

KINERJA APARATUR SIPIL NEGARA DALAM PELAYANAN ADMINISTRASI TERPADU (PATEN) DI KECAMATAN BATU SOPANG KABUPATEN PASER

Riski Mariah¹

Abstrak

Penelitian ini dimaksudkan untuk mengetahui dan menggambarkan kinerja aparatur sipil negara tentang pelayanan administrasi terpadu (PATEN) di Kecamatan Batu Sopang Kabupaten Paser dan untuk mengetahui faktor pendukung dan faktor penghambat kinerja dalam pelayanan administrasi terpadu (PATEN) tersebut. Penelitian ini berjenis deskriptif kualitatif. Hasil penelitian menunjukkan bahwa didalam kinerja pelayanan administrasi terpadu (PATEN) kepada masyarakat tidak ada perbedaan dalam pemberian pelayanan, hanya saja yang membedakan pelayanan ketika masyarakat tidak melengkapi berkas sesuai syarat yang ditentukan sehingga lebih dulu melayani berkas yang sudah lengkap dan masyarakat yang belum lengkap syaratnya disuruh untuk melengkapinya. Untuk efektifitas dalam kerjanya yaitu mengikuti alur dengan cara mengetahui prosedur pelayanan yang akan diberikan kepada masyarakat agar lebih membantu dan memudahkan bagi ASN, syarat dan ketentuan tentang pelayanan administrasi terpadu (PATEN) sudah jelas dipajang dipintu masuk Kantor Kecamatan Batu Sopang. Untuk masyarakat yang kurang paham tentang syarat yang telah dipajang akan diberikan arahan oleh petugas loket tentang berkas apa saja yang harus dilengkapi sesuai dengan kebutuhan pelayanan masyarakat tersebut. Adapun pemberian pelayanan administrasi terpadu (PATEN) kepada masyarakat telah dilaksanakan sesuai dengan syarat dan ketentuannya dalam penyelesaian berkas maupun dokumen dengan tepat waktu. ASN sudah berusaha agar masyarakat mendapatkan haknya sesuai dengan ketentuan, tetapi dalam faktor penghambat pelaksanaan pelayanan administrasi terpadu (PATEN) masih ada hal yang belum bisa ditentukan waktu penyelesaian terkait pengurusan E-KTP (Kartu Tanda Penduduk).

Kata kunci: *Kinerja, Aparatur Sipil Negara, Pelayanan Administrasi Terpadu (PATEN)*

Pendahuluan

Kinerja merupakan suatu prestasi atau tingkat keberhasilan yang dicapai oleh individu atau suatu organisasi dalam melaksanakan pekerjaan pada suatu periode tertentu. Kinerja juga dapat diartikan sebagai suatu prestasi yang dicapai

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

dalam melaksanakan pelayanan kepada masyarakat dalam suatu periode. Kinerja pada dasarnya menitikberatkan permasalahan pada proses perencanaan, pelaksanaan, dan juga hasil yang didapatkan setelah melaksanakan pekerjaan.

Peningkatan kinerja aparatur pada suatu daerah merupakan sebuah cara yang sangat efektif. Ditetapkannya UU No.32 Tahun 2004 tentang Pemerintah Daerah memberikan hak yang leluasa kepada Pemerintah Daerah untuk mengembangkan potensi Sumber Daya Manusia (SDM) dalam hal ini aparatur untuk mendapatkan kualitas yang optimal untuk mengembangkan daerahnya.

Dalam rangka usaha mencapai tujuan nasional yaitu mewujudkan masyarakat adil dan makmur yang merata dan berkesinambungan materil dan spiritual, diperlukan adanya pegawai negeri sipil sebagai warga negara, unsur aparatur negara, abdi negara dan abdi masyarakat yang penuh kesetiaan dan ketaatan kepada Pancasila, Undang-Undang Dasar 1945, Negara, dan Pemerintah serta yang bersatu padu, bermental baik, berwibawa, berdayaguna, berhasil guna, bersih bermutu tinggi, dan sadar akan tanggung jawabnya untuk menyelenggarakan tugas pemerintahan dan pembangunan. Tidak banyak orang yang menyadari bahwa pencapaian keberhasilan suatu pekerjaan berawal pada budaya organisasi. Sedang budaya organisasi itu sendiri dimulai dari nilai-nilai adat istiadat, kebiasaan, norma, agama yang menjadi keyakinan, kemudian menjadi kebiasaan berperilaku dalam melaksanakan pekerjaan individu dan kelompok. Ketika seseorang memilih untuk bekerja pada suatu organisasi, sangat perlu sekali dipahaminya budaya dan cara kerja yang ada di dalam organisasi, karena pemahaman terhadap organisasi akan sangat mempengaruhi pekerjaannya.

