eJournal Ilmu Pemerintahan, 2022, 10 (1): 382-393
ISSN 2477-2458 (online), 2477-2631 (cetak), ejournal.ipfisip-unmul.ac.id
© Copyright 2022

IMPLEMENTASI PELAYANAN ADMINISTRASI TERPADU KECAMATAN (PATEN) DI KANTOR CAMAT BENGALON KABUPATEN KUTAI TIMUR

[Studi Pelayanan Pembuatan Surat Keterangan Penguasaan Tanah (SKPT)]

Ferry Alfarizi[1], Iman Surya[2], Muhammad Hairul Saleh[3]

Abstrak

Hasil penelitian menunjukan bahwa implementasi PATEN dalam pelayanan pembuatan SKPT di Kantor Camat Bengalon belum berjalan dengan maksimal. Hal tersebut didapatkan berdasarkan hasil penelitian melalui tindakan-tindakan yang dilakukan oleh pegawai yang menjalankan kebijakan dalam memberikan pelayanan pembuatan SKPT kepada warga masyarakat Kecamatan Bengalon, yang diukur dengan menggunakan dimensi/indikator Tangible, Reliability, Responsivenes, Assurance dan Empahty. Selanjutnya, juga terdapat beberapa faktor yang mempengaruhi pelaksanaan pelayanan pembuatan SKPT di Kantor Camat Bengalon yaitu faktor kesadaran dan faktor pendapatan.

Kata Kunci : *Implementasi, PATEN, SKPT*

Pendahuluan

Pada era reformasi saat ini, jika berbicara tentang pelayanan publik tentu saja merupakan hal yang biasa didengar ditelinga karena masyarakat tidak pernah lepas oleh urusan administrasi dari berbagai instansi pemerintahan yang ada khususnya di Negara Republik Indonesia. Berbagai macam polemik dan problematika tentang pelayanan publik yang terjadi diberbagai instansi pemerintahan, hal tersebut mendorong pemerintah di Indonesia membuat sebuah inovasi dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat dengan harapan dapat

[1] Mahasiswa Program S1 Ilmu Pemerintahan, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Mulawarman. Email: ferryalfarizi7899@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.

merubah paradigma masyarakat yang sering menyatakan bahwa pelayanan yang diberikan oleh sebuah instansi pemerintahan dicap buruk.

Dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik, pemerintah mengeluarkan sebuah inovasi atau kebijakan Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) dengan tujuan agar pelayanan yang diberikan atau didapatkan masyarakat menjadi lebih baik dan juga agar mendapatkan respon positif dan kepuasan masyarakat atas pelayanan yang diberikan. Asas-asas dari kebijakan ini diatur dalam Peraturan Mentri Dalam Negeri Republik Indonesia Nomor 138 Tahun 2017 Tentang Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Daerah, yang menjadi acuan atau dasar dalam menerapkan sistem kebijakan Pelayanan Administrasi terpadu (PATEN) diberbagai instansi yang ada di daerah masing-masing. Salah satu instansi pemerintahan yang menjalankan kebijakan ini adalah Kantor Camat Bengalon yang menerapkannya dalam berbagai pelayanan yang ada di Kantor Camat Bengalon.

Salah satu pelayanan yang diberikan oleh Kantor Camat Bengalon adalah pelayanan pembuatan Surat Keterangan Penguasaan Tanah (SKPT). SKPT merupakan sebuah surat keterangan yang diterbitkan di Kantor Camat Bengalon yang kemudian menjadi salah satu bukti yang kuat atas kepemilikan alas hak tanah yang sah secara hukum. Pelayanan mengenai pembuatan *SKPT* telah berjalan namun fenomena yang terjadi dilapangan adalah masyarakat khususnya di Kecamatan Bengalon sendiri masih banyak yang belum mengurus *SKPT* tersebut. Padahal, surat ini merupakan salah satu bukti legalitas alas hak tanah yang cukup kuat atas kepemilikan lahan, mengingat di Kutai Timur sendiri bisa dikatakan sering terjadi permasalahan lahan baik antar individu dengan individu maupun antar masyarakat dengan pihak swasta (Perusahaan). Dan juga, masih adanya masyarakat yang mengeluh atas pelayanan yang diberikan oleh pegawai yang bertugas di Kantor Camat Bengalon terkait dengan proses pembuatan *SKPT* di Kantor Camat Bengalon seperti penerbitannya yang dirasa terlalu lama. Proses penerbitan tersebut dirasa lama oleh warga masyarakat karena dari kebijakan penerbitannya yang melalui beberapa proses dan memang memakan waktu lebih dari dua minggu. Proses penerbitan *SKPT* ini memakan waktu lebih kurang satu bulan terhitung sejak diajukannya permohonan pembuatan *SKPT* di Kantor Camat Bengalon.

