

IMPLEMENTASI PERATURAN BUPATI NOMOR 7TAHUN 2012 TENTANG PEDOMAN PENYELENGGARAAN PELAYANAN ADMINISTRASI TERPADU KECAMATAN (PATEN) DI KECAMATAN MUARA BADAK KABUPATEN KUTAI KARTANEGARA

Ahmad Rifa'i¹, Muhammad Noor², Iman Surya³

Abstrak

Penelitian ini dilakukan di Kantor Kecamatan Muara Badak Kabupaten Kutai Kartanegara, tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui bagaimana Implementasi Peraturan Bupati Nomor 7 Tahun 2012 Tentang Pedoman Penyelenggaraan Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) di Kecamatan Muara Badak Kabupaten Kutai Kartanegara. Jenis penelitian ini menggunakan penelitian deskriptif kualitatif, dan teknik pengumpulan data yaitu dengan wawancara, observasi, dan dokumentasi, sementara teknik penentuan key informan menggunakan teknik purposive sampling dan accidental sampling, dalam hal ini adalah Camat Kecamatan Muara Badak, Sekretaris Kecamatan Muara Badak, Kasi Pelayanan Umum, Petugas meja/loket PATEN dan masyarakat yang menerima pelayanan. Analisis data yang digunakan adalah model interaktif yang dikembangkan oleh Miles dan Huberman. Hasil penelitian menunjukkan bahwa Implementasi Peraturan Bupati Nomor 7 Tahun 2012 Tentang Pedoman Penyelenggaraan Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) di Kecamatan Muara Badak Kabupaten Kutai Kartanegara sudah di implementasikan dengan baik, dengan ditinjau dari 5 aspek (TERRA), Tangibles, Empati, Reliability, Responsiveness, Assurance. Namun masih perlu ditingkatkan ketepatan dan kecepatan waktu penyelesaian pelayanan, serta perlu sosialisasi yang lebih luas dan jelas kepada masyarakat yang meliputi Desa atau bahkan tingkat RT mengenai PATEN dengan tujuan akhir agar masyarakat memiliki bekal dari sumber terdekat akan PATEN terkhusus jenis pelayanan yang disajikan beserta syarat kelengkapan berkasnya. Agar maksud dan tujuan akan pelayanan PATEN dapat terwujud dan mamaksimalkan pelayanan publik.

Kata Kunci : Implementasi, pelayanan, PATEN

¹ Mahasiswa Program S1 Ilmu Pemerintahan, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Mulawarman. Email: rifaiahmadi@gmail.com

² Dosen Program Studi Ilmu Pemerintahan, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Mulawarman.

³ Dosen Program Studi Ilmu Pemerintahan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Mulawarman.

Pendahuluan

Pelayanan publik semakin penting dengan diberlakukannya otonomi daerah, yang merupakan salah satu barometer untuk mengukur berhasil tidaknya penyelenggaraan pemerintahan. Daerah otonom yang diberikan kewenangan untuk mengurus urusan pemerintahan dan kepentingan masyarakat, dengan demikian upaya peningkatan pelayanan harus diperbaiki dan ditingkatkan.

Pada saat ini persoalan yang dihadapi begitu mendesak, masyarakat mulai tidak sabar dengan mutu pelayanan aparatur pemerintahan yang pada umumnya semakin merosot atau memburuk. Pelayanan publik oleh pemerintah lebih buruk dibandingkan dengan pelayanan yang diberikan oleh sektor swasta, masyarakat mulai mempertanyakan apakah pemerintah mampu menyelenggarakan pemerintahan dan memberikan pelayanan yang bermutu kepada masyarakat. Oleh karena itu, dibutuhkan semacam pembaruan makna, bahwa pemerintah dibentuk bukan untuk melayani dirinya sendiri ataupun dilayani oleh masyarakat, melainkan untuk melayani kebutuhan masyarakat.

Munculnya kebutuhan akan pelayanan publik yang “bersih” membuat pemerintah merasa perlu untuk membuat kebijakan yang dapat digunakan sebagai acuan pemerintah dibawahnya dengan harapan pelayanan publik yang diberikan dapat sesuai dengan apa yang diharapkan.

Penyelenggaraan pelayanan kepada masyarakat merupakan fungsi yang harus diemban pemerintah dalam rangka mewujudkan kesejahteraan, sebagai tolak ukur terselenggaranya tata kelola pemerintahan yang baik. Pintu masuk bagi percepatan reformasi birokrasi di daerah dalam mewujudkan tata kelola pemerintahan yang baik terfokus pada peningkatan kualitas penyelenggaraan pelayanan publik.