Program Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) Pelimpahan sebagian kewenangan Bupati dan Walikota kepada para Camat di setiap daerah sesungguhnya merupakan hal yang mendesak untuk dilakukan agar pelaksanaan pembangunan dapat berjalan dengan baik. Apalagi jika hal tersebut dikaitkan dengan pelaksanaan program PATEN (Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan) seperti diatur dalam Permendagri No. 4 Tahun 2010 tentang Pedoman Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan, dimana seluruh Kecamatan sudah harus menerapkan program tersebut pada tahun 2015. Terwujudnya pelayanan publik yang berkualitas (prima) menjadi salah satu ciri 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 keniscayaan bagi daerah kalau mereka ingin meningkatkan kesejahteraan warganya. Tidak mengherankan kalau perbaikan kualitas pelayanan publik menjadi salah satu alasan untuk Pemerintah mendesentralisasikan kewenangan penyelenggaraan pelayanan publik kepada daerah. Dengan menyerahkan kewenangan penyelenggaraan pelayanan kepada daerah, pemerintah berharap pelayanan publik akan menjadi lebih responsif atau tanggap terhadap dinamika masyarakat di daerahnya. Ketika manajemen pelayanan diserahkan ke daerah, kesempatan warga untuk ikut berpartisipasi dalam penyelenggaraan pelayanan seharusnya

menjadi semakin terbuka. Warga dapat dengan lebih mudah mengawasi jalannya penyelenggaraan pelayanan. Mereka harus dapat menyampaikan aspirasinya (*local voice*) kepada rezim pelayanan. Mekanisme penyampaian keluhan harus dikembangkan disetiap birokrasi pelayanan dan wajib menindaklanjuti keluhan yang disampaikan warga penggunanya.

Berdasarkan observasi yang dilakukan oleh penulis di lapangan dapat diketahui bahwa pelayanan PATEN di Kecamatan Batu Sopang sudah berjalan dengan baik tidak adanya perbedaan dalam pemberian pelayanan. Kebijakan PATEN untuk saat ini sudah dapat dirasakan oleh masyarakat hal tersebut dapat diketahui dari adanya pemberian pelayanan kepada masyarakat yaitu dalam pengurusan penyelesaian administrasi sudah sesuai dengan waktu yang ditetapkan walaupun masih adanya waktu penyelesaian yang tidak bisa ditentukan kapan dikarenakan kurang adanya ketepatan waktu dalam penyelesaian administrasi pembuatan Kartu Tanda Penduduk (KTP), adapun yang menjadi masalah dikarenakan sering mati lampu dan koneksi internet jadi terganggu. Beberapa hal ini terjadi karena masih adanya masyarakat yang belum memahi persyaratan perlengkapan berkas prosedur pelayanan dalam melengkapi data.

Rumusan Masalah penelitian ini adalah Bagaimana Kinerja Aparatur Sipil Negara dalam Pelayanan Administrasi Terpadu di Kecamatan Batu Sopang ?. Kemudian Hal-hal yang menjadi faktor pendukung dan penghambat Kinerja Aparatur Sipil Negara dalam Pelayanan Administrasi Terpadu (PATEN) di Kecamatan Batu Sopang Kabupaten Paser?

Tujuan Penelitian ini adalah untuk mengetahui dan mendeskripsikan Kinerja Aparatur Sipil Negara dalam Pelayanan Administrasi Terpadu di Kecamatan Batu Sopang Kabupaten Paser dan untuk mengidentifikasi yang menjadi faktor pendukung dan penghambat dalam Kinerja Aparatur Sipil Negara dalam Pelayanan Administrasi Terpadu di Kecamatan Batu Sopang Kabupaten Paser.

Kerangka Dasar Teori

Pengertian Kinerja

Kinerja adalah suatu ukuran yang mencakup keefektifan dalam pencapaian tujuan dan efisiensi yang merupakan rasio dari keluaran efektif terhadap masukan yang diperlukan untuk mencapai tujuan itu (Robbins, 2006:260). Kinerja diberi batasan oleh Maier sebagai kesuksesan seseorang di dalam melaksanakan suatu pekerjaan. Lebih tegas lagi Parter dan Lawler menyatakan bahwa kinerja adalah "*successful role achievent*" yang diperoleh seseorang dari perbuatan-perbuatannya (as'ad,2003:P.47). Dari batasan-batasan tersebut jelas bahwa yang dimaksud dengan kinerja adalah hasil yang dicapai oleh seseorang menurut ukuran yang berlaku untuk pekerjaan yang bersangkutan. Terdapat beberapa kriteria yang dapat dipergunakan untuk mengukur kinerja Locher & Tell dalam Keban (2004:97), mengatakan bahwa penilaian kinerja bertujuan untuk menentukan kompetensi, perbaikan kinerja, umpan balik, dokumentasi, promosi, pelatihan,

mutasi, pemecatan, pemberhentian, penelitian kepegawaian dan perencanaan tenaga kerja.