Hal tersebut yang manjadi salah satu keluhan yang diutarakan oleh salah satu warga masyarakat Bengalon terkait dengan pelayanan pembuatan *SKPT* di Kantor Camat Bengalon. Oleh karena itu, untuk meneliti lebih dalam terkait dengan masalah yang ada maka peneliti menarik sebuah rumusan masalah untuk

mengetahui bagaimana implementasi *PATEN* dalam pelayanan pembuatan *SKPT* serta faktor apa yang mempengaruhi proses pelayanan pembuatan *SKPT* di Kantor Camat Bengalon.

Kerangka Dasar Teori

Implementasi

Menurut Horn dalam Tahir (2014:55), menyebutkan bahwa "implementasi adalah sebuah tindakan-tindakan yang dilakukan oleh individu-individu ataupun pejabat-pejabat maupun kelompok-kelompok pemerintah atau swasta yang ditujukan pada pencapaian tujuan-tujuan yang telah diputuskan dalam sebuah kebijakan."

Pelayanan Publik

Menurut Zeithaml (1990:20), kualitas pelayanan publik dapat dinilai atau di ukur dalam 5 dimensi yaitu: (1) Tangible (Berwujud), indikator ini dapat dinilai/diukur dari penampilan petugas pemberi pelayanan, tempat pelayanan, kelengkapan alat bantu dalam pelayanan serta kemudahan proses dan akses dalam pelayanan. (2) Reliability (Kehandalan), indikator ini dapat dinilai/diukur dari kecermatan, kemampuan, keahlian petugas serta standar pelayanan yang jelas. (3) Responsivenes (Respon/ketanggapan), indikator ini dapat dinilai/diukur dari sikap petugas dalam merespon masyarakat mulai dari proses awal pelayanan hingga keluhan dari pelanggan. (4) Assurance (Jaminan), indikator ini dapat dinilai/diukur dari petugas yang memberikan sebuah jaminan tepat waktu, legalitas serta kepastian biaya dalam pelayanan yang diberikan. (5) Empathy (Empati), indikator ini dapat dinilai/diukur dari sikap petugas yang mendahulukan kepentingan masyarakat, sikap petugas ramah, sopan dan menghargai setiap pelanggan serta tidak melakukan diskriminasi (membeda-bedakan) dalam memberikan pelayanan.

Menurut Moenir (1995:124), ada 6 faktor yang menjadi pendukung dan juga penghambat dalam pelayanan yaitu: (1) Faktor kesadaran meliputi kesadaran seorang pegawai dalam menajalankan tanggung jawabnya yang nantinya akan membawa sebuah dampak positif terhadap organisasi. (2) Faktor aturan, aturan memiliki sifat yang mutlak agar sebuah organisasi bisa berjalan secara teratur dan terarah. (3) Faktor organisasi, merupakan sebuah alat atau suatu sistem yang didalamnya memungkinkan berjalannya suatu mekanisme penyelenggaraan

kegiatan pelayanan dalam usaha mencapai tujuan. (4) Faktor pendapatan, pendapatan pegawai atau petugas yang berfungsi sebagai pendukung atau pendorong pelaksanaan suatu pelayanan. (5) Faktor keterampilan petugas, merupakan keterampilan dan juga kemampuan seorang pegawai atau petugas dalam melaksanakan atau menjalankan perkerjaannya. (6) Faktor sarana, sarana dibutuhkan dalam pelaksanaan proses pelayanan. Seperti peralatan, perlengkapan, alat bantu dan juga fasilitas-fasilitas lainnya.

Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN)

Menurut Dian Utomo (dalam Andrianus, 2017:1052), Pelayanan Administrasi Terpadu (PATEN) merupakan sebuah penyelenggaraan pelayanan publik yang dalam proses pengelolaannya dimulai dengan permohonan sampai ketahap terbitnya dokumen tersbut dilakukan disatu tempat. Yang berarti bahwa dalam proses pelayanannya mulai dari awal hingga akhir hanya di lakukan pada satu pintu, meja atau loket pelayanan yang sama. Dalam menjalankan kebijakan ini, semuanya diatur didalam PERMENDAGRI No. 138 Tahun 2017 tentang Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Daerah.

Surat Keterangan Penguasaan Tanah (SKPT)

Surat Keterangan Tanah yang saat ini disebut Surat Keterangan Penguasaan Tanah merupakan alas hak atas tanah yang kini banyak digunakan di berbagai daerah di Indonesia. Dalam Peraturan Bupati Kabupaten Kutai Timur Nomor 42 tahun 2014 tentang Penyelenggaraan Administrasi Penguasaan Tanah Atas Tanah Negara di Kabupaten Kutai Timur pada Pasal 1 Ayat 15 menjelaskan bahwa Surat Keterangan Penguasaan Tanah selanjutnya disingkat SKPT adalah surat yang menerangkan penggunaan dan pemakaian tanah Negara oleh seseorang atau badan hukum yang dibuat oleh camat berdasarkan mekanisme dan ketentuan perundang-undangan.

Metode Penelitian

Penelitian ini menggunakan jenis penelitian kualitatif yaitu penelitian yang dilaksanakan dengan bersifat deskriptif yaitu penelitian yang memusatkan suatu perhatian pada sebuah fenomena-fenomena yang ada pada saat penelitian dilakukan, lalu menggambarkan fakta- fakta dan juga menjelaskan keadaan dari objek penelitian yang sesuai dengan fakta dan kenyataan sebagaimana adanya dan juga mencoba menganalisa untuk memberikan kebenarannya berdasarkan dari data yang diperoleh.

Penelitian berfokus pada Pelaksanaan *PATEN* dalam pembuatan *SKPT* dinilai melalui tindakan-tindakan oleh invidu atau Pejabat di Kantor Camat Bengalon yang diukur dengan kualitas pelayanan berdasarkan: (a) Tangible (Berwujud), (b) Reliability (Kehandalan), (c) Responsivenes (Respon/ketanggapan), (d) Assurance (Jaminan) dan (e) Empathy (Empati). Serta, Faktor yang mempengaruhi proses pelayanan pembuatan SKPT yaitu faktor kesadaran dan faktor pendapatan.

Pembahasan

Implementasi dalam penelitian ini merujuk pada tindakan-tindakan yang dilakukan oleh pegawai yang memberikan pelayanan yang diukur berdasarkan kualitas pelayanan publik yang dinilai atau di ukur dalam 5 dimensi yaitu Tangible (Berwujud), Reliability (Kehandalan), Responsivenes (Respon/Ketanggapan), Assurance (Jaminan) dan Empathy (Empati) serta dipengaruhi berdasarkan faktor kesadaran dan faktor pendapatan.

Implementasi PATEN Dalam Pelayanan Pembuatan SKPT

Kebijakan *PATEN* di Kantor Camat Bengalon telah berjalan dan membawa dampak positif berkaitan dengan pelayanan pembuatan *SKPT*. Penerapan *PATEN* dalam pelayanan ini sangat memberi kemudahan bagi warga masyarakat Bengalon karena warga masyarakat hanya perlu datang dan berurusan mengenai pelayanan pembuatan *SKPT* hanya di tempat yang sama yaitu di Seksi/Kasi Pemerintahan dan kemudian pegawai yang bertugas memberikan pelayanan akan memproses sehingga warga masyarakat hanya perlu menunggu langkah alur pelayanan selanjutnya seperti turun kelapangan untuk melakukan pengecekan lapangan kemudian pegawai yang akan memproses hingga *SKPT* tersebut diterbitkan.