Salah satu lembaga pemerintah yang memberikan pelayanan langsung kepada masyarakat adalah Kecamatan. Sebagai sub-sistem pemerintahan di Indonesia, Kecamatan mempunyai kedudukan yang cukup strategis dan memainkan peran fungsional dalam praktek pelayanan dan administrasi pemerintahan, pembangunan serta kemasyarakatan.

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).

Dalam rangka melaksanakan Peraturan Menteri Dalam Negeri No.4 Tahun 2010 tentang Pedoman Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN), Pemerintah Kabupaten Kutai Kartanegara telah mengeluarkan satu kebijakan dalam bentuk Peraturan Bupati Nomor 7 Tahun 2012 Tentang Pedoman Penyelenggaraan Pelayanan Administrasi Kecamatan (PATEN).

Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) adalah penyelenggaraan pelayanan publik di kecamatan yang proses pengelolannya, mulai dari proses permohonan sampai ke tahap terbitnya dokumen yang mencakup pelayanan di bidang perizinan dan non perizinan yang dilakukan dalam

satu tempat. Satu tempat ini berarti cukup melalui satu meja atau loket pelayanan. Sistem ini memposisikan warga masyarakat hanya berhubungan dengan petugas meja/loket pelayanan di kecamatan.

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. Cepat bila dibandingkan sebelum adanya PATEN. Bila sebelumnya, untuk mengurus suatu jenis surat atau rekomendasi, seseorang warga yang datang ke kantor kecamatan harus menunggu penyelesaian surat / rekomendasinya bisa dalam waktu satu jam, beberapa jam hingga beberapa hari, karena Camat atau petugas yang berwenang tidak ada di tempat, maka melalui PATEN, warga dijamin memperoleh pelayanan yang cepat dan terukur dengan jelas sesuai dengan standar pelayanan. 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 di tempat, maka tugasnya didelegasikan kepada petugas lain yang di tunjuk, sehingga pelayanan kepada masyarakat tetap terjaga kepastiannya.

Untuk itu, berbagai pihak yang berkepentingan bagi terselenggaranya PATEN diharapkan dapat memberikan kontribusi yang signifikan bagi keberhasilan PATEN.

Sekarang ini banyak masalah yang terjadi di masyarakat mengenai pelayanan publik, seperti masalah perizinan dan non perizinan, pembuatan administrasi kependudukan, perpanjangan surat-surat yang dibutuhkan masyarakat, misalnya pembuatan KTP, Kartu Keluarga, Akta Kelahiran dan surat-surat pengantar untuk diajukan ke instansi yang lebih tinggi. Tanpa terkecuali di Kecamatan Muara Badak. Oleh karena itu masalah mengenai pelayanan publik yang diberikan kepada masyarakat kurang optimal.

Dari hasil pengamatan langsung dilapangan penulis memandang Pelaksanaan Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) di Kecamatan Muara Badak masih belum maksimal dan memperlihatkan kurang efektifnya organisasi dalam menjalankan tugas pokok dan fungsinya. Indikasi permasalahan tersebut, diperlihatkan dari beberapa fenomena atau gejala-gejala pokok sebagai berikut:

1. Ketersediaan komputer / alat yang masih terbatas dan mengalami gangguan atau kerusakan membuat para pelaksana belum optimal dalam memberikan pelayanan.
2. Dalam syarat teknis penyelenggaraan PATEN, meja/loket pelayanan sebagai sarana dan prasarana masih ada yang kosong, dengan kata lain menegaskan bahwa petugas pelaksana PATEN tidak *stand by* di tempat pada saat jam kerja.

3. Tidak tercantumnya secara lengkap bagan informasi mengenai jenis-jenis pelayanan yang ada di kecamatan.

Dari uraian diatas, penulis tertarik untuk mengetahui lebih lanjut dengan melakukan penelitian akan Pelaksanaan Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan, di Kecamatan Muara Badak, sehingga judul yang diangkat dalam penelitian ini adalah : “ Implementasi Peraturan Bupati Nomor 7 Tahun 2012 Tentang Pedoman Penyelenggaraan Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) di Kecamatan Muara Badak Kabupaten Kutai Kartanegara.”

Kerangka Dasar Teori

Implementasi

Pendapat Cleaves yang dikutip (dalam Wahab 2008;187), yang secara tegas menyebutkan bahwa: Implementasi itu mencakup “Proses bergerak menuju tujuan kebijakan dengan cara langkah administratif dan politik”. Keberhasilan atau kegagalan implementasi sebagai demikian dapat dievaluasi dari sudut kemampuannya secara nyata dalam meneruskan atau mengoperasikan program-program yang telah dirancang sebelumnya.

