

DAMPAK PELAYANAN ADMINISTRASI TERPADU KECAMATAN (PATEN) DALAM PENINGKATAN KUALITAS PELAYANAN DI KANTOR KECAMATAN MARANGKAYU

Bujana Yudho Subroto¹

Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui dampak Pelayanan Administrasi Terpadu di Kecamatan Marangkayu serta mengetahui dampak positif dan negatif dalam peningkatan Kualitas Pelayanan. Lokasi penelitian ini di Kantor Kecamatan Marangkayu dan Pada loket ruangan Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN). Penelitian ini menggunakan Penelitian Deskriptif dengan metode Kualitatif, dengan teknik pengumpulan data dilakukan melalui observasi, wawancara dan dokumentasi sehingga mampu menggali dampak dari Pelayanan Administrasi terpadu kecamatan ini khususnya dalam peningkatan kualitas pelayanan. Serta analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah teknik analisis data model interaktif dari Matthew B. Milles dan A. Michael Huberman dengan cara pengumpulan data, reduksi data, penyajian data dan penarikan kesimpulan atau reduksi data. Hasil yang diperoleh dari penelitian ini menunjukkan bahwa Kecamatan Marangkayu sebagai tempat penyelenggaraan sistem pelayanan terpadu sudah menjalankan sesuai standar-standar pelayanan dengan melakukan pelayanan di satu tempat yaitu satu loket. Tidak hanya itu dampak positif penyelenggaraan pelayanan administrasi terpadu ini ialah proses pelayanan yang sudah sangat sederhana, waktu pelayanan yang hanya membutuhkan 15-60 menit dan akan lebih lama jika internet bermasalah dan pejabat berwenang tidak ada ditempat yang membutuhkan waktu 1-2 hari, biaya pelayanan non perizinan yang tertera pada papan struktur PATEN tidak di pungut biaya sehingga dikatakan transparan dan pada pelayanan perizinan biaya mengikuti aturan perda namun tidak ada rincian biaya yang tertera pada papan struktur PATEN sehingga tidak transparan, serta sarana prasarana pelayanan sudah lengkap seperti ruang tunggu, pendingin ruangan dan tempat ibu menyusui. Dampak positif ini lah yang di rasakan setelah adanya penerapan dari Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN).

Kata Kunci: *Dampak, Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN), kualitas, pelayanan, Kecamatan, Marangkayu.*

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

Pendahuluan

Pelayanan publik yang berkualitas menjadi salah satu ciri dari tata pemerintahan yang baik (*Good Governance*). Kinerja Pelayanan Publik sangat besar pengaruhnya terhadap kualitas kehidupan masyarakat. Oleh karena itu, membangun sistem manajemen pelayanan publik yang handal adalah kewajiban bagi daerah untuk meningkatkan kesejahteraan warganya. Tidak heran jika perbaikan kualitas pelayanan publik menjadi salah satu alasan mengapa Pemerintah mendesentralisasikan kewenangan penyelenggaraan pelayanan publik kepada daerah. Dengan menyerahkan kewenangan penyelenggaraan pelayanan kepada daerah diharapkan agar pelayanan publik akan menjadi lebih responsif atau tanggap terhadap dinamika masyarakat di daerahnya. Pelimpahan sebagian kewenangan Bupati dan Walikota kepada para Camat di setiap Daerah sesungguhnya merupakan hal yang sangat perlu untuk dilakukan agar pelaksanaan pembangunan dapat berjalan dengan baik.

Salah satu langkah yang ditempuh oleh pemerintah dalam mewujudkan pelayanan publik yang berkualitas adalah dengan 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 Terpadu Kecamatan (PATEN). Dengan adanya program PATEN tersebut Kabupaten Kutai Kartanegara membuka akses yang luas kepada masyarakat khususnya berpartisipasi secara aktif dalam penyelenggaraan pelayanan publik tersebut yaitu pelayanan administratif yang di selenggarakan oleh kecamatan. Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) adalah penyelenggaraan pelayanan publik yang proses pengolaannya mulai dari titik terbitnya dokumen dilakukan dalam satu tempat. Satu tempat ini disini berarti cukup dengan satu meja atau loket pelayanan. Sistem ini memposisikan warga atau masyarakat hanya berhubungan dengan petugas meja atau loket pelayanan di kecamatan. PATEN dilaksanakan dalam rangka meningkatkan kualitas dan mendekatkan pelayanan kepada masyarakat dengan memperhatikan kondisi geografis setiap daerah. Dengan mengubah sistem pelayanan dari sistem konvensional menjadi sistem PATEN, diharapkan dapat mengoptimalkan peran pemerintah kecamatan dalam fungsi pelayanan guna meningkatkan kualitas pelayanan publik dan mendekatkan pelayanan terhadap masyarakat.

