

## **PELAKSANAAN PELAYANAN ADMINISTRASI TERPADU KECAMATAN (PATEN) DI KECAMATAN LOA JANAN KABUPATEN KUTAI KARTANEGARA**

**Rajab Said<sup>1</sup>**

### **Abstrak**

*Rajab Said, Pelaksanaan Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) di Kecamatan Loa Janan Kabupaten Kutai Kartanegara. Dibawah bimbingan Bapak Dr. Erwin Resmawan, M.Si dan Bapak Dr. Iman Surya, M.Si.*

*Tujuan dari penelitian ini untuk mengetahui gambaran Pelaksanaan Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) di Kecamatan Loa Janan Kabupaten Kutai Kartanegara.*

*Fokus penelitian ini adalah : 1. Pelaksanaan Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) meliputi : a. Kepentingan Umum, b. Kesamaan Hak, c. Keprofesionalan, d. Keterbukaan, e. Ketepatan Waktu, f. Kecepatan, Kemudahan, dan Keterjangkauan. 2. Faktor Pendukung dan Penghambat Pelaksanaan Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan. Sementara teknik pengumpulan data menggunakan tiga cara yaitu wawancara, observasi, dan dokumentasi. Sumber data yang digunakan itu teknik purposive sampling.*

*Hasil penelitian menunjukkan bahwa Pelaksanaan Administrasi Terpadu Kecamatan di Loa Janan belum berjalan sesuai dengan yang diharapkan. Karena masih banyak yang harus dibenahi agar dapat terlaksana. Kepentingan Umum dalam penerapannya dirasa belum berjalan dengan baik, karena masih adanya para pegawai masih ada yang bersifat dekriminatif. Dari Kesamaan Hak belum dapat berjalan sesuai dengan yang diharapkan. Karena masih adanya para pegawai dalam keadilan pelayanan masih bersifat deskriminatif, yang dimana dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat masih memakai sistem kekerabatan yang artinya mereka memberikan pelayanan kepada masyarakat yang mereka kenal. Pelaksanaan pelayanan administrasi terpadu kecamatan dari segi keprofesionalan belum berjalan baik karena masih adanya pegawai dalam memberikan pelayanan terkendala pada ketersediaan alat yang ada serta belum lagi adanya gangguan. Dari segi keterbukaan sudah berjalan dengan baik, karena sudah adanya keterbukaan mengenai prosedur dan biaya pembuatan kartu tanda penduduk (KTP) yang diberikan oleh aparatur Kecamatan. Pelaksanaan dari segi Ketepatan Waktu belum dapat berjalan dengan baik karena didalam pelayanan pembuatan kartu tanda penduduk (KTP) belum berjalan sesuai dengan waktu yang ditentukan.*

**Kata Kunci** : *Administrasi, Pelayanan, PATEN*

---

<sup>1</sup> Mahasiswa Program S1 Ilmu Pemerintahan, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Mulawarman. Email: rajabsaid842@gmail.com

## **PENDAHULUAN**

PATEN merupakan sebuah inovasi sederhana namun memberikan manfaat yang besar, selain mempermudah masyarakat memperoleh pelayanan, juga memperbaiki citra dan legitimasi pemerintah daerah dimata masyarakat. Selain itu melalui penyelenggaraan PATEN, warga masyarakat dapat menerima pelayanan yang lebih cepat dan terukur dengan jelas cepat bila dibandingkan sebelum adanya PATEN.

Dalam pelaksanaan PATEN di Kecamatan Loa Janan terdapat suatu fenomena dimana dalam pelaksanaannya masih saja terjadi hal-hal yang masih belum maksimal, yaitu didalam pelaksanaan pelayanan tidak mampu mengutamakan (1) kepentingan umum yang berarti pemberian pelayanan oleh petugas pelaksana PATEN tidak boleh mengutamakan kepentingan pribadi atau golongan, (2) kesamaan hak berarti pemberian pelayanan dalam PATEN tidak membedakan suku, ras, agama, golongan, gender, dan status ekonomi, (3) keprofesionalan berarti setiap pelaksanaan PATEN harus memiliki kompetensi yang sesuai dengan bidang tugasnya, (4) keterbukaan berarti setiap penerima pelayanan dapat dengan mudah mengakses dan memperoleh informasi tentang PATEN, (5) ketepatan waktu berarti penyelesaian setiap jenis pelayanan yang dikelola dilakukan tepat waktu sesuai dengan standar pelayanan PATEN, (6) kecepatan, kemudahan, dan keterjangkauan oleh warga masyarakat sebagai penerima pelayanan. Sehingga membuat Pelaksanaan Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan belum mampu berjalan sesuai dengan yang diinginkan masyarakat selaku penerima pelayanan.

Optimalisasi peran Kecamatan merupakan keniscayaan yang dapat menjadi akselerator (percepatan) dalam peningkatan pelayanan publik di daerah. Momentum ini sejalan dengan perubahan posisi Kecamatan. Bila sebelumnya, Kecamatan merupakan wilayah kekuasaan Camat menurut undang-undang nomor 5 tahun 1974 tentang pokok-pokok pemerintahan di daerah, ini berubah menjadi wilayah kerja menurut undang-undang nomor 22 tahun 1999 yang diperbarui dengan undang-undang nomor 32 tahun 2004 tentang pemerintah daerah. Wilayah menunjukkan adanya yurisdiksi kewenangan di dalamnya, sedangkan wilayah kerja lebih merupakan wilayah pelayanan kepada masyarakat.