Kebijakan

Budi Winarno (2008:16) menyebutkan secara umum istilah “kebijakan” atau “*policy*” digunakan untuk menunjuk perilaku seorang aktor (misalnya seorang pejabat, suatu kelompok maupun suatu lembaga pemerintahan) atau sejumlah aktor dalam suatu bidang kegiatan tertentu, pengertian kebijakan seperti ini dapat kita gunakan dan relatif memadai untuk pembicaraan-pembicaraan-pembicaraan biasa, namun menjadi kurang memadai untuk pembicaraan-pembicaraan yang lebih bersifat ilmiah dan sistematis menyangkut analisis kebijakan publik oleh karena itu diperlukan batasan atau konsep kebijakan publik yang lebih tepat.

Kebijakan Publik

David Easton (Islamy, 2007:19) memberikan arti kebijakan publik sebagai pengalokasian nilai-nilai secara paksa (sah) kepada seluruh anggota masyarakat. Berdasarkan definisi ini, Easton menegaskan bahwa hanya pemerintah lah yang secara sah dapat berbuat sesuatu pada masyarakatnya dan pilihan pemerintah untuk melakukan sesuatu atau tidak melakukan sesuatu tersebut dirupakan dalam bentuk pengalokasian nilai-nilai pada masyarakat.

Implementasi Kebijakan

Meter dan Horn (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. 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.

Pelayanan publik

Menurut Kurniawan (2005:4) pelayanan publik dapat diartikan sebagai pemberian pelayanan (melayani) keperluan orang atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada suatu organisasi sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan.

Menurut UU No.25 Tahun 2009, yang dimaksud dengan pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga Negara dan penduduk atas barang dan jasa, dan atau pelayanan administrasi yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik.

Pelayanan publik menurut Widodo (2001:131) adalah pemberian layanan (melayani) orang atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi tersebut sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan.

Bentuk Pelayanan Publik

Menurut Pasolong (2010:129) pengelompokan jenis pelayanan didasarkan pada ciri - ciri dan sifat kegiatannya serta produk pelayanan yang dihasilkan, yaitu :

1. Jenis pelayanan administratif
2. Jenis pelayanan barang
3. Jenis pelayanan jasa

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.

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 faktor utama yang mempengaruhi kualitas jasa, yaitu *expected service* dan *perceived* atau kualitas jasa yang diharapkan dan kualitas jasa yang diterima atau dirasakan.

Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN)

Menurut Dian Utomo (2012:32) yang dimaksud dengan Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) adalah penyelenggaraan pelayanan publik di kecamatan yang proses pengelolaannya, mulai dari permohonan sampai ke tahap terbitnya dokumen dilakukan dalam satu tempat. Artinya pelayanan yang diberikan memposisikan warga masyarakat hanya berhubungan dengan petugas meja / loket pelayanan di kecamatan. Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) adalah penyelenggaraan pelayanan publik di kecamatan yang proses pengelolaannya, 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.

Maksud Penyelenggaraan Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN)

Menurut Dian Utomo (2010:36) 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.

Metode Penelitian

Penulis menggunakan jenis penelitian yang bersifat deskriptif kualitatif. Penelitian deskriptif kualitatif merupakan penelitian yang termasuk dalam jenis penelitian kualitatif. Tujuan dari penelitian ini adalah mengungkapkan fakta, keadaan, fenomena, variabel dan keadaan yang terjadi saat penelitian berjalan secara apa adanya.

Dalam setiap penelitian harus memiliki fokus penelitian yang menjadi obyek dalam upaya untuk memudahkan mencari atau menyusun suatu laporan penelitian sesuai bidang yang diteliti. Jadi fokus dalam penelitian ini adalah mengacu pada tujuan penelitian yaitu :

1. Pelaksanaan Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) meliputi:
 - a. Aspek fisik (*Tangibles*)
 - b. Empati
 - c. Keandalan (*Reliability*)
 - d. Daya tanggap (*Responsiveness*)
 - e. Kepastian / jaminan kualitas (*Assurance*)
2. Faktor pendukung dan penghambat Pelaksanaan Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) di Kecamatan Muara Badak Kabupaten Kutai Kartanegara.

Hasil Penelitian

Pelaksanaan Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) ditinjau dari segi Aspek fisik (Tangibles)

Bukti langsung adalah bentuk aktualisasi nyata secara fisik dapat terlihat atau digunakan oleh pegawai sesuai dengan penggunaan dan pemanfaatannya yang dapat dirasakan membantu pelayanan yang diterima oleh orang yang menginginkan pelayanan, sehingga puas atas pelayanan yang dirasakan, yang sekaligus menunjukkan prestasi kerja atas pemberi pelayanan yang diberikan (Parasuraman, 2001:32).

