

# **IMPLEMENTASI PERATURAN MENTERI DALAM NEGERI NOMOR 4 TAHUN 2010 TENTANG PELAYANAN ADMINISTRASI TERPADU KECAMATAN (PATEN) (STUDI KASUS TENTANG PELAYANAN PERIZINAN DI KECAMATAN LONG KALI KABUPATEN PASER)**

**Muliya Imah<sup>1</sup>, Muh. Jamal Amin<sup>2</sup>, Burhanudin<sup>3</sup>**

## ***Abstrak***

*Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mendeskripsikan Implementasi Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 4 Tahun 2010 Tentang Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) Studi Kasus Tentang Pelayanan Perizinan Di Kecamatan Long Kali Kabupaten Paser dan mengidentifikasi faktor pendukung dan penghambat Implementasi Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 4 Tahun 2010 Tentang Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) Studi Kasus Tentang Pelayanan Perizinan di Kecamatan Long Kali Kabupaten Paser. Penelitian ini dilaksanakan di kantor Kecamatan Long Kali, Kabupaten Paser. Jenis penelitian ini adalah deskriptif kualitatif. Hasil penelitian menunjukkan bahwa Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 4 Tahun 2010 telah terimplementasi oleh Kecamatan Long Kali Kabupaten Paser, dilihat dari standar pelayanan yang digunakan dalam pelaksanaannya khususnya pelayanan perizinan yang terdiri atas persyaratan pelayanan, proses atau prosedur pelayanan, pejabat yang bertanggung jawab terhadap pelayanan, waktu pelayanan dan biaya pelayanan. Namun Permendagri tersebut terimplementasi tidak optimal karena capaian SOP belum terlaksana secara keseluruhan seperti waktu penyelesaian pelayanan perizinan yang selesai tidak sesuai dengan standar yang ditetapkan, pendelegasian kewenangan belum jelas, sarana dan prasarana belum memadai seperti mobil operasional, meja/kotak pengaduan, sumberdaya finansial yang minim serta kurangnya upaya dari pihak kecamatan dalam menertibkan aktivitas pembangunan dan usaha masyarakat yang belum mempunyai izin.*

**Kata Kunci:** *Implementasi, PATEN, perizinan, kecamatan, Long Kali*

---

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

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

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

## **Pendahuluan**

Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) dalam Bab IX Ketentuan Peralihan pada pasal 29, menegaskan bahwa paling lambat pada tanggal 15 Januari 2015 di seluruh Indonesia wajib menyelenggarakan PATEN. Kecamatan sebagai lingkup dari implementasi PATEN berdasarkan pada kerangka otonomi daerah, yang mana kecamatan dengan salah satu tugasnya ditetapkan dalam Undang-Undang Nomor 32 Tahun 2004 tentang Pemerintahan Daerah pada Pasal 126 ayat (3) yaitu melaksanakan pelayanan masyarakat yang menjadi ruang lingkup tugasnya dan/atau yang belum dapat dilaksanakan oleh pemerintah tingkat desa atau kelurahan. Hal tersebut juga selaras dengan Undang-Undang Pemerintahan Daerah yang telah diamandemen yaitu Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah pada pasal 221 ayat (1) yang menjelaskan bahwa daerah kabupaten/kota membentuk kecamatan dalam rangka meningkatkan koordinasi penyelenggaraan pemerintahan, pelayanan publik dan pemberdayaan masyarakat desa/kelurahan. Sehingga, kecamatan menjadi simpul pelayanan bagi masyarakat di lingkungan pemerintahan daerah dan menjadi penerima pemula segala aspirasi masyarakat khususnya dalam hal pelayanan.

Berdasarkan observasi sementara penulis, pelaksanaan PATEN di Kecamatan Long Kali belum optimal. Hal tersebut dikarenakan sosialisasi terkait Permendagri Nomor 4 tahun 2010 tentang PATEN di Kecamatan Long Kali masih kurang yang berakibat pada pengetahuan masyarakat masih minim terhadap PATEN. Hal tersebut dapat dibuktikan dengan adanya warga masyarakat yang mempunyai usaha belum memiliki surat perizinan terutama Surat Izin Mendirikan Bangunan (IMB), Surat Izin Tempat Usaha (SITU), dan Surat Izin Usaha Perdagangan (SIUP). Adanya temuan warga masyarakat Kecamatan Long Kali yang terkesan seenaknya melakukan pembangunan, proses transaksi terkait usaha, perdagangan, maupun sumbangan-sumbangan tanpa adanya legalitas izin atau pernyataan resmi khususnya dari pihak pemerintah yang berdampak pada timbulnya permasalahan atau bahkan konflik baru yang terjadi antar warga masyarakat akibat dari isu legalitas terutama dalam hal kepemilikan.

Berdasarkan dari uraian yang telah dipaparkan pada latar belakang di atas, maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian dan menganalisis Implementasi Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 4 Tahun 2010 tentang Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) studi kasus tentang Pelayanan Perizinan di Kecamatan Long Kali Kabupaten Paser.

