

IMPLEMENTASI SISTEM PELAYANAN ADMINISTRASI TERPADU KECAMATAN (PATEN) DI KECAMATAN LUMBIS INDUK KABUPATEN NUNUKAN

Rahman Al' Padil¹

Abstrak

Implementasi Sistem Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) Di Kecamatan Lumbis Induk Kabupaten Nunukan, dibimbing oleh pembimbing I Bapak Drs. Daud Kondorura, M.si dan pembimbing II Bapak Budiman, S.IP, M.si.

Penelitian ini bertujuan untuk mendeskripsikan bagaimana Implementasi Sistem Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) Di Kecamatan Lumbis Induk Kabupaten Nunukan.

Sumber data diperoleh dengan menggunakan teknik purposive sampling. Analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode deskriptif kualitatif, yaitu penelitian yang bertujuan untuk memberikan gambaran serta penjelasan tentang variabel yang diteliti. Analisis data model interaktif dari Miles dan Huberman, yang diawali dengan proses pengumpulan data, penyerderhanaan data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan.

Hasil Penelitian ini menunjukkan bahwa dalam penyelenggaraan pelayanan sistem administrasi terpadu kecamatan PATEN pada kantor kecamatan Lumbis Induk Kabupaten Nunukan yaitu dilihat dari upaya dalam penerapan sistem PATEN dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik kepada masyarakat dalam pelaksanaannya yakni dengan memberikan pelayanan publik yang berpedoman pada Peraturan Menteri Dalam Negeri No 4 Tahun 2010 agar berjalan sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan didalamnya dengan berupaya menerapkan pelayanan berdasarkan alur standar pelayanan sistem administrasi kecamatan PATEN yang ada pada Kantor Kecamatan Lumbis Induk agar berjalan sesuai dengan ketentuan standar pelayanannya, yakni dengan berusaha semaksimal mungkin mewujudkannya serta pelaksana pelayanan berperan aktif dalam memberikan informasi terkait sistem PATEN agar masyarakat dapat mengetahui dengan jelas info mengenai penyelenggaraan PATEN dan berupaya meningkatkan kualitas dalam melayani agar pelayanan publik dapat berjalan sesuai dengan ketentuan yang ditetapkan serta efisien dan efektif.

Kata kunci : Implementasi Sistem Pelayanan Administasi Terpadu Kecamatan (PATEN)

¹ Mahasiswa Program S1 Ilmu Pemerintahan, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Mulawarman. E-mail: fhadilapril0104@gmail.com

Pendahuluan

Penyelenggaraan pelayanan kepada masyarakat merupakan fungsi yang harus diemban pemerintah dalam rangka mewujudkan kesejahteraan, sebagai tolak ukur terselenggaranya tata kelola pemerintah yang baik (*good governance*). Pintu masuk (*entry point*) bagi percepatan reformasi birokrasi di daerah dalam mewujudkan tata kelola pemerintah daerah yang baik (*good local governance*) terfokus pada peningkatan kualitas penyelenggaraan pelayanan publik. Kualitas penyelenggaraan pelayanan umum (publik) di daerah masih perlu ditingkatkan kearah yang lebih baik.

Dengan kata lain, posisi pemerintah sebagai penyelenggara pelayanan publik berubah dari “dilayani” menjadi “melayani”. Perubahan paradigma pemerintahan dari sentralisasi menjadi desentralisasi pada hakekatnya diharuskan dengan perunahan konsep penyelenggaraan pelayanan publik yang lebih meyakinkan agar terciptanya akses dan mutu pelayanan. Sejalan dengan era otonomi daerah, maka pelayanan yang lebih didekatkan kepada masyarakat dan pelayanan yang lebih berkualitas adalah sebuah keinginan untuk mencapai kesejahteraan masyarkat. Peningkatan pelayanan publik di daerah dapat dilakukan inovasi manajemen pada unit layanan di Satuan Kerja Perangkat Daerah (SKPD) atau pada tingkat yang secara langsung berhadapan dengan masyarakat yaitu kecamatan. Melakukan optimalisasi peran kecamatan dalam pelayanan merupakan jawaban atas pentingnya akses dan mutu prlayanan.