Pengukuran Kinerja

Pada dasarnya digunakan untuk penilaian atas keberhasilan atau kegagalan pelaksanaan kegiatan, program dan atau kebijakan sesuai dengan sasaran dan tujuan yang telah ditetapkan dalam rangka mewujudkan misi dan visi instansi pemerintah. (dalam Pasolong 2007:184). Kinerja (*performance*) secara sederhana sering diartikan sebagai prestasi kerja (Handoko, 2002). Rue dan Bryas (dalam Wasistiono, 2002) mendefinisikan kerja (*performance*) “*the degree of accomplishment*” atau tingkat pencapaian hasil. Berdasarkan pengertian ini maka kinerja dapat dimaknai sebagai tingkat-tingkat keberhasilan seseorang, kelompok atau organisasi dalam mencapai hasil yang telah ditentukan.

Pengertian Pelayanan publik

Pemerintah sebagai penyedia layanan publik bertanggung jawab dan terus berupaya untuk memberikan pelayanan yang terbaik kepada masyarakat. Rendahnya mutu pelayanan publik yang diberikan oleh aparatur pemerintah menjadi citra buruk pemerintah di tengah masyarakat. Sebagian masyarakat yang pernah berurusan dengan birokrasi selalu mengeluh dan kecewa terhadap layanan yang diberikan. Ada sebagian masyarakat sampai saat ini masih menganggap rendah terhadap kinerja birokrasi. Kecamatan merupakan pemerintah tingkat daerah yang memberikan pelayanan publik kepada masyarakat yang bersifat operasional. Pelayanan yang diberikan harus sesuai dengan kebijakan Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN). Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) merupakan penyelenggaraan pelayanan publik di Kecamatan dari tahap permohonan sampai ke tahap terbitnya dokumen dalam satu tempat. Ruang lingkup (PATEN) meliputi bidang perizinan dan pelayanan bidang nonperizinan. Maksud penyelenggaraan (PATEN) untuk mewujudkan Kecamatan sebagai pusat pelayanan masyarakat dan menjadi simpul pelayanan bagi kantor atau badan pelayanan terpadu di Kabupaten atau Kota. (PATEN) mempunyai tujuan untuk meningkatkan kualitas dan mendekatkan pelayanan kepada masyarakat.

Aparatur Sipil Negara

Undang-Undang Nomor 5 Tahun 2014 tentang Aparatur Sipil Negara pasal 11 menegaskan bahwa pegawai ASN memiliki tugas antara lain;

- a. Melaksanakan kebijakan publik yang dibuat oleh pejabat pembina kepegawaian sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan,
- b. Memberikan pelayanan publik yang profesional dan berkualitas,
- c. Mempererat persatuan dan kesatuan Negara Kesatuan Republik Indonesia.

Konsep Kinerja Aparatur

Setiap organisasi atau lembaga menjalankan seluruh kegiatan untuk mencapai tujuan yang telah ditetapkannya. Setiap organisasi atau lembaga tersebut terdiri dari elemen para pelaku/pegawai yang memiliki tugas dan tanggung jawab yang harus dilaksanakan secara sendiri-sendiri maupun berkelompok dengan tujuan untuk mengefisienkan dan mengoptimalkan pencapaian tujuan yang akan dicapai. Para pegawai yang terdapat dalam lembaga sangat mempengaruhi kinerja lembaga, hal ini dikarenakan para pegawai tersebut merupakan penggerak utama bagi setiap kegiatan yang ada dan sangat berperan aktif dalam upaya mencapainya.

Pelayanan Administrasi Terpadu (PATEN)

Dalam Undang Undang Nomor 32 Tahun 2004 tentang Pemerintahan Daerah secara tegas telah diamanatkan bahwa untuk meningkatkan kesejahteraan rakyat akan ditempuh melalui 3 jalur, yakni : peningkatan pelayanan publik, peningkatan peran serta dan pemberdayaan masyarakat dan peningkatan daya saing. Maka nampak bahwa pelayanan publik mempunyai peranan yang sangat penting sebagai salah satu tugas umum pemerintah disamping regulasi dan pemberdayaan. Pemerintah kecamatan sebagai salah satu unit organisasi pemerintah daerah mempunyai kedudukan yang strategis karena berada di garis depan (*front line*) yang berhadapan langsung dengan masyarakat dengan berbagai macam latar belakang, kebutuhan dan tuntutan yang selalu berubah dan berkembang.