Posisi Kecamatan menjadi sangat penting mengingat banyak pihak berharap agar Kecamatan mampu berperan sebagai pusat pelayanan bagi masyarakat. Hal ini sesuai dengan paradigma kebijakan otonomi daerah (berdasarkan undang-undang nomor 22 tahun 1999 yang dilanjutkan dengan undang-undang nomor 32 tahun 2004) yang mengubah tugas utama pemerintah daerah yang semula sebagai promotor pembangunan menjadi pelayan masyarakat, sehingga unit-unit pemerintahan yang berhadapan dan memberikan pelayanan langsung kepada masyarakat perlu diperkuat, termasuk kecamatan. Salah satunya dengan memberikan pelimpahan sebagian wewenang Bupati/Walikota kepada Camat.

Dari uraian diatas, penulis tertarik untuk menulis, Pelaksanaan Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan, di Kecamatan Loa Janan, sehingga judul yang diangkat dalam penelitian ini adalah : “Pelaksanaan Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) di Kecamatan Loa Janan Kabupaten Kutai Kartanegara.”

## **Kerangka Dasar Teori**

### ***Pelaksanaan***

Dalam kamus Besar Bahasa Indonesia kata pelaksanaan diartikan sebagai penggerak suatu keberhasilan dalam menanggulangi segala persoalan yang ada untuk mencapai hasil yang semaksimal mungkin yang sudah direncanakan untuk dapat menjadikan suatu rencana itu bisa digerakan atau memberikan hasil yang maksimal

Menurut Syauckani (2005:295) implementasi merupakan salah satu tahap dalam proses kebijaksanaan publik dalam suatu Negara dimana implementasi merupakan suatu bentuk intervensi atau tindakan tertentu organisasi pemerintahan yang dirancang untuk mencapai suatu hasil yang diharapkan. Sedangkan Gordon (dalam Passolong, 2007:58), mengatakan bahwa implementasi berkenaan dengan berbagai kegiatan yang diarahkan pada realisasi program

Dengan demikian implementasi dapat digambarkan sebagai suatu kegiatan dan tindakan tertentu organisasi pemerintahan untuk mencapai tujuan yang diharapkan.

### ***Pelayanan Publik/Umum***

Moenir (2006:26) pelayanan umum adalah kegiatan yang dilakukan oleh seorang atau sekelompok orang dengan landasan faktor material melalui sistem, prosedur dan metode tertentu dalam rangka memenuhi kepentingan orang lain sesuai dengan haknya.

Selanjutnya, yang dimaksud pelayanan umum menurut Keputusan Menteri Penerapan Aparatur Negara No. 81/1993 adalah segala bentuk kegiatan pelayanan umum yang dilaksanakan oleh instansi pemerintah pusat, di daerah, dan dilingkungan badan Usaha Milik Negara/Daerah dalam bentuk barang dan atau jasa, baik dalam rangka upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan.

Sedangkan menurut Agung Kurniawan (2005:6) pelayanan publik adalah pemberian pelayanan (melayani) keperluan orang lain atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan

Berdasarkan pendapat-pendapat diatas, maka pelayanan umum/public dapat diartikan sebagai serangkaian kegiatan yang dilakukan untuk membantu masyarakat secara langsung baik dalam bentuk pelayanan administrasi, barang dan jasa yang dilaksanakan dalam mengamalkan dan mengabdikan diri kepada masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi tertentu.

PATEN merupakan sebuah inovasi sederhana namun memberikan manfaat yang besar, selain mempermudah masyarakat memperoleh pelayanan, juga memperbaiki citra dan legitimasi pemerintah daerah dimata masyarakat. Selain itu melalui penyelenggaraan PATEN, warga masyarakat dapat menerima pelayanan yang lebih cepat dan terukur dengan jelas cepat bila dibandingkan sebelum adanya PATEN.

Dalam pelaksanaan PATEN di Kecamatan Loa Janan terdapat suatu fenomena dimana dalam pelaksanaannya masih terlihat belum optimal, hal tersebut dapat diidentifikasi sebagai berikut :

1. Diskriminasi dalam pelayanan, dimana keluarga lebih diutamakan untuk diberikan pelayanan.
2. Tidak adanya pegawai yang mampu mempunyai keahlian yang memadai dalam memperbaiki komputer apabila ada gangguan.
3. Tidak adanya kepastian waktu dalam penyelesaian pengurusan misalnya pembuatan Kartu Tanda Penduduk (KTP), Kartu Keluarga, pelayanan IMB rumah tempat tinggal, pelayanan kartu kuning, dan pelayanan pencatatan Surat Keterangan Kelakuan Baik (SKCK).

Dari uraian diatas, penulis tertarik untuk menulis, Pelaksanaan Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan, di Kecamatan Loa Janan, sehingga judul yang diangkat dalam penelitian ini adalah : “Pelaksanaan Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) di Kecamatan Loa Janan Kabupaten Kutai Kartanegara.”