Tangible (Berwujud)

Penampilan dari petugas merupakan salah satu penilaian utama dalam pelayanan. Dengan menerapkan standar pelayanan mengenai penampilan dan kebijakan regulasi mengenai pengaturan dalam penampilan pegawai yang berlaku tentunya sangat memberikan dampak positif terhadap sudut pandang warga masyarakat dan tentunya akan sangat berpengaruh terhadap proses pelayanan terutama dalam proses pelayanan pembuatan *SKPT*.

Dari segi fasilitas, tentunya hal ini merupakan salah satu faktor penting dalam berjalannya sebuah pelayanan, tidak hanya dalam satu jenis pelayanan, namun juga berkaitan dengan pelayanan lainnya yang ada Kasi Pemerintahan. Berdasarkan hasil pengamatan peneliti, ruangan Kasi Pemerintahan di Kantor Camat Bengalon terbilang sempit, bahkan mereka menggunakan dua ruangan agar pelayanan terhadap warga masyarakat dapat berjalan serta pendingin ruangan (AC) yang tidak bergfungsi/rusak. Hal ini tentunya sangat berpengaruh terhadap proses tidak hanya dalam segi pelayanan, namun juga dalam segi kinerja pegawai yang harus bergantian menggunakan komputer dan meja karena masih ada beberapa staf atau pegawai yang tidak memiliki meja khusus dikarenakan keterbatasan ruangan. Kemudian dari segi fasilitas lain seperti GPS. Memang diperlukan adanya peningkatan atau upgrade dan juga masih sangat diperlukan pengadaan khusus agar Kasi Pemerintahan memiliki GPS-nya sendiri. Hal ini tentu akan sangat berguna karena alat tersebut merupakan salah satu alat yang sangat penting dalam berjalannya proses pelayanan pembuatan SKPT yang dijalankan Kasi Pemerintahan di Kantor Camat Bengalon.

Reliabilithy (Kehandalan)

Peneliti mendapati bahwa Aparatur Sipil Negara (ASN) yang bertugas di Kasi Pemerintahan memiliki backgound/latar belakang pendidikan yang telah sesuai dengan tugasnya, namun ada beberapa pegawai pemberi pelayanan (yang bukan ASN) dengan background pendidikan yang berbeda dengan tugasnya. Pegawai tersebut memiliki background pendidikan yang berbeda dari tugasnya saat ini. Namun, hal ini dapat ditutupi oleh pegawai tersebut dengan pengalaman mereka selama beberapa tahun memberikan pelayanan pembuatan SKPT kepada warga masyarakat. Walaupun beberapa dari mereka tidak memiliki basic murni terkait persoalan pertanahan, namun berdasarkan hasil pengamatan peneliti, mereka mampu dalam menjalankan tugas mereka dan sangat sesuai dengan dengan kebijakan PATEN dan standar pelayanan yang berlaku. Oleh karena itu, untuk penyesuaian latar belakang pendidikan pegawai yang bertugas akan dilakukan secara bertahap.

Responsivenes (Respon/Ketanggapan)

Peneliti mendapati bahwa respon yang diberikan oleh pegawai yang menerima tugas dalam memberikan pelayanan pembuatan *SKPT* kepada warga masyarakat telah dilakukan dengan sebaik mungkin. Sehingga, tidak ditemukannya keluhan dari warga masyarakat Kecamatan Bengalon terkait

dengan respon/ketanggapan dari pegawai yang bersangkutan dalam berjalannya proses pelayanan pembuatan *SKPT* yang diberikan oleh petugas/pegawai Kasi Pemerintahan di Kecamatan Bengalon.