Sementara itu, Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, pada Pasal 9 ayat (1) ditetapkan bahwa dalam rangka mempermudah penyelenggaraan berbagai bentuk pelayanan publik, dapat dilakukan penyelenggaraan sistem pelayanan terpadu. Sistem pelayanan terpadu sesungguhnya merupakan inovasi manajemen dalam rangka mendekatkan, mempermudah, dan mempercepat pelayanan terhadap publik/masyarakat. Terkait dengan pelayanan terhadap publik/masyarakat ini, di dalam Peraturan Pemerintah Nomor 38 Tahun 2007 tentang Pembagian Urusan Pemerintahan antara Pemerintah, Pemda Provinsi, Pemda Kab./Kota, pada Pasal 7 Ayat 1 ditetapkan, urusan pemerintahan yang wajib diselenggarakan oleh Pemerintah Daerah Provinsi dan Pemerintah Daerah Kabupaten/Kota berkaitan dengan pelayanan dasar. Pada tataran di bawahnya, Kecamatan, Peraturan Pemerintah Nomor 19 Tahun 2008 tentang Kecamatan, ditegaskan bahwa tugas Camat meliputi antara lain melakukan perencanaan kegiatan pelayanan kepada masyarakat di Kecamatan dan melakukan percepatan pencapaian standar pelayanan minimal di wilayahnya.

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

(PATEN) adalah penyelenggaraan pelayanan publik di Kecamatan dari tahap permohonan sampai ke tahap terbitnya dokumen dalam satu tempat. Ruang lingkup PATEN meliputi: a. pelayanan bidang perizinan; dan b. pelayanan bidang non perizinan. Maksud penyelenggaraan PATEN adalah mewujudkan kecamatan sebagai pusat pelayanan masyarakat dan menjadi simpul pelayanan bagi kantor/badan pelayanan terpadu di Kabupaten/kota.

Metode Penelitian

Jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah deskriptif kualitatif dengan pendekatan induktif yang berusaha untuk memahami masalah berdasarkan fakta tentang kenyataan yang berada di lokasi penelitian.

Hasil Penelitian

Kinerja Aparatur Sipil Negara dalam Pelayanan Publik di Kecamatan Batu Sopang Kabupaten Paser

Efektifitas

Kata efektif berasal dari bahasa Inggris yaitu *effective* yang berarti berhasil atau sesuatu yang dilakukan berhasil dengan baik. Kamus ilmiah populer mendefinisikan efektivitas sebagai ketepatan penggunaan, hasil guna atau menunjang tujuan. Efektivitas merupakan unsur pokok untuk mencapai tujuan atau sasaran yang telah ditentukan didalam setiap organisasi, kegiatan ataupun program. Disebut efektif apabila tercapai tujuan ataupun sasaran seperti yang telah ditentukan.

Berdasarkan hasil wawancara dengan beberapa narasumber dan berdasarkan pengamatan peneliti saat melakukan penelitian maupun observasi di Kecamatan Batu Sopang Kabupaten Paser, dapat diketahui bahwa pelaksanaan kinerja dalam pemberian pelayanan PATEN terkait efektifitas sudah berjalan dengan efektif karena dengan adanya prosedur pelayanannya yang sudah terpasang dapat memudahkan masyarakat dalam melengkapi berkas dan masyarakat yang kurang mengerti dapat menanyakannya kepada petugas loket yang selalu ada di loket dengan begitu menjadi lebih mudah untuk masyarakat dalam melengkapi berkasnya. Sesuai Peraturan Menteri Dalam Negeri No.4 Tahun 2010 tentang Pedoman PATEN Pasal 8 Ayat 1 tentang standar pelayanan sebagaimana dimaksud pada proses atau prosedur pelayanan, dan masyarakat yang kurang mengerti dapat bertanya kepada petugas loket untuk memudahkan masyarakat dalam pelayanan dengan begitu pencapaian kinerja dalam pelayanan PATEN menjadi memenuhi syarat dan hasil yang diharapkan. Hal tersebut sesuai dengan suatu ukuran yang mencakup keefektifan dalam pencapaian tujuan dan efisiensi yang merupakan rasio dari keluaran efektif terhadap masukan yang diperlukan untuk mencapai tujuan itu (Robbins, 2002).

Efisiensi

Efisiensi adalah tingkat penggunaan sumber daya dalam suatu proses. Semakin cepat atau sedikit penggunaan sumber daya, maka prosesnya dikatakan semakin efisien. Proses yang efisien ditandai dengan perbaikan proses sehingga menjadi lebih mudah dan lebih cepat.

Berdasarkan hasil wawancara dengan beberapa narasumber dan berdasarkan pengamatan peneliti saat melakukan penelitian maupun observasi di Kecamatan Batu Sopang Kabupaten Paser, dapat diketahui bahwa pelaksanaan kinerja dalam pemberian pelayanan PATEN terkait efisiensi sudah berjalan efisien dalam penyelesaian pelayanan sudah sesuai dengan aturan atau ketentuan dalam prosedur pelayanannya, dilihat dari banyaknya masyarakat yang sering berurusan kependudukan untuk surat pindah dan kartu keluarga adapun yang menjadi kendala adalah masyarakat yang belum melengkapi berkas mereka sehingga waktu penyelesaiannya tertunda dan masyarakat harus melengkapi persyaratannya terlebih dahulu. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik juga menyatakan bahwa dewasa ini penyelenggaraan pelayanan publik masih diperhadapkan pada kondisi yang belum sesuai dengan kebutuhan dan perubahan di berbagai bidang kehidupan bermasyarakat, berbangsa dan bernegara, hal tersebut bisa disebabkan oleh ketidaksiapan untuk menanggapi terjadinya transformasi nilai yang berdimensi luas serta dampak berbagai masalah pembangunan yang kompleks.

Kecukupan

Kecukupan dalam kebijakan publik dapat dikatakan tujuan yang telah dicapai sudah dirasakan mencukupi dalam berbagai hal. Dunn mengemukakan bahwa kecukupan (*adequacy*) berkenaan dengan seberapa jauh suatu tingkat efektivitas memuaskan kebutuhan, nilai, atau kesempatan yang menumbuhkan adanya masalah. Dari pengertian di atas dapat disimpulkan bahwa kecukupan masih berhubungan dengan efektivitas dengan melihat atau memprediksi seberapa jauh alternatif yang ada dapat memuaskan kebutuhan, nilai atau kesempatan dalam menyelesaikan masalah yang terjadi.

Berdasarkan hasil wawancara dengan beberapa narasumber dan berdasarkan pengamatan peneliti saat melakukan penelitian maupun observasi di Kecamatan Batu Sopang Kabupaten Paser, dapat diketahui bahwa pelaksanaan kinerja dalam pemberian pelayanan PATEN terkait kecukupan sudah berjalan dengan baik melalui dari berbagai sesi sebelum berkas tersebut di sahkan dengan begitu mengurangi resiko terjadinya kesalahan-kesalahan yang tidak diinginkan dan berbaik hati kepada masyarakat untuk menyapa dan menolong mereka dalam pelayanan penyelesaian pengurusan berkas. sesuai yang diharapkan dalam Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik menyatakan agar pelaksanaan pemantauan dan evaluasi kinerja penyelenggaraan pelayanan publik dan peneringkatan unit penyelenggara pelayanan publik yang dievaluasi memiliki dasar hukum, maka ditetapkan pedoman ini untuk menjadi acuan

kegiatan penilaian kinerja dimaksud. Penilaian kinerja adalah suatu proses penilaian dan pelaksanaan tugas seseorang atau sekelompok orang atau unit-unit kerja dalam satu organisasi sesuai dengan instrumen yang ditetapkan.

Perataan

Perataan dalam kebijakan publik dapat dikatakan mempunyai arti dengan keadilan yang diberikan dan diperoleh sasaran kebijakan publik. Dunn menyatakan bahwa kriteria kesamaan (*equity*) erat berhubungan dengan rasionalitas legal dan sosial dan menunjuk pada distribusi akibat dan usaha antara kelompok-kelompok yang berbeda dalam masyarakat. Kebijakan yang berorientasi pada perataan adalah kebijakan yang akibatnya atau usaha secara adil didistribusikan. Suatu program tertentu mungkin dapat efektif, efisien, dan mencukupi apabila biaya-manfaat merata. Kunci dari perataan yaitu keadilan atau kewajaran.

