kelola pemerintahan yang baik.*

- [3] Hajar, S., Ali, K., & Saputra, A. (2022). *Optimalisasi Pelayanan Publik dalam Tata Kelola Pemerintahan Desa di Desa Pematang Johar*. 6, 136–142.
- [4] Hilda, N. (2014). *Strategi Inovasi Layanan dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan di Kantor Pertanahan Kota Surabaya II*. 2, 1–10.
- [5] Maret, E., Kecamatan, K., Kabupaten, B., Timur, O. K. U., Masyarakat, I. K., Masyarakat, I. K., Kecamatan, K., Kabupaten, B., Timur, O. K. U., Pearson, P. M., Masyarakat, I. K., Belitang, K. K., Masyarakat, I. K., Administrasi, J. I., & Kebijakan, S. (2019). *Jurnal Ilmu Administrasi dan Studi Kebijakan (JIASK)*. 1.
- [6] Ningsih, E. F., Rahmawati, M., Studi, P., Pendidikan, A., & Muhammadiyah, U. (2022). *PERAN TENAGA ADMINISTRASI DALAM MENINGKATKAN MUTU LAYANAN ADMINISTRASI*. 3(1), 50–56.
- [7] Pintu, T. S. (2017). *REFORMASI BIROKRASI DALAM PELAYANAN PUBLIK ( Studi Pelayanan Terpadu Satu Pintu )*. December.
- [8] (Governance, n.d.; Hajar et al., 2022; Ningsih et al., 2022)