Dengan PATEN pelaksanan pengurusan di kecamatan kepada masyarakat dapat terealisasi untuk meningkatkan pelayanan publik khususnya pelayanan administrasi guna terciptanya kualitas pelayanan yang optimal dan memenuhi standar pelayanan publik dan sesuai dengan Asas-asas PATEN meliputi Keputusan Menteri Dalam Negeri No 4 Tahun 2010 tentang pedoman pelayanan administrasi terpadu. Dalam menyelenggarakan pelayanan administrasi dari permohonan pelayanan pembuatan surat perizinan dan non perizinan yang dilaksanakan di daerah kecamatan sebagai pelaksana pelayanan publik pada tingkat yang secara langsung berhadapan dengan masyarakat yaitu dilingkup kecamatan. Secara tradisional, reformasi administrasi di identikkan dengan usaha untuk meningkatkan efesiensi dan efektivitas organisasi.

Dalam arti sempit, tujuan dari reformasi administrasi adalah menyempurnakan administrasi. Reformasi administrasi, dapat dimulai dari daerah yang kualitas pelayanannya berada dibawah kualitas pelayanan di kota. Dalam hal ini dapat dimulai dari kecamatan, karena masyarakat ingin agar kecamatan mempunyai fungsi sebagai pusat pelayanan bagi masyarakat, sebab penyelenggara berupaya mengutamakan kepuasan pelayanan kepada rakyat momentum ini sejalan dengan perubahan posisi kecamatan jika sbeelum kecamatan merupakan wilayah camat menurut Undang-Undang Nomor 5 Tahun 1974 tenatang pokok pemerintah di daerah, kini berubah menjadi wilayah kerja menurut Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2004 tentang Pemerintah Daerah.

Wilayah kekuasaan menunjukkan yurisdiksi kewenangan didalamnya sedangkan wilayah kerja lebih merupakan wilayah pelayanan kepada masyarakat.

Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) diharapkan mempermudah pelaksanaan pelayanan kepada masyarakat agar menciptakan pelayanan publik yang baik dan optimal sehingga memberikan kepuasan konsumen bagi masyarakat yang mendapatkan pelayanan, khususnya dalam pelayanan publik melalui PATEN, dalam pelaksanaan yang berskala kecil masyarakat tidak perlu lagi sampai ke Kabupaten karena dengan adanya PATEN dapat menghemat waktu dan biaya dalam pemenuhan pelayanan yang diinginkan masyarakat, dalam pelaksanaannya PATEN masih dijumpai beberapa masalah dan kebijakan PATEN belum banyak diketahui oleh masyarakat. Hal tersebut berdampak pada kurang terlaksananya PATEN dengan baik.

Lumbis Induk sebagai sebuah kecamatan juga tidak lepas dari permasalahan dalam pelayanan publik. Sebagai instansi yang berada di daerah tentu tidak hanya menjadi pelaksana dalam pemerintahan di lingkup kecamatan saja, melalui rangkaian kerja sama pemerintah Kabupaten Nunukan sudah lama direncanakan oleh pemerintah kabupaten dilihat dari segi geografis daerah dalam rencana Pemerintah melalui program Pelaksanaan Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan di daerah Kecamatan Lumbis Induk (PATEN), sesuai dengan Peraturan Bupati Nunukan No 54 Tahun 2012 tentang pelimpahan sebagian kewenangan Bupati kepada Camat pada Tahun 2013 dan baru dapat di realisasikan pada Tahun 2014, sebagai inovasi pemerintah Kabupaten agar menciptakan pelayanan yang efektif dan efisien dalam pelaksanaan pelayanan yang optimal kepada masyarakat dalam penyelenggaraannya dengan maksud dan tujuan dari pemerintah kabupaten kepada daerah kecamatan untuk mewujudkan instansi kecamatan sebagai pusat penyelenggaraan pelaksanaan pelayanan public

Dalam penyelenggaraan sistem PATEN tersebut sesuai dengan Peraturan Bupati Nunukan No 54 Tahun 2012 tentang pelimpahan sebagian kewenangan Bupati kepada Camat sebagai dasar dari terbentuknya PATEN yang bertujuan untuk meningkatkan kualitas pelayanan kepada masyarakat terdapat beberapa hal yang mempengaruhi kurang optimalnya Implementasi Sistem Pelayanan Terpadu Kecamatan (PATEN) yakni dimana dilihat dari segi pelaksana penyelenggaraan PATEN melalui pelimpahan wewenang yang bertujuan agar mendekatkan Pemerintah kepada Masyarakat yakni dalam hal Pelayanan administrasi seperti Tidak sepenuhnya kewenangan yang berikan langsung kepada Camat sebagai pimpinan di wilayah kecamatan, dalam pelayanan di bidang Perizinan dan Non Perizinan sehingga masyarakat masih merasa dibingungkan dan tidak merasa puas.

Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 4 Tahun 2010 Tentang Pedoman Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan , sebagai dasar terselenggaranya PATEN yakni pada Bab 4 pedoman pelayanan administrasi terpadu kecamatan meliputi Persyaratan, Penetapan dan Pembentukan Tim Teknis PATEN yang bertujuan merespon dinamika perkembangan penyelenggaraan pemerintah daerah

menuju tata kelola yang baik perlu memperhatikan kebutuhan dan tuntutan masyarakat dalam pelayanan, dilihat dari segi geografis yang berada di daerah perbatasan dan jauh dari jangkauan Daerah Kabupaten yang jalur transportasinya melalui darat dan laut adalah salah satu kendala dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik dimana pengoptimalan kecamatan sebagai perangkat daerah terdepan dalam memberikan pelayanan publik.

Tujuan utama dalam penelitian ini adalah untuk mengetahui bagaimana pelaksanaan pelayanan administrasi terpadu di Kecamatan Lumbis Induk. Namun secara spesifik tujuan penelitian ini untuk mengetahui :

1. Untuk menggambarkan Implementasi Sistem Pelayanan Administrasi Terpadu dalam pelayanan publik.
2. Untuk mengetahui hambatan-hambatan dalam Implementasi Sistem Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) dalam memberikan pelayanan publik.

Tinjauan Pustaka

Pengertian Pelayanan Publik.

Pemerintah sebagai abdi masyarakat atau Negara memiliki fungsi utama untuk mengadakan dan memberikan pelayanan kepada masyarakat dengan baik dan memuaskan. Sifat yang menonjol dari administrasi adalah bersifat pelayanan yang bertujuan membantu pekerjaan organisasi secara keseluruhan. Menurut Sianipar (1985:5), pelayanan diartikan sebagai cara melayani, membantu menyiapkan, mengurus, menyelesaikan keperluan, kebutuhan seseorang, atau sekelompok orang, artinya yang dilayani adalah individu, pribadi-pribadi dan organisasi.

Standar Pelayanan Publik

Dalam Kemenpan Nomor 63 Tahun 2003 setiap penyelenggaraan pelayanan publik harus memiliki standar pelayanan dan dipublikasikan sebagai jaminan adanya kepastian bagi penerima pelayanan. Standar pelayanan merupakan ukuran yang dilakukan dalam penyelenggaraan pelayanan publik yang wajib ditaati oleh pemberi atau penerima pelayanan standar pelayanan, sekurang-kurangnya meliputi:

- a. Prosedur pelayanan
- b. Waktu penyelesaian
- c. Biaya pelayanan
- d. Produk pelayanan
- e. Sarana dan prasarana
- f. Kompetensi petugas pemberi pelayanan

Kompetensi petugas pemberi pelayanan harus ditetapkan dengan tepat berdasarkan dengan pengetahuan, keahlian, keterampilan, sikap, dan perilaku yang dibutuhkan.

Pengertian PATEN

Menurut Dian Utomo (2010:32) Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) adalah penyelenggaraan pelayanan publik di Kecamatan yang proses pengelolaannya, mulai dengan permohonan sampai ke tahap terbitnya dokumen dilakukan dalam satu tempat. Satu tempat ini disini berarti cukup melalui satu meja atau loket pelayanan. Sistem ini memposisikan warga masyarakat hanya berhubungan dengan petugas meja/loket pelayanan di kecamatan.

Maksud Penyelenggaraan PATEN

Dian Utomo, (2010:36) mengemukakan PATEN diselenggarakan dengan maksud untuk mewujudkan kecamatan sebagai pusat pelayanan masyarakat dan menjadi sampul pelayanan bagi badan/kantor pelayanan terpadu satu pintu (PTSP) di kabupaten/kota bagi kecamatan yang secara kondisi geografis daerah akan lebih efektif dan efisien dilayani melalui kecamatan. Pusat pelayanan masyarakat berarti di masa datang, kecamatan harus mampu memberikan pelayanan kepada masyarakat secara proporsional berdasarkan kriteria dan skala kecamatan di bidang perizinan dan non perizinan.

Tujuan PATEN

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

Asas 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
- 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

Implementasi Kebijakan

Menurut Mazmania didalam bukunya Wahab (:2005:68) mengatakan bahwa implementasi adalah pelaksanaan keputusan kebijakan dasar, biasanya dalam bentuk undang-undang, namun dapat pula berbentuk perintah-perintah atau keputusan-keputusan eksekutif. Sedangkan menurut Silichin (2004:64) to

implement (mengimplementasikan) berarti *to provide the means for carrying out*. (menyediakan sarana untuk melaksanakan sesuatu; *to give practical effect to* (menimbulkan dampak atau akibat terhadap sesuatu). Maka implementasi dapat dipandang sebagai suatu proses melaksanakan keputusan kebijaksanaan.

Tujuan Implementasi Kebijakan Publik

Implementasi kebijakan pada dasarnya adalah cara agar sebuah kebijakan dapat mencangkup tujuannya. Implementasi kebijakan dipandang dalam pengertian yang luas, merupakan tahap dalam proses kebijakan segera setelah penetapan undang-undang Meter dan Horn didalam Agustino (2006:139) implementasi kebijakan merupakan tindakan yang dilakukan oleh individu atau pejabat-pejabat atau kelompok-kelompok yang diarahkan pada upaya untuk tercapainya tujuan-tujuan yang telah digariskan dalam keputusan kebijaksanaan yang telah ditetapkan tersebut.

Definisi implementasi kebijakan dapat kita ketahui bahwa implementasi menyangkut tiga hal, yaitu :

1. Adanya tujuan atau sasaran kebijakan.
2. Adanya aktivitas atau kegiatan pencapaian tujuan.
3. Adanya hasil kegiatan.

Duun (2000:109) menyatakan bahwa pelaksanaan atau implementasi dari suatu kebijakan atau program merupakan rangkaian pilihan yang kurang lebih berhubungan (termasuk keputusan untuk tidak bertindak) yang dibuat oleh badan dan pejabat pemerintah yang diformulasikan dalam bidang-bidang baik kesehatan, kesejahteraan sosial, ekonomi, administrasi dll. Dalam bukunya Subarsono (2005:87) menuliskan bahwa suatu kebijakan yang telah direkomendasikan untuk dipilih oleh policy makers tidak dapat menjamin keberhasilan kebijakan tersebut dalam implementasinya. Ada beberapa variabel yang mempengaruhi keberhasilan implementasi kebijakan baik yang bersifat individual maupun kelompok atau institusi. Implementasi dari suatu program akan melibatkan berbagai upaya yang dilakukan oleh policy makers untuk mempengaruhi perilaku pelaksana kebijakan agar bersedia memberikan pelayanan dan mengatur kelompok sasaran.

Metode Penelitian

Untuk memperoleh jawaban dari permasalahan yang diambil dan sesuai dengan tujuan penelitian ini, maka jenis penelitian yang dianggap tepat adalah deskriptif dengan menggunakan analisis kualitatif, karena obyek dari penelitian ini merupakan suatu fenomena atau kenyataan sosial. Hal itu sesuai dengan dikatakan oleh Sanapiah Faisal (1995:20) bahwa peneltian deskriptif atau penelitian taksonomik atau penelitian eksplorasi dimaksudkan untuk eksplorasi dan klarifikasi mengenai suatu fenomena atau kenyataan sosial, dengan jalan mendekripsikan sejumlah variable yang berkenaan dengan masalah dan unit yang di teliti tanpa mempersoalkan jalinan hubungan antar variabel yang ada. Karena itu pada penelitian deskriptif tidak dilakukan pengujian hipotesis untuk membangun dan mengembangkan perbedaan teori. Sedangkan menurut Ndraha

(1985:105) bahwa penelitian deskriptif merupakan suatu penelitian yang bertujuan untuk menemukan pengetahuan tentang seluas-luasnya obyek riset pada satu masa atau saat tertentu.

purposive dan snowball, teknik pengumpulan dengan triangulasi (gabungan), analisis data

bersifat induktif/kualitatif, dan hasil penelitian kualitatif lebih menekankan makna daripada generalisasi. Dalam mempertajam penelitian kualitatif perlu menetapkan fokus untuk merumuskan pokok masalah. Adapun fokus penelitian ini, yaitu sebagai berikut :

Sebagai upaya dari peningkatan kualitas pelayanan publik, khususnya jenis pelayanan administrasi, maka PATEN menganut asas-asas pelayanan publik berdasarkan landasan Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 4 Tahun 2010 Tentang Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan, maka implementasi pelayanan administrasi pada penelitian ini difokuskan dalam penelitian ini yakni :

1. Implementasi Sistem Pelayanan Administrasi Terpadu Pada Kantor Kecamatan Lumbis Induk meliputi Persyaratan, Penetapan Dan Pembentukan Tim Teknis PATEN.
2. Faktor-Faktor Penghambat Dalam Implementasi Sistem Administrasi Terpadu Di Kantor Kecamatan Lumbis Induk.

Lokasi penelitian adalah tempat atau wadah diadakannya penelitian sedangkan situs penelitian adalah obyek yang akan dilakukan suatu penelitian. Pada penelitian ini lokasinya adalah pada kantor Kecamatan Lumbis Induk Kabupaten Nunukan. dimana kejadian dalam proses aktifitas pelaksanaan pelayanan berlangsung guna untuk mengetahui penyelenggaraan pelayanan dalam upaya memahami berbagai klasifikasi kearifan masyarakat setempat sebagai pihak-pihak yang mendapatkan pelayanan, yang terjadi dalam aktivitas pemerintahan yang terjadi di kantor Kecamatan Lumbis Induk

Sumber data diperoleh dari hasil wawancara dengan Sekretaris Camat, Kepala Sub Bagian Pelayanan Umum, Staf Pelayanan, dan masyarakat. Selain itu data diperoleh dari observasi, dan dokumentasi yang dilakukan selama 30 hari jam kerja. Instrumen penelitian

dalam memperoleh data yaitu peneliti sendiri. Teknik pengumpulan data yang digunakan

adalah triangulasi dari observasi partisipatif, wawancara, dan dokumentasi. Analisis data

menggunakan model interaktif dari Miles dan Huberman Analisis model interaktif dari Miles dan Huberman terdiri dari empat tahap, yaitu pengumpulan data, reduksi data, penyajian data, dan kesimpulan. Pengumpulan data merupakan tahap awal dalam analisis yaitu, dengan cara memperoleh data dari observasi, wawancara, dan dokumentasi. Reduksi data berarti merangkum, memilih hal-hal yang pokok, memfokuskan pada hal-hal yang penting, membuang yang tidak perlu. Penyajian data dalam penelitian kualitatif dilakukan dalam bentuk uraian

singkat berupa teks yang bersifat naratif. Tahap akhir dalam analisis yaitu kesimpulan.

Pembahasan

Implementasi Sistem Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) di Kecamatan Lumbis Induk Kabupaten Nunukan

Dalam sistem penyelenggaraan pelayanan sistem PATEN ditinjau dari instansi terkait bertujuan agar tercapainya kualitas pelayanan publik yang efektif dan efisien oleh karena itu metode yang digunakan harus sesuai dengan tahap-tahap yang ada di dalam sistem PATEN dan memiliki kekuatan hukum yang mendasari terselenggaranya sistem PATEN dengan optimal. Melalui pihak-pihak tertentu yang bertugas mendekatkan pelayanan publik yang diberikan kepada masyarakat terdiri dari pegawai kecamatan yang diberikan kewenangan untuk mendekatkan pemerintah kepada masyarakat melalui kecamatan dengan adanya kebijakan dari pemerintah daerah yang melimpahkan ke kecamatan sebagai perangkat terdepan yang bertugas meningkatkan pelayanan kepada masyarakat melalui sistem PATEN dengan standar pelayanan yang PATEN berdasarkan pada Keputusan Peraturan Menteri Dalam Negeri No 4 Tahun 2010 tentang Pedoman Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan, memuat beberapa hal yaitu : Persyaratan PATEN, Penetapan PATEN, dan Pembentukan Tim teknis PATEN. Berikut ini hasil dan pembahasan :

Persyaratan PATEN

Penyelenggaraan sistem PATEN yang dilaksanakan Kantor Kecamatan Lumbis Induk dalam melayani masyarakat harus didukung dengan adanya fasilitas-fasilitas yang memadai guna menunjang terselenggaranya pelayanan sistem administrasi terpadu kecamatan PATEN melalui kinerja pegawai kecamatan yang bertugas dalam pelayanan sistem PATEN, dengan adanya anggaran yang mencukupi dalam memfasilitasi segala kegiatan-kegiatan yang dilakukan penyelenggara PATEN agar dapat mendukung kinerja para pelaksana pelayanan masyarakat melalui PATEN yang berupaya memberikan informasi yang dapat membantu masyarakat untuk mengetahui bagaimana pelayanan sistem PATEN yang diberikan kepada masyarakat.

Dengan adanya penyelenggaraan sistem PATEN yang dilaksanakan di Kecamatan Lumbis Induk diharapkan Petugas pelayanan PATEN yang ditugaskan melalui pelimpahan sebagian wewenang dalam pelayanan agar mampu mengaplikasikan apa yang telah ditetapkan dalam sistem PATEN berdasarkan pedoman pelayanan administrasi terpadu kecamatan yang ditetapkan melalui Permendagri No 4 Tahun 2010, tentunya dengan meningkatkan prangkat yang mendukung kinerja yang dijelaskan pada Pasal 5 yakni : kecamatan sebagai penyelenggara PATEN harus memenuhi syarat substantif, administratif, dan teknis yang didukung Pasal 9 yang berisi : persyaratan teknis sebagaimana yang dimaksud Pasal 5 huruf c meliputi : a. sarana prasana dan b. pelaksana teknis.

Pada Kantor Kecamatan Lumbis Induk bahwa dalam pelaksanaanya PATEN diupayakan meningkatkan pelayanan yang optimal melalui pelayanan yang diberikan yakni jenis pelayanan yang tidak berbeli-belit dan dalam penyelesaian pemrosesan berkas harus sesuai dengan waktu yang tertera pada alur standar pelayanan yang ada pada sistem PATEN hal tersebut agar masyarakat merasa puas dan tidak dibingungkan oleh ketidakpastian dalam proses pelayanan sistem PATEN, demikian juga penyelenggara yakni Camat yang berperan penting dalam mengawasi terselenggaranya pelayanan sistem PATEN ditinjau dari kinerja petugas pelayanan agar menjalankan pelayanan sesuai dengan alur standar pelayanan yang ditetapkan oleh PATEN.

Untuk menunjang pelayanan publik dalam sistem yang diterapkan oleh PATEN perlunya perangkat-perangkat yang mendukung terselenggaranya PATEN dengan baik yakni terdiri dari persyaratan yang harus dipenuhi meliputi penjelasan pada Pasal 5 huruf c Teknis :

1. Sarana prasarana yang disediakan kecamatan dalam penyelenggaraan yakni fasilitas-fasilitas yang memadai terdiri dari peralatan yang tersedia didalam ruangan pelayanan meliputi :
 - a. Loker/meja pendaftaran
 - b. Tempat pemrosesan berkas
 - c. Tempat pembayaran
 - d. Tempat penyerahan dokumen
 - e. Tempat pengolahan data dan informasi
 - f. Tempat penanganan pengaduan
 - g. Tempat piket
 - h. Ruang tunggu
 - i. Perangkat pendukung lainnya
2. Pelaksana teknis yakni petugas pelayanan sistem PATEN yang berpartisipasi dalam penyelenggaraan PATEN harus saling bekerja sama dalam mengupayakan pelayanan yang sesuai standar pelayanan PATEN agar tercapainya pelayanan masyarakat yang optimal, meliputi :
 - a. Petugas informasi
 - b. Petugas loket dan penerima berkas
 - c. Petugas operator komputer
 - d. Petugas pemegang kas
 - e. Petugas lainnya sesuai kebut

Penetapan PATEN

Dalam perwujudan pelimpahan pelayanan ke kecamatan sebagai upaya meningkatkan kualitas kinerja instansi kecamatan sebagai perangkat wilayah pemerintah daerah menjadikan kecamatan sebagai perangkat pelayanan terdepan bagi Kantor/Badan Pelayanan Terpadu di Kabupaten, menempatkan pelayanan di posisi yang wilayah yang merupakan peningkatan tugas otonomi daerah sebagai acuan pemerintah untuk meningkatkan wilayah kecamatan untuk meningkatkan

kualitas pelayanan publik yang pada dasarnya pelayanan di wilayah kecamatan yang minim infrastruktur yang memadai, sehingga dengan adanya PATEN mendorong kecamatan mau pun masyarakatnya agar meningkatnya SDM tenaga kerja yang berada dikantor kecamatan maupun masyarakatnya dengan adanya sistem PATEN maka dibuatlah kebijakan-kebijakan yang berdasarkan kekuatan hukum yang memberikan keadilan bagi masyarakat serta mempermudah masyarakat dalam mendapat kan pelayanan, hal tersebut diwujudkan melalui :

1. Bupati/Walikota menetapkan kecamatan yang memenuhi persyaratan sebagai penyelenggara PATEN di tinjau dari persyaratan terkait PATEN dalam penyelenggaraanya.

Penetapan kecamatan sebagai penyelenggara PATEN diwujudkan melalui Peraturan Bupati Nunukan No 54 Tahun 2012

Pembentukan Tim Teknis PATEN

Terselenggaranya pelayana publik dalam upaya pemenuhan tuntutan oleh masyarkat yang membutuhkan pelayanan yang efisien dan efektif agar pelaksanaan pelayanan masyarakat yang diberikan dapat memberikan kepuasan kepada masyarkat, dalam hal tersebut diselenggarakannya PATEN berdasarkan kebijakan-kebijakan guna menempatkan pelayanan masyarakat yang tepatserta memihak kepada masyarakat perlunya pengawan lebih lanjut mengenai pelaksanaan sistem PATEN di wilayah-wilayah kecamatan dan meningkatkan kualitas kinerja pegawai yang bertugas melalui pemberian fasilitas-fasilitas yang mendukung, agar hal tersebut bisa terselenggara dengan optimal tentu dengan dilakukannya koordinasi yang baik yang dibentuk melalui :

1. Bupati yang membentuk tim teknis PATEN.
2. Tim Teknis PATEN di bentuk untuk menunjang sebagai pelayanan masyarakat melalui PATEN yakni sebagai susunan dalam Keanggotaan Tim Teknis PATEN yang mengidentifikasi kewenangan Bupati berkaitan dengan pelayanan administrasi yang dilimpahkan ke Camat mempersiapkan rancangan kebijakan dan petunjuk umum/teknis yang di butuhkan dalam rangka penerapan PATEN memfasilitasi terselenggaranya PATEN dan merekomendasikan kepada Bupati untuk kecamatan yang telah memenuhi syarat ditetapkan sebagai penyelenggara PATEN. Keanggotaan Tim Teknis terdiri dari :
 - a. Sekretaris Daerah Kabupaten sebagai Ketua
 - b. Asisten Bidang Pemerintahan sebagai Wakil Ketua
 - c. Kepala Bidang Pemerintahan Sebagai Sekretaris
 - d. Kepala Bagian Keuangan sebagai Anggota
 - e. Unsur-unsur lain yang terkait dengan bidang pelayanan, berikut penguraian

Faktor Penghambat Implementasi Sistem Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) di Kecamatan Lumbis Induk Kabupaten Nunukan

Dalam penyelenggaraan Sistem PATEN pada Kantor Kecamatan Lumbis Induk yaitu dalam menerapkan Pelayanan Sistem PATEN dalam pelayanannya kepada masyarakat mengalami beberapa hambatan-hambatan dalam Implementasi Sistem PATEN berikut penguraian masalah yang dihadapi dalam penyelenggaraan PATEN ditinjau dari karakteristik masalah :

1. Sarana dan Prasarana

Dengan semakin berkembangnya jaman, pelayanan masyarakat akan semakin meningkat seiring dengan hal tersebut oleh karena itu sangat diperlukan adanya Penambahan Sarana dan Prasarana Kantor untuk mendukung pelayanan kepada masyarakat. Agar sesuai dengan ketentuan yang ditetapkan oleh Permendagri No 4 Tahun 2010 tentang pedoman pelayanan administrasi terpadu kecamatan PATEN, khususnya pada penjelasan Pasal 5 huruf c meliputi sarana prasarana sebagai berikut tersedianya fasilitas-fasilitas yang memadai.

2. SDM Tenaga Kerja

Memberikan pelayanan yang maksimal kepada masyarakat, sangat dibutuhkan aparatur pemerintah yang memadai yakni tersedia kapasitas pegawai yang ada di kantor Kecamatan Lumbis untuk menunjang penyelenggaraan birokrasi di kecamatan tersebut.

3. Kejelasan Isi Kebijakan

Kejelasan isi kebijakan untuk pelaksanaan PATEN di Kecamatan Lumbis Induk sangat jelas, karena isi dari pelayanan PATEN yaitu untuk memberikan kesejahteraan pada masyarakat dalam hal pelayanan PATEN. Masyarakat juga dalam mengurus administrasi membutuhkan kejelasan biaya, waktu, persyaratan dan lain sebagainya. Kebijakan-kebijakan yang mengatur mengenai program PATEN yaitu diantaranya Permendagri Nomor 4 Tahun 2010 tentang Pedoman Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan, Pada Bab 4, Persyaratan PATEN Pasal 5 tentang kecamatan sebagai penyelenggara harus memenuhi syarat meliputi, a. substantif, b. administratif, c. teknis dan didukung oleh Pasal 9 persyaratan teknis sebagaimana yang dimaksud Pasal 5 huruf c, meliputi : a. sarana prasarana b. pelaksana teknis.

Dalam hal pemenuhan persyaratan yang ada dalam ketentuan Permendagri No 4 Tahun 2010 tentang pedoman pelayanan administrasi terpadu kecamatan, yang menjadi landasan bagi penyelenggara pelayanan administrasi pemerintah daerah, melalui ketentuan dan syarat diatas, Kecamatan Lumbis Induk dalam menjalankan tugas nya melalui pelimpahan sebagian kewenangan bupati kepada camat yakni Peraturan Bupati Nunukan No 54 Tahun 2012.

4. Kesadaran Masyarakat

Salah satu faktor yang juga menjadi hambatan dalam pelayanan sistem PATEN di kecamatan juga adalah faktor kesadaran masyarakat, kesadaran masyarakat yang di maksud adalah kesadaran masyarakat dalam hal kesadaran untuk mempersiapkan segala yang mejadi persyaratan untuk melakukan suatu

urusan pelayanan di kantor kecamatan, antara aparat pemerintah dengan masyarakat memang harus saling mendukung agar dapat mencapai tujuan yang diharapkan baik itu dari pihak masyarakat atau pun aparat pemerintah itu sendiri.

Kesimpulan

Dalam bab ini penulis menyimpulkan hasil dari penelitian yang telah dilaksanakan Implementasi sistem pelayanan administrasi terpadu kecamatan (PATEN) di Kecamatan Lumbis Induk Kabupaten Nunukan adalah sebagai inovasi pemerintah dalam meningkatkan pelayanan publik khususnya pelayanan administrasi dan kecamatan sebagai wilayah terdepan bagi pemerintah daerah dalam memberikan pelayanan yang dapat meningkatkan mutu pelayanan yang memberikan kemudahan dan kepuasan bagi masyarakat yang mendapatkan pelayanan dan menjadikan Kecamatan sebagai prangkat terdepan bagi Badan/Kantor Pelayanan Administrasi Terpadu di Kabupaten Nunukan. Meliputi Persyaratan, Penetapan dan Pembentukan Tim Teknis PATEN yang didasari oleh Kemendagri No 4 Tahun 2010 sebagai pedoman pelayanan administrasi terpadu kecamatan dan di perkuat dengan adanya Peraturan Bupati Nunukan No 54 Tahun 2012 tentang Pelimpahan sebagian kewenangan bupati/walikota kepada camat.

Faktor yang menghambat dalam penyelenggaraan sistem PATEN dalam meningkatkan kualitas pelayanan masyarakat pada Kantor Kecamatan Lumbis Induk Kabupaten Nunukan meliputi standar pelayanan yang sebagaimana dimaksud terdiri dari sarana dan prasarana serta pelaksana teknis, yang masih kurang optimal ditinjau dari segi minimnya SDM tenaga kerja, kurangnya sarana prasarana yang memadai, kejelasan isi kebijakan, kurangnya kesadaran masyarakat, sehingga mempengaruhi kinerja pegawai kecamatan dan kurangnya pengetahuan masyarakat terkait pelayanan sistem PATEN sehingga mempengaruhi kualitas pelayanan, mengakibatkan ketidakpuasan masyarakat yang mendapatkan pelayanan hal tersebut juga didasari oleh kurangnya perhatian lebih lanjut yang diberikan langsung oleh Tim Teknis PATEN dan Badan/Kantor pelayanan administrasi terpadu pemerintah daerah Kabupaten Nunukan.

Daftar Pustaka

- Arif. 2007. *Pemasaran jasa dan Kualitas Pelayanan*. Jakarta : Bayumedia Publishing.
- Agustino, Leo. 2006. *Dasar-dasar Kebijakan Publik*. Bandung : CV Alfabeta.
- Duun, W . William. 2000. *Analisa Kebijakan*. Jakarta : PT Bumi Aksara.
- Dian Utomo, sad 2010 *kebijakan Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN)* Direktorat Jendral Pemerintahan Umum, Kementrian Dalam Negeri Indonesia.
- Faisal Sanapia, 1995. *Formar dan penelitian sosial*. Jakarta : Raja Grafindo Persada.
- Ibrahim, Amin. 2008. *Teori Dan Konsep Pelayanan Publik Serta Implementasinya* Bandung : Mandar Maju.

- Moleong. 1996. *Metodologi penelitian kualitatif*. Bandung : Remaja Rosdakarya.
- Moenir, H.A.S. 2001. *Manajemen pelayanan umum di Indonesia*. Jakarta : Bumi Aksara.
- Ndraha, Taliziduhu. 1995 *metode penlitian*. Jakarta : Bina Aksara.
- Nugroho, Riant D. 2014. *Public Policy (Edisi 5)*. Jakarta: PT Elex Media Komputindo.
- Sianipar. 2000 *manajemen pelayanan masyarakat*. Jakarta : Lembaga Administrasi Negara.
- Sinambela. 2008. *Reformasi Pelayanan publik*. Jakarta : Bumi Aksara.
- Subarsono. 2005. *Analisis Kebijakan Publik*. Yogyakarta : Pustaka Pelajar.
- Thoha, Mohammad. 1991. *Beberapa aspek kebijakan birokrasi*. Yogyakarta : Widia Mandala.
- Zauhar, Susilo. 1994. *Repformasi Administrasi*. Jakarta : Bumi Aksara.
- Wahab, Soliehin Abdul. 2005. *Analisis Kebijakan Dari Formulasi Keimplementasi Kebijakan Negara*. Jakarta : Bumi Aksara.