Kurang maksimalnya pelayanan publik di Indonesia pada masa lalu telah melekat pada masyarakat hingga saat ini. Tidak sesuainya pelayanan publik yang ada di lingkungan masyarakat sekarang ini dikarenakan pelayanan publik cenderung memiliki ciri yang berbelit-belit, lambat dan memerlukan biaya yang mahal dan tidak terukur, serta aparatur pemerintah yang melayani masyarakat kurang menyadari fungsinya sebagai pelayan masyarakat. Dampak yang muncul

dari hal tersebut adalah meningkatnya tuntutan agar kualitas pelayanan publik lebih ditingkatkan.

Berdasarkan hasil observasi sementara penulis pada objek penelitian yaitu pada Kantor Kecamatan Marangkayu Kabupaten Kutai Kartanegara, penulis memperoleh beberapa masalah terkait dengan pelaksanaan Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) dan kualitas pelayanan yang diberikan pada kantor tersebut. Beberapa masalah tersebut yaitu: Berdasarkan observasi yang penulis lakukan kepada salah satu petugas pelayanan, masih kurangnya bimbingan teknis atau pelatihan yang di berikan oleh Pemerintah Daerah kepada petugas pelayanan yang ada di Kecamatan Marangkayu mengenai Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN). Sehingga sebagian besar pegawai kurang memahami alur dari PATEN tersebut.

Kemudian masalah yang selanjutnya pelayanan administrasi yang diberikan penyelenggara pelayanan masih lamban dan melebihi waktu yang telah ditetapkan. Misalnya, dalam penyelesaian pembuatan Kartu Tanda Penduduk (KTP), standar waktu yang diberikan 15 menit namun masyarakat menyampaikan proses pembuatan KTP tidak sesuai dengan jangka waktu yang sudah ada. Hal ini menjadi kendala apabila jaringan dari internet mengalami gangguan yang menyebabkan penginputan data melalui online juga terhambat oleh jaringan internet tersebut.

Seringnya pejabat yang berwenang melakukan perjalanan dinas, ini dibuktikan pada tahun 2017 untuk Camat saja melakukan perjalan dinas sebanyak 54 hari dalam watu satu tahun, laporan SPPD Kantor Kecamatan Marangkayu. Hal ini tentu sangat berpengaruh juga menjadi salah satu kendala dalam pelaksanaan program PATEN tersebut. Di karenakan pejabat yang berwenang tidak ada ditempat ketika pejabat tersebut dibutuhkan menandatangani berkas-berkas masyarakat dan surat-surat perizinan maupun non-perizinan yang di ajukan oleh masyarakat.

Kerangka Dasar Teori

Kebijakan Publik

Menurut Edi Suharto (2008:7) menyatakan bahwa kebijakan adalah suatu ketetapan yang memuat prinsip-prinsip untuk mengarahkan cara bertindak yang dibuat secara terencana dan konsisten dalam mencapai tujuan tertentu. Menurut Leo Agustino (2008:7) mendefinisikan kebijakan sebagai serangkaian tindakan atau kegiatan yang dilakukan seseorang, kelompok atau pemerintah dalam suatu lingkungan tertentu dimana terdapat hambatan-hambatan (kesulitan-kesulitan) dan kesempatan-kesempatan terhadap pelaksanaan usulan kebijaksanaan tersebut dalam rangka mencapai tujuan tertentu.

Dari beberapa pendapat ahli diatas dapat di simpulkan bahwa ide kebijakan melibatkan perilaku yang harus memiliki maksud dan tujuan merupakan bagian yang penting dari definisi kebijakan karena bagaimanapun

kebijakan harus menunjukkan apa yang sesungguhnya dikerjakan daripada apa yang diusulkan dalam beberapa kegiatan pada suatu masalah.