## **Kerangka Dasar Teori**

### ***Kebijakan Publik***

Inu Kencana dalam bukunya Sinambela (2006:5) mendefinisikan bahwa publik adalah sejumlah manusia yang memiliki kebersamaan berpikir, perasaan, harapan, sikap atau tindakan yang benar dan baik berdasarkan nilai-nilai norma yang merasa memiliki. Perserikatan Bangsa-bangsa (PBB) sebagaimana dikutip Wahab (2012:9) telah memberikan makna kebijakan sebagai pedoman untuk

bertindak. Pedoman itu bisa saja amat sederhana atau kompleks, bersifat umum atau khusus, luas atau sempit, kabur atau jelas, longgar atau terperinci, bersifat kualitatif atau kuantitatif, publik atau privat. James Anderson dalam Agustino (2012:7) kebijakan publik adalah serangkaian kebijakan yang mempunyai maksud atau tujuan tertentu yang diikuti dan dilaksanakan oleh seorang aktor atau sekelompok aktor yang berhubungan dengan suatu permasalahan atau suatu hal yang diperhatikan.

### ***Konsep Implementasi Kebijakan Publik***

Gaffar (2009:295) adalah suatu rangkaian aktivitas dalam rangka menghantarkan kebijakan kepada masyarakat sehingga kebijakan tersebut dapat membawa hasil sebagaimana yang diharapkan. Adapun pendapat Widodo (2009:193) mengenai implementasi adalah suatu proses yang melibatkan sejumlah sumber-sumber yang di dalamnya termasuk manusia, dana dan kemampuan operasional, baik oleh pemerintah maupun swasta (individu atau kelompok), untuk mencapai tujuan yang telah ditetapkan sebelumnya oleh pembuat kebijakan. Kedua teori implementasi yang dikemukakan oleh Gaffar dan Widodo memiliki pemaknaan yang sama pada akhir dari proses atau aktivitas dari implementasi tersebut yaitu untuk menghantarkan pada pencapaian tujuan yang ditetapkan. Tujuan yang ditetapkan di sini ialah sesuatu yang diharapkan.

Berdasarkan pendapat para ahli mengenai implementasi kebijakan publik di atas, bahwa konsep implementasi kebijakan publik merupakan pelaksanaan kegiatan terencana sebagai tindakan lanjutan dari program atau kebijakan yang sudah ditetapkan atau disahkan oleh seorang atau sekelompok aktor politik yang memiliki kewenangan berkenaan dengan permasalahan-permasalahan yang terjadi di dalam lingkungan masyarakat (publik) dengan melibatkan berbagai sumberdaya yang ada, bermaksud menangani dan menyelesaikan masalah-masalah di lingkungan masyarakat (publik) tersebut.

### ***Model Implementasi Kebijakan Publik***

Edward III dalam Juliartha (2009:58) keberhasilan proses implementasi terdiri atas komunikasi, sumberdaya, sikap birokrasi atau pelaksana dan struktur birokrasi.

- a. Komunikasi, keberhasilan kebijakan mensyaratkan agar implementator mengetahui apa yang harus dilakukan.
- b. Sumberdaya, walaupun isi kebijakan sudah dikomunikasikan secara jelas dan konsisten, tetapi apabila implementator kekurangan sumberdaya tersebut dapat terwujud sumberdaya manusia, yakni kompetensi implementator, dan sumberdaya finansial. Sumberdaya adalah faktor penting untuk implementasi kebijakan agar efektif.
- c. Disposisi, adalah watak dan karakteristik atau sikap yang dimiliki oleh implementator seperti komitmen, kejujuran, sifat demokratis. Apabila implementator memiliki disposisi yang baik, maka dia akan dapat

- menjalankan kebijakan dengan baik seperti apa yang di inginkan oleh pembuat kebijakan.
- d. Struktur birokrasi yang bertugas mengimplementasikan kebijakan memiliki pengaruh yang signifikan terhadap implementasi kebijakan.

### ***Pelayanan Publik***

Moenir (2010:26) mendefinisikan pelayanan sebagai kegiatan yang dilakukan oleh seseorang atau sekelompok orang dengan landasan faktor material melalui sistem, prosedur dan metode tertentu dalam rangka usaha memenuhi kepentingan orang lain sesuai dengan haknya.. Adapun Gronroos dalam Ratminto dan Atik (2015:2) yang merincikan pelayanan sebagai 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 dimaksudkan untuk memecahkan permasalahan konsumen atau pelanggan.

Berdasarkan beberapa pendapat para ahli di atas mengenai pelayanan publik, dapat penulis jelaskan bahwa pelayanan publik merupakan serangkaian aktivitas atau kegiatan yang dilakukan oleh pelaku penyelenggara pelayanan untuk memenuhi kebutuhan masyarakat (publik) baik itu kebutuhan pelayanan administrasi, barang, maupun jasa.

### ***Manajemen Pelayanan Publik***

Adapun manajemen menurut Sioner dan Freeman dalam Safroni (2012:44) adalah proses perencanaan, pengorganisasian, kepemimpinan dan pengendalian upaya anggota organisasi dan proses penggunaan semua sumberdaya organisasi untuk tercapainya tujuan organisasi yang telah ditetapkan. Manajemen pelayanan umum menurut Moenir (2006:186) adalah manajemen proses yang kegiatannya diarahkan secara khusus pada terselenggaranya pelayanan guna memenuhi kepentingan umum atau kepentingan perorangan, melalui cara-cara yang tepat dan memuaskan pihak yang dilayani. Adapun manajemen pelayanan publik menurut Ratminto dan Atik (2012) adalah suatu proses penerapan ilmu dan seni untuk menyusun rencana, mengimplementasikan rencana, mengkoordinasikan dan menyelesaikan aktivitas-aktivitas pelayanan demi tercapainya tujuan-tujuan pelayanan.