Berdasarkan hasil wawancara dengan beberapa narasumber di atas dan berdasarkan pengamatan peneliti saat melakukan penelitian maupun observasi di Kecamatan Batu Sopang Kabupaten Paser, dapat diketahui bahwa pelaksanaan kinerja dalam pemberian pelayanan PATEN terkait perataan dalam biaya pelayanan kepada masyarakat tidak adanya sifat diskriminasi kepada masyarakat atau kelompok-kelompok tertentu, dalam pelayanan non perizinan gratis tidak dipungut biaya dan tidak ada lagi biaya administrasi serta pungli karena pegawai juga dilarang menerima dari masyarakat baik itu tanda terima kasih ataupun ada masyarakat yang memberikan uang agar berkasnya lebih di utamakan dan cepat di selesaikan dengan begitu lebih adil bagi seluruh masyarakat dalam pelayanan tidak ada yang dibedakan, dalam Peraturan Menteri Dalam Negeri No. 4 Tahun 2010 tentang Pedoman PATEN Pasal 21 Ayat 1 dan 2 tentang biaya penyelenggara PATEN dibebankan pada Anggaran Pendapatan dan Belanja Daerah serta biaya penyelenggara PATEN sebagaimana dimaksud merupakan bagian yang tidak terpisahkan dari rencana kerja dan anggaran Kecamatan. Oleh karena itu pegawai dilarang menerima uang dari masyarakat baik itu tanda terima kasih dengan begitu lebih adil bagi seluruh masyarakat dalam pelayanan tidak ada yang dibedakan.

Responsivitas

Responsivitas (*responsiveness*), adalah mengacu kepada keselarasan antara program dan kegiatan pelayanan yang diberikan oleh organisasi publik dengan kebutuhan dan keinginan masyarakat. Semakin banyak kebutuhan dan keinginan masyarakat yang diprogramkan dan dijalankan oleh organisasi publik maka kinerja organisasi tersebut semakin baik. Menjelaskan sejauh mana pelaksanaan kegiatan organisasi publik itu dilakukan sesuai dengan prinsip-prinsip administrasi yang benar atau sesuai dengan kebijaksanaan organisasi baik yang *implisit* maupun yang *eksplisit*. Semakin kegiatan organisasi publik itu

dilaksanakan sesuai dengan prinsip-prinsip administrasi, peraturan dan kebijaksanaan organisasi maka kinerjanya dinilai semakin baik.

Berdasarkan hasil wawancara dengan beberapa narasumber dan berdasarkan pengamatan peneliti saat melakukan penelitian maupun observasi di Kecamatan Batu Sopang Kabupaten Paser, dapat diketahui bahwa pelaksanaan kinerja dalam pemberian pelayanan PATEN terkait responsivitas sudah berjalan dengan baik karena disaat sampai kecamatan saja petugas informasi akan menyapa masyarakat yang datang ke kantor kecamatan dan mengarahkan warga yang akan mengurus pelayanan ke loket atau meja setelah itu petugas loket akan memeriksa atau melakukan verifikasi kelengkapan berkas persyaratan, dan jika persyaratan sudah lengkap maka berkas akan dilanjutkan ke tempat pemrosesan berkas kemudian petugas mempersilahkan warga untuk menunggu diruang tunggu. Berdasarkan penjelasan Peraturan Menteri Dalam Negeri No. 4 Tahun 2010 tentang Pedoman PATEN dan Keputusan menteri dalam negeri No. 138-270 Tahun 2010 beserta pedoman teknisnya bahwa diketahui perkembangannya. Hal ini dapat dilakukan secara berjenjang, Tim Teknis PATEN melaporkan hasil fasilitas PATEN setelah kecamatan ditetapkan sebagai penyelenggara PATEN dan setiap akhir tahun atau berdasarkan kesepakatan melaporkan hasil pembinaan dan pengawasan PATEN kepada Bupati/walikota.

Ketepatan

Ketepatan adalah waktu pelayanan yang berkaitan dengan waktu tunggu dan proses yakni apakah hasil (tujuan) yang diinginkan benar-benar berguna atau bernilai. Artinya ketepatan dapat diisi oleh indikator keberhasilan kebijakan lainnya (bila ada). Misalnya dampak lain yang tidak mampu diprediksi sebelumnya baik dampak tak terduga secara positif maupun negatif atau dimungkinkan alternatif lain yang dirasakan lebih baik dari suatu 17 pelaksanaan kebijakan sehingga kebijakan bisa lebih dapat bergerak secara lebih dinamis.