Pelayanan Publik

Pelayanan merupakan tujuan utama dari upaya pemuasan pelanggan dan sudah merupakan keharusan yang wajib dioptimalkan baik oleh individu maupun organisasi, karena dari bentuk pelayanan itu sendiri akan tercermin bentuk kualitas individu atau organisasi yang memberikan pelayanan prima atau tidak.

Menurut Bab I Pasal 1 Ayat 1 UU Nomor 25 Tahun 2009, yang dimaksud dengan pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik. Menurut Ivancevich, Lorenzi, Skinner dan Crosby (dalam Ratminto dan Atik, 2010:2), pelayanan adalah produk-produk yang tidak kasat mata (tidak dapat diraba) yang melibatkan usaha-usaha manusia dan menggunakan peralatan. Senada dengan pendapat itu, Gronroos (dalam Ratminto dan Atik, 2005:2) berpendapat bahwa pelayanan adalah suatu aktivitas atau serangkaian aktivitas yang bersifat tidak kasat mata (tidak dapat diraba) yang terjadi sebagai akibat adanya interaksi antara konsumen dengan karyawan atau hal-hal lain yang disediakan oleh perusahaan pemberi pelayanan yang dimaksudkan untuk memecahkan permasalahan konsumen atau pelanggan.

Pelayanan pada dasarnya adalah kegiatan yang ditawarkan oleh organisasi atau perorangan kepada konsumen (*customer* yang dilayani), yang bersifat tidak berwujud dan tidak dapat dimiliki. Hal ini sesuai dengan apa yang disampaikan oleh Normann (dalam Sutopo & Suryanto, 2006:7) mengenai karakteristik tentang pelayanan, yakni sebagai berikut :

- a. Pelayanan bersifat tidak dapat diraba, pelayanan sangat berlawanan sifatnya dengan barang jadi.
- b. Pelayanan itu kenyataannya terdiri dari tindakan nyata dan merupakan pengaruh yang sifatnya adalah tindakan sosial.
- c. Produksi dan konsumsi dari pelayanan tidak dapat dipisahkan secara nyata, karena pada umumnya kejadiannya bersamaan dan terjadi di tempat yang sama.

Dengan begitu dapat disimpulkan bahwa pelayanan merupakan suatu kegiatan yang dilakukan oleh seseorang atau kelompok dalam memberikan kepuasan kepada yang menerima pelayanan meskipun hasilnya tidak terikat pada produk tersebut.

Kualitas Pelayanan Publik

Kualitas merupakan aspek penting baik dalam organisasi swasta maupun organisasi publik. Faktor utama yang menentukan kinerja suatu perusahaan adalah kualitas barang atau jasa yang dihasilkan. Produk dan jasa yang berkualitas

adalah produk dan jasa yang sesuai dengan apa yang diinginkan konsumennya. Oleh karena itu, organisasi atau perusahaan perlu mengenal konsumen atau pelanggannya dan mengetahui kebutuhan dan keinginannya, demi terciptanya kepuasan setelah menggunakan jasa tersebut.

Goetch dan Davis (dalam Ariani, 2004:4) mengemukakan bahwa kualitas adalah suatu kondisi dinamis yang berkaitan dengan produk, pelayanan, orang, proses, dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi apa yang diharapkan. Sedangkan menurut Tjiptono (2004:15) kualitas merupakan kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia, proses dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan.

Berdasarkan definisi para ahli diatas, dapat disimpulkan bahwa kualitas adalah tingkat baik buruknya taraf yang nantinya memenuhi harapan masyarakat.

Sampara (dalam Hardiansyah, 2011:35) mengemukakan bahwa kualitas pelayanan adalah pelayanan yang diberikan kepada pelanggan sesuai dengan standar pelayanan yang telah dibakukan sebagai pedoman dalam memberikan pelayanan. Sedangkan konsep kualitas pelayanan menurut pandangan Cristopher Lovelock (dalam Sutopo & Suryanto, 2006:34) yang mengemukakan tentang bagaimana suatu produk bila ditambah dengan pelayanan akan menghasilkan suatu kekuatan yang memberikan manfaat lebih.

Kualitas harus dimulai dari masyarakat dan berakhir pada masyarakat. Artinya spesifikasi kualitas layanan harus dimulai dengan mengidentifikasi kebutuhan dan keinginan yang dituangkan kedalam harapan masyarakat dan penilaian akhir diberikan oleh masyarakat melalui informasi umpan balik yang diterima perusahaan atau organisasi. Sehingga peningkatan kualitas layanan harus dilakukan dengan komunikasi yang efektif dengan masyarakat (Purnama, 2006:39).

