

## **MONITORING PELAKSANAAN PELAYANAN ADMINISTRASI TERPADU KECAMATAN (PATEN) DI KECAMATAN SAMARINDA SEBERANG KOTA SAMARINDA**

**Prawira Yudha Pratama<sup>1</sup>, Dr. Erwin Resmawan, M.Si,<sup>2</sup> Budiman, S.I.P.,  
M.Si<sup>3</sup>**

### *Abstrak*

*Penelitian ini bertujuan untuk mendeskripsikan Monitoring Pelaksanaan Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) di Kecamatan Samarinda Seberang dan faktor pendukung dan penghambat Monitoring Pelaksanaan Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN). Penelitian ini dilaksanakan di Kantor Kecamatan Samarinda Seberang Kota Samarinda. Jenis penelitian ini adalah penelitian deskriptif kualitatif. Teknik Pengumpulan data dilakukan dengan cara penelitian kepustakaan dan penelitian lapangan. Dengan menggunakan metode observasi, wawancara dan dokumentasi. Analisis data yang digunakan adalah analisis data model Interaktif yang di kembangkan oleh Miles dan Huberman (2007). Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan, dapat disimpulkan bahwa dalam Monitoring Pelaksanaan Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) di Kecamatan Samarinda Seberang Kota Samarinda, pelaksanaan PATEN belum berjalan secara optimal. Hal tersebut dikarenakan ada beberapa dimensi yang belum diterapkan sesuai dengan aturan PATEN.*

*Kata Kunci: Monitoring, pelayanan, administrasi, terpadu, kecamatan*

### **Pendahuluan**

Berdasarkan Pembukaan Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945 yang mengamanatkan bahwa tujuan didirikan Negara Republik Indonesia, antara lain adalah “untuk memajukan kesejahteraan umum dan mencerdaskan kehidupan bangsa”. Amanat tersebut mengandung makna bahwa negara berkewajiban memenuhi kebutuhan setiap warga negara melalui suatu sistem pemerintahan yang mendukung terciptanya penyelenggaraan pelayanan publik yang prima dalam rangka memenuhi kebutuhan dasar dan hak

---

<sup>1</sup> Mahasiswa Program S1 Ilmu Pemerintahan, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Mulawarman. Email: [prawirayudha96@gmail.com](mailto:prawirayudha96@gmail.com)

<sup>2</sup> Pembimbing I Program Studi Ilmu Pemerintahan, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Mulawarman.

<sup>3</sup> Pembimbing II Program Studi Ilmu Pemerintahan, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Mulawarman

sipil setiap warga negara atas barang publik, jasa publik, dan pelayanan administratif.

Pelayanan diberikan guna memenuhi hak masyarakat baik itu layanan sipil maupun layanan publik. Artinya dalam pelayanan pemenuhan suatu hak yang dimiliki dan melekat pada setiap orang, baik secara individu maupun berkelompok. Penyelenggaraan pelayanan kepada masyarakat merupakan fungsi yang harus diemban pemerintah dalam rangka mewujudkan kesejahteraan, sebagai tolak ukur terselenggaranya tata kelola pemerintahan yang baik.

Salah satu langkah yang ditempuh oleh pemerintah dalam mewujudkan pelayanan publik yang berkualitas adalah diberlakukannya Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 4 Tahun 2010 Tentang Pedoman Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) selanjutnya penulisan PATEN tidak lagi ditulis kepanjangannya. Dalam rangka melaksanakan Peraturan Menteri Dalam Negeri No. 4 Tahun 2010 tentang Pedoman Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN), Pemerintah Kota Samarinda telah mengeluarkan satu kebijakan dalam bentuk Peraturan Walikota Nomor 35 Tahun 2014 Tentang Uraian Tugas Penyelenggaraan 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 terbitnya dokumen dilakukan dalam satu tempat. Satu tempat disini berarti cukup melalui satu meja atau loket pelayanan. 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.

Pada standar operasional pelayanan disebutkan bahwa waktu penyelesaian satu jenis pelayanan publik sudah ditentukan, apakah itu 15 menit, 30 menit atau 1 jam, berkas persyaratan yang harus dilengkapi, petugas yang melayani dan biaya pelayanan (bila ada). Bila petugas yang berwenang sedang tidak ada ditempat, maka tugasnya didelegasikan kepada petugas lain yang ditunjuk, sehingga pelayanan kepada masyarakat tetap dapat terjaga kepastiannya. Dewasa ini, Kecamatan Samarinda Seberang merupakan salah satu Kecamatan yang ada di Kota Samarinda yang menyelenggarakan Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan. Bahwa Jelaslah di dalam penyelenggaraannya haruslah berjalan sesuai Standar Operasional Pelayanan (SOP) dan menjalankannya sesuai Peraturan yang mengatur penyelenggaraan pelayanan publik. Namun tidak dipungkiri bahwa dalam pelaksanaannya masih saja terjadi permasalahan-permasalahan di Kecamatan Samarinda Seberang.