Dari beberapa pengertian para ahli di atas mengenai manajemen pelayanan publik, penulis dapat mengambil kesimpulan bahwa manajemen pelayanan publik merupakan serangkaian aktivitas perencanaan, mengimplementasikan rencana, pengelolaan, dan pengorganisasian segala hal yang berkaitan dengan kegiatan pelayanan publik dengan mempertimbangkan sebab-akibat dari kegiatan tersebut agar penyelenggaraannya lebih terarah dan sesuai dengan yang diharapkan dari pelaku penyelenggara pelayanan dan memberikan kepuasan pada penerima pelayanan yang dalam hal ini adalah pemerintah kepada masyarakat.

## ***Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 4 Tahun 2010 Tentang Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN)***

### ***Pengertian PATEN***

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. Satu tempat yang dimaksud disini ialah cukup melalui satu meja atau loket pelayanan saja. Sistem ini menempatkan warga masyarakat hanya berhubungan dengan petugas meja atau loket pelayanan di kecamatan. Ketika warga masyarakat datang ke kantor kecamatan untuk melakukan pengurusan pelayanan administrasi, tidak perlu lagi mendatangi setiap petugas yang berkepentingan, seperti kepala seksi, sekretaris kecamatan dan camat. PATEN merupakan jenis penyelenggaraan pelayanan administratif yang dalam proses pelaksanaannya melalui satu meja pelayanan saja, penerima layanan cukup menunggu di tempat yang telah disediakan kecamatan tanpa menemui setiap petugas yang berkepentingan guna meminimalisir alur yang berbelit-belit dan menciptakan pelayanan yang lebih berkualitas, efektif dan efisien.

### ***Ruang Lingkup PATEN***

Ruang lingkup PATEN pada pasal 2 Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 4 Tahun 2010 Tentang Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) meliputi pelayanan bidang perizinan dan pelayanan non perizinan. Adapun pendelegasian sebagian wewenang yang dalam hal ini adalah Bupati/Walikota kepada Camat terkait kriteria pendelegasian dan standar pelayanan perizinan dan non perizinan yang diberlakukan di kecamatan ditetapkan dalam peraturan masing-masing pemerintahan daerah kabupaten/kota kepada kecamatan.

Oleh karena itu, Pemerintah Kabupaten Paser menetapkan Peraturan Bupati Paser Nomor 11 Tahun 2012 tentang Pelimpahan Sebagian Kewenangan Bupati Kepada Camat dan Peraturan Bupati Paser Nomor 37 Tahun 2012 Tentang Standar Pelayanan Perizinan dan Non Perizinan PATEN pada Kecamatan Se-Kabupaten Paser pada pasal 2 ayat (2), sedangkan pelayanan non perizinan pada pasal 2 ayat (3) Peraturan Bupati Paser Nomor 37 Tahun 2012 Tentang Standar Pelayanan Perizinan dan Non Perizinan PATEN pada Kecamatan Se-Kabupaten Paser.

### ***Metode Penelitian***

Dalam penelitian ini akan berisi kutipan–kutipan data untuk memberi gambaran penyajian laporan yang berasal dari metode wawancara, pengamatan, dan catatan lapangan. Oleh karena itu, dalam penelitian ini peneliti melakukan penelitian deskriptif kualitatif yaitu peneliti menjelaskan fenomena yang terjadi di lapangan dengan menggunakan metode wawancara, pengamatan langsung, Gambar, dan lain sebagainya. Sehingga, hasil dari penelitian ini bersifat

deskriptif, yaitu mengenai Implementasi Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 4 Tahun 2010 Tentang Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) studi kasus tentang pelayanan perizinan di Kecamatan Long Kali Kabupaten Paser.

Adapun fokus penelitian dalam penelitian ini yaitu:

1. Implementasi Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 4 Tahun 2010 Tentang Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) studi kasus tentang pelayanan perizinan di Kecamatan Long Kali Kabupaten Paser khususnya pelayanan perizinan Izin Mendirikan Bangunan (IMB), Surat Izin Tempat Usaha (SITU) dan Surat Izin Usaha Perdagangan (SIUP) dengan indikator standar pelayanan yang meliputi;
  - a. Persyaratan pelayanan
  - b. Proses atau prosedur pelayanan
  - c. Pejabat yang bertanggung jawab terhadap pelayanan
  - d. Waktu pelayanan
  - e. Biaya pelayanan
2. Faktor pendukung dan penghambat implementasi Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 4 Tahun 2010 Tentang Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) studi kasus tentang pelayanan perizinan di Kecamatan Long Kali Kabupaten Paser.