Assurance (Jaminan)

Berdasarkan pengamatan di lokasi penelitian, megenai kelegalan tentu saja sudah tidak diragukan lagi karena kelegalannya dilindungi berdasarkan Undang-Undang No. 5 Tahun 1960 Tentang Peraturan Dasar Dan Pokok-Pokok Agraria dan Peraturan Bupati No.42 Tahun 2014 Tentang Penyelenggaraan Administrasi Penguasaan Tanah Atas Tanah Negara Di Kabupaten Kutai Timur. Kemudian dalam hal mengenai biaya tidak diatur dalam PERBUP No.42 dan secara otomatis hal ini jatuh kedalam kebijakan yang saat ini menerapkan bahwa pelayanan dibeberapa intasnsi pemerintahan itu gratis dan jika terjadi pungli (pungutan liar) maka akan terkena sangsi yang berlaku. Oleh karena itu, berdasarkan hasil pengamatan, tidak ditemukan pungutan atau biaya dalam pembuatan *SKPT*, hanya saja dari masyarakat memberikan bantuan kepada pegawai yang membantu mereka dalam proses pengecekan ke lokasi tanah yang nantinya akan dibuatkan menjadi *SKPT*. Kemudian mengenai waktu penerbitan akan diterbitkan setelah 14 hari sebagaimana yang tertera didalam PERBUP No.42 Tentang Penyelenggaraan Administrasi Penguasaan Tanah Atas Tanah Negara Di Kabupaten Kutai Timur Pasal 8 Ayat 8 yang berbunyi *"Camat menerbitkan SKPT atau surat penolakan selambat-lambatnya 14 (empat belas) hari kerja setelah diterimanya laporan dan saran/pertimbangan Tim Peneliti sebagaimana dimaksud pada ayat (7) pasal ini."* Kemudian penerbitannya menyesuaikan dengan proses dari warga masyarakat yang mengumpulkan tanda tangan dari yang berbatasan dengan watas tanah milik warga masyarakat yang akan diterbitkan SKPT.

Empathy (Empati)

Berdasarkan dengan perbandingan dari hasil wawancara dengan hasil pengamatan di lokasi penelitian. Pegawai sudah berusaha semaksimal mungkin dalam memberikan pelayanan kepada warga masyarakat Bengalon sehingga usaha mereka membuahkan hasil yang positif yaitu mendapatkan respon yang cukup baik dari masyarakat. Hal ini tentunya akan sangat berguna bagi mereka. Selain bisa menjadi faktor pendukung agar semua urusan pelayanan lancar, hal ini juga

dapat menjadi sebuah motivasi bagi mereka agar lebih mempertahankan kualitas pelayanan *SKPT* dari tindakan mereka dalam proses pelayanan pembuatan *SKPT*.

Namun, terkait dengan masukan dari warga masyarakat Bengalon yang menerangkan bahwa pegawai masih perlu memperhatikan warga masyarakat yang berurusan adalah terkait dengan proses pelayanan ketika berkas yang dimiliki warga masyarakat tidak lengkap sehingga warga masyarakat Bengalon beranggapan bahwa pegawai harusnya membantu dalam proses pelengkapan berkas tersebut.

Faktor Kesadaran Pegawai dalam Pelayanan Pembuatan Surat Keterangan Penguasaan Tanah (SKPT)

Dalam menjalankan tugasnya, pegawai di Kasi Pemerintahan telah berusaha semaksimal mungkin dan dengan penuh kesadaran dan tanggung jawab. Hal itu didukung tidak hanya berdasarkan tanggung jawabnya sebagai pegawai namun juga karena petugas yang merupakan kepala rumah tangga.

Berdasarkan hasil penelitian, petugas/pegawai dalam memberikan pelayanan *SKPT* telah menjalankan tugasnya sebagaimana mestinya dan sangat bertanggung jawab. Hal ini dinilai oleh peneliti berdasarkan hasil pengamatan sejak awal proses pelayanan *SKPT* hingga penerbitannya. Pelayanan yang petugas berikan dapat dikatakan telah optimal sesusai dengan yang dikatakan oleh pegawai yang bersangkutan.