### ***Bentuk Pelayanan Umum/public***

Menurut Moenir (2006:190) ada tiga bentuk pelayanan umum, antara lain:

- a. Layanan dengan lisan
- b. Layanan dengan tulisan
- c. Layanan melalui perbuatan

### ***Definisi Kualitas Pelayanan Publik***

Menurut Tjiptono (2006:59) kualitas pelayanan adalah “tingkat keunggulan yang diharapkan dan pengendalian atas tingkat keunggulan tersebut untuk memenuhi keinginan pelanggan. Dengan kata lain ada dua factor utama yang mempengaruhi kualitas jasa, yaitu *expected service* dan *perceived* atau kualitas jasa yang diharapkan dan kualitas jasa yang diterima atau dirasakan.

### ***Peningkatan Pelayanan Aparatur Pemerintahan***

Menurut pendapat Said Zainal Abidin ( 1993:163), bahwa atas dasarnya pertimbangan yang diperlukan dan elemen-elemen yang ada dalam masyarakat indonesia, beberapa strategi peningkatan pelayanan aparatur pemerintah dapat diajukan:

1. Peningkatan kemampuan aparatur untuk mampu membuka diri berkomunikasi dengan masyarakat.

2. Melakukan program-program kerjasama antara pemerintah dengan perusahaan swasta, lembaga swadaya masyarakat dan organisasi masyarakat.
3. Mengintroduksi pembangunan dari bawah (*development from below*) yakni pembangunan lebih mendasar atas kekuatan sumber daya dari daerah setempat dengan teknologi awal yang dipilih sesuai dengan sumber daya yang ada dan dapat dipahami oleh masyarakat.

### ***Kualitas Pelayanan Publik***

Kualitas pelayanan telah menjadi salah satu isu penting, dalam penyediaan pelayanan publik di Indonesia. Kesan buruknya pelayanan publik selama ini selalu menjadi citra yang melekat pada institusi penyediaan pelayanan di Indonesia. Selama ini pelayanan publik selalu identik dengan kelambanan, ketidakadilan, dan biaya tinggi, belum lagi dalam hal etika pelayanan di mana perilaku aparat penyediaan layanan yang tidak ekspresif dan mencerminkan jiwa pelayanan yang baik.

Kualitas pelayanan sendiri didefinisikan suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, manuisa, proses dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan (Goetsch dan Davis, 2002). Oleh karenanya kualitas pelayanan berhubungan pemenuhan harapan atau kebutuhan pelanggan.

### ***Jenis-jenis Pelayanan Publik***

Adapun jenis-jenis pelayanan publik berdasarkan PAN No. 63 Tahun 2003 tentang pedoman umum penyelenggaraan pelayanan publik, yaitu :

- a. Pelayanan administratif yaitu pelayanan yang diberikan oleh unit pelayanan berupa pencatatan, penelitian, pengambilan keputusan, dokumentasi dan kegiatan tata usaha lainnya yang secara keseluruhan menghasilkan produk akhir berupa dokumen. Dokumen-dokumen ini antara lain kartu penduduk (KTP), Akte (kelahiran, pernikahan, kematian), Ijin mendirikan bangunan (IMB), passport, sertifikat kepemilikan/penguasaan tanah dan sebagainya.
- b. Pelayanan barang yaitu pelayanan yang diberikan oleh unit pelayanan berupa kegiatan penyediaan atau pengelolaan berwujud fisik termasuk distribusi dan penyampaiannya kepada konsumen langsung (sebagai unit atau individual) dalam suatu sistem. Secara keseluruhan kegiatan tersebut menghasilkan produk akhir berwujud benda (berwujud fisik) atau yang dianggap benda yang memberikan nilai tambah secara langsung bagi penggunaannya. Misalnya jaringan telepon, penyediaan tenaga listrik, air bersih dan sebagainya.

### ***Standar Pelayanan Publik***

Standar pelayanan publik dalam konteks pelayanan publik di daerah, kebijakan desentralisasi dan otonomi daerah ditunjuk untuk meningkatkan kualitas penyelenggaraan pemerintahan daerah, kesejahteraan rakyat dan pemberdayaan masyarakat. Karena itu pemerintahan daerah harus menyediakan pelayanan publik yang sesuai dengan kebutuhan masyarakat. Sesuai dengan pasal 10 ayat (3) UU No. 32 Tahun 2004 tentang pemerintahan daerah.

Dapat disimpulkan pelayanan publik adalah suatu pelayanan atau pemberian terhadap masyarakat yang berupa penggunaan fasilitas umum, baik jasa maupun non jasa yang dilakukan oleh organisasi publik dalam hal ini adalah suatu pemerintahan. Baik instansi pemerintahan di pusat, di daerah dan dilingkungan Badan Usaha Milik Negara atau Badan Usaha Milik Daerah, maupun non pemerintahan dalam hal ini adalah pihak swasta dalam rangka upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan yang dilaksanakan untuk mencapai tujuan yaitu mensejahterakan masyarakat.

### ***Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN)***

Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) adalah penyelenggaraan pelayanan publik di kecamatan yang proses pengelolannya, mulai dari permohonan sampai ke tahap meja terbitnya dokumen dilakukan dalam satu tempat. Satu tempat ini disini berarti cukup melalui satu meja atau loket pelayanan.