Berdasarkan hasil wawancara dengan beberapa narasumber dan berdasarkan pengamatan peneliti saat melakukan penelitian maupun observasi di Kecamatan Batu Sopang Kabupaten Paser, dapat diketahui bahwa pelaksanaan kinerja dalam pemberian pelayanan PATEN terkait ketepatan tentang waktu penyelesaian sudah berjalan sesuai dengan aturan atau ketentuan prosedur pelayanan, waktu penyelesain pelayanan sudah jelas ada terpajang di Kantor Kecamatan Batu Sopang rinci dengan persyaratannya misalnya saja dalam pengurusan izin keramaian hanya memakan waktu 1 hari saja dan bisa langsung diambil. Peraturan Menteri Dalam Negeri No. 4 Tahun 2010 tentang Pedoman PATEN Pasal 24 penyelenggara sebagian wewenang Bupati/Walikota yang dilimpahkan dan penyelenggara pelayanan yang pasti, mudah, cepat, transparan dan akuntabel serta penyelenggara tugas lainnya yang ditugaskan kepada Camat.

Faktor-faktor pendukung dan penghambat Kinerja Aparatur Sipil Negara dalam Pelayanan Administrasi Terpadu (PATEN) di Kecamatan Batu Sopang Kabupaten Paser

Faktor Pendukung

1. Masyarakat yang sudah Memahami Persyaratan (PATEN)
Menurut penjelasan Ibu Miradiana, A. Md selaku Sub Bagian Pengadministrasi Pemerintah Pertanahan di Kecamatan Batu Sopang mengenai faktor pendukung di Kantor Kecamatan Batu Sopang dengan para pegawainya yang memberikan pelayanan dengan bersungguh-sungguh serta fasilitas yang sudah memadai seperti terpasangnya prosedur pelayanan agar masyarakat tidak harus repot-repot bolak-balik untuk melengkapinya.
2. Fasilitas yang sudah Memadai dalam Proses Pelayanan.
Menurut penjelasan Bapak Taufik Hidayat, S. Kom selaku Pelayanan Umum di Kecamatan Batu Sopang terkait faktor pendukung PATEN di Kantor Kecamatan Batu Sopang dimulai dari aspek fisik yang menyangkut fasilitas yang sudah memadai serta pelimpahan wewenang dari Bupati kepada Camat dalam pelayanan bidang perizinan dan non perizinan untuk mengurangi jarak tempuh bagi masyarakat.
Kemudian menurut penjelasan Ibu Nisa yanti dengan adanya PATEN di Kecamatan Batu Sopang dapat memudahkan segala urusan baik dari pegawai yang memberikan pelayanan maupun dari masyarakatnya yang melakukan pengurusan berkas atau dokumen di Kecamatan.

Faktor Penghambat

1. Waktu Penyelesaian Pembuatan KTP-EL yang masih belum bisa ditentukan.
Menurut penjelasan Ibu Miradiana, A. Md selaku Sub Bagian Pengadministrasi Pemerintah Pertanahan di Kecamatan Batu Sopang mengenai faktor penghambat di Kantor kecamatan Batu Sopang adalah masalah sulit untuk menentukan waktu penyelesaian pengurusan KTP-EL jadinya masyarakat yang biasanya diberikan kepastian waktu penyelesaian pekerjaan jadi hanya dijanji karena memang KTP-EL ini bersifat online.
2. Masalah Koneksi Internet yang Kurang Stabil.
Menurut penjelasan Ibu Nisa yanti masyarakat yang mengurus berkas baik itu substantif maupun administrasi sering kali terganggu dan tertunda penyelesaian berkasnya karena masalah internet yang sering kali gangguan dan mungkin karena akibat mati lampu yang mengakibatkan petugas hanya bisa memberikan pengertian kepada masyarakat bukan karena masalah di pegawainya tapi karena masalah internetnya.