Faktor Pendapatan Pegawai dalam Pelayanan Pembuatan Surat Keterangan Penguasaan Tanah (SKPT)

Berdasarkan hasil pengamatan di lokasi penelitian, peneliti mendapati bahwa petugas memang benar-benar mendapatkan pendapatan hanya dari gaji pokok terlepas dari kerja petugas diluar pelayanan *SKPT*. Serta, petugas yang bersangkutan benar-benar menjalankan tugasnya dengan sungguh-sungguh dalam memberikan pelayanan yang baik kepada masyarakat terkait dengan pelayanan pembuatan *SKPT* yang diterbitkan oleh Camat Bengalon. Namun, salah satu hambatan yang sangat berpengaruh terhadap proses pelayanan adalah akses transportasi darat kebeberapa lokasi tanah/lahan milik masyarakat yang sulit terutama pada saat musim penghujan. Hal ini sangat berpegaruh terhadap proses pelayanan pembuatan *SKPT* karena diperlukan waktu yang pas agar dapat turun ke lokasi dengan aman, serta minimnya dana dari pihak Kantor Camat terhadap proses pelayanan pembuatan *SKPT*. Hal ini tentunya akan berpengaruh terhadap waktu penerbitan yang akan menjadi terlambat. Seharusnya dari pihak Kantor

Camat memberikan dana yang lebih atau dana khusus untuk pelayanan pembuatan *SKPT*. Hal ini sangat diperlukan karena proses pembuatannya memakan dana cukup banyak dikarenakan pegawai harus mengeluarkan uang untuk tranportasi dan keperluan lainnya terkait dengan proses pelayanan pembuatan *SKPT*.

Kesimpulan

Berdasarkan hasil wawancara dan pengamatan secara langsung yang dilakukan oleh peneliti di lokasi penelitian yaitu di Kantor Camat Bengalon, dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut:

1. Implementasi Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) dalam pelayanan pembuatan Surat Keterangan Penguasaan Tanah (SKPT) belum berjalan secara maksimal. Berdasarkan hasil penelitian, didapati bahwa walau pun pelayanan SKPT telah menerapkan sistem satu pintu sebagaimana yang diataur dalam PERMENDAGRI No.138 tahun 2017 Tentang Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Daerah. Namun, dalam penerapan masih terdapat kendala seperti fasilitas pelayanan pembuatan SKPT yang belum lengkap mulai dari ruangan pelayanan yang sempit, pendingin ruangan (AC) rusak, pegawai yang memberikan pelayanan tidak memiliki meja dan komputer masing-masing sehingga pelayanan dilakukan secara bergantian, kemudian alat seperti GPS yang kepemilikannya masih milik pegawai bukan milik Kasi pemerintahan serta GPS yang mesih belum ter*upgrade/*belum diperbarui serta masukan dari masyarakat yang menerangkan agar petugas lebih memperhatikan masayarakat yang berurusan ketika berkas milik masyarakat tidak lengkap.
2. Terkait dengan faktor yang mempengaruhi pelayanan, faktor kesadaran dari pegawai/petugas yang menjalankan kebijakan pelayanan pembuatan SKPT dapat diketahui bahwa petugas/pegawai bertanggung jawab dalam menjalankan tugasnya. Kemudian dalam faktor pendapatan pegawai dalam proses pelayanan, pegawai/petugas tidak mendapatkan bayaran sama sekali karena petugas menjalankan tugasnya sesuai dengan kebijakan yang menerangkan bahwa tidak ada biaya apapun dalam proses pembuatan SKPT.

3. Beberapa penghambat dalam proses pelayanan pembuatan SKPT seperti kurangnya fasilitas sarana seperti ruangan sempit, pendingin ruangan (AC) rusak, kurangnya meja dan komputer bagi masing-masing pegawai dan alat GPS yang belum perbarui serta kepemilikannya bukan milik kasi pemerintahan sendiri. Kemudian, akses jalan ke lokasi tanah milik warga masyarakat Kecamatan Bengalon yang terbilang sulit pada saat musim penghujan serta kurang lengkapnya berkas milik warga masyarakat Kecamatan Bengalon yang hendak membuat SKPT. Hal ini yang kemudian menjadi penyebab serta alasan mengapa penerbitan SKPT menjadi terhambat atau jatuh tempo sehingga penerbitan SKPT tidak sesuai dengan waktu yang sudah sempat ditentukan.

Rekomendasi

Berdasarkan pengamatan dan pengumpulan data yang dilakukan di lokasi penelitian, peneliti bermaksud meberikan sebuah rekomendasi yaitu:

1. Perlu adanya peningkatan dari segi fasilitas seperti ruangan pelayanan, meja dan komputer bagi masing-masing pegawai, pendingin ruangan (AC) dan GPS. Hendaknya pihak Kasi Pemerintahan mengajukan permintaan ke Camat Bengalon agar pengadaan aset tersebut dapat terealisasikan dan pelayanan SKPT dapat berjalan dengan lancar.
2. Seharusnya dalam meningkatkan semangat pegawai, hendaknya dari pihak Kantor Camat memberikan sebuah kompensasi kepada pegawai yang turun ke lokasi tanah/lahan milik warga masyarakat Bengalon apabila letak dari lahan/tersebut jauh dan sulit dijangkau.
3. Diperlukan kerja sama yang baik antar warga masyarakat dan pegawai terutama apa bila terjadi kurang lengkapnya berkas milik masyarakat dalam mengurus SKPT. Dengan cara, pegawai memberikan pemahaman kepada warga masyarakat Kecamatan Bengalon terkait berkas yang harus dilengkapi.

Daftar Pustaka

Amrullah, Murdiansyah Herman Dkk. 2020. Implementasi Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) Dalam Peningkatan Kualitas Pelayanan Di Kecamatan Kapuas Timur. Eprints.uniska-bjm.ac.id, pada 4/4/21.

Edward III, George C (edited), *Public Policy Implementing*, Jai Press Inc, London-England. Goggin, Malcolm L *et al*. 1990, hlm 1.

Andrianus. 2017. Pelaksanaan Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) Di Kecamatan Sambutan Kota Samarinda. 5(3). 171-184. Ejurnal.ip.fisip-unmul.ac.id, pada 4/4/21.

Haerul, Haedar Akib dan Hamdan. 2016. Implementasi kebijakan program Makassar tidak rantasa (MTR) di Kota Makassar. 6(2). 21-34.

Padil, Rahman Al'. 2016. Implementasi Sistem Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) Di Kecamatan Lumbis Induk Kabupaten Nunukan. 4(1).442-454. Ejournal.ip.fisip-unmul.ac.id, pada 4/4/21.

Palenewen, Jovano Deivi Oleyver. 2019. Implementasi Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) Di Kota Yogyakarta. 8(2). 2089-6123.

Sumaryanto, Syahyuti dkk. 2016. Masalah Pertanahan Di Indonesia Dan Implikasinya Terhadap Tindak Lanjut Pembaruan Agraria. 1-19. Repository.pertanian.co.id, pada 11/1/21

Wasono, Dono Doto. 2017. Kekuatan Hukum Surat Keterangan Penguasaan Tanah (SKPT) Sebagai Bukti Hukum Penguasaan Atas Sebidang Tanah (Studi Di Kota Pontianak). 1-33. SH NPM – Jurnal Nestor Magister Hukum – neliti.com, pada 11/1/21.

Dokumen-dokumen:

*Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik.

*Peraturan Mentri Dalam Negeri Republik Indonesia Nomor 138 Tahun 2017 Tentang Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Daer*Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 96 Tahun 2012 Tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik.

*Peraturan Bupati Kabupaten Kutai Timur Nomor 42 Tahun 2014 Tentang Penyelenggaraan Administrasi Penguasaan Tana Atas Tanah Negara Di Kabupaten Kutai Timur.

Sumber Internet:

https://id.wikipedia.org/wiki/Camat, diakses pada 4 Januari 2021, 10:27 Pm

https://dosenpintar.com/teknik-pengumpulan-data/, diakses pada 5 Januari 2021, 10:12 Pm

http://eprints.mercubuana-yogya.ac.id/1011/4/BAB_II.pdf, diakses pada 5 Januari 2021, 10:45 Pm

https://www.autoexpose.org/2019/06/definisi-metode-penelitian-kualitatif.html, diakses pada 6 Januari 2021, 01:12 Pm

https://www.materibelajar.id/2016/03/pengertian-pelayanan-publik-dan-standar.html, diakses pada 6 Januari 2021, 02:26 Pm

https://www.pelajaran.co.id/2017/17/pengertian-pelayanan-menurut-ahli-faktor-serta-fungsi-dan-tujuan-pelayanan-terlengkap.html, diakses pada 6 Januari 2021, 08:36 Pm