## **Hasil Penelitian**

### ***Implementasi Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 4 Tahun 2010 Tentang Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) Studi Kasus Tentang Pelayanan Perizinan di Kecamatan Long Kali Kabupaten Paser***

#### ***Persyaratan Pelayanan***

Persyaratan pelayanan merupakan hal-hal yang perlu dilengkapi oleh pemohon pelayanan, baik itu berupa berkas maupun data-data yang sesuai dengan jenis izin yang ingin dibuat. Berdasarkan hasil dari penelitian yang penulis lakukan berkaitan dengan persyaratan pelayanan perizinan IMB, SITU, dan SIUP yang diperoleh dari *exbanner* dan dalam selebaran yang diberikan pelaksana teknis PATEN kepada peneliti khususnya persyaratan pelayanan Izin Mendirikan Bangunan (IMB), Surat Izin Tempat Usaha (SITU) dan Surat Izin Usaha Perdagangan (SIUP) yang dibuat berdasarkan Peraturan Bupati Paser Nomor 37 Tahun 2012 tentang Standar pelayanan perizinan dan non perizinan PATEN pada kecamatan se Kabupaten Paser dan disempurnakan oleh SOP di Kecamatan Long Kali.

Setiap persyaratan yang diminta oleh pihak kecamatan kepada masyarakat yang bersangkutan telah rinci. Syarat-syarat antara IMB, SITU dan SIUP juga hampir sama yaitu harus melengkapi KTP, bukti kepemilikan tanah, izin tetangga, denah lokasi, dan surat permohonan izin yang dibutuhkan.

Setiap mengurus suatu perizinan tersebut masing-masing memiliki keterkaitan, yang mana jika masyarakat ingin mengurus Surat Izin Tempat Usaha

(SITU) maka terlebih dahulu memenuhi persyaratan salah satunya ialah memiliki bukti surat Izin Mendirikan Bangunan (IMB). Sehingga, masyarakat yang belum memiliki IMB belum bisa mengurus SITU. SITU maupun SIUP, dasar dalam pembuatan izinnya adalah IMB.

Pihak birokrasi dalam hal ini adalah Kecamatan Long Kali sudah bagus dalam melayani masyarakat sebagai pemohon jika persyaratan yang secara administrasi lengkap dan terpenuhi. Namun kurangnya kejelasan persyaratan dari pihak kecamatan dalam memaparkan persyaratan-persyaratan yang perlu dipenuhi pemohon yang tidak terdaftar dalam selebaran persyaratan izin. Hal yang hampir serupa juga dikemukakan oleh Bapak Aprilliadi Wijaya, selaku perwakilan dari perusahaan Gawi Makmur Kalimantan (GMK) yang ditugaskan dalam mengurus IMB SD Bintang Tenera.

Pihak kecamatan sudah membuat suatu persyaratan pelayanan yang sesuai dengan aturan pemerintah dan mudah untuk dipenuhi oleh masyarakat. Hanya saja tidak ada kejelasan secara spesifik terkait persyaratan yang diminta sehingga pemohon harus ke sana-sini untuk memenuhi persyaratan yang kurang. Misalnya saja, ketika dalam proses pemaparan syarat-syarat yang harus dipenuhi pemohon dalam mengurus perizinan baik secara tertulis maupun disampaikan melalui lisan, lalu pemohon telah selesai melengkapi berkas sesuai yang diminta sebelumnya dan kemudian diterima serta diproses oleh staff pelayanan yang membidangi, ternyata masih ada beberapa persyaratan tambahan yang belum dilengkapi dan persyaratan itu tidak ada ditulis atau disampaikan sebelumnya.

### ***Proses Atau Prosedur Pelayanan***

Prosedur pelayanan yang dibakukan kecamatan tersebut berlaku bagi pemberi dan penerima pelayanan termasuk pengaduan berdasarkan Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63/KEP/M.PAN/7/2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik. Berdasarkan hasil kutipan wawancara di atas bahwa pihak Kecamatan Long Kali sudah berupaya melaksanakan tugasnya dalam pengimplementasian PATEN khususnya dalam hal IMB, SITU maupun SIUP. Dalam prosedur IMB misalnya, staff yang membidangi perizinan atau Kasi Pemerintahan dan Kependudukan akan menyampaikan persyaratan yang perlu dipenuhi oleh masyarakat pemohon izin sesuai dengan persyaratan yang telah ditetapkan pemerintah. Selanjutnya, masyarakat yang telah memenuhi persyaratan akan diterima berkasnya oleh staff pelaksana untuk diproses dan diverifikasi. Jika telah lulus verifikasi, maka akan dilanjutkan ke tahap pengaturan jadwal untuk peninjauan lapangan yaitu lokasi tempat pembangunan (untuk IMB dan SITU).

Lebih lanjut, Tim peninjauan dari kecamatan akan datang langsung datang ke lokasi sesuai dengan jadwal yang telah ditentukan sebelumnya untuk melakukan pengukuran dan membuat berita acara pemeriksaan (BAP). Setelah melakukan peninjauan lapangan, kecamatan akan menghitung nominal retribusi yang perlu dibayar oleh masyarakat terkhusus pemohon izin IMB berdasarkan

aturan pemerintah. Kemudian masyarakat membayar retribusi sesuai dengan jenis dan ukuran bangunannya ke Bank BPD Kaltim. Setelah membayar dan memperoleh bukti pembayaran dari Bank, pemohon kembali memberikan bukti berupa kwitansi ke staff pelaksana perizinan, kemudian tunggu beberapa waktu untuk staff membuat surat izin yang kemudian ditandatangani oleh Camat, di stempel dan diarsipkan serta diberikan kepada pemohon selaku penerima layanan.

Pada proses penyampaian persyaratan pelayanan yang disampaikan haruslah dipaparkan secara jelas dan terperinci baik itu persyaratan tertulis yang dilengkapi dengan *flowchart* yang lebih tertata rapi karena prosedur yang diajikan kecamatan pada Laporan Pertanggung Jawaban PATEN di Kecamatan Long Kali belum tertata rapi dan prosedur tidak tertulis (disampaikan secara lisan), kejelasan penambahan persyaratan perlu diklasifikasikan jika pemohon izin IMB, SITU/SIUP untuk perorangan yang melibatkan beberapa instansi seperti apa dan jika tanpa melibatkan instansi itu seperti apa. Hal tersebut akan mempermudah masyarakat selaku pemohon dalam proses melengkapi persyaratan yang diminta kecamatan dan juga dapat mengurangi sistem prosedur birokrasi yang berbelit-belit. Selain itu, jika pemohon dengan mudah dan segera melengkapi persyaratan yang diminta, maka akan lebih mudah melanjutkan proses selanjutnya yaitu tahap verifikasi dan peninjauan lapangan. Pemohon juga perlu membayar retribusi khususnya IMB sesegera mungkin jika memang produk berupa surat izin yang dibutuhkan segera dibuat dan diberikan kepada pemohon.

### ***Pejabat yang Bertanggung Jawab Terhadap Pelayanan***

Camat Long Kali dalam melaksanakan PATEN melakukan suatu koordinasi dengan struktur pemerintahan kecamatan di bawahnya. Terkhusus dalam hal perizinan, pejabat yang bertanggung jawab dalam melegalkan surat izin berdasarkan aturan yang ditetapkan oleh pemerintah daerah adalah Camat. Oleh karena itu, Kasi Pemerintahan dan Kependudukan hanya sebatas dalam mengurus proses administrasinya baik itu dari awal penerimaan berkas dari pemohon sampai diverifikasi, kemudian nanti Camat akan mengkoordinir setiap Kasi yang membidangi untuk melakukan peninjauan lapangan dan melakukan pengukuran seperti Kasi Pemerintahan dan Kependudukan, Kasi Ketentraman dan Ketertiban Umum dan melibatkan Satuan Polisi Pamong Praja (Satpol PP). Setelah melakukan pengukuran dan pemohon telah menyerahkan bukti pembayaran retribusi bagi izin IMB, barulah Kasi Pemduk akan membuat surat dan meminta tanda tangan Camat beserta stempelnya. Kemudian surat tersebut baru bisa diterima masyarakat pemohon.

Apabila Camat tidak berada di kantor atau bahkan sedang dinas di luar kota, Kasi Pemduk belum bisa menyerahkan surat izinnya karena belum memperoleh tanda tangan Camat. Berbeda hal dengan pelayanan yang bukan perizinan, maka tanda tangan tersebut bisa diwakilkan tanpa harus menunggu hadirnya Camat. Karena perizinan merupakan kewenangannya Camat yang didelegasikan langsung dari Bupati. Dalam melaksanakan aktivitas



pemerintahannya, Camat perlu melaporkan dan mempertanggungjawabkan kinerja PATEN kepada Bupati melalui Sekretaris Daerah Kabupaten Paser.

Bentuk pertanggungjawaban Camat ke Pemerintah Daerah adalah tertulis yang dilaporkan setiap bulan dan juga laporan tahunan. Adapun laporan untuk aktivitas dari Camat sendiri disajikan perbulan yang disetorkan ke Pemerintah Daerah berupa kegiatan Camat selama jam kerja dan aktivitas harian dalam menjalankan tugas dan fungsi Camat dalam memobilisasi pemerintahan Kecamatan Long Kali. Sedangkan laporan pertanggungjawaban tahunan khususnya penyelenggaraan PATEN Kecamatan Long Kali akan disusun oleh Kasi Pemerintahan dan Kependudukan yang bekerja sama dengan Sekretaris Camat, Kasi Kesejahteraan Masyarakat, Kasi Ketentraman dan Ketertiban, Kasi Pemberdayaan Masyarakat (PMD), yang kemudian dikomunikasikan dengan Camat.

### ***Waktu Pelayanan***

Untuk waktu pelayanan di Kantor Kecamatan Long Kali disesuaikan dengan aturan pemerintah yaitu buka jam kerja layanan dari jam 08.00-12.00, lalu masuk jam istirahat pegawai yang kemudian nanti buka lagi jam layanan dari pukul 13.00-15.30. Hari kerja juga sesuai dengan aturan pemerintah yaitu hari Senin sampai hari Jumat, kecuali hari libur nasional dan dalam peringatan hari-hari besar lainnya sesuai dengan aturan pemerintah. Adapun waktu penyelesaian pelayanan perizinan itu ditetapkan dalam SOP adalah selama 3 hari jam kerja yang sudah *include* semua proses dan prosedur dari penyerahan berkas hingga sampai terimanya produk atau berkas izin yang dimohonkan dengan catatan jika masyarakat pemohon saat menyerahkan berkas yang diminta itu lengkap semua sesuai dengan aturan dan persyaratan serta Camat selaku pejabat yang berwenang dalam melegalkan surat izin berada di kantor atau tidak sedang dinas di luar kota.

Dalam implementasinya, berdasarkan hasil wawancara penulis bersama masyarakat yang mengurus perizinan di Kecamatan Long Kali, mayoritas dapat dikatakan bahwa waktu pelayanan yang diberikan kecamatan belum sesuai dengan SOP yaitu waktu penyelesaian pelayanan perizinan yang memerlukan waktu kurang lebih 3 hari jam kerja tapi pada kenyataannya memerlukan waktu satu sampai dua minggu.

### ***Biaya Pelayanan***

Dalam penyelenggaraan Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) di Kecamatan Long Kali tidak dimasukkan dalam anggaran pemerintah khususnya dalam hal pelayanan perizinan. Dari itu, Pemerintah Kecamatan Long Kali mencoba manajemen keuangan agar mampu memfasilitasi proses transfer pelayanan kepada masyarakat tetap berjalan tanpa adanya kendala keuangan. Semua jenis pelayanan yang diberikan kecamatan adalah bersifat gratis atau tidak dipungut biaya kecuali dalam mengurus perizinan IMB. Hal tersebut dikarenakan

adanya aturan pemerintah daerah yang mewajibkan masyarakat selaku pemohon IMB untuk mendistribusikan izin mendirikan bangunannya. Aturan yang dimaksud adalah Peraturan Daerah Kabupaten Paser Nomor 11 tahun 2011 tentang Retribusi Izin Mendirikan Bangunan.

Retribusi daerah merupakan pungutan daerah sebagai pembayaran atas jasa atau pembayaran atau pemberian izin tertentu yang khusus disediakan dan/atau diberikan oleh Pemerintah Daerah untuk kepentingan orang pribadi atau badan. Retribusi daerah adalah salah satu sumber pendapatan yang penting guna membiayai pelaksanaan pembangunan dari Pemerintah Daerah yang berdasarkan prinsip demokrasi, pemerataan dan keadilan, peran serta masyarakat, dan akuntabilitas dengan memperhatikan potensi daerah. Oleh karena itu, masyarakat yang ingin mengurus suatu perizinan IMB, maka dalam penyelesaiannya akan dikenakan biaya retribusi sebagaimana yang dijelaskan sebelumnya. Pihak kecamatan akan menghitung nominal retribusi yang perlu dibayar oleh pemohon yang disampaikan secara transparansi dan disesuaikan jenis bangunannya. Untuk pelayanan perizinan lainnya, baik SITU, SIUP, rekomendasi-rekomendasi, Kecamatan Long Kali menetapkan secara gratis atau tanpa dipungut biaya.

### ***Faktor Pendukung Dan Penghambat Implementasi Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 4 Tahun 2010 Tentang Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) Studi Kasus Tentang Pelayanan Perizinan Di Kecamatan Long Kali Kabupaten Paser***

#### ***Faktor Pendukung***

Sesuai dengan realita di lapangan, bahwa yang menjadi pendukung implementasi PATEN khususnya pelayanan perizinan di Kecamatan Long Kali adalah adanya delegasi langsung dari Bupati kepada Camat dalam hal perizinan. Letak geografis kecamatan ke kabupaten yang cukup jauh sehingga memungkinkan masyarakat lebih mudah mengurus perizinan di kecamatan dibandingkan harus ke kabupaten. Adanya renovasi ruang pelayanan administrasi kantor Kecamatan Long Kali sebagai upaya meningkatkan kualitas pelayanan kecamatan. Camat juga melakukan studi komparasi sebagai dukungan pemerintah untuk menambah wawasan dalam meningkatkan kualitas pelayanan PATEN.

#### ***Faktor Penghambat***

Tidak dipungkiri dalam setiap implementasi kebijakan khususnya PATEN di Kecamatan Long Kali mempunyai hambatan dalam pencapaian tujuan PATEN yaitu belum jelasnya aturan delegasi Pemerintah Bupati Paser kepada Camat khususnya dalam pelayanan perizinan IMB, SITU, dan SIUP berupa rekomendasi tersebut yang tidak ada dalam aturan namun terkadang diminta kabupaten. Minimnya sumberdaya finansial untuk pelayanan perizinan dan sarana prasarana yang belum memadai dalam memfasilitasi pelayanan perizinan, waktu pelayanan tidak sesuai standar yang ditetapkan, minimnya upaya pemerintah mensosialisasikan ke masyarakat untuk mengurus perizinan yang disertai

rendahnya kesadaran masyarakat akan pentingnya mempunyai izin. Adapun Masyarakat akan mengurus perizinan jika ada kepentingan tertentu saja.

## **Kesimpulan dan Saran**

### ***Kesimpulan***

1. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 4 Tahun 2010 telah terimplementasi di Kecamatan Long Kali Kabupaten Paser. Namun Permendagri tersebut terimplementasi tidak optimal karena capaian SOP belum terlaksana secara keseluruhan. Hal tersebut dapat dilihat dari Pelayanan Perizinan PATEN di Kecamatan Long Kali khususnya Izin Mendirikan Bangunan (IMB), Surat Izin Usaha Perdagangan (SIUP), dan Surat Izin Tempat Usaha (SITU) dengan indikator standar pelayanan sebagai berikut:
  - a. Persyaratan Pelayanan  
Dalam hal persyaratan pelayanan perizinan IMB, SITU, dan SIUP Kecamatan Long Kali sudah dilaksanakan sesuai dengan Peraturan Bupati Paser yang disempurnakan dengan SOP di Kecamatan Long Kali. Antara persyaratan pelayanan IMB dengan pelayanan SITU atau SIUP secara keseluruhan hampir sama, yang membedakan hanya pada persyaratan IMB yang mewajibkan adanya pembiayaan atau retribusi IMB oleh pemohon karena ada Peraturan Bupati yang mengatur retribusi IMB, sedangkan untuk pelayanan perizinan SITU ataupun SIUP syaratnya gratis.
  - b. Proses/prosedur Pelayanan  
Dalam hal proses/prosedur pelayanan perizinan IMB, SITU, dan SIUP di Kecamatan Long Kali telah dilakukan sesuai dengan prosedur baku Kecamatan Long Kali. Ketiga jenis izin juga hampir sama proses penyelesaiannya, yang membedakan adalah setelah pemohon melengkapi persyaratan dan diterima tim teknis, cek lokasi pembangunan untuk IMB ada proses atau prosedur pembayaran retribusi bangunan ke Bank dan barulah dikeluarkan surat izinnya, sedangkan SITU tanpa ada proses pembayaran, adapun SIUP akan diperoleh pemohon setelah membuat SITU dengan proses atau prosedurnya yang serupa. Adapun penyajian prosedur tertulis yang dilengkapi bagan *flowchart* belum tertata rapi yang dapat mempengaruhi pemahaman pemohon dalam memahami alur prosedurnya.
  - c. Pejabat Yang Bertanggung Jawab Terhadap Pelayanan  
Mengenai pejabat yang bertanggung jawab terhadap pelayanan di Kecamatan Long Kali khususnya dalam pelayanan perizinan ialah Camat Long Kali bertanggung jawab melegalkan surat perizinan sesuai peraturan Bupati, mengatur koordinasi dan bertanggung jawab terhadap kinerja kecamatan kepada Bupati Paser. Sekretaris Camat bertanggung jawab dalam penatausahaan administrasi dan keuangan kecamatan serta menjalankan sebagian delegasi tertentu dari camat. Seksi Pemerintahan

dan Kependudukan bertanggung jawab terhadap serah dan terima administrasi pelayanan izin serta beberapa delegasi setiap Kasi di kantor Kecamatan Long Kali sebagai tim pelaksana teknis pelayanan perizinan untuk peninjauan lapangan.

d. Waktu Pelayanan

Dalam pelayanan perizinan di Kecamatan Long Kali, untuk waktu pelayanan berdasarkan SOP Kecamatan adalah 3 hari jam kerja dengan catatan persyaratan lengkap dan camat sedang di kantor. Jika persyaratan pemohon belum lengkap, camat tidak ada di kantor, cuti atau dinas di luar kota maka secara otomatis waktu penyelesaiannya bertambah atau berlangsung lebih lama dan tidak sesuai dengan SOP.

e. Biaya Pelayanan

Sesuai dengan Peraturan Bupati Paser, segala jenis pelayanan perizinan dan non perizinan di Kecamatan Long Kali adalah gratis, kecuali pelayanan perizinan Izin Mendirikan Bangunan (IMB), karena ada aturan yang mendasari bahwa untuk IMB ada pembayaran berupa retribusi bangunan yaitu Peraturan Daerah Kabupaten Paser Nomor 11 tahun 2011 tentang Retribusi IMB. Nominal retribusi sudah sesuai aturan dan transparansi diperlihatkan kepada masyarakat pemohon.

2. Faktor pendukung dan penghambat implementasi Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 4 Tahun 2010 Tentang Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) studi kasus tentang pelayanan perizinan di Kecamatan Long Kali Kabupaten Paser:

a. Faktor Pendukung

Sesuai dengan realita di lapangan, bahwa yang menjadi pendukung implementasi PATEN khususnya pelayanan perizinan di Kecamatan Long Kali adalah adanya delegasi langsung dari Bupati kepada Camat dalam hal perizinan. Letak geografis kecamatan ke kabupaten yang cukup jauh sehingga memungkinkan masyarakat lebih mudah mengurus perizinan di kecamatan dibandingkan harus ke kabupaten. Adanya renovasi ruang pelayanan administrasi kantor Kecamatan Long Kali sebagai upaya meningkatkan kualitas pelayanan kecamatan. Camat juga melakukan studi komparasi sebagai dukungan pemerintah untuk menambah wawasan dalam meningkatkan kualitas pelayanan PATEN.

b. Faktor Penghambat

Tidak dipungkiri dalam setiap implementasi kebijakan khususnya PATEN di Kecamatan Long Kali mempunyai hambatan dalam pencapaian tujuan PATEN yaitu belum jelasnya aturan delegasi Pemerintah Bupati Paser kepada Camat khususnya dalam pelayanan perizinan IMB, SITU, dan SIUP berupa rekomendasi tersebut yang tidak ada dalam aturan namun terkadang diminta kabupaten. Minimnya sumberdaya finansial untuk pelayanan perizinan dan sarana prasarana yang belum memadai dalam memfasilitasi pelayanan perizinan, waktu pelayanan tidak sesuai standar

yang ditetapkan, minimnya upaya pemerintah mensosialisasikan ke masyarakat untuk mengurus perizinan yang disertai rendahnya kesadaran masyarakat akan pentingnya mempunyai izin. Adapun Masyarakat akan mengurus perizinan jika ada kepentingan tertentu saja.

### **Saran**

1. Dalam hal persyaratan pelayanan perizinan di Kantor Kecamatan Long Kali sebaiknya perlu diperbaiki dan lebih diklasifikasi secara spesifik lagi, agar persyaratan tambahan yang harus dilengkapi masyarakat pemohon tersampaikan dengan baik, baik itu persyaratan yang dicantumkan dalam SOP, *exbanner*, dan yang disampaikan secara lisan langsung kepada masyarakat pemohon perseorangan atau dari badan instansi. Komunikasi antara pemberi dan penerima layanan terkait penyampaian maksud permohonan dan persyaratan yang harus dilengkapi perlu ditingkatkan agar pelayanan bisa lebih efektif dan efisien tanpa menimbulkan kesalah pahaman antar pihak yang terlibat.
2. Dalam hal proses atau prosedur pelayanan yang ditetapkan berdasarkan SOP Kecamatan Long Kali perlu dilakukan pembaharuan dengan penampilan *flowchart* yang lebih tertata rapi, dan juga dapat disesuaikan dengan perkembangan modern, agar masyarakat lebih mudah dalam memahami alur-alur penyelesaiannya seperti pengadaan akses *online* yang perlu difasilitasi pemerintah agar masyarakat lebih mudah menjangkau informasi pelayanan kecamatan yang dilengkapi dengan klasifikasi jenis layanan, persyaratan, proses/prosedur, biaya, dan waktu layanan.
3. Dalam hal pejabat yang bertanggung jawab terhadap pelayanan khususnya pelayanan perizinan Kecamatan Long Kali, seharusnya adanya ketegasan pemerintah kepada masyarakat yang belum memiliki izin berupa teguran dan sanksi agar masyarakat lebih sadar akan pentingnya kepemilikan izin. Adanya pemberian *reward* kepada pegawai kecamatan yang berpotensi *public service* yang baik dan teguran/sanksi bagi yang tidak mencerminkan pelaku *public service*.
4. Dalam hal waktu pelayanan, sebaiknya lebih dipertegas lagi waktu penyelesaiannya, jika waktu penyelesaian pelayanan ditetapkan SOP 3 hari maka sudah tersampaikan dengan baik kepada masyarakat dan jika waktu pelayanan memerlukan penyelesaian lebih lama dan memungkinkan tidak sesuai dengan SOP dikarenakan persyaratan tidak lengkap dan camat tidak ada di kantor, maka disegerakan konfirmasi kepada masyarakat, agar masyarakat tidak menunggu lama dalam menyelesaikan urusan di kecamatan.
5. Dalam hal biaya pelayanan, khususnya anggaran pemerintah untuk menjalankan tugasnya memberikan pelayanan kepada masyarakat seharusnya disediakan bukan hanya untuk pelayanan administrasi kependudukan saja tetapi juga untuk pelayanan perizinan karena tidak memungkinkan peninjauan lokasi izin menggunakan dana pribadi. Jika memang terjadi divisit anggaran

- pemerintah, maka perlu adanya pembagian anggaran secara proporsional meskipun anggaran yang disediakan itu minim.
6. Dalam hal faktor penghambat implementasi PATEN, pemerintah kecamatan perlu mengadakan sosialisasi adanya PATEN kepada masyarakat, seperti mengadakan pertemuan seluruh pihak yang terlibat dalam struktural pemerintahan kecamatan termasuk kepala RT/RW dan melakukan pendataan ulang serta penertiban bagi masyarakat yang belum memiliki izin bangunan maupun usaha. Selain itu, pengadaan inventaris kecamatan berupa kotak saran atau meja pengaduan untuk bisa segera difasilitasi pemerintah agar masyarakat bisa menyalurkan

### **Daftar Pustaka**

- Agustino, Leo. 2012. *Dasar-dasar Kebijakan Publik*. Bandung: Alfabeta.
- Gaffar, Afan. 2009. *Politik Indonesia: Transisi Menuju Demokrasi*. Yogyakarta: Pustaka Belajar.
- Juliartha, Edward. 2009. *Model Implementasi Kebijakan Publik*. Jakarta: Trio Rimba Persada.
- Moenir. 2010. *Manajemen Pelayanan Umum Di Indonesia*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Ratminto dan Winarsih, Atik Septi. 2015. *Manajemen Pelayanan*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Safroni, Ladzi. 2012. *Manajemen dan Reformasi Pelayanan Publik dalam Konteks Birokrasi Indonesia*. Surabaya: Aditya Media Publishing.
- Sinambela, Lijian Poltak. 2006. *Reformasi Pelayanan Publik, Teori, Kebijakan dan Implementasi*. Bandung: Bumi Aksara.
- Wahab, Solichin Abdul. 1997. *Evaluasi Kebijakan Publik*. Malang: FIA Unibraw dan IKIP.
- Widodo, Joko. 2009. *Analisis Kebijakan Publik: Konsep dan Aplikasi Analisis Proses Kebijakan Publik*. Malang: Bayumedia Publishing.

### **Dokumen-dokumen:**

- Peraturan Bupati Paser Nomor 11 Tahun 2012 *Tentang Pelimpahan Sebagian Kewenangan Bupati Kepada Camat*.
- Peraturan Bupati Paser Nomor 37 Tahun 2012 *Tentang Standar Pelayanan Perizinan dan Non Perizinan PATEN pada Kecamatan Se-Kabupaten Paser*.
- Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 4 Tahun 2010 *Tentang Pedoman Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN)*.