Ketika warga masyarakat datang ke kantor kecamatan untuk melakukan pengurusan pelayanan administrasi, tidak perlu lagi mendatangi setiap petugas yang berkepentingan, seperti kepala seksi, sekretaris kecamatan dan camat. Warga cukup menyerahkan berkas ke petugas meja/loket pelayanan, duduk menunggu sejenak, kemudian dipanggil untuk menerima dokumen yang sudah selesai. Setelah itu melakukan pembayaran (bila ada tarif yang harus dibayar.) pembayaran biaya pelayanan dilakukan dan dicatat secara transparan.

### ***Maksud Penyelenggaraan Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN)***

PATEN diselenggarakan dengan maksud untuk mewujudkan kecamatan sebagai pusat pelayanan masyarakat dan menjadi simpul pelayanan bagi badan/kantor pelayanan terpadu satu pintu (PTSP) di Kabupaten/Kota bagi Kecamatan yang secara kondisi geografis di daerah akan lebih efektif dan efisien dilayani oleh melalui Kecamatan.

Untuk mewujudkan Kecamatan sebagai pusat pelayanan tersebut, maka syarat yang harus dipenuhi adalah adanya pelimpahan sebagai wewenang perijinan dan non perijinan sesuai skala dan kriteria dari Bupati/Walikota kepada Camat sehingga pada gilirannya, hakikat otonomi daerah menemukan makna sejatinya yaitu distribusi kewenangan untuk mendekatkan pelayanan kepada masyarakat.

### ***Tujuan Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN)***

PATEN diselenggarakan dengan tujuan untuk meningkatkan kualitas pelayanan dan mendekatkan pelayanan kepada masyarakat. Peningkatan kualitas pelayanan ini terutama terlihat dari aspek waktu dan biaya pelayanan. Melalui

penyelenggaraan PATEN warga masyarakat dapat menerima pelayanan yang lebih cepat dan terukur dengan jelas.

Tujuan mendekatkan pelayanan kepada masyarakat berarti masyarakat dapat menerima pelayanan publik yang lebih dekat baik secara jarak maupun waktu. Lokasi kecamatan jelas lebih dekat dan relatif lebih mudah dijangkau masyarakat bila dibandingkan dengan Kabupaten/Kota dan waktu yang diperlukan juga menjadi lebih sedikit. Karena itu, untuk pelayanan masyarakat sesuai skala dan kriteria Kecamatan yang selama ini dijalankan oleh lembaga ditingkat Kabupaten/Kota hendaknya dapat dilimpahkan pelaksanaannya di Kecamatan melalui pendelegasian wewenang.

### ***Asas Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN)***

Sebagai bagian dari upaya peningkatan kualitas pelayanan publik, khususnya jenis pelayanan administrasi, maka PATEN menganut asas-asas pelayanan publik sesuai dengan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang pelayanan publik. Asas-asas itu adalah :

- a. Kepentingan Umum
- b. Kepastian Hukum
- c. Kesamaan Hak
- d. Keseimbangan Hak dan Kewajiban
- e. Keprofesionalan
- f. Partisipatif
- g. Persamaan perlakuan/tidak diskriminatif
- h. Keterbukaan
- i. Akuntabilitas
- j. Fasilitas dan perlakuan khusus bagi kelompok rentan
- k. Ketepatan Waktu
- l. Kecepatan, Kemudahan, dan Keterjangkauan

Keberhasilan penyelenggaraan PATEN merupakan upaya bersama dari pemerintah Kabupaten/Kota dan Kecamatan dalam rangka memberikan pelayanan yang lebih baik kepada masyarakat. Pelimpahan wewenang ini tentu saja harus disertai dengan pembiayaan, penyediaan sarana dan prasarana serta jumlah kemampuan sumber daya manusia yang memadai di kecamatan, selain itu, pembinaan dan pengawasan dari pemerintahan provinsi dan pusat juga diharapkan dapat memberikan kontribusi yang signifikan bagi keberhasilan PATEN.

### ***Definisi Konsepsional***

Definisi konsepsional merupakan pembahasan pengertian suatu konsep dengan menggunakan konsep lain. Berdasarkan pada uraian teori dan konsep, maka konsep dalam penulisan ini yaitu :

Pelaksanaan Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) Dalam Penyelenggaraan Pelayanan Administrasi Tepadu Kecamatan Loa Janan Kabupaten Kutai Kartanegara adalah upaya yang dilakukan oleh pemerintah

daerah guna memberikan kemudahan bagi pelayanan masyarakat, agar masyarakat dapat menerima pelayanan publik yang lebih dekat baik secara jarak maupun waktu. Sehingga dalam hal ini akan memberikan suatu perbaikan dalam penyelenggaraan pelayanan administrasi terpadu kecamatan (PATEN).

### **Metode Penelitian**

Adapun jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah jenis penelitian deskriptif kualitatif yaitu suatu cara dengan jalan mengumpulkan bahan-bahan berupa kata-kata yang tertulis ataupun lisan, dan bukan dari hipotesis yang diukur dengan angka-angka. Dalam penelitian ini memaparkan Pelaksanaan Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan di Kecamatan Loa Janan Kabupaten Kutai Kartanegara.