Berdasarkan definisi pendapat para pakar diatas dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan adalah penentuan baik atau buruknya taraf suatu pelayanan dalam membantu, menyiapkan dan mengurus baik itu berupa barang atau jasa dari satu pihak kepada pihak lain

Definisi Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN)

Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan adalah program dari pemerintah yang berbentuk pelayanan khususnya pada pelayanan administrasi yang mana bertujuan untuk memberikan pelayanan kepada masyarakat menurut Standar Operasional Prosedur (SOP). Beranjak dari hal tersebut, perlulah kita ketahui terlebih dahulu definisi atau pengertian mengenai Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) yang dikemukakan oleh beberapa ahli. Berikut pendapat para ahli.

Menurut Utomo (2010:32) Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) adalah penyelenggaraan pelayanan publik di kecamatan yang proses pengelolannya, mulai dari permohonan sampai ketahap terbitnya dokumen dilakukan dalam satu tempat. Satu tempat disini yaitu melalui satu loket.

Berdasarkan pendapat diatas, dapat disimpulkan bahwa Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) dapat diartikan sebagai upaya dari pemerintah daerah guna memberikan kemudahan pelayanan bagi masyarakat, agar masyarakat dapat menerima pelayanan publik yang lebih dekat, baik secara jarak ataupun waktu.

Metode Penelitian

Berdasarkan penelitian yang dilakukan penulis, maka 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.

Pada penelitian ini, penulis memberikan batasan terhadap Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan dalam peningkatan Kualitas Pelayanan. Adapun yang menjadi fokus dalam penelitian ini yaitu:

Dampak Positif Penerapan Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan dalam peningkatan kualitas pelayanan di Kecamatan Marangkayu yang di lihat dari 5 aspek yaitu:

1. Persyaratan pelayanan
2. Prosedur Pelayanan
3. Waktu pelayanan
4. Biaya pelayanan
5. Sarana prasarana pelayanan

Hasil Penelitian

Dampak Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan dalam Peningkatan Kualitas Pelayanan di Kecamatan Marangkayu

Dalam sistem penyelenggaraan pelayanan PATEN ditinjau dari instansi terkait bertujuan agar tercapainya bentuk pelayanan yang berkualitas, yang efektif dan efisien. Sistem penyelenggaraan PATEN tersebut harus mengikuti tahapan yang mana menjadi standar ialah melalui undang-undang, karena undang-undang memiliki kekuatan hukum yang kuat untuk mendasari terselenggaranya PATEN secara optimal. Melalui pihak-pihak yang bertugas untuk mendekatkan pelayanan yang telah diberikan kepada masyarakat terdiri dari staf pegawai kecamatan yang di berikan 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, dalam sistem PATEN.

Untuk mengetahui dampak positif dan negatif dari pelayanan administrasi terpadu kecamatan dalam peningkatan kualitas pelayanan dikantor kecamatan marangkayu saat ini, penelitian menggunakan 5 indikator berdasarkan Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 04 tahun 2010 tentang pedoman pelayanan administrasi terpadu kecamatan (PATEN) beberapa indikator tersebut ialah: persyaratan pelayanan, proses/prosedur pelayanan, waktu pelayanan, biaya pelayanan, sarana prasarana.

Dampak Positif Setelah Diterapkan PATEN Di Kecamatan Marangkayu

Penerapan PATEN di Kecamatan Marangkayu yang sudah diterapkan akan berpengaruh terhadap pelayanan yang diberikan kepada masyarakat, PATEN memberikan kemudahan dalam akses pelayanan yang bentuknya terpadu sehingga menimbulkan dampak yang positif dan mempengaruhi pelayanan. Pelayanan yang dilakukan pada Kecamatan Marangkayu ini berbentuk pelayanan Perizinan dan non-Perizinan. Pelayanan perizinan yang sebelumnya tidak ada di kecamatan sekarang sudah ada seperti IMB, S.I.U.P, dan Izin Gangguan atau HO. Beberapa pelayanan perizinan itu dapat menggambarkan bahwa dengan adanya penerapan kebijakan PATEN tersebut dapat memudahkan masyarakat dalam melakukan pelayanan di bidang perizinan dengan skala kecil. Dampak positif lain dari penerapan PATEN tersebut bisa dinilai dari persyaratan pelayanan, prosedur pelayanan, waktu, biaya dan sarana prasarana dari pelayanan itu sendiri.