Menurut penjelasan Bapak Syamsudin, S.H, M.Pd, menegenai aspek fisik terkait PATEN di Kecamatan sudah lengkap dari segi loket-loket dan seterusnya hanya saja perlu meremajakan alat-alat kerja seperti computer atau printer, juga menurut penjelasan beliau secara umum kecamatan masih kekurangan staf, dari 8 loket yang ada hanya 4 petugas yang stand by diloket dan ada loket yang sifatnya kontemporer atau dengan kata lain bisa ditentukan kegunaannya sesuai dengan kebutuhan.

Menurut penjelasan Ibu Qorina Kadariah, A.md, aspek fisik terkait PATEN sudah memadai, hanya saja menurut beliau personil pelayanan masih dirasa kurang dikarenakan posisi beliau yang sebagai operator computer terkadang ikut membantu pelayanan di loket-loket. Juga dikalau beliau ada berhalangan terlambat agak susah untuk ada yang menggantikan di posisi operator computer.

Dari hasil observasi yang dilakukan oleh penulis, memang benar adanya bahwa persyaratan teknis pelayanan PATEN di Kecamatan Muara Badak yang meliputi aspek fisik dan personil sudah sesuai dengan aturan atau ketentuan. Jumlah petugas yang bertugas sesuai dengan jumlah yang ditetapkan oleh Camat, dan terlihat juga kerja sama atau kepedulian petugas yang lain untuk membantu pelayanan ketika saat sibuk dan padatnya pelayanan. Terlebih penulis melihat Kantor Kecamatan yang bersih dan di ruang tunggu bagi masyarakat disediakan fasilitas berupa perpustakaan, TV, dan dispenser air minum, juga ada ruangan khusus bagi ibu menyusui atau ruang laktasi, terlihat inisiatif dari Kecamatan untuk menunjang dan memberikan pelayanan yang baik dan berkualitas bagi masyarakat.

Pelaksanaan Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) ditinjau dari segi Empati

Menurut penjelasan Bapak Syamsudin, S.H, M.Pd tentang empati petugas pelayanan Kecamatan sangat positif dan tetap diberikan kepada mereka arahan untuk memberikan pelayanan yang terbaik juga menjelaskan bahwa petugas bersifat fleksibel seperti memberikan layanan kepada masyarakat meskipun diluar jam kerja.

Menurut penjelasan Ibu Dra. Sesmita pelayanan tidak memakai nomor antrian karena pelayanan berdasarkan berkas yang masuk ke dalam loket lalu

diproses, tidak ada biaya pelayanan dibidang non perizinan hanya dibidang perizinan tertentu sesuai ketentuan atau aturan, juga beliau menjelaskan bahwa petugas bersedia melayani masyarakat yang datang melebihi jam pelayanan jikalau para petugas masih berada di tempat kerja.

Hal senada juga diungkapkan oleh Mas Arif yang sedang berada di Kecamatan, beliau mengatakan :

“kemauan dan kemampuan petugasnya saya rasa sudah baik mas, pokoknya “welcome” lah pelayanannya kalau kita mengurus apa-apa tuh asalkan berkas lengkap langsung cepat gitu aja”. (wawancara 12 September 2017)

Menurut Mas Arif empati petugas kecamatan dinilai baik dan pelayanan yang “welcome”, hal urusan berjalan cepat jikalau berkas persyaratan juga lengkap.

Pelaksanaan Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) ditinjau dari segi Keandalan (Reliability)

Definisi kehandalan atau *reliability* menurut Parasuraman (2001) adalah setiap pegawai memiliki kemampuan yang handal, mengetahui mengenai seluk beluk prosedur kerja, mekanisme kerja, memperbaiki berbagai kekurangan atau penyimpangan yang tidak sesuai dengan prosedur kerja dan mampu menunjukkan, mengarahkan dan memberikan arahan yang benar kepada setiap bentuk pelayanan yang belum dimengerti oleh masyarakat, sehingga memberi dampak positif atas pelayanan tersebut.

Menurut penjelasan Bapak Arpan, S.Sos selaku Camat di Kecamatan Muara Badak mengenai *Reliability* (kehandalan atau kemampuan) petugas Kecamatan terkait pelayanan PATEN, beliau menjelaskan bahwa pelatihan secara khusus untuk petugas-petugas loket dan yang lainnya itu tidak ada, namun mereka yang nama-namanya tercantum dalam Tim Teknis Pelaksana PATEN di Kecamatan dipandang cakap dan mampu diserahi untuk melaksanakan tugas-tugas PATEN di Kecamatan Muara Badak, beliau juga menuturkan bahwa ada rapat koordinasi rutin setiap setahun berkaitan dengan monitoring evaluasi PATEN oleh Tim Paten Kabupaten.

Menurut penjelasan Bapak Yusuf Helmi petugas Kecamatan dinilai sudah cukup bagus dalam bekerja, memberikan komunikasi dan pelayanannya, hanya saja beliau merasa kurangnya sosialisasi antara Kecamatan dan Desa, sehingga tidak mengetahui berkas yang harus dilengkapi dalam pelayanan yang diinginkan.

Selanjutnya penyampaian oleh Mas Arif yang sedang berada di Kecamatan, beliau mengatakan :

“selama saya mengurus-ngurus disini sih mas saya rasa petugas Kecamatan ini menurut saya ya bisa diandalkan dan hasil kerjanya bagus-bagus aja sesuai dengan yang kita butuhkan, belum saya dapati salah-salah ketik misalnya atau salah penulisan”. (wawancara tanggal 12 September 2017)

Menurut penjelasan Mas Arif petugas Kecamatan sudah bekerja dengan baik dan dirasa bisa diandalkan dikarenakan beliau menilai hasil kerja yang sesuai dengan kebutuhan, belum beliau dapati adanya salah ketik atau salah penulisan dalam dokumen/berkas yang diurus.

Pelaksanaan Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) ditinjau dari segi Daya tanggap (Responsiveness)

Menurut penjelasan Bapak Arpan, S.Sos petugas memiliki semangat yang tinggi untuk merespon atau kebutuhan masyarakat, beliau juga menuturkan bahwa setiap hari senin dalam apel pagi diberikan arahan agar betul-betul memperhatikan pelayanan kepada masyarakat agar masyarakat terlayani dengan baik.

Selanjutnya penyampaian dari Sekcam Kecamatan Muara Badak, Bapak Syamsudin, S.H, M.Pd beliau mengatakan :

“pada prinsipnya kita berusaha melayani atau merespon kebutuhan masyarakat itu dengan respon dan pelayanan terbaik, hanya saja ada beberapa urusan itu yang memang yang mungkin tidak dapat diselesaikan sesuai dengan waktu yang ditetapkan seperti urusan ke Capil Tenggarong, yang dulu urusan Keterangan KTP dan KK itu masih pakai tanda tangan scan dan stempel scan dari Disduk Capil, sekarang ada regulasi baru bahwa tanda tangan dan stempel itu harus tanda tangan dan stempel basah, jadi berkas dikumpul dulu baru diantarkan, jadi disinilah ada perubahan pola yang urusannya agak panjang dikit sehingga ada beberapa urusan yang tidak dapat diselesaikan dengan tepat waktu”. (wawancara tanggal 14 September 2017)

Menurut penjelasan Bapak Syamsudin, S.H, M.Pd pada prinsipnya petugas berusaha melayani dengan respon dan pelayanan terbaik, beliau juga menjelaskan ada beberapa urusan yang mungkin tidak bisa diselesaikan dengan tepat waktu dikarenakan ada perubahan pola urusan pelayanan seperti urusan ke Capil Tenggarong dalam pelayanan Keterangan KTP dan KK yang membutuhkan tanda tangan dan stempel basah dari Disduk Capil Tenggarong.

Menurut penjelasan Ibu Masniah penyelesaian surat/rekomendasi berdasarkan jenis produk layanan yang di inginkan masyarakat, dan didukung kelancaran dan singkatnya pengurusan jika pejabat Kecamatan yang bersangkutan ada ditempat, beliau juga menuturkan bahwa kadang menerima berkas warga yang berkas persyaratannya kurang, dan tetap mengeluarkan produk layanan yang diinginkan akan tetapi masyarakat diminta untuk menyusul kembali berkas persyaratan tersebut baru kemudian produk surat/rekomendasi bisa diserahkan kepada masyarakat yang bersangkutan.

Pelaksanaan Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) ditinjau dari segi Kepastian / jaminan kualitas (Assurance)

Yaitu jaminan atau kepastian dari pemberi pelayanan untuk memberikan pelayanan yang berkualitas. Biasanya terkait dengan aspek-aspek moral, seperti kejujuran, dan kecermatan.

Berdasarkan penelitian yang dilakukan oleh penulis berikut penyampaian Camat Kecamatan Muara Badak, Bapak Arpan, S.Sos kepada penulis sebagai berikut :

“kalau terkait aspek moral seperti kejujuran dan kecermatan kalau itu ya memang selalu kita pesankan kepada mereka agar dalam memberikan pelayanan itu harus mengedepankan nilai-nilai pelayanan itu tadi semua harus dijadikan dasar untuk memberikan pelayanan kepada masyarakat”. (wawancara tanggal 12 September 2017)

Menurut penjelasan Bapak Arpan, S.Sos petugas selalu dipesankan agar mengedepankan nilai-nilai pelayanan yang didalamnya meliputi aspek moral, kejujuran dan kecermatan harus dijadikan dasar untuk memberikan kepada masyarakat.

Hal senada juga disampaikan oleh Bapak Syamsudin, S.H, M.Pd selaku Sekcam Kecamatan Muara Badak, beliau mengatakan :

“tentunya nilai-nilai pelayanan yang baik itu kita kedepankan, seperti kejujuran, toleransi, jadi hal-hal yang mungkin tidak berkenan dan sebagainya itu kita upayakan untuk diperkecil atau mengurangi atau bahkan mudah-mudahan tidak ada”. (wawancara tanggal 14 September 2017)

Menurut penjelasan Bapak Syamsudin, S.H, M.Pd nilai-nilai pelayanan yang baik berusaha dikedepankan dalam pelayanan dan diupayakan pula untuk menanggulangi atau mengurangi hal-hal yang tidak berkenan dalam pelayanan.

Selanjutnya penjelasan dari Kasi Pelayanan Umum, Ibu Dra. Sesmita beliau mengatakan :

“tentunya petugas pelayanan atau yang diloket dan di informasi itu kita tekankan selalu untuk berbaur dengan masyarakat artinya sopan, ramah makanya di pajang itu papan janji pelayanan di arah depan mereka supaya jadi pengingat juga buat kita”. (wawancara tanggal 22 Mei 2017)

Menurut penjelasan Ibu Dra. Sesmita petugas pelayanan atau petugas loket dan informasi ditekankan untuk berbaur dengan masyarakat melayani dengan sopan, ramah sembari mengingat akan janji pelayanan di Kecamatan guna memberikan pelayanan yang berkualitas.

Kemudian dari hasil observasi yang dilakukan oleh penulis, terlihat petugas informasi menyapa warga yang datang dan meminta mengisi buku tamu dan mempersilahkan warga menuju loket pelayanan, juga petugas loket yang menyapa dan bekerja memeriksa setiap berkas yang diajukan warga sampai penyerahan hasil pengurusan kepada warga masyarakat apabila telah selesai.

Sehubungan dengan hal tersebut, penulis mewawancarai masyarakat yang sedang berada di Kecamatan, berikut tanggapan dari Bapak Yusuf Helmi, beliau mengatakan :

“iya kita datang disapa, sopan sama kita dan berkas kita itu diperiksa dulu pas diserahkan diloket nanti disuruh nunggu”. (wawancara tanggal 12 September 2017)

Faktor Pendukung Pelaksanaan Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) di Kecamatan Muara Badak

Berdasarkan penelitian yang dilakukan oleh penulis berikut penyampaian Camat Kecamatan Muara Badak, Bapak Arpan, S.Sos mengenai apa saja yang menjadi faktor pendukung Pelaksanaan Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) di Kecamatan Muara Badak, beliau mengatakan :

“saya rasa keberhasilan untuk mendukung PATEN ini dari pihak Kecamatan dan masyarakat yang dimana kita bersama bisa saling membangun membenahi dan memberi masukan serta kerja sama yang baik pula antar pegawai dengan budaya kerja yang baik pula”. (wawancara tanggal 12 September 2017)

Menurut penjelasan Bapak Arpan, S.Sos yang menjadi faktor pendukung akan keberhasilan PATEN adalah pihak Kecamatan dan masyarakat bersama membangun, membenahi dan memberi masukan, serta kerja sama yang baik antara pegawai dengan budaya kerja yang baik.

Faktor Penghambat Pelaksanaan Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) di Kecamatan Muara Badak

Berdasarkan penelitian yang dilakukan oleh penulis berikut penyampaian Camat Kecamatan Muara Badak, Bapak Arpan, S.Sos mengenai apa saja yang menjadi faktor penghambat Pelaksanaan Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) di Kecamatan Muara Badak, beliau mengatakan :

“kalau faktor penghambat itu ada satu aja sih yang utama ini jaringan, jaringan komunikasi internet, kan sifatnya aplikasi dari Kabupaten ke Kecamatan, kalau jaringan internet gangguan jadi susah connect ke Kabupaten terutama ke Capil, terkait Diskominfo, Capil dan Kecamatan, bahkan kalau gangguan jaringan yang parah jadinya kita tidak bisa memberikan pelayanan”. (wawancara tanggal 12 September 2017)

Menurut penjelasan Bapak Arpan, S.Sos yang menjadi faktor penghambat utama pelayanan adalah gangguan pada jaringan internet yang menghambat pelayanan, terutama jikalau pelayanan itu berurusan dengan Disduk Capil di Kabupaten.