Menurut Moleong (2005:6) mengemukakan “deskriptif adalah data yang dikumpulkan berupa kata-kata, gambar, dan bukan angka-angka”. Masih menurut Moleong (2005), penelitian kualitatif adalah penelitian yang bermaksud untuk memahami fenomena tentang apa yang dialami oleh subjek penelitian, misalnya perilaku, persepsi, motivasi, tindakan, dan lain sebagainya.

Jadi dalam Artikel ini penulis berupaya memberikan gambaran secara sistematis, faktual dan akurat tentang kondisi yang ada pada lokasi penelitian mengenai objek yang diteliti, dimana dikemukakan juga fakta yang berhubungan dengan kondisi tersebut dan berdasarkan fakta-fakta yang ada akan diambil suatu kesimpulan.

### **Hasil Penelitian dan Pembahasan**

#### ***1. Pelaksanaan Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) di Kecamatan Loa Janan Kabupaten Kutai kartanegara***

Pelaksanaan Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) dalam pelayanan dapat dilihat dari kepentingan umum, kesamaan hak, keprofesionalan, keterbukaan, ketepatan waktu, kecepatan, kemudahan, dan keterjangkauan yang dihasilkan oleh pegawai yang bersangkutan dalam melaksanakan tugasnya sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan kepada para pegawai itu sendiri.

##### ***a. Kepentingan umum***

Sebagai upaya untuk meningkatkan kualitas pelayanan kepada masyarakat dimana petugas pelaksanaan PATEN lebih mengutamakan kepentingan umum, yang berarti pemberian pelayanan publik tidak boleh mengutamakan kepentingan pribadi atau golongan.

Selain berupaya dalam menciptakan kepentingan umum, diperlukan juga dorongan dan nasehat agar seluruh petugas pelaksana PATEN dapat meningkatkan kinerja mereka. Terutama dalam kepentingan umum secara efektif dengan cara mendorong para petugas pelaksanaan secara terus menerus sehingga ini akan selalu meningkatkan pelayanan yang baik. Dalam hal itu tidak terlepas dari sanksi yang akan diberikan kepada petugas pelaksana PATEN bagi yang



melanggar apabila dimana ada petugas pelaksana yang mementingkan golongan dan juga pribadi.

Berdasarkan hasil penelitian yang di lakukan di Kecamatan Loa Janan mengenai kepentingan umum para petugas pelaksana PATEN belum berjalan dengan ketentuan yang ada. Jadi dapat diketahui bahwa untuk bisa melakukan kepentingan umum para petugas pelaksana PATEN harus diberi dorongan dan nasihat agar petugas pelaksana tidak mengutamakan kepentingan pribadi dan golongannya saja dan harus bersifat netral sebagai pelayan masyarakat.

### ***b. Kesamaan Hak***

Kesamaan hak berarti pelayanan yang diberikan dapat mencakup seluruh warga secara merata dan tidak membedakan warga berdasarkan agama, golongan, jabatan ataupun kedudukan. Pada dasarnya pelayanan dilakukan seadil-adilnya agar masyarakat merasa nyaman dengan pelayanan yang diberikan dan percaya terhadap petugas pelaksana PATEN.

Pelayanan yang dilakukan secara adil, persyaratan dan prosedur pelayanan diberlakukan bagi seluruh masyarakat sesuai dengan antriannya. Hal ini yang dilakukan para petugas pelaksana PATEN agar masyarakat tidak merasakan perbedaan didalam kesamaan hak

Jadi, dapat disimpulkan bahwa pelaksanaan Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) dalam pelayanan administrasi di Kantor Kecamatan Loa Janan Kabupaten Kutai Kartanegara dari segi Kesamaan Hak yang dapat dilihat dari hasil pengaduan masyarakat sudah berjalan sesuai dengan ketentuan yang berlaku.

Berdasarkan jawaban dari narasumber dapat diketahui dalam pelaksanaan PATEN ditinjau dari kesamaan hak yang dapat dilihat dari mekanisme pengaduan masyarakat sudah merasakan perubahan yang lebih baik. Namun hanya saja masih ada sedikit yang perlu ditingkatkan lagi agar masyarakat dapat merasakan pelayanan dalam perlakuan yang sama.

### ***c. Keprofesionalan***

Menurut Peraturan Pemerintah Nomor 101 Tahun 2000, profesionalitas adalah meningkatkan kemampuan dan moral penyelenggara pemerintahan agar mampu memberi pelayanan yang mudah, cepat, tepat dengan biaya yang terjangkau. Profesionalitas merupakan suatu sebutan terhadap kualitas sikap para anggota suatu profesi terhadap profesinya serta derajat pengetahuan dan keahlian yang mereka miliki untuk dapat melakukan tugas-tugasnya.

Agar tercapainya kepuasan tersendiri bagi pegawai dalam menjalankan tugasnya sebagai penyelenggara negara dan sebagai pelayan masyarakat secara profesional, jujur, adil, serta merata dalam tugasnya. Seorang pegawai juga harus mampu dan paham terhadap tugasnya sebagai pelayan publik.