Persyaratan pelayanan

Persyaratan pelayanan setelah adanya penerapan PATEN tentunya ada perubahan baik itu dalam bidang pelayanan atau persyaratan pelayanan khususnya pada bidang perizinan. Tabel diatas menjelaskan dengan jelas beberapa persyaratan yang harus di lengkapi untuk melakukan pelayanan pada bidang Perizinan di Kecamatan Marangkayu. Sebagai catatan sebelumnya persyaratan yang ada pada tabel diatas biasanya dilakukan langsung di kantor Kabupaten karena dulunya pelayanan perizinan untuk mengurusnya langsung ke kantor Kabupaten Kutai Kartanegara.

Pelayanan administrasi terpadu Kecamatan sudah memberikan yang terbaik kepada masyarakat untuk melakukan pelayanan begitu juga dengan tanggapan staf yang berada pada ruang PATEN mengatakan persyaratan pelayanan yang ada sudah sesuai dengan standar yang ada. Jadi menurut saya masyarakat yang ingin mengurus sesuatu mengenai pelayanan akan di proses jika persyaratan yang di ajukan ke loket pelayanan sudah lengkap, karena persyaratan pelayanan yang ada setelah penerapan paten sudah sangat terstruktur dan jelas serta ada penambahan persyaratan dari bidang perizinan yang sudah bisa di lakukan tanpa harus melakukan di kabupaten.

Persyaratan pelayanan yang ada di Kecamatan marangkayu sekarang sudah bagus dan rapi dengan kata lain persyaratan yang ada sudah sangat terstruktur dan jelas apalgi ditambah dengan persyaratan yang dulunya dilakukan

di kabupaten sekarang bisa di lakukan di kecamatan yaitu pada bidang perizinan. Sehingga masyarakat tidak perlu malas dan jauh jauh lagi mengurusnya ke kabupaten.

Demikian penjelasan diatas mengenai Persyaratan Pelayanan yang ada di kecamatan marangkayu. Setelah adanya penerapan paten untuk point point persyaratannya hampir sama dengan sebelum adanya penerapan paten, namun setelah adanya penerapan paten point point tersebut lebih terstruktur dan jelas sehingga masyarakat hanya tinggal melihat apa saja yang harus di lengkapi. Setelah adanya penerapan paten memberikan kemudahan kepada masyarakat karena pelayanan perizinan sekarang sudah tersedia di kecamatan dan persyaratan yang dulunya dilakukan di kabupaten sekarang bisa dilakukan di Kecamatan.

Prosedur Pelayanan

Prosedur pelayanan yang ada di kecamatan marangkayu setelah adanya penerapan paten, bahwa warga yang ingin melakukan pelayanan harus ke petugas piket untuk menyerahkan berkas persyaratan kemudian langsung keruang tunggu, artinya masyarakat hanya tinggal menunggu berkasnya. Kemudian setelah masyarakat menyerahkan berkas kepada petugas, petugas pelayanan lah yang kemudian bekerja untuk memvalidasi. Setelah memvalidasi, petugas menemui pejabat yang berwenang untuk menandatangani berkas tersebut sebagai pengesahan berkas dan setelah berkas selesai, berkas siap di berikan kepada masyarakat.

Semua prosedur yang dilakukan oleh masyarakat dilakukan di satu tempat. Masyarakat hanya tinggal menunggu berkas mereka selesai di proses oleh petugas pelayanan. Hal ini tentunya memberikan suatu kemudahan kepada masyarakat yang hanya tinggal menunggu berkas mereka di tuang tunggu. Kemudian hal ini juga memberikan peningkatan kualitas kepada petugas pelayanan yang mana langsung respon menanggapi masyarakat yang ingin melakukan pelayanan.

Prosedur pelayanan yang ada di Kecamatan marangkayu bisa di simpulkan bahwa prosedur pelayanan yang ada tidak melibatkan masyarakat sehingga yang melakukan prosedur pelayanan hampir semuanya dilakukan oleh petugas dari Paten tersebut. Hal ini tentu saja lebih efisien dan efektif di nilai dari segi waktupun sangat menghemat waktu.