Kesimpulan dan Saran

Kesimpulan

1. Indikator efektifitas bahwa di Kecamatan Batu Sopang dengan pencapaian pelayanan PATEN bahwa kinerja pelayanan sudah efektif dengan baik dan harus mengikuti alur yang telah ditentukan untuk mempermudah dalam proses prosedur pelayanan, sehingga memudahkan ASN dalam proses pengurusan agar berjalan dengan lancar.
2. Indikator efisiensi adapun usaha yang diperlukan dalam pelayanan PATEN di Kecamatan Batu Sopang dalam sebuah penyelesaian pelayanan menjadi salah satu usaha untuk ASN dalam mencapai hasil kinerja dengan penilaian dan pelaksanaannya sesuai dengan pedoman yang berlaku.
3. Indikator kecukupan dalam pencapaian memecahkan masalah kinerja dalam pelayanan ASN dengan pelaksanaan pemantauan dan evaluasi kinerja maka ditetapkan dalam pedoman untuk menjadi acuan kegiatan penilaian kinerja.
4. Indikator Perataan dalam pembiayaan pelayanan yang ada di kantor kecamatan Batu Sopang sudah jelas Sehingga ini membuat transparannya biaya pelayanan yang diberikan oleh pihak kecamatan.
5. Indikator responsivitas telah tercapainya kepuasan dalam pelayanan terhadap masyarakat karena semenjak adanya PATEN kinerja ASN menjadi lebih maksimal.
6. Indikator ketepatan terkait masalah waktu penyelesaian telah sesuai dengan aturan dan ketentuan waktu yang di tentukan serta waktu penyelesaian yang sudah jelas terpajang di Kecamatan Batu Sopang.
7. Faktor pendukung dalam pelaksanaan PATEN karena para ASN telah memberikan pelayanan dengan bersungguh-sungguh serta ditunjang lagi dengan fasilitas yang sudah memadai dengan begitu masyarakat mudah memahami tentang prosedur persyaratan PATEN. Faktor penghambat dalam pelaksanaan PATEN disebabkan dengan koneksi jaringan yang tidak stabil, sehingga menghambat dalam proses penginputan data yang dilakukan secara online dan waktu penyelesaian pembuatan KTP-EL yang belum bisa ditentukan.

Saran

Beberapa saran yang dapat penulis berikan, antara lain:

1. Pegawai hendaknya mempertahankan kualitas pelayanan yang saat ini sudah diberikan, oleh karena itu perlu dilakukannya peningkatan kinerja atau proses pelayanan yang lebih baik lagi sehingga kepuasan masyarakat dapat ditingkatkan lagi serta kinerja pegawai menjadi lebih maksimal hasilnya dan dapat memberikan contoh kepada pihak Kecamatan lainnya yang menggunakan PATEN.
2. Hendaknya sosialisasi mengenai program Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) di Kecamatan Batu Sopang kepada masyarakat secara berkelanjutan dengan cara mengundang Kepala Desa, yang kemudian Kepala

Desa mensosialisasikan tentang apa itu PATEN kepada masyarakat, dan bagaimana pelayanan yang akan didapatkan oleh masyarakat saat ini setelah adanya PATEN.

3. Perlunya penambahan fasilitas untuk menunjang pekerjaan pegawai, seperti pemasangan wifi baru untuk mempermudah kinerja pegawai, karena koneksi jaringan wifi yang saat ini digunakan masih terbatas, mengingat KTP-EL yang menjadi salah satu masalah tentang waktu penyelesaian yang tidak bisa ditentukan penyelesaiannya maka dengan begitu bagaimana para pegawai harus terus meningkatkan kinerja dalam pelayanan dan mencari solusi tentang bagaimana waktu penyelesaian KTP-EL agar selalu dapat memberikan pelayanan yang baik.

Daftar Pustaka

- As'ad, M. (2003). Psikologi Industri : Seri Sumber Daya Manusia. Yogyakarta : Liberty.
- Handoko T. Hani (2002), Manajemen; Edisi Kedua, Cetakan Ketigabelas Yogyakarta : BPFE.
- Harbani, Pasolong, 2007. *Teori Administrasi Publik*. Bandung : Alfabeta.
- Keban, Yeremias T. (2004). Enam Dimensi Strategis Administrasi Publik, Konsep, Teori dan Isu. Yogyakarta: Gava Media.
- Robbins, Stephen P., 2006. *Perilaku Organisasi*, PT Indeks, Kelompok Gramedia, Jakarta.
- Robbins, Stephen P, dan Judge. 2002. *Perilaku Organisasi*, Jakarta
- Wasistiono, Sadu dkk. 2002. Menata Ulang Kelembagaan Pemerintah Kecamatan. Bandung : Citra Pindo

Dokumen:

- Keputusan menteri dalam negeri No. 138-270 Tahun 2010
- Peraturan Pemerintah Nomor 38 Tahun 2007 tentang Pembagian Urusan Pemerintahan antara Pemerintah, Pemda Provinsi, Pemda Kab./Kota, pada Pasal 7 Ayat 1.
- Peraturan Pemerintah Nomor 19 Tahun 2008 tentang Kecamatan.
- Peraturan Menteri Dalam Negeri No. 4 Tahun 2010 tentang Pedoman PATEN Pasal 21 Ayat 1 dan 2 tentang biaya penyelenggara PATEN Pasal 24
- UU No. 32 Tahun 2004 tentang Pemerintah Daerah.
- Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik.
- Undang-Undang Nomor 5 Tahun 2014 tentang Aparatur Sipil Negara pasal 11
- Undang Undang Nomor 32 Tahun 2004 tentang Pemerintahan Daerah
- Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, pada Pasal 9 ayat (1)