Dalam hal ini sesuai dengan wawancara narasumber dapat diketahui dalam pelaksanaan pelayanan ditinjau dari keprofesionalan pegawai yang dapat dilihat

dari kompetensi pegawai dalam melaksanakan pekerjaannya sudah terlaksana dengan ketentuan yang berlaku, karena pegawai sudah mampu melaksanakan tugas dan tanggungjawab dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat yang ingin melakukan suatu kepengurusan.

#### ***d. Keterbukaan***

Keterbukaan berarti setiap penerima pelayanan dapat dengan mudah mengakses dan memperoleh informasi tentang PATEN agar semua pihak dapat mengakses terhadap informasi yang dibutuhkan. Hal ini dimaksudkan untuk memberikan kesempatan kepada berbagai komponen masyarakat dalam proses pelayanan. Informasi tersebut bukan saja tersedia, mudah didapat, tetapi juga relevan dan bisa dipahami. Termasuk didalamnya keterbukaan dalam prosedur/tatacara dalam pelayanan pembuatan Kartu Tanda Penduduk (KTP).

Berdasarkan hasil wawancara ari narasumber dapat diketahui bahwa Pelaksanaan Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan di Kecamatan Loa Janan Kabupaten Kutai Kartanegara dari segi keterbukaan yang dapat dilihat dari prosedur pembuatan Kartu Tanda Penduduk (KTP) sudah berjalan dengan baik. Keterbukaan yang diberikan oleh pemerintah Kecamatan mengenai prosedur pembuatan Kartu Tanda Penduduk (KTP) cukup jelas dimana yang terpenting persyaratan yang ditentukan telah terpenuhi. Dan dengan adanya keterbukaan mengenai prosedur pembuatan Kartu Tanda Penduduk (KTP) di Kantor Kecamatan ini sudah mencerminkan prinsip keterbukaan dalam pelaksanaan pelayanan administrasi terpadu di Kecamatan.

#### ***e. Ketepatan waktu***

Ketepatan waktu berarti penyelesaian setiap jenis pelayanan yang dikelola dilakukan tepat waktu sesuai dengan standar pelayanan PATEN. Contohnya saja dalam Pembuatan Kartu Tanda Penduduk (KTP) Nasional di Kantor Kecamatan Loa Janan Kabupaten Kutai Kartanegara pada dasarnya tidak memakan waktu yang lama jika warga sebagai pemohon telah melengkapi berkas-berkas yang menjadi syarat pembuatan Kartu Tanda Penduduk (KTP). Waktu yang dibutuhkan apabila berkas pemohon telah lengkap adalah berkisar antara 10-15 menit. Namun jika persyaratan yang diminta belum lengkap, maka memerlukan waktu yang cukup lama dalam proses penyelesaiannya.

Berdasarkan hasil wawancara dengan beberapa narasumber maka dapat diketahui bahwa Pemerintah Kecamatan Loa Janan Kabupaten Kutai Kartanegara ditinjau dari ketepatan waktu yang dapat dilihat dari pelayanan cepat belum berjalan dengan baik karena tidak adanya kejelasan dan kepastian dari pihak petugas pelaksana kapan waktu penyelesaian sehingga ini membuat tidak adanya kepastian waktu yang ditentukan.

***f. Kecepatan, Kemudahan dan Keterjangkauan***

Pelaksanaan Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) di Kecamatan Loa Janan Kabupaten Kutai Kartanegara dari segi kecepatan, kemudahan, dan keterjangkauan yang dapat dilihat dari pelayanan yang tepat sudah terlaksana tetapi ada sedikit kendala yang dihadapi petugas pelayanan yaitu banyaknya pemohon Kartu Tanda Penduduk (KTP) tidak diimbangi oleh kecepatan dalam mencetak secara cepat, masyarakat juga merasa kecewa dikarenakan adanya perbedaan saat dilayani, hal ini harus ada kerja sama antara masyarakat dan petugas untuk bisa menghasilkan pelayanan yang tepat. Dan dengan tidak adanya pelayanan yang cepat dari pemerintah Kecamatan tidak mencerminkan atau tidak sesuai dengan prinsip kecepatan, kemudahan, dan keterjangkauan dalam pelaksanaan pelayanan administrasi terpadu kecamatan (PATEN).

Jadi, dapat diketahui bahwa Pelaksanaan Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) di Kecamatan Loa Janan Kabupaten Kutai Kartanegara dari segi kecepatan, kemudahan, dan keterjangkauan yang dapat dilihat dari pelayanan yang tepat belum sesuai dengan teori menurut Parasuraman (1995:45), pelayanan tepat waktu adalah mampu memberikan pelayanan sesuai dengan permintaan pelanggan serta janji yang telah dibuat oleh pihak instansi/perusahaan. Dengan indikator : tidak pernah terlambat, tidak pernah mengingkari.