Hal senada juga disampaikan oleh Ibu Dra. Sesmita selaku Kasi Pelayanan Umum, beliau mengatakan :

“yang sering menghambat pelayanan itu jaringan aja, karena ada pelayanan yang sifatnya online, nah karena kita pasang speedy ini kan,

kalo gak dibayar juga gk bisa dipakai nantinya”. (wawancara tanggal 22 Mei 2017)

Komentar diatas di dukung Ibu Qorina Kadariah, A.md selaku Operator Komputer PATEN, beliau mengatakan :

“yang menghambat pelayanan disini itu kalau jaringan gangguan aja karena kita kan manual pasang speedy ini, karena tower Pusat Data Teknologi dan Komunikasi (Pusdatinkom) ada yang tersambar petir sampai sekarang belum diperbaiki, jadinya kita pasang manual sebagai solusi, kalau mati lampu atau sedang gangguan jaringan kami terpaksa tidak melayani sementara pelayanan yang berkaitan dengan jaringan karena sistemnya online seperti KK, KTP, surat pindah antar Kabupaten wilayah Kukar”. (wawancara tanggal 12 September 2017)

Menurut penjelasan Ibu Qorina Kadariah, A.md yang menjadi faktor penghambat adalah jaringan jika mengalami gangguan sehingga tidak bisa memberikan pelayanan yang berkaitan dengan jaringan atau bersistem online seperti KK, KTP dan surat pindah antar Kabupaten wilayah Kukar.

Kesimpulan dan Saran

Kesimpulan

Adapun kesimpulan dari skripsi ini yang berjudul Implementasi Peraturan Bupati Nomor 7 Tahun 2012 Tentang Pedoman Pelaksanaan Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) di Kecamatan Muara Badak Kabupaten Kutai Kartanegara dengan 5 fokus yang digunakan yaitu aspek (TERRA), maka dapat disimpulkan sebagai berikut :

1. Dari segi Aspek fisik (*Tangibles*) yaitu yang terlihat secara fisik, menyangkut kondisi fisik fasilitas yang ada di kecamatan dan personil. Berdasarkan hasil penelitian dapat diketahui bahwa Kecamatan Muara Badak telah menjalankan PATEN dan mengikuti peraturan mengenai sarana prasarana standar perlengkapan PATEN dan telah membentuk pelaksana teknis PATEN di Kecamatan.
2. Dari segi Empati berupa kemauan dan kemampuan petugas kecamatan untuk peduli dan memperhatikan setiap warga pengguna pelayanan. Dari hasil penelitian yang didapatkan diketahui bahwa empati dari petugas PATEN Kecamatan sudah baik dan mendapat tanggapan yang baik dari masyarakat.
3. Dari segi Keandalan (*Reliability*) dalam hal ini berupa kemampuan petugas kecamatan untuk memiliki performa yang bisa diandalkan dan akurat. Dari hasil penelitian dapat diketahui bahwa petugas PATEN Kecamatan dinilai berkemampuan dan bisa diandalkan serta mendapat tanggapan yang baik pula dari masyarakat. Namun masih ada tanggapan dari masyarakat yang menyatakan bahwa sosialisasi PATEN antar Kecamatan ke Desa masih dirasa kurang karena masyarakat tidak ada bekal dari sumber terdekat untuk mengetahui kelengkapan berkas apa saja yang perlu dilengkapi ketika ingin mengurus suatu pelayanan di Kecamatan.

4. Dari segi Daya tanggap (*Responsiveness*) dalam hal ini menyangkut kemauan petugas pelayanan untuk merespon keinginan atau kebutuhan akan bantuan dari warga masyarakat pengguna pelayanan. Dari hasil penelitian yang di dapatkan bahwa petugas PATEN Kecamatan sudah merespon masyarakat dengan baik, namun perlu ditingkatkan kecepatan waktu penyelesaian pelayanan karena masih ada keluhan yang datang dari masyarakat akan waktu penyelesaian pelayanan yang dirasa lama.
5. Dari segi Kepastian / jaminan kualitas (*Assurance*) berupa jaminan atau kepastian dari pemberi pelayanan untuk memberikan pelayanan yang berkualitas. Dalam konteks ini biasanya terkait dengan aspek-aspek moral, seperti kejujuran, dan kecermatan dan lainnya. Dari hasil penelitian yang di dapatkan bahwa petugas PATEN Kecamatan sudah baik dalam melayani masyarakat dan mendapatkan tanggapan yang positif dari masyarakat dikarenakan masyarakat merasa terlayani dengan sopan dan ramah.
6. Faktor pendukung adalah faktor yang mempengaruhi untuk menunjang akan keberhasilan pelaksanaan PATEN. Berdasarkan penelitian yang diketahui menjadi faktor pendukung pelaksanaan PATEN di Kecamatan Muara Badak adalah kelengkapan infrastruktur di Kecamatan yang didukung pula oleh SDM personil dan jumlah pegawai di Kecamatan yang dibingkai dalam kerja sama antar pegawai yang baik serta budaya kerja yang baik pula, juga peran aktif masyarakat bersama Kecamatan untuk membangun dan memberi masukan untuk perbaikan pelayanan kedepan. Faktor penghambat adalah merupakan halangan atau rintangan dimana keadaan yang menyebabkan pelaksanaan tugas dan pelayanan PATEN menjadi terganggu atau tidak terlaksana dengan baik. Berdasarkan hasil penelitian yang menjadi faktor penghambat pelaksanaan pelayanan PATEN di Kecamatan Muara Badak adalah keadaan ketika jaringan internet sedang mengalami gangguan.

Saran

Dari hasil penelitian ini dapat diketahui bahwa pelaksanaan Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) di Kecamatan Muara Badak Kabupaten Kutai Kartanegara sudah berjalan dengan ketentuan aturan namun belum menuai hasil yang maksimal dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat, hal ini di lihat dari Keandalan (*Reliability*) dan Daya tanggap (*Responsiveness*) Kecamatan atau petugas Kecamatan. Untuk itu penulis mencoba memberi beberapa saran sebagai bahan masukan dan pertimbangan bagi Kantor Kecamatan Muara Badak untuk peningkatan kualitas pelayanan PATEN kepada masyarakat sebagai berikut :

1. Untuk peningkatan kualitas pelayanan PATEN dan meminimalisir kesalahpahaman atau diskomunikasi antara masyarakat yang ingin melakukan pelayanan di Kecamatan, hendaknya perlu adanya sosialisasi yang lebih meluas mengenai PATEN, yang dimana sosialisasi itu sampai menyentuh tingkat Desa bahkan RT dengan sosialisasi yang jelas gamblang, dengan

- tujuan akhir bahwa masyarakat memiliki bekal dari sumber terdekat akan kelengkapan berkas apa saja yang harus dipenuhi jika ingin melakukan pelayanan di Kecamatan tanpa harus datang terlebih dahulu di Kecamatan untuk mengetahui berkas persyaratan yang harus dilengkapi, terlebih untuk mereka masyarakat yang memiliki jarak tempuh yang jauh dari Desanya untuk sampai ke Kecamatan.
2. Untuk mempercepat waktu penyelesaian pelayanan, hendaknya ada solusi akan tanda tangan pejabat Kecamatan yang sedang tidak ada di tempat dimana pada saat itu dibutuhkan tanda tangan untuk menyelesaikan berkas pelayanan, berupa pendelegasian kewenangan sehingga ketidakhadiran pejabat yang berkaitan langsung dapat dilimpahkan kepada petugas yang ditunjuk.

Daftar Pustaka

- Agustino, Leo. 2008. *Dasar-Dasar Kebijakan Publik*. Bandung: CV Alfabeta.
- Agustino, Leo. 2006. *Dasar-Dasar Kebijakan Publik*. Bandung: CV Alfabeta.
- Duun, W William. 2000. *Analisa Kebijakan*. Jakarta: PT Bumi Aksara.
- Fandy, Tjiptono. 2006. *Manajemen Jasa*. Edisi Kedua. Yogyakarta : Andi Offset.
- Islamy, Irfan. 2007. *Prinsip-Prinsip Perumusan Kebijaksanaan Negara*. Jakarta: Bumi Aksara
- Kurniawan, Agung. 2005. *Transformasi Pelayanan Publik*. Yogyakarta: Pembaruan.
- Pasolong, Harbani. 2010. *Teori Administrasi Publik*. Bandung: Alfabeta.
- Tangkilisan, Hesel Nogi. 2003. *Implementasi Kebijakan Publik*. Yogyakarta: Lukman Offset YPAPI.
- Utomo, Sad Dian. 2010. *Kebijakan Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) : Inovasi Manajemen Pelayanan di Kecamatan*. Direktorat Jenderal Pemerintahan Umum Kementerian Dalam Negeri Republik Indonesia
- Wahab, Solichin Abdul. 2005. *Analisis Kebijakan Dari Formulasi Keimplementasi Kebijakan Negara*. Jakarta: Bumi Aksara
- Wahab, Solichin Abdul. 2008. *Pengantar Analisis Kebijakan Publik*. Malang: Universitas Muhammadiyah Malang Press
- Widodo, Joko. 2001. *Etika Birokrasi dalam Pelayanan Publik*. Malang: CV Citra
- Winarno, Budi. 2008. *Teori dan Proses Kebijakan Publik*. Jakarta: PT Buku Kita

Dokumen – dokumen:

- Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik