

PENERAPAN STANDAR PELAYANAN ADMINISTRASI TERPADU KECAMATAN (PATEN) DI KECAMATAN MUARA BADAK KABUPATEN KUTAI KARTANEGARA

Royser Jan¹, Muhammad Jamal², E. Letizia Dyastari³

Abstrak

Tujuan dari penelitian ini untuk mengetahui mendeskripsikan Penerapan Standar Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) di Kecamatan Muara Badak Kabupaten Kutai Kartanegara. Fokus penelitian ini adalah : 1. Penerapan Standar Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN), meliputi : a. Prosedur Pelayanan, b. Waktu Penyelesaian, c. Biaya Pelayanan, d. Sarana dan Prasarana, e. Kompetensi Petugas Pemberi Pelayanan. Faktor pendukung dan penghambat Penerapan Standar PATEN. Sementara teknik pengumpulan data menggunakan tiga cara yaitu wawancara, observasi, dan dokumentasi. Sumber data yang digunakannya itu teknik purposive sampling. Adapun model yang digunakan adalah Analisis Data Model Interaktif Mathew B. Milles dan A. Michael Huberman dalam Sugiyono. Hasil penelitian menunjukkan bahwa Penerapan Standar PATEN di Kecamatan Muara Badak terdapat suatu fenomena dimana dalam pelaksanaannya masih terlihat belum optimal. Berdasarkan hasil penulis memperoleh informasi bahwa masyarakat merasa kecewa dengan pelayanan yang diberikan para pegawai di kantor Kecamatan tersebut karena tidak ada kejelasan dan kepastian dari pihak petugas dalam penyelesaian Kartu Tanda Penduduk (KTP) maupun Kartu Keluarga (KK). Sehingga keinginan warga masyarakat dengan berbagai keperluannya harus tertunda. Masyarakat sebagai pengguna jasa harus mengalah karena biar bagaimanapun merekalah yang membutuhkan pelayanan.

Kata Kunci: *Administrasi, pelayanan, PATEN*

Pendahuluan

Kebijakan PATEN di Kecamatan Muara Badak pertama kalinya di *launching* pada tanggal 23 Januari 2013 di Kecamatan Muara Jawa. Pemerintah Kabupaten Kutai Kartanegara menjadi pelopor dalam pelaksanaan Kebijakan Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) di Provinsi Kalimantan

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

Timur. Keterlibatan Kabupaten Kutai Kartanegara dalam mensukseskan kebijakan yang dibuat oleh Kementerian Dalam Negeri ini adalah untuk mewujudkan sistem pemerintahan yang baik (*Good Governance*) di dalam organisasi pemerintahan di Kabupaten Kutai Kartanegara. Keterlibatan Kabupaten Kutai Kartanegara untuk melaksanakan PATEN ini merupakan bagian dari visi dan misi Kabupaten Kutai Kartanegara yang ingin mewujudkan kecamatan sebagai pusat pelayanan di Provinsi Kalimantan Timur.

Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) di Kecamatan Muara Badak dilaksanakan pada bulan Januari tahun 2013. Selama pelaksanaan PATEN di Kecamatan Muara Badak, terdapat 2 jenis pelayanan yang dilayani dalam PATEN sesuai dengan Peraturan Bupati Kutai Kartanegara Nomor 7 Tahun 2012 Tentang Pedoman Penyelenggaraan Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) yaitu (1) Pelayanan Perizinan; dan (2) Pelayanan Non Perizinan.

Dalam Penerapan Standar PATEN di Kecamatan Muara Badak terdapat suatu fenomena dimana dalam pelaksanaannya masih terlihat belum optimal. Berdasarkan hasil penulis memperoleh informasi bahwa masyarakat merasa kecewa dengan pelayanan yang diberikan para pegawai di kantor Kecamatan tersebut karena tidak ada kejelasan dan kepastian dari pihak petugas dalam penyelesaian Kartu Tanda Penduduk (KTP) maupun Kartu Keluarga (KK). Sehingga keinginan warga masyarakat dengan berbagai keperluannya harus tertunda. Masyarakat sebagai pengguna jasa harus mengalah karena biar bagaimanapun merekalah yang membutuhkan pelayanan.

Berdasarkan fenomena-fenomena yang dapat disimpulkan dalam Penerapan Standar Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) di Kecamatan Muara Badak. Maka peneliti tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul “Penerapan Standar Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) di Kecamatan Muara Badak Kabupaten Kutai Kartanegara”.

Kerangka Dasar Teori

Penerapan

Penerapan merupakan sebuah tindakan yang dilakukan, baik secara individu maupun kelompok dengan maksud untuk mencapai tujuan yang telah dirumuskan. Cahyononim dalam J.S Badudu dan Sutan Mohammad Zain (2010:1487) “ Penerapan adalah hal, cara atau hasil”. Adapun menurut Lukman Ali (2007:104), “Penerapan dapat memasangkan”. Penerapan dapat juga diartikan sebagai pelaksanaan. Sedangkan Riant Nugroho (2003:158) “ Penerapan pada prinsipnya cara yang dilakukkan agar dapat mencapai tujuan yang diinginkan”.

Berdasarkan pendapat para ahli di atas, maka dapat disimpulkan bahwa penerapan adalah suatu cara mempraktekkan atau cara melaksanakan sesuatu berdasarkan sebuah teori.

Standar

Standar adalah spesifikasi teknis atau sesuatu yang dilakukan termasuk tata cara dan metode yang disusun berdasarkan konseus semua pihak yang terkait dengan memperhatikan syarat-syarat keselamatan, keamanan, kesehatan, lingkungan hidup, perkembangan ilmu pengetahuan dan teknologi, pengalaman, perkembangan masa kini dan yang akan datang untuk memperoleh manfaat yang sebesar-besarnya (PP 102 tahun 2000). Standar adalah suatu pedoman atau model yang disusun dan disepakati bersama serta dapat diterima pada suatu tingkat praktek untuk mencapai tujuan yang telah ditetapkan (Reyers,1983).

Dapat disimpulkan bahwa standar adalah suatu norma atau persyaratan yang biasanya berupa suatu dokumen formal yang menciptakan kriteria, metode, proses, dan praktik rekayasa atau teknis yang seragam.

Standar Pelayanan

Dengan dikeluarkannya Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik maka seluruh Penyelenggara pelayanan publik diwajibkan untuk menyusun, menetapkan dan menerapkan standar pelayanan. Hal ini dikuatkan dengan disahkannya Peraturan Menteri PANRB Nomor 36 Tahun 2012 tentang Petunjuk Teknis Penyusunan, Penetapan dan Penerapan Standar Pelayanan sebagai peraturan pelaksana dari UU Nomor 25 Tahun 2009.

Standar Pelayanan adalah tolok ukur yang dipergunakan sebagai pedoman penyelenggaraan pelayanan dan acuan penilaian kualitas pelayanan sebagai kewajiban dan janji Penyelenggara kepada masyarakat dalam rangka pelayanan yang berkualitas, cepat, mudah, terjangkau, dan terukur.

Standar Pelayanan Publik

Pelayanan publik terdapat standar dalam pelaksanaannya, berdasarkan Keputusan MENPAN Nomor 63 Tahun 2004 (dalam Winarsih, 2005:23) Standar Pelayanan Publik sebagai berikut :

1. Prosedur pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan termasuk pengaduan.
2. Waktu penyelesaian yang ditetapkan sejak saat pengajuan permohonan sampai dengan penyelesaian pelayanan termasuk pengaduan.
3. Biaya/tarif pelayanan termasuk rinciannya yang ditetapkan dalam proses pemberian pelayanan.
4. Hasil pelayanan yang akan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan. Penyediaan sarana dan prasarana pelayanan yang memadai oleh penyelenggara pelayanan publik.
5. Kompetensi petugas pemberi pelayanan harus ditetapkan dengan tepat berdasarkan pengetahuan, keahlian, keterampilan, sikap dan perilaku yang dibutuhkan.

Pelayanan Publik

Pelayanan adalah suatu proses pemenuhan kebutuhan melalui aktifitas orang lain secara langsung. Moenir (2006:27). Pelayanan masyarakat sebagai usaha yang dilakukan dan atau sekelompok orang atau instansi tertentu untuk memberikan bantuan dan kemudahan kepada masyarakat dalam rangka mencapai suatu tujuan bersama. Thoha (dalam Sedarmayanti, 2004:195). Pelayanan adalah produk-produk yang tidak kasat mata (tidak dapat diraba) yang melibatkan usaha-usaha manusia dan menggunakan peralatan. Definisi pelayanan yang simpel juga diberikan oleh Ivancevich, Lorenzi dan Crosby (dalam Winarsih, 2005:2). Pelayanan merupakan kegiatan yang tidak bisa diraba, tetapi suatu kegiatan yang dikerjakan orang lain bertujuan mempermudah atau memperlancar suatu kegiatan seseorang yang sedang dilakukan.

Dari berbagai definisi di atas dapat disimpulkan bahwa pelayanan publik adalah serangkaian atau kegiatan sekelompok orang atau instansi, organisasi proses pemberian bantuan atau usaha untuk memenuhi kepentingan atau keperluan masyarakat sesuai peraturan perundang-undangan yang berlaku dalam rangka mencapai tujuan tertentu. Kelancaran layanan tergantung pada kesadaran para petugas pemberi layanan, sistem, prosedur, dan metoda yang memadai, pengorganisasian tugas pelayanan yang tuntas, pendapatan/pegawai yang cukup untuk kebutuhan hidup minimal, kemampuan/keterampilan pegawai dan sarana kerja yang memadai.

Manajemen Pelayanan Publik

Manajemen pelayanan umum didefinisikan sebagai “manajemen yang proses kegiatan diarahkan secara khusus pada terselenggaranya pelayanan guna memenuhi kepentingan umum atau kepentingan perseorangan, melalui cara-cara yang tepat dan memuaskan pihak yang dilayani”. Moenir (2006: 204). Selain dapat berjalan dengan baik, manajemen pelayanan umum/publik harus dapat mencapai sasaran atau tujuan yang telah ditetapkan. Sasaran manajemen pelayanan umum sederhana saja yaitu kepuasan. Meskipun sasaran itu sederhana tapi untuk mencapainya diperlukan kesungguhan dan syarat-syarat yang seringkali tidak mudah dilakukan.

Dapat disimpulkan bahwa aktivitas manajemen yang menonjol diantara aktivitas-aktivitas yang dilakukan antara lain aktivitas menetapkan sasaran dalam rangka pencapaian tujuan, menetapkan cara yang tepat berdasarkan manajemen dengan sasaran, manajemen hasil, manajemen dengan sistem, manajemen dengan motivasi, manajemen dengan pengecualian, melaksanakan pekerjaan, mengendalikan kegiatan atau proses pelayanan dan mengevaluasi pelaksanaan tugas atau pekerjaan.

Administrasi

Menurut Siagian (2003:3) Administrasi adalah keseluruhan proses pelaksanaan dari keputusan-keputusan yang telah diambil dan pelaksanaan itu

pada umumnya oleh dua orang atau lebih untuk mencapai tujuan yang telah ditentukan sebelumnya. Menurut Atmosudirjo (2003:3) Administrasi merupakan suatu fenomenal sosial, yaitu perwujudan tertentu di dalam masyarakat modern. Eksistensi administrasi ini berkaitan dengan organisasi. Jadi, barang siapa hendak mengetahui adanya administrasi dalam masyarakat, ia harus mencari terlebih dahulu suatu organisasi yang masih hidup, disitu terdapat administrasi.

Dengan demikian maka dapat disimpulkan bahwa perkembangan Pemerintah Kecamatan adalah perubahan secara Administrasi, sedangkan Administrasi merupakan suatu dimana diperlukan adanya kerja sama antara orang-orang dalam usaha pencapaian tujuan Negara yang mana dalam administrasi tersebut dapat diartikan secara luas yang meliputi kegiatan, memimpin, menguasai, mengendalikan, melaksanakan hukum serta melayani atau mengatur kepentingan umum dalam Negara sedangkan dalam arti sempit meliputi kegiatan-kegiatan ketatausahaan.

Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN)

Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) adalah penyelenggaraan pelayanan publik di kecamatan yang proses pengelolaannya, mulai dari permohonan sampai ke tahap meja terbitnya dokumen dilakukan dalam satu tempat. Satu tempat ini disini berarti cukup melalui satu meja atau loket pelayanan. Sistem ini memosisikan warga masyarakat hanya berhubungan dengan petugas meja/loket pelayanan di kecamatan.

Metode Penelitian

Penelitian ini menggunakan metode penelitian deskriptif kualitatif. Dalam penelitian ini, penulis juga menggunakan penelitian *survey* guna memperoleh data primer dan sekunder mengenai penerapan Standar Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) Di Kecamatan Muara Badak Kabupaten Kutai Kartanegara. Dengan berdasarkan data yang ada, penulis berupaya mendiskripsikan/menggambarkan secara sistematis, faktual dan akurat mengenai fakta-fakta, sifat-sifat serta hubungan antar fenomena yang ada.

Adapun maka yang menjadi fokus dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Penerapan Standar Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) di Kecamatan Muara Badak Kabupaten Kutai Kartanegara. Dalam Pembuatan Kartu Tanda Penduduk (KTP) dan Kartu Keluarga (KK) :
 - a. Prosedur Pelayanan
 - b. Waktu Penyelesaian
 - c. Biaya Pelayanan
 - d. Sarana dan Prasarana
 - e. Kompetensi Petugas Pemberi Pelayanan

2. Faktor pendukung dan penghambat Penerapan Standar Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) Di Kecamatan Muara Badak Kabupaten Kutai Kartanegara.

Hasil Penelitian

Penerapan Standar Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) di Kecamatan Muara Badak Kabupaten Kutai kartanegara

Untuk mengetahui dan mendiskripsikan Penerapan Standar Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan Di Kantor Kecamatan Muara Badak saat ini, peneliti menggunakan lima indikator standar pelayanan publik berdasarkan Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63/KEP/M.PAN/2003, yaitu Prosedur Pelayanan, Waktu Penyelesaian, Biaya Pelayanan, Sarana dan Prasarana, Kompetensi Petugas Pemberi Pelayanan. Selain itu peneliti juga meneliti apa yang menjadi faktor pendukung dan penghambat Penerapan Standar Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan Muara Badak.

Prosedur Pelayanan

Prosedur Pelayanan di Kecamatan Muara Badak sangat sederhana, aturan dari pemerintah meminta, agar kecamatan melakukan jenis pelayanan PATEN kepada masyarakat berdasarkan peraturan, bidang perizinan atau non perizinan. Untuk membawa persyaratan yang sudah ada pemerintah peraturannya persyaratan seperti itu sudah kami tempelkan diluar ruangan, hanya saja warga di sini datang dari berbagai latar belakang pendidikan yang berbeda-beda. Sehingga terkadang masih ada saja warga yang belum melengkapi mengenai syarat-syaratnya, karena belum mengerti.

Berdasarkan jawaban dari narasumber dapat dijelaskan bahwa Prosedur Pelayanan di kantor Camat Muara Badak dilihat dari kemudahan dalam proses pelayanan sudah berjalan dengan baik. Informasi yang diberikan oleh pemerintah Kecamatan mengenai Prosedur Pelayanan cukup jelas dimana yang terpenting persyaratan yang ditentukan telah terpenuhi.

Dari wawancara, Prosedur Pelayanan sudah banyak diketahui oleh masyarakat banyak. Untuk memahami Prosedur Pelayanan salah satunya yaitu Pembuatan Kartu Tanda Penduduk (KTP). Mengenai prosedur atau pembuatan/penerbitan Kartu Tanda Penduduk cukup jelas dan bahkan satu hari dapat selesai namun prosesnya tentu masih menimbulkan prosedur yang tidak jelas.

Oleh karena itu guna mendapatkan informasi tentang proses pelayanan pembuatan Kartu Tanda Penduduk (KTP) di Kantor Kecamatan Muara Badak Kabupaten Kutai Kartanegara, maka penulis mengadakan wawancara kepada beberapa informan untuk bertanya dan mengetahui mengenai prosedur pelayanan pembuatan Kartu Tanda Penduduk (KTP) di Kecamatan Muara Badak Kabupaten Kutai Kartanegara.

Proses pelayanan pembuatan Kartu Tanda Penduduk (KTP) sebagaimana yang telah dikemukakan diatas cukup jelas, bahwa pengurusan Kartu Tanda

Penduduk (KTP) yang baru, perpanjang, maupun Kartu Tanda Penduduk (KTP) yang hilang diatur sesuai peraturan yang berlaku. Bagi pemohon diharapkan dapat menggunakan jalur-jalur yang diperlukan sesuai dengan kepentingannya.

Dari hasil wawancara dari beberapa pendapat diatas dapat dijelaskan bahwa proses dan prosedur pelayanan pembuatan Kartu Tanda Penduduk (KTP) dari Kantor Kecamatan Muara Badak cukup baik, namun belum menjamin pembuatan Kartu Tanda Penduduk (KTP) cepat dan tepat waktu, karena dalam proses ternyata masih ada pegawai yang memberikan pelayanan tidak sebagaimana mestinya dalam memberikan pelayanan dan penyelesaian pengurusan Kartu Tanda Penduduk (KTP) tergantung komitmen pegawai dengan pemohon.

Waktu Penyelesaian

Pengguna layanan akan merasa senang ketika pegawai layanan melakukan proses pelayanan dengan cepat dan tepat. Tepat dapat diartikan pegawai memberikan layanan sesuai dengan keperluan pengguna layanan. Pelayanan yang tepat merupakan kesesuaian antara pelayanan yang diberikan dengan keperluan pengguna layanan sehingga keperluan yang dihadapi pengguna layanan dapat terselesaikan dengan baik dan pada akhirnya kepuasan masyarakat tercapai.

Waktu yang tepat untuk menyelesaikan pekerjaan dalam suatu proses pelayanan merupakan hal yang penting, karena dengan menyelesaikan dengan tepat waktu maka tidak akan membuat pengguna layanan menjadi menunggu. Tetapi tidak semua pekerjaan dapat diselesaikan dengan tepat waktu.

Berdasarkan jawaban dari narasumber dapat dijelaskan bahwa Waktu Penyelesaian dikantor Camat Muara Badak dilihat dari pelayanan yang cepat dan tepat belum berjalan dengan baik. Waktu penyelesaian yang diberikan oleh pemerintah Kecamatan harus lebih ditingkatkan lagi agar dapat mencapai tujuan yang telah ditentukan oleh program PATEN.

Berdasarkan hasil wawancara dengan beberapa narasumber maka dapat dijelaskan bahwa Pemerintah Kecamatan Muara Badak Kabupaten Kutai Kartanegara ditinjau dari Waktu Penyelesaian yang dapat dilihat dari pelayanan cepat dan tepat belum berjalan dengan baik karena tidak adanya kejelasan dan kepastian dari pihak petugas kemudian petugas dari pihak petugas kapan waktu penyelesaian sehingga ini membuat tidak adanya kepastian waktu yang ditentukan.

Biaya Pelayanan

Biaya pelayanan merupakan salah satu dari standar pelayanan publik. Biaya pelayanan termasuk rinciannya harus ditentukan secara konsisten dan tidak boleh ada diskriminasi, sebab akan menimbulkan ketidakpercayaan penerimapelayanan kepada pemberi pelayanan. Biaya pelayanan ini harus jelas pada setiap jasa pelayanan yang akan diberikan kepada masyarakat, sehingga

tidakmenimbulkan kecemasan, khususnya kepada pihak atau masyarakat yang kurangmampu.

Dalam mengurus keperluan di Kecamatan Muara Badak, tidak semua mengeluarkan biaya untuk mengurusnya tergantung jenis pelayanannya kalau untuk pelayanan bidang non perizinan rata-rata semuanya gratis sedangkan pelayanan di bidang perizinan ada biayanya sesuai yang telah di tetapkan oleh pemerintah Kecamatan.

Berdasarkan jawaban dari narasumber dapat dijelaskan bahwa Biaya Pelayanan dikantor Camat Muara Badak tidak ada jaminan biaya dari petugas pelayanan, maka pengguna layanan tidak perlu mengeluarkan uang untuk mengurus keperluannya.

Berdasarkan hasil wawancara dengan beberapa narasumber maka dapat dijelaskan bahwa Pemerintah Kecamatan Muara Badak Kabupaten Kutai Kartanegara ditinjau dari Biaya Pelayanan penelititidak melihat pengguna layanan memberikan uang kepada petugas pelayanan dalam pengurusan Kartu Tanda Penduduk (KTP) dan Kartu Keluarga (KK) kecuali pelayanan perizinan seperti mengurus IMB.

Sarana dan Prasarana

Sarana dan prasarana yang mempersiapkan dikantor Camat Muara Badak menunjukan sebagian besar kondisinya baik. Jika melihat mengenai keadaan sarana dan prasarana yang ada, justru menunjang rutinitas penyelenggaraan pelayanan administrasi terpadu dikantor Camat Muara Badak. Meskipun masih adanya beberapa sarana/fasilitas kerja yang dinilai cukup baik itupun bukan fasilitas inti karena itu masih bisa dipakai untuk kegiatan rutin.Dengan kondisi sarana dan prasarana yang tersedia dapat menunjang rutinitas lembaga.

Suatu organisasi atau lembaga yang memberikan jasa pelayanan kepada masyarakat biasanya akan melengkapi segala kegiatannya dengan sarana dan prasarana yang dapat menunjang segala bentuk kegiatan pelayanan yang disediakanya. Salah satu dari fasilitas yang biasanya ada adalah ruang tunggu.

Kondisi ruang tunggu di Kantor Kecamatan Muara Badak selama penulis mengadakan observasi penelitian sudah cukup baik dan nyaman. Kondisi ruangan yang nyaman tentunya akan memberikan kesan nyaman bagi masyarakat yang menunggu. Ruang tunggu di kantor Kecamatan Muara Badak juga dilengkapi dengan pendingin ruangan serta televisi dan koran atau majalah sebagai hiburan untuk mengurangi kejenuhan selama menunggu. Selain itu, kantor Kecamatan Muara Badak juga menyediakan air minum yang diperuntukkan bagi masyarakat yang membutuhkan.

Selain fasilitas yang disediakan untuk masyarakat umum yang datang ke kantor Kecamatan Muara Badak, pemerintah kantor Kecamatan Muara Badak juga melengkapi fasilitas-fasilitas bagi petugas PATEN untuk menunjang kegiatan pelayanan bagi masyarakat PATEN. Fasilitas bagi petugas ini disediakan untuk memudahkan petugas dalam menyelesaikan pekerjaannya.Fasilitas tersebut

seperti adanya komputer serta loket dan di setiap ruangan kerja petugas PATEN disediakan printer dan scanner, lemari arsip, meja pelayanan, loket PATEN.

Berdasarkan jawaban dari narasumber dapat dijelaskan bahwa Sarana dan Prasarana yang tersedia di Kantor Camat Muara Badak sudah cukup memadai untuk menunjang kegiatan Penyelenggaraan Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan Muara Badak. Kemudian adanya keinginan dan kemampuan serta kesadaran petugas pelayanan untuk memberikan pelayanan dengan sebaik mungkin kepada masyarakat, dengan memberdayakan fasilitas yang sudah tersedia di Kantor Kecamatan Muara Badak.

Kompetensi Petugas Pemberi Pelayanan

Kompetensi petugas pemberi pelayanan harus ditetapkan dengan tepat berdasarkan dengan pengetahuan, keahlian, keterampilan, sikap, dan perilaku yang dibutuhkan.

Agar tercapainya kepuasan tersendiri bagi pegawai dalam menjalankan tugasnya sebagai penyelenggara negara dan sebagai pelayan masyarakat secara jujur, adil, serta merata dalam tugasnya. Seorang pegawai juga harus mampu dan paham terhadap tugasnya sebagai pelayan publik. Dengan demikian, sebutan profesionalitas lebih menggambarkan suatu keadaan mengenai kompetensi seseorang yang dilihat dari sikap, pengetahuan, dan keahlian yang diperlukan untuk melaksanakan tugasnya. Dalam hal ini pegawai negeri berkedudukan sebagai unsur aparatur negara diharapkan memiliki sikap profesionalitas sehingga mampu melaksanakan tugasnya secara efektif dan efisien.

Dari hasil wawancara di atas, berdasarkan jawaban dari narasumber dapat dijelaskan bahwa tingkat Kompetensi Petugas Pemberi Pelayanan di Kantor Camat Muara Badak ditinjau dari sikap, pengetahuan dan keahlian sudah berjalan dengan baik. Karena para pegawai sudah tanggap dan mampu melaksanakan tugas dan tanggung jawabnya dengan baik dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat yang ingin melakukan suatu kepengurusan seperti masyarakat yang ingin membuat Kartu Tanda Penduduk (KTP), Kartu Keluarga (KK), dan lain-lain sampai kepengurusan tersebut selesai.

Faktor Pendukung

Faktor Pendukung dalam Penerapan Standar Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) di Kecamatan Muara adalah dengan adanya sarana dan prasarana yang sudah tersedia seperti komputer serta ruangan yang nyaman membuat para pegawai menjadi lebih semangat bekerja guna memberikan pelayanan yang prima kepada masyarakat dengan memberdayakan fasilitas yang sudah tersedia di Kantor Kecamatan Muara Badak .

Faktor Penghambat

Faktor Penghambat dalam Penerapan Standar Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) di Kecamatan Muara Badak adalah masalah

gangguan pada jaringan komputer dan perekaman data penduduk dalam pembuatan Kartu Tanda Penduduk (KTP). Kendala lainnya yakni gangguan pada sistem komputer yang diakibatkan oleh virus yang muncul yang kemudian menghambat komputer dalam pengoperasiannya.

Kesimpulan dan Saran

Kesimpulan

1. Prosedur Pelayanan

Prosedur Pelayanan di Kecamatan Muara Badak sangat sederhana, aturan dari pemerintah meminta, agar kecamatan melakukan jenis pelayanan PATEN kepada masyarakat berdasarkan peraturan, di bidang perizinan dan non perizinan. Untuk membawa persyaratan yang sudah ada pemerintah peraturannya persyaratan seperti itu sudah kami tempelkan diluar ruangan, hanya saja warga di sini datang dari berbagai latar belakang pendidikan yang berbeda-beda. Sehingga terkadang masih ada saja warga yang belum melengkapi mengenai syarat-syaratnya, karena belum mengerti.

2. Waktu Penyelesaian

Waktu Penyelesaian di Kecamatan Muara badak belum berjalan dengan baik karena tidak adanya kejelasan dan kepastian dari pihak petugas pelaksana kapan hasil layanan dapat diambil, sehingga ini membuat tidak adanya kejelasan dan kepastian waktu yang ditentukan bagi masyarakat yang ingin mengurus pembuatan Kartu Tanda Penduduk (KTP) maupun Kartu Keluarga (KK).

3. Biaya Pelayanan

Biaya Pelayanan di Kecamatan Muara Badak berdasarkan jawaban dari narasumber dapat dijelaskan bahwa kalau untuk pelayanan non perizinan rata-rata semuanya gratis seperti dalam pengurusan Kartu Tanda Penduduk (KTP) maupun Kartu Keluarga (KK) kecuali pelayanan perizinan seperti Izin Mendirikan Bangunan (IMB), karena ada perhitungan berdasarkan luas tempat, posisi tempat, tinggi bangunan, dan jenis bangunannya yang harus dihitung sesuai biaya yang telah ditetapkan.

4. Sarana dan Prasarana

Sarana dan Prasarana yang tersedia di Kecamatan Muara Badak belum lengkap tetapi cukup memadai dalam artian bisa berjalan dalam memberikan pelayanan, kondisi sarana dan prasarana yang ada juga baik dan memadai dalam menunjang kegiatan pelayanan administrasi terpadu kecamatan. Kondisi ruang tunggu di Kantor Kecamatan Muara Badak selama penulis mengadakan observasi penelitian sudah cukup baik dan nyaman. Kondisi ruangan yang nyaman tentunya akan memberikan kesan nyaman bagi masyarakat yang menunggu. Ruang tunggu di kantor Kecamatan Muara Badak juga dilengkapi dengan pendingin ruangan serta televisi dan koran atau majalah sebagai hiburan untuk mengurangi kejenuhan selama menunggu. Selain itu, kantor Kecamatan Muara Badak juga menyediakan air minum yang diperuntukkan

bagi masyarakat yang membutuhkan. Selain fasilitas yang disediakan untuk masyarakat umum yang datang ke kantor Kecamatan Muara Badak, pemerintah kantor Kecamatan Muara Badak juga melengkapi fasilitas-fasilitas bagi petugas PATEN untuk menunjang kegiatan pelayanan bagi masyarakat PATEN. Fasilitas bagi petugas ini disediakan untuk memudahkan petugas dalam menyelesaikan pekerjaannya. Fasilitas tersebut seperti adanya komputer serta loket dan di setiap ruangan kerja petugas PATEN disediakannya printer dan scanner, lemari arsip, meja pelayanan, loket PATEN.

5. Kompetensi Petugas Pemberi Pelayanan

Tingkat Kompetensi Petugas Pemberi Pelayanan di Kecamatan Muara Badak dilihat dari sikap, pengetahuan dan keahlian sudah berjalan dengan baik. Karena para pegawai sudah tanggap dan mampu melaksanakan tugas dan tanggung jawabnya dengan baik dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat yang ingin melakukan suatu kepengurusan seperti masyarakat yang ingin membuat Kartu Tanda Penduduk (KTP), Kartu Keluarga (KK), dan lain-lain sampai kepengurusan tersebut selesai.

6. Faktor Pendukung

Faktor Pendukung dalam Penerapan Standar Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) di Kecamatan Muara adalah dengan adanya sarana dan prasarana yang sudah tersedia seperti komputer serta ruangan yang nyaman membuat para pegawai menjadi lebih semangat bekerja guna memberikan pelayanan yang prima kepada masyarakat dengan memberdayakan fasilitas yang sudah tersedia di Kantor Kecamatan Muara Badak .

7. Faktor Penghambat

Faktor Penghambat dalam Penerapan Standar Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) di Kecamatan Muara Badak adalah masalah gangguan pada jaringan komputer dan perekaman data penduduk dalam pembuatan Kartu Tanda Penduduk (KTP). Kendala lainnya yakni gangguan pada sistem komputer yang diakibatkan oleh virus yang muncul yang kemudian menghambat komputer dalam pengoperasiannya.

Saran

1. Diharapkan para pegawai atau aparatur pemerintah Kecamatan Muara Badak jika mengalami keterlambatan waktu hasil layanan, seharusnya pihak Kecamatan dapat memberikan kejelasan dan kepastian bagi masyarakat yang bersangkutan sehingga masyarakat pun mengetahui kapan hasil layanan dapat diambil, masyarakat pun tidak menunggu dan mendapatkan kepastian dari pihak Kecamatan.
2. Diharapkan para pegawai atau aparatur pemerintah Kecamatan Muara Badak dapat memberikan kepastian waktu penyelesaian setiap dokumen beserta dengan tahapan-tahapannya, terutama dokumen dalam pembuatan Kartu

Tanda Penduduk (KTP), Kartu Keluarga (KK) dan IMB serta yang lainnya dari Kantor Kecamatan.

3. Diharapkan para pegawai atau aparatur pemerintah Kecamatan Muara Badak dapat melakukan perawatan secara rutin terhadap peralatan yang digunakan agar dapat terhindar dari gangguan pada sistem komputer yang diakibatkan oleh virus yang muncul yang kemudian menghambat komputer. Selain itu para petugas harus bisa didalam menangani jika mengalami gangguan pada jaringan komputer agar didalam proses pelayanan berjalan dengan lancar.

Daftar Pustaka

- Badudu .J.S danSutan Mohammad Zain.2001.*KamusUmumBahasa Indonesia*.
Jakarta: PustakaSianarHarapan
- Dimock, Dimock. (Terjemahan Husni Thamrin Pane) 1992.*Administrasi Negara**Jakarta: Rineka Cipta*.
- Kurniawan, Agung. 2005. *TranspormasiPelayananPublik*.*Yogyakarta :pembaruan*
- Lukman, Sampara. 2000. *MenejemenKualitasPelayanan*. *STIA LAN Press. Jakarta*
- Moenir, H. A. S. 2001, a. *MenejemenPelayananUmum di Indonesia*. *PT. Bumi Sinambela, Dr. LijanPotlak,dkk. 2008. Reformasi Pelayanan Publik Teori, Kebijakan, danImplementasi. 2008. PT.BumiAksara, Jakarta*.
- Suyanto, Bagong. 2007. *Metode Penelitian Sosial: Berbagai Alternatif Pendekatan*. *Jakarta: Kencana Prenada Media Group*.

Dokumen-dokumen:

- Undang-undangNomor 25 Tahun 2009 *TentangPelayananPublik*.
- Keputusan MENPAN Nomor 63 Tahun 2004 (dalam winarsih, 2005:23) *Tentang Standar Pelayanan Publik*.