Dari penjelasan beserta hasil wawancara di atas dapat di artikan bahwa sebelum adanya penerapan paten, prosedur pelayanan yang ada dikecamatan marangkayu terlalu panjang dan membuat masyarakat melakukannya sendiri. Setelah adanya penerapan paten tersebut menimbulkan peningkatan kualitas pelayanan yang mana prosedur pelayanan yang ada dilakuan di satu tempat yaitu loket pelayanan, kemudian masyarakat yang melakukan pelayanan hanya tinggal menunggu berkas mereka di kerjakan dan selesai tanpa harus melakukannya sendiri karena berkas tersebut di proses oleh petugas pelayanan dan petugas pelayanan tentunya menjadi lebih respon dan cepat dalam melakukan pelayanan.

Waktu Pelayanan

Untuk waktu pelayanan setelah adanya penerapan PATEN di Kecamatan Marangkayu, waktu pelayanan yang ada sangatlah terstruktur dan jelas. Waktu pelayanan yang ada juga sangat berbeda dari sebelum adanya penerapan paten, waktu yang diperlukan setelah penerapan paten sekarang hanya membutuhkan waktu sekitar 15 menit sampai 60 menit sehingga masyarakat yang melakukan pelayanan ini sangat cepat dalam segi waktu. Kemudian untuk waktu pelayanan pada bidang perizinan tentunya juga jauh berbeda setelah penerapan paten, masyarakat tidak perlu lagi ke kabupaten berhari-hari untuk melakukan pelayanan dalam bentuk perizinan karena di kecamatan sudah tersedia untuk pelayanan perizinan dan waktu yang diperlukan hanya 60 menit.

Dari semua pernyataan yang dikatakan narasumber penulis menyatakan waktu pelayanan sebelum adanya penerapan paten bisa dikatakan sangat membutuhkan waktu yang lama hingga 2-3 hari, apalagi jika ingin melakukan pelayanan pada bidang perizinan masyarakat harus melakukannya sendiri ke kabupaten sehingga menyulitkan masyarakat.

Setelah adanya penerapan paten, waktu pelayanan yang biasanya dilakukan 2-3 hari sekarang sudah hanya 15-60 menit. Kecamatan melalui paten sudah bisa mengoptimalkan waktu pelayanan yang ada sehingga tidak memerlukan waktu yang lama, kemudian untuk pelayanan bidang perizinan juga hanya membutuhkan waktu 60 menit dan tidak perlu ke kabupaten untuk melakukan pelayanan karena sudah tersedia di kecamatan. Hal ini sangat membantu dan memudahkan masyarakat dalam melakukan pelayanan karena dalam segi waktu sangat menghemat waktu dan tidak menghabiskan waktu mereka hanya untuk menghabiskan waktu untuk mengurus berkas mereka. Hal ini tentunya membuat peningkatan kualitas pelayanan meningkat dalam segi waktu pelayanan tentunya setelah adanya penerapan paten di kecamatan Marangkayu.

Biaya Pelayanan

Pelayanan administrasi yang termasuk dalam bidang non-perizinan semua yang ada di Kecamatan Marangkayu tidak ada yang dipungut biaya sama sekali sedangkan untuk pelayanan administrasi pada bidang perizinan hampir semua dikenakan biaya sesuai aturan PERDA yang berlaku. Hal ini tentu sangat berdampak positif dalam penerapan paten, terbukti dalam masalah biaya pelayanan Kecamatan Marangkayu sangat transparan karena penerapan kebijakan paten tersebut.

Dalam urusan biaya pelayanan semua sudah jelas dan terstruktur mengikuti aturan standar operasional yang diterapkan oleh PATEN. Maka dari itu seharusnya masyarakat tidak perlu khawatir mengenai persoalan biaya, itu semua tergantung masyarakat berkas apa yang akan mereka urus dan kemudian melihat apakah mereka perlu mengeluarkan biaya atau tidak.

Mengenai biaya pelayanan itu sendiri semuanya sudah tidak seperti dahulu yang mana biaya pelayanan itu tidak jelas, sekarang semua jenis

pelayanan yang ada mengikuti aturan dari Pemerintah Daerah baik pada jenis pelayanan non perizinan maupun jenis pelayanan perizinan, dengan itu setelah penerapan PATEN dampak positif ini sangatlah terlihat.

Sarana Prasarana

Sarana prasarana akan berpengaruh terhadap dampak pelayanan itu sendiri, jika sarana prasarana atau fasilitas yang diberikan kecamatan kepada masyarakat tidak baik pasti masyarakat tidak akan bersemangat untuk melakukan pelayanan di Kecamatan. Pada Kecamatan Marangkayu dapat dilihat dari penjelasan diatas bahwa sarana prasarana yang ada sudah memadai sesuai dengan standar operasional yang ada, sehingga dapat menunjang kelancaran pelayanan yang ada. Dalam penerapan PATEN sarana prasarana kadang terjadi hambatan, hambatan yang di maksud ialah jika dalam pelayanan jaringan internet yang ada mati atau sedang dalam gangguan sehingga pelayanan yang ada tertunda.

Dari seluruh penjelasan di atas dapat dilihat bahwa pasti ada akibat dalam suatu bentuk kebijakan seperti yang sudah dilakukan di Kecamatan Marangkayu terhadap pelayanan yang sudah diberikan kepada masyarakat mengenai semua pelayanan termasuk bagaimana pelayanannya, waktu pelayanan, sikap pelayanan terhadap masyarakat. Menurut penulis yang telah dilakukan Kecamatan Marangkayu sudah berjalan sangat bagus dimana hal-hal yang mengenai persyaratan pelayanan yang sebelum adanya penerapan paten itu kurang jelas dan masyarakat juga jika melakukan pelayanan masih ada yang tidak melengkapi berkas, namun setelah adanya penerapan paten persyaratan pelayanan yang ada sudah jelas dan masyarakat tidak ada lagi yang kurang dalam melengkapi berkas, kemudian prosedur pelayanan yang dulunya masyarakat sendiri lah melakukannya sekarang masyarakat hanya tinggal menunggu berkas mereka selesai karena semua di lakukan oleh petugas paten.

Pada point waktu pelayanan, sebelum adanya penerapan paten waktu pelayanan bisa dilakukan 1-3 hari karena menunggu berkas dari tenggarong namun setelah adanya paten waktu penyelesaian paling cepat 15 menit dan paling lambat 60 menit tentunya setelah penerapan paten bisa memangkas waktu yang sebelumnya sehari hari sekarang hanya hitungan menit. Ada juga kendala yang di alami setelah adanya penerapan paten pada waktu pelayanan, dengan adanya standar waktu 15-60 menit tentu sangat berdampak yaitu standar waktu yang ada bisa berubah yang awalnya waktu normal 15 menit bisa sampai 30-60 menit dikarenakan masalah jaringan internet yang menghambat jalannya pelayanan dan bisa sampai 1-2 hari jika tidak adanya pejabat yang berwenang di tempat ketika ingin di minta untuk menandatangani berkas juga menjadi salah satunya.

Pada biaya pelayanan yang sebelum adanya penerapan paten tidak transparan terkadang mengeluarkan biaya dan terkadang tidak sekarang semua transparan dari pelayanan bidang non perizinan yang tidak di pungut biaya dan pelayanan perizinan yang biayanya menyesuaikan PERDA, namun pada pelayanan perizinan tampaknya agak kurang transparan karena biaya pelayanan

perizinan yang menyesuaikan PERDA tidak terperinci dengan jelas sehingga masyarakat tidak terlalu mengetahui berapa besaran biaya yang menyesuaikan PERDA, hanya petugas pelayanan bidang perizinan yang mengetahui rincian biaya dengan jelas. Terakhir sarana prasarana setelah penerapan paten yang bisa dikatakan sudah lengkap mulai dari para staf pelayanan PATEN yang setiap loket di bekali orang komputer masing masing beserta printernya dan sudah di lengkapi ruang tunggu, pendingin ruangan dan ruang tempat ibu menyusui yang sudah ada.