**2. Faktor-faktor yang Mendukung dan Menghambat Pelaksanaan Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) di Kantor Kecamatan Loa Janan Kabupaten Kutai Kartanegara**

***a. Faktor Pendukung***

Ada beberapa faktor yang dapat menjadi pendukung Pelaksanaan Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) di Kecamatan Loa Janan Kabupaten Kutai Kartanegara, berdasarkan hasil penelitian sebagai berikut :

1. Kesadaran operasional
2. Sarana Prasarana

Faktor yang mendukung dalam Pelaksanaan Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) di Kecamatan Loa Janan Kabupaten Kutai Kartanegara adalah adanya keinginan dan kemampuan serta kesadaran petugas untuk memberikan pelayanan dengan sebaik mungkin kepada masyarakat, dengan memberdayakan fasilitas yang sudah tersedia di Kantor Kecamatan Loa Janan. Dan dengan adanya faktor-faktor pendukung tersebut dapat mewujudkan PATEN. Hal ini sesuai Menurut Moenir (2002:88) terdapat faktor yang mendukung berjalannya suatu pelayanan dengan baik yaitu faktor kesadaran para pejabat dan petugas yang berkecimpung dalam pelayanan.

***b. Faktor Penghambat***

Dengan adanya pelaksanaan Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) akan memberikan dampak yang positif terhadap tatanan pemerintahan

yang ada di Kecamatan, disamping itu pelayanan administrasi di Kecamatan Loa Janan masih kurang baik yang disebabkan adanya keluhan dari masyarakat saat melakukan pembuatan Kartu Tanda Penduduk (KTP) atau dokumen lainnya. Namun dalam pelaksanaannya masih ada faktor-faktor penghambat yang dapat menghambat kegiatan dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. Berdasarkan hasil penelitian yang penulis lakukan, dalam hal ini faktor penghambat yang ada di Kantor Kecamatan Sambaliung adalah :

1. Peralatan/Sarana Prasarana
2. Perlakuan yang tidak sama

Faktor yang penghambat dalam Pelaksanaan Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan di kantor Kecamatan Loa Janan adalah masih adanya para pegawai yang masih bersikap diskriminatif dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. Seharusnya para pegawai memiliki sikap profesional yang tinggi serta tidak mementingkan urusan pribadi atau individual dalam melaksanakan tugas dan tanggungjawabnya sebagai pelayan publik.

## **PENUTUP**

Berdasarkan penelitian yang dilakukan oleh penulis, dapat ditarik kesimpulan bahwa pelaksanaan PATEN di Kecamatan Loa Janan masih belum terlaksana sesuai dengan ketentuan yang berlaku, hal tersebut dapat diidentifikasi dari:

1. Pelaksanaan Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) di Kecamatan Loa Janan Kabupaten Kutai Kartanegara belum dapat terlaksana dengan baik, karena masih adanya para pegawai dalam kepentingan umum dimana petugas pelaksana pelayanan masih bersifat diskriminatif.
2. Pelaksanaan Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) di Kecamatan Loa Janan Kabupaten Kutai Kartanegara dari perspektif kesamaan hak belum terlaksana dengan baik. Karena masih adanya para pegawai dalam keadilan pelayanan masih bersifat diskriminatif, yang mana dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat masih memakai sistem kekerabatan yang artinya mereka memberikan pelayanan kepada masyarakat yang mereka kenal seperti teman, keluarga, dan orang-orang penting lainnya.
3. Pelaksanaan Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) di Kecamatan Loa Janan Kabupaten Kutai Kartanegara dari perspektif keprofesionalan sudah terlaksana dengan baik. Karena para pegawai sudah tanggap dan mampu menjalankan tugas dengan tanggungjawab. Sesuai dengan kompetensi dari masing-masing pegawai yang melaksanakan pelayanan.
4. Pelaksanaan Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) di Kecamatan Loa Janan Kabupaten Kutai Kartanegara dari segi keterbukaan sudah terlaksana dengan baik. Karena sudah adanya keterbukaan mengenai prosedur dan biaya pembuatan Kartu Tanda Penduduk (KTP) yang diberikan oleh aparat Kecamatan gratis tidak dipungut biaya.

5. Pelaksanaan Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) di Kecamatan Loa Janan Kabupaten Kutai Kartanegara ditinjau dari ketepatan waktu belum terlaksana dengan baik Karena didalam pelayanan pembuatan kartu tanda penduduk (KTP) belum dapat berjalan sesuai dengan waktu yang ditentukan.
6. Pelaksanaan Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) di Kecamatan Loa Janan Kabupaten Kutai Kartanegara ditinjau dari segi kecepatan, kemudahan, dan keterjangkauan belum berjalan dengan baik. Karena tidak adanya kepastian dalam pelayanan, banyaknya pemohon Kartu Tanda Penduduk (KTP) tidak diimbangi oleh kecepatan dalam mencetak secara cepat, dan masyarakat juga merasa tidak adanya kemudahan sehingga masyarakat merasa kecewa dikarenakan adanya perbedaan saat dilayani.
7. Faktor yang mendukung dalam pelaksanaan Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) di Kecamatan Loa Janan Kabupaten Kutai Kartanegara adalah adanya kesadaran para pegawai atau keinginan dan kemampuan pegawai untuk memberikan pelayanan dengan sebaik mungkin kepada masyarakat, dengan memberdayakan fasilitas yang sudah tersedia di Kantor Kecamatan Loa Janan.
8. Faktor yang menghambat dalam Pelaksanaan Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) di Kecamatan Loa Janan Kabupaten Kutai Kartanegara adalah peralatan untuk membuat Kartu Tanda Penduduk (KTP) sering mengalami kerusakan dikarenakan kondisi fisik dari peralatan yang sudah cukup lama/tua, serta gangguan pada sistem komputer yang diakibatkan oleh virus kemudian menghambat komputer dalam pengoperasiannya. Kemudian faktor penghambat lainnya adalah kurangnya sumber daya manusia (SDM) yang professional yang akan langsung segera memperbaiki apabila terjadi gangguan pada komputer dan masih adanya para pegawai yang masih bersikap diskriminatif dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. Seharusnya para pegawai memiliki sikap profesional yang tinggi serta tidak mementingkan urusan pribadi atau individual dalam melaksanakan tugas dan tanggungjawabnya sebagai pelayan publik.

