

AKUNTABILITAS IMPLEMENTASI PELAYANAN ADMINISTRASI TERPADU KECAMATAN (PATEN)

Miftahul Janah, Roro Merry Chornelia Wulandari

Program Studi Ilmu Administrasi Negara, Universitas Tribhuwana Tungadewi Malang

Email : miftamijan@gmail.com

Abstract: *Service is one form in improving the welfare of society by the government. The government seeks to provide a good service, although there are still many problems in the field of service. The government seeks to minimize the existing problems by making innovations in service. One of them with the administrative services of the integrated administration of the subdistrict (PATEN). Thus, there is a need for accountability of PATEN implementation. This study uses a qualitative method. Techniques of collecting data using interviews, observation, and documentation. The data obtained in the form of primary data and secondary data. Sampling technique using purposive side. After data is obtained, the data are analyzed through data reduction stage, data presentation, and conclusion. Test the credibility of the data in testing the validity of the data, the researcher uses the technique triangulation method. The result of accountability of the implementation of the integrated administration of the subdistrict (PATEN) in Pakis subdistrict of Malang shows that the PATEN has been organized since January 2017. The scope of services includes the licensing service and the non-licensing field. The implementation of PATEN already meets the existing requirements. Accountability of PATEN implementation is managerial in the form of report of online based accountability to related offices, while to the leadership in the form of accountability report every end of month. Supporting factors are the quality of human resources, infrastructure, and online-based systems. While the inhibiting factor is the internet network is not stable and the lack of human resources (employees).*

Key word : *Accountability, Implementation, PATEN*

Abstrak: Pelayanan merupakan salah satu bentuk dalam meningkatkan kesejahteraan terhadap masyarakat oleh pemerintah. Pemerintah berupaya memberikan pelayanan yang baik, meskipun masih banyak permasalahan di bidang pelayanan. Pemerintah berupaya untuk meminimalisir permasalahan yang ada dengan membuat inovasi dalam pelayanan. Salah satunya dengan adanya pelayanan administrasi terpadu kecamatan (PATEN). Penelitian ini menggunakan metode kualitatif. Teknik pengumpulan data menggunakan wawancara, observasi, dan dokumentasi. Data yang diperoleh berupa data primer dan data sekunder. Teknik penentuan sampling menggunakan *purposive sampling*. Setelah data diperoleh, data dianalisis melalui tahap reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan. Uji kredibilitas data dalam menguji kevalidan data tersebut, maka peneliti menggunakan cara triangulasi teknik. Hasil penelitian akuntabilitas implementasi administrasi terpadu kecamatan (PATEN) di Kecamatan Pakis Kabupaten Malang menunjukkan bahwa penyelenggaraan PATEN sejak bulan Januari 2017. Ruang lingkup pelayanan meliputi pelayanan bidang perizinan dan bidang non perizinan. Implementasi PATEN sudah memenuhi persyaratan yang ada. Akuntabilitas implementasi PATEN secara manajerial berupa laporan pertanggungjawaban berbasis online kepada dinas terkait, sedangkan kepada pimpinan berupa laporan pertanggungjawaban setiap akhir bulan. Faktor pendukungnya adalah kualitas sumber daya manusia, sarana prasarana, dan sistem yang berbasis online. Sedangkan faktor penghambatnya adalah jaringan internet yang tidak stabil dan kurangnya jumlah sumber daya manusia (pegawai).

Kata kunci : akuntabilitas, implementasi, PATEN.

PENDAHULUAN

Dalam Undang-Undang Nomor 9 Tahun 2015 tentang Pemerintah Daerah, pemerintah memiliki tugas dalam meningkatkan kesejahteraan rakyat. Kesejahteraan masyarakat dapat ditingkatkan melalui peningkatan pelayanan publik. Pelayanan publik menjadi isu strategis, karena berkaitan langsung

sikap, perilaku, tanggung jawab aparatur pemerintah dalam melayani kebutuhan masyarakat, serta dalam rangka mengoptimalkan pelaksanaan tugas pokok dan fungsi dari aparatur pemerintah itu sendiri. Pelayanan kepada masyarakat sudah diatur dengan tegas dan jelas di dalam Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.

Berdasarkan berbagai permasalahan yang ada pemerintah dituntut untuk melakukan perbaikan dalam kualitas pelayanan publik. Dalam proses memperbaiki proses pelayanan dan peningkatan kualitas pelayanan kepada masyarakat, pemerintah penyelenggara pelayanan publik terus melakukan inovasi dalam proses pelayanan. Hal tersebut bermaksud agar pelayanan yang dibutuhkan oleh masyarakat dapat diberikan dengan baik dan secepat mungkin. Salah satu inovasi yang dilakukan adalah pelayanan ditingkat kecamatan, yakni Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN). Inovasi PATEN diatur dalam Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 4 Tahun 2010 tentang Pedoman Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan.

Berdasarkan Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 4 Tahun 2010 tentang Pedoman Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) disebutkan bahwa PATEN adalah penyelenggaraan pelayanan publik di kecamatan dari tahap permohonan sampai ke tahap terbitnya dokumen dalam satu tempat. Penyelenggara pelayanan PATEN ini adalah kecamatan atau sebutan lain adalah wilayah kerja camat sebagai perangkat daerah kabupaten/kota. Camat adalah pemimpin dan koordinator penyelenggaraan pemerintahan di wilayah kerja kecamatan yang dalam pelaksanaan tugasnya memperoleh pelimpahan kewenangan pemerintahan dari Bupati/Walikota untuk menangani sebagian urusan otonomi daerah dan menyelenggarakan tugas umum pemerintahan. Hal ini sudah diatur dalam Peraturan Bupati Malang Nomor 22 Tahun 2015 tentang Pendelegasian Sebagian Wewenang Bupati Kepada Camat.

Penyelenggaraan pelayanan administrasi terpadu kecamatan (PATEN) juga dilaksanakan di Kecamatan Pakis Kabupaten Malang. Namun, dalam penyelenggaraan tersebut sudah sesuai dengan pedoman penyelenggaraan PATEN. Tidak hanya itu dalam penyelenggaraan PATEN perlu adanya bentuk pertanggung-jawaban dari penyelenggara pelayanan, baik kepada pemerintah yang lebih tinggi maupun kepada masyarakat. Pertanggungjawaban tidak hanya sebatas laporan mengenai sirkulasi keuangan saja, namun pertanggungjawaban segala tindakan yang dilakukan dalam proses pelayanan kepada masyarakat itu sendiri.

METODE PENELITIAN

Metode penelitian ini bersifat kualitatif. Menurut Moleong (2011:6) penelitian kualitatif adalah penelitian yang bermaksud untuk memahami fenomena tentang apa yang dialami oleh subyek penelitian. Dengan lokasi penelitian di Kecamatan Pakis berlokasi di Jalan Raya Pakis Nomor 69 Pakisjajar, Kec. Pakis. Teknik pengumpulan data menggunakan wawancara, observasi, dan dokumentasi. Data yang diperoleh berupa data primer dan data sekunder. Teknik penentuan sampling menggunakan *purposive sampling*. Setelah data diperoleh, data dianalisis melalui tahap reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan. Uji kredibilitas data dalam menguji kevalidan data tersebut, maka peneliti menggunakan cara triangulasi teknik. Artinya mengecek data kepada sumber yang sama dengan teknik yang berbeda. (Sugiyono, 2017:274)

HASIL DAN PEMBAHASAN

Berdasarkan fokus penelitian yang diambil adalah implementasi pelayanan administrasi terpadu kecamatan (PATEN) dan akuntabilitas manajerial implementasi pelayanan administrasi terpadu kecamatan (PATEN) maka diperoleh hasil sebagai berikut.

1. Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) diimplementasikan di Kecamatan Pakis sejak bulan Januari 2017. Ruang lingkup pelayanan meliputi pelayanan bidang perizinan dan pelayanan bidang non perizinan. Pelayanan bidang berizinan terdiri dari 11 (sebelas) jenis pelayanan. Sedangkan pelayanan bidang non perizinan terdiri dari 18 (delapan belas) jenis pelayanan. Implementasi pelayanan administrasi terpadu kecamatan (PATEN) sudah memenuhi persyaratan penyelenggaraan PATEN. Persyaratan tersebut antara lain.
 - a. Persyaratan Substantif. Artinya bahwa ada pendelegasian sebagian wewenang yang diberikan kepada Camat. Hal ini diatur dalam Peraturan Bupati Malang Nomor 22 Tahun 2015 tentang Pendelegasian Sebagian Wewenang Bupati Kepada Camat.
 - b. Persyaratan Administratif. Artinya bahwa standar pelayanan sudah diatur dengan baik dan secara rinci, seperti jenis pelayanan, persyaratan pelayanan, proses/prosedur pelayanan, pejabat yang bertanggung jawab terhadap pelayanan, dan waktu pelayanan serta biaya pelayanan.
 - c. Persyaratan Teknis. Artinya bahwa di Kecamatan Pakis sudah disediakan sarana dan prasarana yang dibutuhkan dalam proses pelayanan. Tim pelaksana teknis sudah diatur secara tertulis di dalam Surat Keputusan Camat Nomor 1881/7/35.07.18/2017 tentang Tim Pelaksana Teknis Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan Di Kecamatan Pakis.
2. Akuntabilitas implementasi pelayanan administrasi terpadu kecamatan (PATEN) di Kecamatan Pakis berupa akuntabilitas berbasis *online*. Dalam pelayanan administrasi terpadu kecamatan memiliki sistem khusus berbasis *online*, sehingga bentuk akuntabilitas kepada dinas terkait berupa data online. Akuntabilitas secara manajerial merupakan akuntabilitas bawahan terhadap atasan yang berupa laporan akuntabilitas yang disampaikan setiap rapat evaluasi dan monitoring pelayanan yang diselenggarakan oleh Camat setiap bulannya.
3. Akuntabilitas implementasi pelayanan administrasi terpadu kecamatan (PATEN) dipengaruhi oleh faktor pendukung dan faktor penghambat. Faktor pendukung diantaranya yaitu kualitas sumber daya manusia atau petugas pelayanan, jaringan internet yang di khususkan di bagian pelayanan, sistem pelayanan yang ada di PATEN bersifat *online*, sudah tersedianya informasi mengenai PATEN dan persyaratannya di ruang pelayanan, sarana dan prasarana pelayanan yang sudah memenuhi standar minimum, serta adanya ruang tunggu di dalam dan akan direncanakan pembangunan ruang tunggu di luar. Sedangkan faktor penghambat implementasi PATEN diantaranya yaitu jaringan internet yang tidak stabil sehingga input data pemohon pelayanan menjadi terganggu, masyarakat yang belum mengetahui mengenai pelayanan PATEN, jenis pelayanan, dan persyaratan yang harus dipenuhi sehingga perlu adanya sosialisasi mengenai pelayanan PATEN, jumlah sumber daya manusia di bidang pelayanan masih belum sebanding dengan pemohon pelayanan yang ada, dan sarana yang ada seperti printer masih dipergunakan secara bersamaan dengan bidang lain sehingga mengganggu proses pelayanan.

KESIMPULAN

Implementasi pelayanan administrasi terpadu kecamatan di Kecamatan Pakis sudah sejak bulan Januari 2017. Pelayanan PATEN terdiri dari pelayanan perizinan dan pelayanan non perizinan. Penyelenggaraan PATEN di Kecamatan Pakis sudah memenuhi beberapa persyaratan yang ditentukan dalam Permendagri Nomor 4 Tahun 2010 tentang Pedoman Penyelenggaraan Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan. Akuntabilitas implementasi pelayanan administrasi terpadu kecamatan di Kecamatan Pakis berbentuk pertanggungjawaban dari staf pelayanan hingga pimpinan (camat). Berdasarkan waktu yang ditentukan Camat mengadakan rapat monitoring dan evaluasi. Pertanggungjawaban kepada dinas-dinas terkait dilakukan secara online.

Faktor pendukung diantaranya yaitu kualitas sumber daya manusia atau petugas pelayanan yang baik, jaringan internet yang di khususkan di bagian pelayanan, sistem pelayanan yang ada di PATEN bersifat online, sudah tersedianya informasi mengenai PATEN dan persyaratannya di ruang pelayanan, sarana dan prasarana pelayanan yang sudah memenuhi standar minimum, serta adanya ruang tunggu di dalam dan akan direncanakan pembangunan ruang tunggu di luar. Sedangkan faktor penghambat implementasi PATEN diantaranya yaitu jaringan internet yang tidak stabil sehingga input data pemohon pelayanan menjadi terganggu, masyarakat yang belum mengetahui mengenai pelayanan PATEN, jenis pelayanan, dan persyaratan yang harus dipenuhi sehingga perlu adanya sosialisasi mengenai pelayanan PATEN, jumlah sumber daya manusia di bidang pelayanan masih belum sebanding dengan pemohon pelayanan yang ada, dan sarana yang ada seperti printer masih dipergunakan secara bersamaan dengan bidang lain sehingga mengganggu proses pelayanan.

DAFTAR PUSTAKA

- Moleng, Lexy. 2011. *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Bandung: PT Remaja Rodaskarya
- Peraturan Bupati Malang Nomor 22 Tahun 2015 tentang Pendelegasian Sebagian Wewenang Bupati Kepada Camat.
- Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 4 Tahun 2010 tentang Pedoman Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN)
- Sugiyono. 2017. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Surat Keputusan Camat Nomor 1881/7/35.07.18/2017 tentang Tim Pelaksana Teknis Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan Di Kecamatan Pakis.
- Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.
- Undang-Undang Nomor 9 Tahun 2015 tentang Pemerintah Daerah