Berdasarkan fenomena yang berkembang di masyarakat, Penulis dapat mendeskripsikan masalah-masalah yang terjadi di Kecamatan Samarinda seberang, bahwasannya Kecamatan Samarinda Seberang didalam melaksanakan

pelayanan publik khususnya menyelenggarakan Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan dirasa kurang optimal. Ini dapat terlihat dari beberapa aspek yaitu : Dilihat dari Sumber Daya Manusianya, pegawai Kecamatan yang belum mampu melaksanakan pelayanan sesuai dengan standar operasional prosedur dari Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) baik dari segi Moral dan Etika pelayanan yaitu Empati petugas pelayanannya terhadap masyarakat, serta daya tanggap petugas Kecamatan yang dinilai masih kurang maksimal, serta masih banyaknya petugas yang kurang memiliki performa yang baik dan akurat didalam memberikan pelayanan. Ditambah lagi masalah kedisiplinan pegawai yang sangat buruk, ini terlihat banyaknya pegawai yang tidak berada di tempat disaat jam kerja (jam pelayanan) dan banyaknya pegawai yang jarang masuk kantor. Ini dirasakan oleh masyarakat, Bahwa masyarakat menilai pegawai belum mampu melayani sepenuh hati dan belum mampu mentaati peraturan yang ada di dalam menyelenggarakan pelayanan publik.

Dilihat dari aspek fisik, kurangnya alat-alat penunjang penyelenggaraan publik seperti fasilitas yang belum memadai dimana ini terlihat masih banyaknya atap yang bocor disaat hujan turun, dan masih kurangnya kursi di ruang tunggu sehingga terkadang masyarakat yang melakukan pelayanan harus rela untuk berdiri menunggu antrian mereka.

Aspek fisik yang merupakan Sarana dan Prasarana yang belum memadai, berakibat adanya anggapan dari masyarakat bahwa penyelenggaraan PATEN tidak berjalan optimal. Padahal Sarana dan Prasarana ini sangat penting untuk mendukung dan mengoptimalkan pelayanan yang diberikan di Kantor Camat Samarinda Seberang khususnya dalam pelaksanaan Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan.

Fenomena yang terjadi diatas tidak terlepas dari kurangnya Monitoring terhadap penyelenggaraan PATEN tersebut, Maka dari itu penulis tertarik untuk melakukan penelitian dengan mengambil judul “Monitoring pelaksanaan PATEN di Kecamatan Samarinda Seberang Kota Samarinda”

## **Kerangka Dasar Teori**

### ***Monitoring***

Keberhasilan dalam mencapai tujuan separuhnya ditentukan oleh rencana yang telah ditetapkan dan setengahnya lagi fungsi oleh pengawasan atau monitoring. Secara umum, manajemen menekankan terhadap pentingnya kedua fungsi ini, yaitu perencanaan dan pengawasan (monitoring). Monitoring menurut Webster's (1981) dalam Soekartawi (1995:9) adalah *a device for observing or giving admonition or warning* Artinya monitoring adalah sebuah alat untuk mengamati atau memberikan saran atau peringatan.

Suherman dkk (1988) dalam Daman (2012:3) menjelaskan bahwa monitoring dapat diartikan sebagai suatu kegiatan, untuk mengikuti perkembangan suatu program yang dilakukan secara mantap dan teratur serta terus menerus.

### ***Fungsi Monitoring***

Conor (1974) dalam Syahida (2015) menjelaskan bahwa keberhasilan dalam mencapai tujuan, separuhnya ditentukan oleh rencana yang telah ditetapkan dan setengahnya lagi fungsi pengawasan atau monitoring.

Dunn (1981) dalam Ngalimun (2013), monitoring mempunyai empat fungsi, yaitu: 1. Ketaatan (*compliance*); 2. Pemeriksaan (*auditing*); 3. Laporan (*accounting*); 4. Penjelasan (*explanation*). Keempat fungsi tersebut dapat dijabarkan sebagai berikut:

1. Ketaatan (*compliance*), monitoring menentukan apakah tindakan administrator, staf dan semua yang terlibat mengikuti standar dan prosedur yang telah ditetapkan.
2. Pemeriksaan (*auditing*), monitoring menetapkan apakah sumber dan layanan yang diperuntukkan bagi pihak tertentu (target) telah mencapai mereka.
3. Laporan (*accounting*), monitoring menghasilkan informasi yang membantu menghitung hasil perubahan sosial dan masyarakat sebagai akibat implementasi kebijaksanaan sesudah periode waktu tertentu) Penjelasan (*explanation*), monitoring menghasilkan informasi yang membantu menjelaskan bagaimana akibat kebijaksanaan dan mengapa antara perencanaan dan pelaksanaannya tidak cocok.

### ***Tahap-tahap Monitoring***

Menurut pendapat Siagian (2002:173), "Pengawasan akan berjalan dengan lancar apabila proses dasar pengawasan diketahui dan ditaati, proses dasar itu adalah:

1. Penentuan standar hasil kerja
2. Pengukuran hasil pekerjaan
3. Koreksi terhadap penyimpangan yang mungkin terjadi

### ***Kebijakan***

Laswell (1970) Kebijakan adalah sebagai suatu program pencapaian tujuan, nilai-nilai dan praktik-praktik yang terarah. Anderson (1979) Kebijakan adalah serangkaian tindakan yang mempunyai tujuan tertentu yang mesti diikuti dan dilakukan oleh para pelakunya untuk memecahkan suatu masalah. Hecllo (1977) Kebijakan adalah cara bertindak yang sengaja dilaksanakan untuk menyelesaikan masalah-masalah.

### ***Kebijakan Publik***

Edwards III dan Sharkansky dalam Suwitri (2008:10) mendefinisikan kebijakan publik sebagai "suatu tindakan pemerintah yang berupa program-program pemerintah untuk pencapaian sasaran atau tujuan". Dari dua definisi di atas kita bisa melihat bahwa kebijakan publik memiliki kata kunci "tujuan", "nilai-nilai", dan "praktik".

### ***Implementasi kebijakan***

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.

### ***Pelayanan***

Menurut Suparlan (2000:35), pelayanan adalah usaha pemberian bantuan atau pertolongan kepada orang lain, baik berupa materi maupun non materi agar orang itu dapat mengatasi masalahnya sendiri. Lanjut Moenir (2005:47) menjelaskan bahwa pelayanan adalah proses pemenuhan kebutuhan melalui aktivitas orang lain secara langsung.

### ***Pelayanan Publik***

Menurut Widodo (2001:131). Pelayanan Publik dapat diartikan sebagai pemberian pelayanan (melayani) keperluan orang atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi tersebut sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah di tetapkan. Menurut Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara No. 63/Kep/M.PAN/7/2003 tanggal 10 Juli 2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik, Pelayanan Publik adalah segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya untuk pemenuhan kebutuhan penerima pelayanan maupun pelaksana ketentuan peraturan perundang-undangan.

### ***Standar Pelayanan***

Standar pelayanan publik adalah suatu tolak ukur yang dipergunakan sebagai pedoman penyelenggaraan pelayanan dan acuan penilaian kualitas pelayanan sebagai komitmen atau janji dari penyelenggara pelayanan kepada pelayanan yang berkualitas.

### ***PATEN***

Menurut 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***

Menurut 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 dimasa datang, Kecamatan harus mampu memberikan pelayanan kepada masyarakat secara proporsional berdasarkan kriteria dan skala Kecamatan dibidang perizinan dan non perizinan.

### ***Tujuan PATEN***

Menurut Utomo, (2010) Mengatakan bahwa PATEN diselenggarakan dengan tujuan meningkatkan pelayanan dan mendekatkan pelayanan kepada masyarakat, Peningkatan kualitas pelayanan ini terutama terlihat dari aspek waktu dan biaya pelayanan. adapun pendapat lain bahwa tujuan PATEN yakni dalam rangka meningkatkan kualitas pelayanan dengan cara mendekatkan pelayanan kepada masyarakat, sehingga dilihat dari aspek biaya lebih efisien dan jangka waktu penyelesaian akan lebih cepat dan terukur sesuai standar pelayanan. Manakala terdapat keluhan berupa ketidakpuasan masyarakat terhadap penyelenggaraan pelayanan akan dengan cepat dapat direspon dan dicari solusinya.

### ***Peraturan Menteri Dalam Negeri No. 4 Tahun 2010 tentang Pedoman Umum Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN)***

Sesuai dengan Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 4 Tahun 2010 tentang Pedoman Umum Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan pada Pasal 5, bahwa “Kecamatan sebagai penyelenggara PATEN harus memenuhi syarat substantif, administratif dan teknis”.

### ***Metode Penelitian***

Berdasarkan jenis yang dilakukan penulis, maka skripsi ini termasuk dalam jenis Penelitian menggunakan model penelitian kualitatif. Penelitian kualitatif bertujuan memperoleh gambaran seutuhnya mengenai suatu hal menurut pandangan manusia yang diteliti. Penelitian kualitatif berhubungan dengan ide, persepsi, pendapat, atau kepercayaan orang yang diteliti; kesemuanya tidak dapat diukur dengan angka (Sulistyo 2006:78).

Adapun yang menjadi fokus penelitian yaitu:

1. Monitoring Pelaksanaan PATEN meliputi :
  - a. Aspek Fisik (*Tangibles*)
  - b. Empati (*Emphaty*)
  - c. Keandalan (*Reliability*)
  - d. Ketanggapan (*Responsiveness*)
  - e. Jaminan (*Assurance*)
2. Faktor pendukung dan penghambat Monitoring Pelaksanaan PATEN di Kecamatan Samarinda Seberang, Kota Samarinda.

## **Hasli Penelitian**

### ***Monitoring Pelaksanaan PATEN di Kecamatan Samarinda Seberang Kota Samarinda***

#### ***Tangibles (Aspek Fisik)***

##### ***Penampilan Pegawai dalam Melayani Pengguna Layanan***

Camat selaku penyelenggara PATEN dan selaku orang yang memonitoring penyelenggaraan PATEN sudah memberikan pemahaman terhadap pegawainya bahwa penampilan adalah salah satu syarat penunjang kualitas pelayanan sehingga tujuan kepuasan terhadap masyarakat tadi bisa tercapai. Dalam arti lain bahwa Camat sudah memberikan arahan bahwa semua pegawai harus mematuhi standar operasional pelayanan (SOP).

##### ***Kenyamanan tempat Melakukan Pelayanan***

Camat selaku penyelenggara PATEN dan selaku orang yang memonitoring penyelenggaraan PATEN sudah berupaya untuk meningkatkan semua aspek kualitas pelayanan baik dan sebagai penunjang Penyelenggaraan PATEN. Pada dasarnya Kenyamanan tempat pelayanan memang mempengaruhi proses pelayanan. Penyedia layanan harus lebih memperhatikan kenyamanan untuk pengguna layanan. Apabila tempat yang disediakan oleh pengguna layanan baik, maka pengguna layanan akan merasa nyaman. Namun sebaliknya jika tempat yang disediakan tidak layak maka pengguna layanan tidak akan merasa nyaman.

##### ***Kemudahan dalam Proses Pelayanan***

Kemudahan dalam proses pelayanan sangat dibutuhkan bagi pengguna layanan agar proses pelayanan lebih cepat. Camat selaku penyelenggara PATEN dan selaku orang yang memonitoring penyelenggaraan PATEN sudah memberikan pengarahan terhadap pegawainya untuk memberikan Kemudahan dalam proses pelayanan kepada masyarakat. ini sangat diperlukan agar pengguna layanan tidak merasa kesulitan dan kebingungan dalam mengurus urusannya di kantor pelayanan Kecamatan Samarinda Seberang.

##### ***Kedisiplinan Pegawai dalam Melakukan Proses Pelayanan***

Camat selaku penyelenggara PATEN dan selaku orang yang memonitoring penyelenggaraan PATEN sudah mengawasi setiap tindakan pegawainya khususnya dalam segi kedisiplinan dengan melihat daftar kehadiran dan memantau langsung melalui CCTV. Disiplin merupakan modal dasar yang harus dimiliki oleh pegawai terutama dibagian pelayanan guna menunjukkan kinerja, sikap, perilaku dan pola kehidupan yang baik. Disiplin dilakukan agar pengguna layanan puas dengan apa yang pegawai kerjakan.

##### ***Penggunaan Alat Bantu dalam Pelayanan***

Camat selaku penyelenggara PATEN dan selaku orang yang memonitoring penyelenggaraan PATEN sudah menyediakan dengan baik dan memantau secara

langsung. Penggunaan alat bantu dalam proses pelayanan sangatlah penting, karena dengan adanya alat bantu akan memudahkan pegawai layanan dalam melayani masyarakat. Misalnya untuk mencetak KTP sementara atau menginput data, dan lain lain.

### ***Dimensi Reliability (Kehandalan)***

Dimensi *Reliability* (Kehandalan) merupakan kemampuan unit pelayanan dalam memberikan pelayanan yang dijanjikan dengan segera dan memuaskan. Dimensi *Reliability* ini juga merupakan kemampuan penyedia layanan untuk memberikan pelayanan secara tepat waktu dan konsisten. Kehandalan dapat diartikan mengerjakan dengan benar sesuai dengan prosedur kerja, standar pelayanan dan waktu yang telah dijanjikan.

### ***Kecermatan Pegawai dalam Melayani Pengguna Layanan***

Camat selaku penyelenggara PATEN dan selaku orang yang memonitoring penyelenggaraan PATEN sudah melakukan secara optimal yaitu dengan melakukan pembinaan dan pelatihan terhadap pegawai Kecamatan Samarinda Seberang sehingga pegawai rata-rata sudah memiliki kehandalan. Pegawai dalam melakukan proses pelayanan harus cermat agar tidak terjadi kesalahan yang mengharuskan pengguna layanan mengurus kembali kesalahan yang dibuat oleh pegawai dikarenakan ketidakcermatan pegawai dalam melakukan proses pelayanan. Namun jika dilihat secara keseluruhan bahwa Camat selaku orang yang memonitoring sudah.

### ***Memiliki Standar Pelayanan yang jelas***

Camat selaku penyelenggara PATEN dan selaku orang yang memonitoring penyelenggaraan PATEN melakukan monitoring tentang standar pelayanan publik yaitu dengan memperbarui standar oprasional prosedur yang terbaru sesuai keadaan. Pada dasarnya memiliki Standar Pelayanan Publik yang jelas memang penting untuk pedoman pegawai dalam melayani pengguna layanan dalam proses pelayanan karena dengan berpatokan kepada Standar Pelayanan, proses pelayanan dapat berjalan dengan baik.

### ***Kemampuan Pegawai dalam Menggunakan Alat Bantu dalam Proses Pelayanan***

Kemampuan pegawai menggunakan alat bantu dalam proses pelayanan merupakan modal yang sangat penting dalam menunjang penyelenggaraan PATEN berjalan optimal.

Camat selaku penyelenggara PATEN dan selaku orang yang memonitoring penyelenggaraan PATEN sudah melakukan tindakan untuk memberikan pelatihan bagi pegawainya yang belum bisa mengoprasionalkan alat bantu seperti melakukan pelatihan dan pembinaan. Kemampuan pegawai dalam menggunakan alat bantu belum seluruhnya bisa digunakan oleh pegawai hanya sebagian pegawai yang mempunyai keahlian untuk mengoprasikan komputer atau kamera

untuk pengurusan KTP. Memang pada dasarnya dalam proses pelayanan kemampuan pegawai dalam melayani masyarakat sangat penting agar proses pelayanan dapat berjalan dengan baik. Seluruh pegawai yang bertugas di bagian pelayanan harus memiliki kemampuan untuk menggunakan alat bantu agar proses pelayanan berjalan dengan lancar.

*Keahlian pegawai dalam menggunakan alat bantu dalam proses pelayanan Selain kemampuan, keahlian dalam menggunakan alat bantu juga perlu dimiliki oleh pegawai layanan dalam melayani masyarakat.*

Camat selaku penyelenggara PATEN dan selaku orang yang memonitoring penyelenggaraan PATEN sudah optimal, tapi dirasa bahwa pegawai pelayanan masih perlu dilakukan pembinaan dan pelatihan guna menunjang proses pelayanan. Karena Pegawai pelayanan harus mempunyai keahlian dalam menguasai alat bantu dalam proses pelayanan agar dapat membantu sehingga proses pelayanan lebih cepat dan tidak mengandalkan orang lain dalam menggunakan alat bantu tersebut.

### ***Dimensi Responsiviness (Ketanggapan)***

*Merespon setiap pengguna layanan yang ingin mendapatkan pelayanan*

Pegawai layanan wajib merespon pengguna layanan yang datang. Pengguna layanan akan merasa dihargai oleh pegawai layanan ketika pegawai layanan dapat memberikan respon yang baik. Merespon pengguna layanan dapat menimbulkan efek positif bagi kualitas pelayanan publik di Kantor Kecamatan Samarinda Seberang.

Camat selaku penyelenggara PATEN dan selaku orang yang memonitoring penyelenggaraan PATEN sudah melakukan monitoring dengan baik yaitu dengan cara melukan pengarah terdapat pegawainya agar selalu memberikan respon positif terhadap pengguna pelayanan.pada dasarnya pegawai Kecamatan Samarinda Seberang sudah merespon masyarakat yang menggunakan pelayanan dengan baik. Karena pada dasarnya Pengguna layanan pasti akan senang jika pegawai di kantor pelayanan respon atau tanggap terhadap keperluan pengguna layanan. Ini akan menjadi penilaian yang baik bagi penyedia layanan.

*Pegawai melakukan pelayanan dengan cepat*

Pengguna layanan akan merasa senang ketika pegawai layanan melakukan proses pelayanan dengan cepat dan tepat. Tepat dapat diartikan pegawai memberikan layanan sesuai dengan keperluan pengguna layanan. Pelayanan yang tepat merupakan kesesuaian antara pelayanan yang diberikan dengan keperluan pengguna layanan sehingga keperluan yang dihadapi pengguna layanan dapat terselesaikan dengan baik dan pada akhirnya kepuasan masyarakat tercapai. Contohnya saat pengguna layanan yang akan melegalisir KK, ketika pegawai memanggil pengguna layanan sesuai antriannya, kemudian pegawai langsung

memberikan pelayanan dengan cepat, sehingga pengguna puas dengan pelayanan yang diberikan.

#### *Pegawai Melakukan Pelayanan dengan Waktu Yang Tepat*

Waktu yang tepat untuk menyelesaikan pekerjaan dalam suatu proses pelayanan merupakan hal yang penting, karena dengan menyelesaikan dengan tepat waktu maka tidak akan membuat pengguna layanan menjadi menunggu. Tetapi tidak semua pekerjaan dapat diselesaikan dengan tepat waktu. Camat selaku penyelenggara PATEN dan selaku orang yang memonitoring penyelenggaraan PATEN sudah mengupayakan untuk selalu tepat waktu khususnya dalam pembuatan KTP. Namun ada beberapa masalah yang tidak diduga seperti masalah jaringan yang kadang baik kadang buruk sehingga proses pelayanan sebagian terganggu. Memang sebaiknya pegawai memberikan penyelesaian waktu yang tepat agar pengguna layanan tidak merasa kecewa dengan janji yang diberikan oleh pegawai pelayanan.

#### *Semua Keluhan Pelanggan Direspon oleh Pegawai*

Camat selaku penyelenggara PATEN dan selaku orang yang memonitoring penyelenggaraan PATEN sudah merespon dan memberikan arahan terhadap pegawainya untuk selalu merespon keluhan-keluhan yang diberikan. Karena pada dasarnya keluhan tersebut akan menjadi masukan bagi Kecamatan untuk bisa selalu meningkatkan Pelayanan.

Penilaian pelayanan yang sudah berjalan sesuai harapan masyarakat dalam dimensi ini antara lain merespon setiap pengguna layanan yang ingin mendapatkan pelayanan, pegawai melakukan pelayanan dengan cepat, pegawai melakukan pelayanan dengan tepat, pegawai memberikan pelayanan dengan cermat, pegawai melakukan pelayanan dengan waktu yang tepat, dan semua keluhan pengguna layanan direspon oleh pegawai layanan.

#### ***Dimensi Assurance (Jaminan)***

##### *Petugas memberikan jaminan tepat waktu dalam pelayanan*

Camat selaku penyelenggara PATEN dan selaku orang yang memonitoring penyelenggaraan PATEN sudah berupaya untuk memenuhi proses pelayanan namun terkendala oleh keterlambatan bahan dasar KTP. Pegawai memang harus memberikan jaminan tepat waktu kepada pengguna layanan agar pengguna layanan tidak menunggu terlalu lama.

##### *Petugas memberikan jaminan biaya dalam pelayanan*

Camat selaku penyelenggara PATEN dan selaku orang yang memonitoring penyelenggaraan PATEN sudah Memberikan jaminan untuk menggratiskan semua pengurusan perizinan dan non perizinan namun ada beberapa hal yang dikenakan biaya. Dengan adanya jaminan biaya dari pegawai pelayanan, maka pengguna layanan tidak perlu mengeluarkan uang untuk mengurus keperluannya.

### ***Dimensi Emphaty (Empati)***

Camat selaku penyelenggara PATEN dan selaku orang yang memonitoring penyelenggaraan PATEN sudah berupaya untuk memberikan arahan untuk selalu mengutamakan kepentingan umum. Mendahulukan kepentingan pengguna layanan memang penting karena pengguna layanan merupakan prioritas pegawai layanan. Jika pengguna layanan tidak merasa didahulukan akan timbul keluhan dan akan memberikan citra yang buruk bagi bagian pelayanan.

### ***Petugas melayani dengan ramah dan sopan santun***

Camat selaku penyelenggara PATEN dan selaku orang yang memonitoring penyelenggaraan PATEN sudah memberikan arahan untuk memberikan senyuman dan sopan santun. Keramahan dan sikap sopan santun memang sangat penting dimiliki oleh pegawai pelayanan dalam proses pelayanan melayani pengguna layanan agar pengguna layanan merasa puas terhadap pelayanan yang diberikan.

### ***Pegawai melayani dengan tidak diskriminatif (Membeda-bedakan)***

Penilaian pelayanan yang sudah berjalan sesuai harapan masyarakat dalam dimensi ini antara lain mendahulukan kepentingan pengguna layanan, pegawai melayani dengan sopan santun, pegawai melayani dengan tidak diskriminatif, dan petugas melayani serta menghargai setiap pengguna layanan. Tapi ada beberapa yang belum berjalan sesuai harapan masyarakat seperti pegawai pelayanan belum melayani dengan sikap ramah. Masih ada beberapa pengguna layanan yang belum memberikan senyuman dan sapaan kepada pengguna layanan yang akan melakukan proses pelayanan. Masih dirasakan oleh pengguna layanan yang mendapatkan ketidakramahan pegawai layanan. Pengguna layanan tidak akan merasa puas jika pegawai tidak memberikan keramahan kepada pengguna layanan yang akan melakukan proses pelayanan. Salah satu faktor utama kesuksesan dalam pelayanan adalah keramahan kepada pengguna layanan yang salah satu contohnya dengan tersenyum dan menyapa, dengan senyuman dan sapaan maka pengguna layanan akan merasa bahwa dirinya telah diperhatikan dan dari situ muncul dari dalam hati pengguna layanan bahwa pengguna layanan akan merasa nyaman dengan pelayanan yang diberikan oleh penyedia layanan.

### ***Faktor pendukung dan penghambat Monitoring Pelaksanaan PATEN di Kecamatan Samarinda Seberang, Kota Samarinda***

#### **1. Faktor kesadaran**

Adanya kesadaran dapat membawa seseorang kepada keikhlasan dan kesungguhan dalam menjalankan atau melaksanakan suatu kehendak. Kehendak dalam lingkungan organisasi kerja tertuang dalam bentuk tugas, baik tertulis maupun tidak tertulis, mengikat semua orang dalam organisasi kerja.

#### **2. Faktor aturan**

Aturan adalah perangkat penting dalam segala tindakan dan perbuatan orang. Makin maju dan majemuk suatu masyarakat makin besar peranan aturan dan dapat dikatakan orang tidak dapat hidup layak dan tenang tanpa aturan.

3. Faktor organisasi

Organisasi pada dasarnya tidak berbeda dengan organisasi pada umumnya, namun ada perbedaan sedikit dalam penerapannya, karena sasaran pelayanan ditujukan secara khusus, kepada manusia yang mempunyai dan kehendak multikompleks, kepada manusia yang mempunyai dan kehendak multikompleks.

4. Faktor pendapatan

Pendapatan adalah seluruh penerimaan seseorang sebagai imbalan atas tenaga, dana, serta pikiran yang telah dicurahkan untuk orang lain atau badan/organisasi, baik dalam bentuk uang, maupun fasilitas, dalam jangka waktu tertentu.

5. Faktor kemampuan dan keterampilan

Kemampuan yang dimaksud disini adalah keadaan yang ditujukan pada sifat atau keadaan seseorang dalam melaksanakan tugas atau pekerjaan atas ketentuan-ketentuan yang ada. Istilah yang “kecakapan” selanjutnya keterampilan adalah kemampuan melaksanakan tugas atau pekerjaan dengan menggunakan anggota badan dan pengetahuan kerja yang tersedia.

6. Faktor sarana pelayanan

Sarana pelayanan yang dimaksud disini adalah segala jenis pelayanan, perlengkapan kerja dan fasilitas lain yang berfungsi sebagai alat utama atau pembantu dalam pelaksanaan pekerjaan, dan juga berfungsi social dalam rangka kepentingan orang-orang yang sedang berhubungan dengan organisasi kerja itu. Fungsi sarana pelayanan itu antara lain:

- a. Mempercepat proses pelaksanaan pekerjaan, sehingga dapat menghemat waktu.
- b. Meningkatkan produktivitas, baik barang maupun jasa.
- c. Kualitas produk yang lebih baik.
- d. Kecepatan susunan dan stabilitas terjamin.
- e. Menimbulkan rasa kenyamanan bagi orang-orang yang berkepentingan.
- f. Menimbulkan perasaan puas orang-orang yang berkepentingan sehingga dapat mengurangi sifat emosional mereka

## **Kesimpulan dan Saran**

### ***Kesimpulan***

1. Dimensi *Tangibel* (Bukti Fisik) yang mempunyai indikator penampilan, kenyamanan, kemudahan, dan penggunaan alat bantu kedisiplinan pegawai, sudah diterapkan namun masih belum optimal karena kenyamanan tempat

- pelayanan dan kedisiplinan pegawai yang kurang dalam memberikan pelayanan.
2. Dimensi *Reliability* (Kehandalan) yang mempunyai indikator kecermatan, standar pelayanan yang jelas, kemampuan, dan keahlian sudah diterapkan namun masih belum optimal. Hal tersebut karena masih ada beberapa pegawai yang belum bisa mengoperasikan computer
  3. Dimensi *Responsiviness* (Ketanggapan) yang mempunyai indikator merespon, cepat, tepat, cermat, tepat waktu dan merespon keluhan pengguna layanan sudah diterapkan secara optimal sehingga tidak ada keluhan dari pengguna layanan.
  4. Dimensi *Assurance* (Jaminan) yang mempunyai indikator jaminan tepat waktu dan jaminan kepastian biaya belum diterapkan optimal. Hal ini terbukti dengan banyaknya pelayanan yang tidak tepat waktu, seperti pembuatan KTP yang tidak tepat waktu dikarenakan oleh kurangnya blanko pembuatan KTP dan jaringan internet yang tidak stabil. Untuk jaminan biaya sudah digratiskan sesuai UU Nomor 28 tahun 2009 tentang retribusi pajak daerah, kecuali beberapa yang memang harus dikenakan biaya seperti pembuatan SITU dan IMB.
  5. Dimensi *Emphaty* (Empati) yang mempunyai indikator mendahulukan kepentingan pengguna layanan, ramah sopan santun, tidak diskriminatif, dan menghargai pengguna pelayanan belum diterapkan optimal, hal tersebut dikarenakan kesadaran diri pegawai masih rendah sehingga pelayanan yang diberikan masih diskriminatif dan tidak sesuai dengan harapan masyarakat.
  6. Faktor penghambat pelaksanaan PATEN di Kantor Kecamatan Samarinda Seberang adalah kurangnya sumber daya pegawai dan masih kurangnya sarana prasarana dan kurangnya anggaran (deficit anggaran). Kurangnya kordinasi antara pihak-pihak terkait yaitu pihak pengawasan dan pihak instansi lain salah satu penyebab Pelaksanaan PATEN tidak berjalan optimal, karena didalam Kecamatan terdiri dari dua instansi yang berbeda.

### **Saran**

1. Kantor Kecamatan Samarinda Seberang sebaiknya menambahkan sarana dan prasarana seperti *AC/Kipas angin* di ruang pelayanan untuk pengguna layanan.
2. Kecamatan Samarinda Seberang perlu memberikan pelatihan dan pembinaan kepada pegawai layanan yang belum mampu untuk mengoperasikan alat bantu yang tersedia dan belum paham tentang proses PATEN.
3. Kecamatan Samarinda Seberang perlu Melakukan Kordinasi Yang baik antara UPTD dan Tim Pengawas PATEN agar pelayanan bisa lebih maksimal dan terkordinir dengan baik. Karena apabila kordinasi bisa berjalan baik maka pelayanan yang di berikan akan lebih optimal dan itu menjadi kepuasan tersendiri bagi masyarakat dan Kecamatan.

4. Pegawai di Kecamatan Samarinda Seberang sebaiknya saling mengingatkan arti pentingnya keramahan terhadap pengguna layanan dalam proses pelayanan agar pengguna layanan memberikan respon yang baik terhadap pegawai pelayanan.
5. Bahwa untuk pelaksanaannya monitoring pemerintah perlu menambah anggaran agar pengawasan dan jalanya PATEN lebih optimal.
6. Camat seharusnya memberikan penghargaan kepada petugas pelayanan atas kualitas servicenya. Sehingga pegawai lebih bersemangat lagi untuk membrikan pelayanan.
7. Untuk Tim Pengawas dan Eksekutif serta Kecamatan Samarinda Seberang yaitu didalam keadaan daerah yang sedang deficit ada beberapa cara yang bisa dilakukan yaitu mengelola (menajemen) anggaran sebaik mungkin dan usahakan gunakan anggaran sesuai kebutuhan, sehingga anggaran tadi bisa dikelola dengan baik dan tepat tujuan.

### **Daftar Pustaka**

- Agustino, Leo. (2008), *Dasar-dasar Kebijakan Publik, Bandung*: Alfabeta
- Al- Amin, Mufham. (2006). *Manajemen pengawasan*. Jakarta: Kalam Indonesia.
- Dian Utomo, sad (2010). *kebijakan Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN)* Direktorat Jendral Pemerintahan Umum, Kementrian Dalam Negeri Indonesia.
- Dunn, William N. (2002), *Pengantar Analisis Kebijakan Publik (terjemahan)*, Gadjah Mada University Press, Yogyakarta.
- Edwards, George C, III (1980). *Implementing Public Policy*. Washington: Congressional Quarterly Press.
- Ngalimun. (2013). *Artikel Proses Monitoring dan Umpan Balik dalam Perencanaan Pendidikan*. <http://imunkalmalik.blogspot.in> (diakses pada tanggal 6 Mei 2015 pukul 21.15)
- Siagian, Sondang P. (1996). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Soekartawi. (1995). *Monitoring dan Evaluasi Proyek Pendidikan*. Jakarta: PT Dunia Pustaka4.16)
- Syahida, Kafa. (2015). *Monitoring*. <http://academia.edu> (diakses pada tanggal 14 April 2015 pukul 23.11)

### **Peraturan Perundang -undangan**

- Dokumen Menteri Dalam Negeri No. 4 Tahun 2010 Tentang Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamtan (PATEN).
- Dokumen Peraturan perwali No 35 Tahun 2014 Tentang Penyelenggaraan Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan di Lingkungan Pemerintah Kota Samarinda.
- Undang-undang Republik Indonesia Nomor 32 Tahun 2004 Tentang Pemerintahan Daerah.