### **Saran**

Adapun saran-saran yang dapat penulis berikan dalam penulisan skripsi ini adalah sebagai berikut :

1. Dalam pelaksanaan Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) di Kecamatan Loa Janan Kabupaten Kutai Kartanegara ini diharapkan para pegawai atau aparatur pemerintah Kecamatan Loa Janan dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat harus bersikap netral, merata, tanpa ada yang dibeda-bedakan kepada semua pihak tanpa memandang status sosial
2. Dalam pelaksanaan Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) di Kecamatan Loa Janan Kabupaten Kutai Kartanegara ini diharapkan adanya mekanisme pengaduan masyarakat yang disediakan oleh aparatur Kecamatan

seperti kotak saran atau kotak pos agar nantinya masyarakat dapat menyampaikan saran atau kritiknya mengenai pelayanan yang telah diberikan oleh aparatur Kecamatan Loa Janan tanpa harus secara langsung menyampaikan kepada pegawai atau petugas pada di Kecamatan Loa Janan.

3. Dalam pelaksanaan Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) di Kecamatan Loa Janan Kabupaten Kutai Kartanegara ini diharapkan adanya kebijakan dari aparatur Kecamatan yaitu mengenai pelimpahan wewenang dari Camat ke Wakil Camat mengenai pengurusan hukum, tanah, dan uang jika sewaktu-waktu Camat tidak ada ditempat.
4. Dalam pelaksanaan Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) di Kecamatan Loa Janan Kabupaten Kutai Kartanegara ini diharapkan adanya kepastian waktu penyelesaian setiap dokumen beserta dengan tahapan-tahapannya, terutama dokumen dalam pembuatan Kartu Tanda Penduduk (KTP) dari Kantor Kecamatan.
5. Dalam pelaksanaan Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) di Kecamatan Loa Janan Kabupaten Kutai Kartanegara ini diharapkan kedepannya mengenai langkah perawatan secara rutin terhadap peralatan yang digunakan dan juga para petugas harus memiliki SDM yang professional didalam menangani apabila ada gangguan yang terdapat pada komputer.

### ***Daftar Pustaka***

- Atep Adya Barata. 2003. *Dasar-dasar pelayanan prima*. Gramedia. Jakarta.
- Badudu. J.S dan Sutan Mohammad Zain. 2001. *Kamus Umum Bahasa Indonesia*. Jakarta: Pustaka Sianar Harapan.
- Kencana, Inu. 1999. *Ilmu administrasi publik*. Rineka Cipta. Jakarta.
- Kurniawan, Agung. 2005. *Transpormasi Pelayanan Publik*. Yogyakarta : Pembraruan.
- Lukman, Sampara. 2000. *Menejemen Kualitas Pelayanan*. Jakarta : STIA LAN
- Moenir, H. A. S. 2001. *A. Menejemen Pelayanan Umum di Indonesia*. PT. Bumi Aksa. Jakarta.
- Sinambela, Dr. Lijan Potlak, M.M., M.Pd., dkk. 2008. *REFORMASI PELAYANAN PUBLIK Teori, Kebijakan, dan Implementasi*. 2008. PT. Bumi Aksara, Jakarta.
- Milles, Matthew, B. dan A. Michael Huberman. 2007. *Analisis Data Kualitatif*. Jakarta : Universitas Indonesia (UI-Press).
- Ratminto dan Winarsih, Atik Septi. 2005. *Manajemen Pelayanan : Pengembangan Model Konseptual, Penerapan Citizen's Charter*.
- Silalahi, Ulber. 2009. *Metode Penelitian Sosial*. Bandung : PT. Refika Aditama
- Suyanto, Bagong. 2007. *Metode Penelitian Sosial : Berbagai Alternatif Pendekatan*. Jakarta: Kencana Prenada Media Group.
- Syafri, Wirman Haji. 2012. *Studi tentang Administrasi Publik*. Jakarta: Erlangga.

Tjiptoherijanto, Prijono dan Manurung, Mandala. 2010. *Paradigma Administrasi Publik dan Perkembangannya*. Jakarta : Universitas Indonesia (UI-Press).

***Dokumen-Dokumen :***

Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik

Undang-undang Nomor 22 Tahun 1999 Tentang Otonomi Daerah

Undang-undang Nomor 32 Tahun 2004 Tentang Pemerintahan Daerah

Keputusan Menteri Dalam Negeri Nomor 138-270 Tahun 2010 *Tentang Pedoman Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN)*

***Sumber Internet :***

<http://ejournal.an.fisip-unmul.ac.id> (diakses, Maret 2013)

<http://usepmulyana.files.wordpress.com.2009/pelayanan-publik-prima>