Kesimpulan dan Saran

Kesimpulan

1. Pelaksanaan Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) di Kecamatan Marangkayu sangatlah berdampak positif dalam peningkatan Kualitas Pelayanan yang ada. Bisa disimpulkan demikian karena semua jenis pelayanan dan bentuk pelayanan yang ada sekarang sangatlah terstruktur mengikuti aturan yang ada. Dampak positif yang di hasilkan dari penerapan PATEN tersebut di nilai dari beberapa aspek yaitu:
 - a. Persyaratan Pelayanan, setelah adanya penerapan PATEN sangat jelas dan persyaratan yang ada tertera pada papan struktur persyaratan PATEN, sehingga masyarakat tidak perlu lagi menanyakan tentang persyaratan kepada petugas pelayanan seperti dulu, kemudian persyaratan pelayanan bidang perizinan sudah tersedia di Kecamatan yang dulunya hanya ada di Kabupaten.
 - b. Prosedur Pelayanan yang ada setelah penerapan PATEN sangatlah mudah dan tidak panjang dan masyarakat hanya tinggal menunggu berkas selesai di proses oleh petugas pelayanan, sehingga sangat memudahkan masyarakat yang melakukan pelayanan.
 - c. Waktu pelayanan yang ada semua jelas hanya perlu waktu 15-60 menit tidak perlu 2-3 hari mengurus berkas Kabupaten, sehingga sangat cepat dalam segi waktu pelayanan, namun akan terkendala dari waktu normal yang awalnya 15 menit menjadi 30-60 menit jika terjadi gangguan pada internet dan bisa memerlukan waktu yang cukup lama yaitu 1-2 hari jika pejabat yang berwenang sedang tidak ada di tempat untuk menandatangani berkas yang ada.
 - d. Biaya pelayanan pada bidang perizinan sudah tertera pada papan struktur yang ada di kecamatan bahwa semua biaya pelayanan non perizinan tidak dipungut biaya sehingga dapat dikatakan transparan dan untuk perizinan biaya mengikuti aturan Pemerintah Daerah, ini tertera pada papan struktur PATEN namun tidak terlalu transparan karena tidak ada rincian biaya yang jelas kepada masyarakat mengenai berapa besaran biaya yang harus dikeluarkan mengikuti aturan dari Pemerintah Daerah dan rincian biaya yang mengikuti aturan Pemerintah Daerah ini hanya di ketahui oleh staf pelayanan pada bidang perizinan.
 - e. Sarana prasarana yang ada sangatlah tertata karena fasilitas yang ada

lengkap dari petugas pelayanan yang setiap loketnya di lengkapi dengan komputer beserta printer, kemudian dilengkapi ruang tunggu, pendingin ruangan dan ruangan tempat ibu menyusui yang tentunya sangat nyaman bagi masyarakat yang melakukan pelayanan.

Saran

1. Ketika masalah internet menghambat jalannya pelayanan petugas pelayanan harus cepat menghubungi pihak indihome agar cepat untuk ditangani dan tidak terlalu lama menghambat jalannya pelayanan.
2. Pejabat yang berwenang sebaiknya mengurangi perjalanan dinas yang berlebihan sehingga jika ada berkas yang ingin ditandatangani dapat di lakukan secepatnya agar tidak ada berkas yang tertunda.
3. Pada biaya pelayanan harus lebih transparan mengenai biaya administrasi yang bisa dirincikan dengan baik sehingga masyarakat juga mengetahui mengenai biaya admnistrasi yang menyesuaikan Peraturan Daerah.

Daftar Pustaka

- Agustino, Leo. 2008. *Dasar-dasar kebijakan publik*. Alfabet: Bandung
- Ariani, Dorothea Wahyu. 2004. *Pengendalian Kualitas Statistik (Pendekatan Kuantitatif dalam Manajemen Kualitas)*. Yogyakarta: Andi
- Hardiansyah. 2011. *Kualitas Pelayanan Publik: Konsep, Dimensi, Indikator dan Implementasinya*. Yogyakarta: Gaya Media
- Purnama, Nursya'bani. 2006. *Manajemen Kualitas, Perspektif Global*. Yogyakarta: Ekonisia.
- Ratminto, Atik. 2010. *Manajemen Pelayanan*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Suharto, Edi. 2008. *Kebijakan sosial sebagai Kebijakan publik*. Bandung: Alfabeta
- Sutopo dan Suryanto, A. 2006. *Pelayanan Prima*. Jakarta: Lembaga Administrasi Negara-Republik Indonesia
- Tjiptono, Fandy. 2004. *Manajemen Jasa*. Yogyakarta: Bayu Media Publishing
- Utomo, Dian Sad. 2010. *Kebijakan Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN)*. Jakarta: Direktorat Jendral Pemerintahan Umum, Kementrian Dalam Negeri Indonesia.

Dokumen - Dokumen

- Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik
- Peraturan Menteri Dalam Negeri (Permendagri) Nomor 04 Tahun 2010 Tentang Pedoman Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN).