

## **Implementasi Peraturan Menteri Dalam Negeri No.04 Tahun 2010 Tentang Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan Dalam Upaya Meningkatkan Pelayanan Publik Di Kantor Camat Tenggarong Kabupaten Kutai Kartanegara**

**Asmi Riyandi Elvandar<sup>1</sup>, Hartutiningsih<sup>2</sup>, DB Paranoan<sup>3</sup>**

### **Abstrak**

*Tujuan penelitian adalah untuk mendeskripsikan dan menganalisis Implementasi Peraturan Menteri Dalam Negeri No. 04 Tahun 2010 tentang Pelayanan Administrasi Pelayanan Terpadu Kecamatan dalam upaya meningkatkan pelayanan publik di Kantor Camat Tenggarong Kabupaten Kutai Kartanegara. Analisis data yang digunakan adalah model Interaktif yang dikembangkan Miles dan Huberman melalui tahapan-tahapan. Dari hasil evaluasi menunjukkan bahwa Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 04 tahun 2010 tentang pelayanan administrasi terpadu kecamatan (Paten), di Kantor Camat Tenggarong, Kabupaten Kutai Kartanegara secara implementatif menunjukkan indikasi cukup baik. Hal tersebut dapat diketahui dari hasil temuan di objek penelitian, yang didasarkan atas sub fokus penelitian yang ditetapkan. Secara akumulatif pelayanan administrasi terpadu telah menunjukkan perbaikan dan peningkatan mutu pelayanan, meski demikian masih ada beberapa faktor yang perlu dilakukan pembenahan, terutama mengenai sarana operasional perlu ditingkatkan agar layanan pada masyarakat dapat diselesaikan tepat waktu.*

**Kata Kunci : Implementasi Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan**

### **Pendahuluan**

Dalam menindaklanjuti terbitnya Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 04 tahun 2010 tentang Pedoman Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN), Pemerintah Kabupaten Kutai Kartanegara melalui rapat kerja Camat se-Kabupaten Kutai Kartanegara yang dilaksanakan secara rutin setiap Tahun pada 2011 sekaligus mengagendakan acara untuk sosialisasi mengenai ketentuan tersebut, dan sosialisasi dilakukan dalam Rapat Kerja Camat tersebut diikuti sebanyak 18 (delapan belas) orang Camat se-Kabupaten Kutai Kartanegara yang dilaksanakan pada tanggal 14 November 2011 dengan mengundang Narasumber yaitu Pejabat dari Direktorat Jenderal Pemerintahan Umum Kementerian Dalam Negeri Republik Indonesia.

Seiring dengan kebijakan tersebut Pemerintah Kabupaten Kutai Kartanegara berupaya agar pelaksanaan Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) bisa segera implementasikan diseluruh pemerintah

- 
1. Alumni Magister Ilmu Administrasi Negara Fisip Universitas Mulawarman Samarinda
  2. Dosen Magister Ilmu Administrasi Negara Fisip Universitas Mulawarman Samarinda
  3. Dosen Magister Ilmu Administrasi Negara Fisip Universitas Mulawarman Samarinda

Kecamatan yang berada di wilayah Kabupaten Kutai Kartanegara. Mengingat kebijakan itu diyakini akan membawa perubahan yang lebih baik dan kepentingan masyarakat akan terlayani lebih efektif dan efisien. Karena sistem pelayanan yang dirumuskan berorientasi pada kemudahan akses, sehingga setiap kepentingan masyarakat tidak lagi dihadapkan pada pengorbanan yang tinggi, baik waktu, tenaga dan biaya. Sebab kepentingan masyarakat, baik yang berkenaan dengan perijinan dan non perijinan dapat diselesaikan dalam waktu relatif singkat, mengingat sistem pelayanan yang difasilitasi lembaga dengan menggunakan pola pelayanan terpadu, yaitu melalui loket-loket yang disediakan berdasarkan kepentingan masyarakat

Disamping itu pihak lembaga juga menyediakan ruang tunggu yang dilengkapi dengan sejumlah kursi sehingga masyarakat yang berkentingan akan merasa aman dan nyaman selama menunggu untuk mendapatkan lisensi sebagaimana yang diperlukan. Sehubungan hal tersebut agar penyelenggaraan pelayanan administrasi terpadu dapat mempermudah kepentingan publik. Apalagi di era pelaksanaan otonomi daerah, sudah selayaknya jika masyarakat mendapatkan layanan yang lebih baik mengingat daerah telah diberikan kewenangan yang lebih luas untuk mengatur dan mengurus rumah tanganya sendiri. Dengan kewenangan yang diberikan itulah daerah dapat memanfaatkan dan mendayagunakan potensi daerah untuk kesejahteraan masyarakat.

Berbicara mengenai pelayanan tentunya tidak terlepas dari berbagai faktor yang mendukung, diantaranya faktor sumberdaya aparatur, sarana dan prasarana operasional dan yang tidak kalah pentingnya adalah kebijakan pemerintah. Sehubungan hal tersebut maka dalam rangka efektivitas pelayanan, pemerintah telah mengeluarkan kebijakan melalui Kepmenpan nomor 63 tahun 2003 tentang pedoman pelayanan umum, Kepmenpan Nomor 25 tahun 2004 tentang pelayanan prima, dan Undang-undang Nomor 25 tahun 2010 tentang pelayanan umum. Atas dasar kebijakan tersebut maka seiring dengan kebijakan Mendagri mengenai pelayanan administrasi terpadu dapat dijadikan secara acuan untuk menyelenggarakan pelayanan. Mengingat kebijakan tersebut menetapkan standar pelayanan sehingga kualitas pelayanan dapat terukur berdasarkan prinsip-prinsip pelayanan, yaitu kesederhanaan, transparansi, keterbukaan, tepat waktu, ekonomis, efektif, efisien, aman dan nyaman. Ironisnya dalam perkembangannya, justru mengisyaratkan layanan pada masyarakat belum mengalami kurang mengalami perubahan yang signifikan, sebab masyarakat masih dihadapkan oleh perlakuan yang diskriminatif, kurang transparan, kurang efektif dan kurang efisien. Mencermati fenomena tersebut perlu dukungan aparatur yang profesional hanya saja keberadaan aparatur yang profesional di pemerintahan kecamatan sangat terbatas sehingga kemampuan untuk memberikan layanan pada masyarakat kurang memuaskan.

Dalam rangka optimalisasi pelayanan administrasi terpadu kecamatan, seharusnya setiap aparatur mempunyai komitmen yang kuat dan etos kerja yang tinggi serta berorientasi pada hasil kerja. Untuk maksud

tersebut sudah selayaknya jika setiap aparatur mempunyai : (1) akuntabilitas (tanggung gugat) yaitu kewajiban untuk memberikan pertanggung jawaban atau jawaban dan menerangkan kinerja dan tindakan seseorang atau pimpinan suatu unit organisasi atau lembaga kepada publik yang memiliki hak atau yang berwenang meminta pertanggung jawaban. (2) transparansi yaitu dapat diketahui oleh banyak pihak yang berkepentingan mengenai perumusan kebijakan (politik) dan pemerintah, organisasi, badan usaha, (3) keterbukaan (*openess*) yaitu pemberian informasi secara terbuka kepada siapa yang membutuhkan atau diinformasikan sebelum adanya orang yang memintanya. (4) berdasarkan hukum (*rule of law*) adalah keputusan, kebijakan pemerintah, organisasi, badan usaha yang mengangkat masyarakat, pihak ketiga dilakukan berdasarkan hukum (peraturan perundangan yang sah) dan (5) perlakuan yang adil atau perlakuan kesetaraan yaitu pemerintah kepada masyarakat dalam pelayanan publik, perusahaan kepada pelanggan.

Seiring dan mengacu pada kebijakan pemerintah mengenai penyelenggaraan pelayanan terpadu di tingkat pemerintah kecamatan, maka pemerintah Kabupaten Kutai Kartanegara telah mengeluarkan kebijakan melalui Peraturan Bupati nomor 7 tahun 2012, tentang pedoman penyelenggaraan pelayanan administrasi terpadu kecamatan, agar secara implementatif pelayanan administrasi yang berkenaan dengan perijinan dan non perijinan diterapkan sesuai yang diharapkan. Fakta menunjukkan bahwa meskipun kebijakan pelayanan administrasi terpadu telah dikeluarkan tetapi harapan masyarakat untuk mendapatkan layanan yang berkualitas belum sepenuhnya terealisasi.

Fenomena tersebut dapat diketahui dari hasil observasi di objek penelitian menunjukkan beberapa indikasi sebagai berikut : 1) belum semua layanan pada masyarakat memenuhi kualifikasi yang diharapkan, 2) masih adanya perlakuan yang diskriminatif, 3) pengurusan perijinan dan non perijinan diselesaikan secara beragam, 4) layanan pada masyarakat tidak semuanya dapat diselesaikan tepat waktu, 5) kondisi ruang pelayanan kurang nyaman.

## **Kerangka Dasar Teori**

### ***Good Governance***

Bank Dunia (dalam Mardiasmo, 2004), memberikan definisi *good governance* sebagai “*the way state power is society* sedangkan *United Nation Development Program* (UNDP) mendefinisikan *Good Governance* sebagai “*the exercise of political, economic and administrative authority to manage a nation’s affair at all levels*”. Bank Dunia lebih menekankan pada cara pemerintah mengelola sumber daya sosial dan ekonomi untuk kepentingan aspek politik, ekonomi, dan administratif dalam mengelola negara.

Definisi *Good Governance* menurut Bank Dunia ialah “suatu penyelenggaraan manajemen pembangunan yang solid dan bertanggung jawab yang sejalan dengan prinsip demokrasi dan pasar yang efisien,

penghindaran terhadap kemungkinan salah alokasi dan investasi, dan pencegahan korupsi baik yang secara politik maupun administratif, menjalankan disiplin anggaran serta penciptaan legal dan *political framework* bagi tumbuhnya aktivitas usaha.” (Mardismo,2002:23). Ini berarti “istilah *good government* dan *good governance* tidak ada bedanya, karena keduanya merujuk pada aspek-aspek normatif pemerintahan yang digunakan dalam menyusun berbagai kriteria dari yang bersifat politik hingga ekonomi.

Menurut Taschereau dan Camos (dalam Thoha (2003 : 63), bahwa tata pemerintahan yang baik (*good governance*) merupakan suatu kondisi yang menjamin adanya saling mengontrol yang dilakukan oleh komponen yakni pemerintahan (*government*), rakyat (*citizen*), atau *civil society* dan usahawan (*business*) yang sama dan sederajat. Jika kesamaan derajat itu tidak sebanding, atau tidak terbukti maka akan terjadi pembiasaan dari tata pemerintahan yang baik.

### ***Pengertian Kebijakan Publik***

Kebijakan menurut Lasswel dan Kaplan (dalam Budi Faisal Akbar, 2004:15) adalah serangkaian konsep tindakan yang diusulkan oleh seseorang atau sekelompok orang atau pemerintah dalam suatu lingkungan tertentu dengan menunjukkan hambatan-hambatan dan peluang, terhadap pelaksanaan tersebut dalam rangka untuk mencapai suatu tujuan”.

Pendapat tersebut cenderung lebih menekankan pada suatu tindakan yang dilakukan untuk mencapai tujuan yang lebih baik, dan para pelakunya harus memiliki kemampuan untuk memecahkan masalah serta bertindak secara konsisten. Kebijakan yang dibuat hendaknya dapat merubah keadaan yang lebih baik.

Sedangkan menurut Amara Raksasatya (dalam M. Solly Lubis (2007 : 7) adalah suatu taktik dan strategi yang diarahkan untuk mencapai suatu tujuan, ada tiga (3) unsur dalam kebijakan menurut Amara:

- (1) Identifikasi tujuan yang akan dicapai
- (2) Strategi untuk mencapainya
- (3) Penyediaan berbagai input atau masukan yang memungkinkan pelaksanaannya

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

Menurut George Edwards III (Budi Winarno 2002:125) “Implementasi Kebijakan adalah tahap pembuatan kebijakan antara pembentukan kebijakan dan konsekuensi-konsekuensi kebijakan bagi masyarakat yang dipengaruhinya. Jika suatu kebijakan tidak tepat atau tidak dapat mengurangi masalah yang merupakan sasaran dari kebijakan, maka kebijakan itu mungkin akan mengalami kegagalan sekalipun kebijakan itu diimplementasikan dengan sangat baik. Sementara itu, suatu kebijakan yang cemerlang mungkin juga akan mengalami kegagalan jika kebijakan tersebut kurang diimplementasikan dengan baik oleh para pelaksana kebijakan.”

“Dalam mengkaji implementasi kebijakan, maka akan timbul dua buah pertanyaan, yakni: Prakondisi-prakondisi apa yang diperlukan sehingga suatu implementasi kebijakan berhasil Dan hambatan-hambatan utama apa yang mengakibatkan suatu implementasi gagal” (Budi Winarno, 2002:226). Untuk lebih mudah dalam memahami pengertian implementasi kebijakan Lineberry (1978) dalam Fadillah Putra (2003:81) menspesifikasikan proses implementasi setidaknya-tidaknya memiliki elemen-elemen sebagai berikut :

- (1) pembentukan unit organisasi baru dan staf pelaksana
- (2) penjabaran tujuan ke dalam berbagai aturan pelaksana (*standard operating procedures/SOP*)
- (3) koordinasi berbagai sumber dan pengeluaran kepada kelompok sasaran; pembagian tugas di dalam dan di antara dinas-dinas/badan pelaksana
- (4) pengalokasian sumber-sumber untuk mencapai tujuan

### ***Pengertian Pelayanan Publik***

Menurut Moenir 2004 : 182) pelayanan umum, adalah segala bentuk kegiatan pelayanan umum yang dilaksanakan oleh Instansi Pemerintah Pusat, Daerah, dan di lingkungan Badan Usaha Milik Negara/ Daerah dalam bentuk barang dan atau jasa, baik dalam rangka upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan. Pelayanan adalah setiap tindakan atau kegiatan yang dapat ditawarkan oleh satu pihak kepada pihak lain yang pada dasarnya tidak berwujud dan tidak mengakibatkan kepemilikan apapun. Sedangkan menurut Widodo, (2001 : 26 pelayanan publik dapat diartikan sebagai pemberian layanan (melayani) keperluan orang atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi tersebut sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan.

Menurut Keputusan Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 tahun 2003 tentang Pedoman penyelenggaraan Pelayanan Umum merupakan perwujudan dari fungsi aparatur negara sebagai abdi masyarakat disamping sebagai abdi negara, sehingga penyelenggaraannya perlu terus ditingkatkan sesuai dengan sasaran pembangunan dimaksud.

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

Manajemen pelayanan publik adalah Pengaturan penyelenggaraan segala bentuk pelayanan yang dilaksanakan oleh pemberi jasa, (individu, kelompok, kelembagaan) kepada masyarakat dalam rangka pemenuhan kebutuhan yang diinginkan. Manajemen pelayanan publik dalam lingkup manajemen mencakup : (a) keseluruhan proses manajemen mulai dari perencanaan, (b) keseluruhan fungsi manajemen termasuk koordinasi, pengambilan keputusan, wawasan, (c) proses dan perumusan kebijakan, dan (d) menyelesaikan pekerjaan untuk orang lain, sehingga orang lain puas akan hasil pekerjaannya. (Soerjono, 2004 : 31-32)

Tantangan yang sangat mendasar dalam mengimplementasikan manajemen pelayanan yang berbasis pelanggan adalah bahwa pelanggan

yang dilayani oleh aparatur pelayan sangat beraneka ragam (mempunyai karakteristik yang berbeda-beda), misalnya :

- 1) Ada pelanggan yang gemar berdebat,
- 2) Ada pelanggan yang pendiam,
- 3) Ada pelanggan yang hobi berbicara, dan
- 4) Ada pelanggan tidak sabaran.

Dalam konteks strategi pelayanan prima yang disajikan aparatur pemerintah kepada masyarakat (pelanggan) seyogianya dilakukan dengan penuh perhatian, sehingga tidak menimbulkan citra negatif, baik dari kalangan pelanggan, maupun aparatur yang memberikan pelayanan. Oleh karena itu, maka salah satu strategi untuk memuaskan pelanggan adalah selain menyajikan pelayanan minimal sesuai dengan standar operasional prosedur, juga memberikan pelayanan sedikit lebih banyak / lebih baik dari harapan konsumen/ pelanggan.

Perbaiki sistem dan prosedur pelayanan menuju pelayanan prima yang diberikan aparatur / birokrat kepada masyarakat selain dapat dilihat dalam Keputusan MENPAN nomor 63/2003 tentang Pedoman Pelayanan Umum, juga dipertegas dalam Kepmenpan nomor 25 tahun 2008 tentang tatalaksana pelayanan prima. Meskipun secara normatif telah dirancang sedemikian rupa tetapi untuk keefektifan pelayanan diperlukan komitmen yang kuat dari aparatur pelaksana sehingga layanan yang diberikan secara keprimaan dapat menjamin kenyamanan masyarakat.

### ***Azas Pelayanan Publik***

berdasarkan Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2003 tentang Pedoman Penyelenggaraan Pelayanan Publik, antara lain adalah sebagai berikut :

- 1) **Transparansi**  
Pemberian pelayanan publik harus bersifat terbuka, mudah, dan dapat diakses oleh semua pihak yang membutuhkan dan disediakan secara memadai serta mudah dimengerti.
- 2) **Akuntabilitas**  
Pelayanan publik harus dapat dipertanggungjawabkan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.
- 3) **Kondisional**  
Pemberian pelayanan publik harus sesuai dengan kondisi dan kemampuan pemberi dan penerima pelayanan dengan tetap berpegang pada prinsip efisiensi dan efektivitas.
- 4) **Partisipatif**  
Mendorong peran serta masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik dengan memperhatikan aspirasi, kebutuhan dan harapan masyarakat.
- 5) **Tidak diskriminatif (kesamaan hak)**

Pemberian pelayanan publik tidak boleh bersifat diskriminatif, dalam arti tidak membedakan suku, ras, agama, golongan, gender, status sosial dan ekonomi.

- 6) Keseimbangan hak dan kewajiban  
Pemberi dan penerima pelayanan publik harus memenuhi hak dan kewajiban masing-masing pihak (Mahmudi, 2007).

### ***Kebijakan Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan***

Seiring dengan tuntutan masyarakat untuk mendapatkan pelayanan sesuai yang diharapkan maka diperlukan suatu strategi yang memungkinkan pelayanan dapat memberikan kepuasan pada masyarakat. Faktor penting untuk mendukung efektivitas pelayanan, tanpa mengabaikan faktor lain adalah faktor kebijakan publik. Karena dengan diterbitkannya kebijakan yang berorientasi pada kepentingan masyarakat niscaya dambaan untuk mendapatkan layanan yang baik dan memuaskan dapat terealisasi. Fakta menunjukkan bahwa masalah pelayanan yang dirasakan masyarakat selama ini memang masih jauh dari harapan, meskipun berbagai upaya dilakukan, baik melalui reformasi birokrasi maupun berbagai kebijakan tetapi konotasi pelayanan belum membawa perubahan yang signifikan.

Mencermati fenomena yang terjadi diberbagai lembaga publik, khususnya lingkungan pemerintahan kecamatan maka pemerintah telah mengeluarkan kebijakan melalui Menteri Dalam Negeri Nomor 04 tahun 2010 tentang pelayanan administrasi terpadu kecamatan (PATEN). Diharapkan dengan dikeluarkan kebijakan tersebut pelayanan pada masyarakat lebih baik atau dapat ditingkatkan. Adapun maksud dari kebijakan tersebut sebagaimana yang diatur pada pasal 3 adalah untuk mewujudkan kecamatan sebagai pusat pelayanan masyarakat dan menjadi simpul pelayanan bagi kantor/badan pelayanan terpadu di kabupaten kota.

### **Hasil Penelitian**

#### ***Implementasi Peraturan Menteri Dalam Negeri No.4 Tahun 2010***

Sebagai tema sentral atau pokok bahasan dalam penelitian ini adalah Pelayanan Administrasi Pelayanan Terpadu Kecamatan yang diatur melalui Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 04 tahun 2010. Berdasarkan fakta dilapangan, yang diambil melalui hasil wawancara dengan informan dan key informan dan didukung dengan hasil observasi penulis, yang didasarkan atas sub fokus penelitian, akan dapat diketahui mengenai permasalahan yang menyebabkan implementasi kebijakan tersebut kurang optimal. Adapun Sub fokus penelitian yang ditetapkan dalam penelitian ini meliputi : Pemahaman aparatur pelaksana terhadap kebijakan, Mekanisme pelayanan administrasi terpadu, Transparansi dalam memberikan pelayanan, Kompetensi petugas dalam pelayanan, Ketepatan waktu dalam pelayanan, Sarana dan prasarana penunjang pelayanan, dan Keramahtamahan petugas dalam memberikan layanan

### ***Pemahaman Aparatur Pelaksana Terhadap Esensi Kebijakan***

Dalam rangka terselenggaranya pelayanan administrasi terpadu di Kantor Camat Tenggara, maka sebagai pelaksana kebijakan hendaknya dapat memahami secara konseptual dan kontekstual. Bukan hanya mengenai mekanisme pelayanan, tetapi juga persyaratan pengurusan dokumen sebagaimana yang diatur dalam kebijakan Menteri Dalam Negeri terkait dengan pelayanan administrasi terpadu kecamatan. Dengan memahaminya esensi kebijakan tersebut penyelenggaraan pelayanan administrasi, baik yang berkenaan dengan perijinan dan non perijinan, dalam menjalan sebagaimana mestinya. Dari hasil observasi menunjukkan bahwa sebagian besar pelaksana kebijakan dapat memahami secara konseptual maupun kontekstual sehingga dalam proses pelayanan pada masyarakat tidak menghadapi masalah yang berarti. Secara implementatif pelayanan administrasi/dokumen, baik yang berkenaan dengan perijinan maupun non perijinan, meskipun tidak dipungkiri adanya masyarakat yang kurang menerima atas mekanisme yang berlaku, tetapi setelah diberikan penjelasan maka segala sesuatunya dapat diselesaikan dengan baik. Hasil penelitian menunjukkan bahwa pemahaman petugas pelaksana terhadap kebijakan pelayanan administrasi terpadu belum semua aparat pelaksana memahami secara kontekstual mengenai kebijakan tersebut. Justru aparat pelaksana lebih memahami isi kebijakan yang terkait dengan bidang tugasnya. Atas dasar pemahaman tersebut maka para pelaksana kebijakan dapat menjalankan tugasnya dengan baik. Ini berarti fakta diterima teori sebagaimana yang dikemukakan Syauckani dkk (2003 : 296) bahwa: implementasi merupakan suatu rangkaian aktivitas dalam rangka menghantarkan kebijakan kepada masyarakat sehingga kebijakan tersebut dapat membawa hasil sebagaimana diharapkan. Soal efektivitas implementasi sangat tergantung pada pemahaman para pelaksana kebijakan.

### ***Mekanisme Pelayanan Administrasi Terpadu***

Mekanisme pelayanan administrasi terpadu merupakan serangkaian kegiatan yang tersusun secara sistematis, yang diatur sesuai tahapan-tahapan dan didasarkan pada suatu ketentuan yang berlaku. Mekanisme pelayanan dibuat agar secara aplikatif pelayanan yang dilakukan lebih teratur dan terarah sehingga tercipta suatu keadaan yang lebih tertib, teratur, aman dan lancar, serta mampu memberikan kepuasan kepada pemakai jasa (klien). Secara prosedural mekanisme pelayanan administrasi terpadu kecamatan dilakukan sebagai bentuk pelayanan yang menggabungkan dari berbagai unit kerja yang difokuskan pada satu kesatuan yang integral, sehingga layanan terkoordinasi dengan baik, dan terciptanya suasana pelayanan yang lebih kondusif.

### ***Kompetensi Petugas Dalam Pelayanan***

Kompetensi aparat merupakan determinan penting untuk menunjang kelancaran pelayanan, karena itu perlu disediakan aparat yang

professional. Berbicara mengenai pelayanan di organisasi publik pada umumnya masih menimbulkan berbagai persolan. Karena itu seiring dengan tuntutan masyarakat yang terus meningkat maka sudah semestinya didukung dengan aparatur yang sesuai kualifikasi yang dibutuhkan. Ditinjau dari segi kuantitas maupun kualitas aparatur yang terlibat dalam pelayanan administrasi terpadu di Kantor Camat Tenggarong Kabupaten Kutai Kartanegara, meskipun belum sepenuhnya sesuai kuantitas dan kualitas sebagaimana yang dibutuhkan, tetapi secara faktual keadaan aparatur yang terlibat dalam pelayanan di Kantor Camat Tenggarong termasuk cukup memadai, karena itu dalam rangka optimalisasi pelayanan perlu ditingkatkan, baik secara kuantitas maupun kualitasnya, sehingga terdapat keselarasan antara kompetensi aparatur dengan dengan beban kerja dan tuntutan masyarakat yang terus meningkat

Dari hasil observasi menunjukkan bahwa memang masih ada sebagian kecil aparatur yang tidak memiliki kompetensi profesional dan ini akan menghambat terhadap implementasi pelayanan administrasi terpadu kecamatan. Oleh karena itu dalam rangka efektivitas pelayanan bidang perizinan dan non perizinan sebagaimana yang diatur dalam Keputusan Mendagri Nomor 4 tahun 2010 tentang Pelayanan Administrasi Terpadu dapat direalisasikan Disamping itu memang sudah semestinya pelayanan perizinan dan non perizinan di Kantor Camat Tenggarong Kabupaten Kutai Kartanegara dapat diaktualisasikan.

### ***Ketepatan Waktu Dalam Pelayanan***

Harapan masyarakat pemakai terhadap pelayanan adalah perlunya kepastian atau ketepatan waktu dalam pelayanan. Apalagi setelah berlakunya kebijakan Mendagri nomor 04 tahun 2010, setiap jelas pelayanan dapat diselesaikan tepat waktu. Sebab ketidaktepatan waktu dalam pelayanan, merupakan kepuasan bagi masyarakat. Sebagai penyelenggara sudah seyakinya dapat mengantisipasi secara cermat sehingga layanan dapat diselesaikan tepat waktu.

Dalam hal pelayanan, bahwa ketepatan waktu merupakan kepuasan tersendiri dan akan menjadi catatan penting bagi masyarakat yang memerlukan layanan. Sehubungan dengan kebijakan Mendagri terdapat 26 jenis pelayanan yang dilakukan oleh pihak pemerintahan kecamatan Tenggarong, maka untuk mengukur baik/buruknya pelayanan perlu ditetapkan standar operasional prosedur, sehingga setiap layanan yang diberikan dapat terukur.

Dari hasil temuan di objek penelitian menunjukkan bahwa seiring dengan pelaksanaan kebijakan pelayanan administrasi terpadu kecamatan (PATEN), ternyata sudah ditetapkan standar operasional prosedur meski demikian secara aplikatif pelayanan yang dilakukan petugas pelaksana di Kantor Camat Tenggarong belum semua jenis pelayanan dapat diselesaikan tepat waktu, karena berbagai hal. Bukan hanya disebabkan oleh faktor teknis, tetapi juga non teknis.

### ***Sarana dan Prasarana Penunjang Pelayanan***

Sarana dan prasarana operasional merupakan determinan penting untuk menunjang pelayanan. Karena itu harus disediakan sesuai kualifikasi yang dibutuhkan, baik secara kuantitas maupun kualitas. Apalagi seiring dengan penerapan kebijakan Menteri Dalam Negeri nomor 04 tahun 2010 tentang pelayanan administrasi terpadu kecamatan, maka harus dibarengi dengan sarana operasional yang memadai, baik dari segi kuantitas maupun kualitas, sehingga dapat terciptanya kelancaran pelayanan pada masyarakat. Dengan demikian dambaan masyarakat untuk mendapatkan layanan yang baik dan memuaskan dapat diwujudkan.

Berbicara tentang efektivitas pelayanan, tidak hanya ditentukan oleh mekanisme atau sistem dan prosedur, dan faktor manusia, tetapi faktor sarana dan prasarana ikut serta menentukan keberhasilan dalam pelayanan. Karena itu sudah selayaknya dengan berlakunya kebijakan tersebut tentunya beban kerja akan bertambah, maka perlu dipersiapkan secara tepat, mengingat faktor tersebut merupakan determinan penting untuk menunjang kelancaran pelayanan.

### ***Faktor-Faktor Yang Mendukung dan Menghambat Implementasi Peraturan Mendagri No.04 Tahun 2010 Tentang Pelayanan Administrasi Pelayanan Terpadu Kecamatan Dalam Upaya Meningkatkan Pelayanan Publik di Kantor Camat Tenggarong Kabupaten Kutai Kartanegara***

#### **Faktor Yang Mendukung antara lain**

- a. Undang-undang Nomor 32 dan 33 tahun 2004 tentang Pemerintahan Daerah dan Perimbangan Keuangan antara Pemerintah Pusat dengan Pemerintah Daerah, dalam meningkatkan pelayanan administrasi terpadu, sebab daerah telah diberikan kewenangan yang lebih luas untuk mengatur rumah tangganya sendiri.
- b. Keputusan Menteri Dalam Negeri Nomor : 138 - 270 TAHUN 2010, Tentang Petunjuk Teknis Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan.
- c. Peraturan Bupati Kartanegara Nomor 06 tahun 2911 tentang Pelimpahan sebagian Kewenangan Bupati Kepada Camat
- d. Keputusan Menteri Dalam Negeri Nomor 4 tahun 2010 tentang pelayanan administrasi terpadu kecamatan, dapat dijadikan sebagai acuan untuk melaksanakan pelayanan di pemerintahan kecamatan Tenggarong.
- e. Kuatnya Komitmen Camat Tenggarong dan pimpinan vertical pemerintahan Kabupaten Kutai Kartanegara untuk mengimplementasikan pelayanan administrasi terpadu Kondusifnya kondisi keamanan lingkungan kerja pemerintahan Kecamatan Tenggarong memungkinkan kebijakn pelayanan administrasi terpadu dapat dilaksanakan lebih efektif.
- f. Tersedianya Sarana dan prasarana pelayanan (Gedung, furniture, perlengkapan kerja yang dimiliki oleh Kantor Camat Tenggarong

sehingga memungkinkan pelayanan dapat dilaksanakan sebagaimana mestinya.

#### **Faktor Yang Menghambat antara lain**

- a. Terbatasnya fasilitas kerja atau sarana operasional untuk menunjang pelayanan administrasi terpadu kecamatan (PATEN), seperti sarana komputer, sarana pembangkit (Genset) dan prasarana penunjang lainnya sehingga upaya peningkatan pelayanan kurang mencapai hasil yang optimal.
- b. Beragamnya karakteristik, sikap dan perilaku pegawai yang memungkinkan perbedaan keramahan dalam menghadapi para pemakai jasa, dan pada gilirannya merefleksikan terhadap ketidakpuasan masyarakat atas pelayanan yang diberikan.
- c. Adanya disparitas kesadaran pegawai untuk mematuhi norma-norma atau nilai etika pegawai negeri, kemudian diperkuat oleh besarnya toleransi atasan terhadap bawahan yang melanggar etika sehingga pelanggaran terhadap disiplin kerja terus terjadi.
- d. Terbatasnya alokasi anggaran untuk meningkatkan kapasitas dan kompetensi aparatur dalam rangka mendukung pelaksanaan kebijakan pelayanan administrasi terpadu Kecamatan (PATEN).
- e. Terbatasnya kewenangan Camat dalam mengambil kebijakan terutama seiring dengan pelaksanaan pelayanan administrasi terpadu, sehingga upaya peningkatan pelayanan pada masyarakat belum mencapai hasil yang optimal.

#### **Kesimpulan**

Berdasarkan hasil penelitian maka dapat ditarik beberapa kesimpulan antara lain; pertama, Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 04 tahun 2010 tentang pelayanan administrasi terpadu kecamatan (Paten), di Kantor Camat Tenggarong, Kabupaten Kutai Kartanegara secara implementatif menunjukkan indikasi cukup baik. Hal tersebut dapat diketahui dari hasil temuan di objek penelitian, yang didasarkan atas sub fokus penelitian yang ditetapkan. Secara akumulatif pelayanan administrasi terpadu telah menunjukkan perbaikan dan peningkatan mutu pelayanan, meski demikian masih ada beberapa faktor yang perlu dilakukan pembenahan, terutama mengenai sarana operasional perlu ditingkatkan agar layanan pada masyarakat dapat diselesaikan tepat waktu. Kedua, dengan diterapkan pelayanan administrasi terpadu di Kantor Camat Tenggarong Kabupaten Kutai Kartanegara, baik yang berhubungan dengan pelayanan perijinan maupun non perijinan yang. Kepentingan masyarakat dapat terlayani dalam waktu relatif singkat, dan masyarakat tidak lagi dihadapkan oleh pengorbanan yang tinggi, baik waktu, tenaga dan biaya. Karena pelayanan yang dilakukan secara terpadu (*one door service*) maka semua kepentingan masyarakat yang dapat diselesaikan satu pintu. Dengan demikian pengurusan dokumen (perijinan dan non perijinan) dapat diselesaikan

melalui loket-loket yang sudah disediakan sesuai peruntukannya. Ketiga, dari enam item yang dijadikan sebagai peramater untuk mengukur esensi pelayanan administrasi terpadu di Kantor Camat Tenggarong ternyata terdapat dua faktor yang perlu dilakukan pembenahan, yaitu faktor sumberdaya aparatur dan sarana operasional sebab seiring dengan kebijakan tersebut tidak diikuti dengan bertambahnya aparatur yang profesional, dan sarana operasional yang sesuai kualifikasi yang dibutuhkan. Keempat, faktor yang mendukung implementasi pelayanan administrasi terpadu kecamatan di Kantor Camat Tenggarong adalah Peraturan Menteri Dalam Negeri nomor 4 tahun 2010, Kepmenpan nomor 63 tahun 2003 tentang pedoman pelayanan umum, Kepmenpan Nomor 25 tahun 2004 tentang pelayanan prima, Undang-undang Nomor 25 tahun 2010 tentang pelayanan umum. Keputusan Menteri Dalam Negeri Nomor : 138-270 tahun 2010, tentang Petunjuk Teknis Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan, Kuatnya komitmen Camat Tenggarong dan pimpinan vertikal pemerintahan Kabupaten Kutai Kartanegara untuk meningkatkan kualitas pelayanan. Kelima, faktor yang menghambat implementatif kebijakan Bupati Kutai Kartanegara mengenai pelayanan administrasi terpadu kecamatan (Paten), disebabkan oleh berbagai faktor, antara lain terbatasnya sumberdaya aparatur yang profesional, kurang memadainya sarana / fasilitas kerja yang tersedia, dan seringterjadinya pemadaman listrik di kecamatan Tenggarong.

#### **Saran-Saran**

Beberapa saran dari penulis antara lain; pertama, perlunya penambahan sumberdaya aparatur yang profesional agar terdapat keseimbangan antara beban kerja dengan kapasitas dan kompetensi aparatur sehingga mampu menangani pekerjaan dibidang register, verifikator dan sebagai operator karena secara komparatif antara volume pekerjaan dan tenaga yang ada masih belum seimbang dan hal tersebut dapat dilakukan dengan cara mengusulkan penambahan pegawai melalui Badan Kepegawaian Daerah Kabupaten Kutai Kartanegara. Kedua, perlunya Meningkatkan fasilitas operasional, baik secara kualitas maupun kuantitas, Terutama sarana komputer dan printer yang dinilai sangat kurang mendukung untuk mengakses dan mencetak data dalam jumlah yang besar dan waktu yang cepat. Ketiga, perlunya Melakukan pengawasan dan pengendalian terhadap aparatur pelaksana, sehingga mampu melaksanakan dan memanfaatkan jam kerja secara efektif. Dengan cara menegakkan disiplin kerja dan sekaligus memberikan sanksi sesuai tingkat kesalahan. Keempat, diupayakan Menambah alokasi anggaran untuk biaya operasional hal tersebut dapat dilakukan melalui usulan rencana kerja tahunan kepada pimpinan vertikal Pemerintahan Kabupaten Kutai Kartanegara.

#### **Daftar Pustaka**

Anonim, Undang – undang Nomor 25 Tahun 2008 tentang *Pelayanan Umum*. Indonesia. Jakarta.

- \_\_\_\_\_, Keputusan Menteri *Pendayagunaan Aparatur Negara* nomor 63/KEP/M.PAN/7/2003 tentang *Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik*.
- \_\_\_\_\_, Peraturan Menteri Dalam Negeri nomor 04 tahun 2010 tentang *Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan*, Indonesia. Jakarta.
- Moenir, H.A.S. 1996. *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*, Cetakan Pertama, Bumi Aksara, Jakarta
- Thoha, Mifftah, 2003, *Birokrasi Politik*. Raja Grafindo Persada. Jakarta
- Akbar Faisal Budi, 2006. *Implementasi Peraturan Daerah Implementasi Peraturan Daerah No 34 Tahun 2003 Tentang Penyelenggaraan Administrasi Kependudukan dan Catatan Sipil (studi Tentang Pemberlakuan KTP sementara*, (SKRIPSI) Samarinda.
- Lubis, Solly. M, 2007, *Kebijakan Publik*, Mandar Maju, Bandung.
- Mardiasmo, 2004, *Otonomi dan Manajemen Keuangan Daerah*. Penerbit Andi, Yogyakarta.
- Putra, Fadillah, 2003, *Paradigma Kritis dalam Studi Kebijakan Publik*, Pustaka Pelajar, Surabaya.