



**Jurnal Saraq Opat**, Vol 4 No 1 Januari 2022 pp 32-42

e-ISSN: 2809-8129; p-ISSN : 2809-817X

Received 14 November 2021 / Revised 3 Desember 2021 / Accepted 24 Desember 2021

**Saraq Opat : Jurnal Administrasi Publik**

<https://jurnal.ugp.ac.id/index.php/SaraqOpat>

---

## **PENERAPAN PELAYANAN ADMINISTRASI TERPADU SEBAGAI UPAYA MEWUJUDKAN PEMERINTAHAN YANG BAIK (GOOD GOVERNANCE)**

**Junardi<sup>1</sup>, Hasan Basri<sup>2</sup>, Sabirin<sup>3</sup>.**

Mahasiswa Ilmu Administrasi Negara Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Gajah Putih.

Aceh. Indonesia

Dosen Ilmu Administrasi Negara Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Gajah Putih.

Aceh Indonesia

Dosen Ilmu Administrasi Negara Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Gajah Putih.

Aceh Indonesia

\*Corresponding Email:

Junardi@gmail.com

### **Abstrak**

Penelitian ini bertujuan Untuk Mengetahui Penerapan Pelayanan Administrasi Terpadu Di Kantor Kecamatan Pegasing Sebagai Upaya Mewujudkan Pemerintahan Yang Baik (*Good Governance* dan menjelaskan Kendala Penerapan Pelayanan Administrasi Terpadu Di Kantor Kecamatan Pegasing Sebagai Upaya Mewujudkan Pemerintahan Yang Baik (*Good Governance*. Adapaun metode pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah wawancara, studi pustaka dan observasi. Data yang diperoleh dianalisis secara kualitatif. Hasil penelitian menunjukkan bahwa penerapan pelayanan administrasi terpadu di Kantor Kecamatan Pegasing Kabupaten Aceh Tengah secara umum mengacu pada prinsip-prinsip *good governance* yakni dengan berdasar pada prinsip kepastian hukum, akuntabilitas, transparansi/keterbukaan dan profesionalisme. Inovasi yang ada dalam PATEN yakni dengan menerapkan pelayanan dengan system informasi manajemen. Kelebihan dari pelayanan administrasi terpadu ini yakni pelayanannya yang cepat, mudah dan murah. Kelemahan dari program ini yakni kurangnya personil petugas pelayanan. Kesimpulan(1) Penyelenggaraan pelayanan administrasi terpadu di Kantor Kecamatan berdasarkan pada prinsip-prinsip *goodgovernance*, (2) Pelayanan administrasi terpadu di Kantor Kecamatan Pegasing diselenggarakan dengan menerapkan pelayanan dengan system informasi manajemen (3) Sisi kelebihan dari penyelenggaraan pelayanan yakni dari segi fasilitas yang sudah sangat lengkap dan kekurangannya yaitu kurangnya koordinasi pembagian tugas sehingga beberapa loket tidak dijaga oleh petugas.

Kata Kunci: Penerapan, Pelayanan, PATEN, Governance

## PENDAHULUAN

Pemerintahan yang baik atau *good governance* merupakan suatu penyelenggaraan pemerintahan yang tidak hanya melibatkan satu pihak saja. *Good governance* merupakan penyelenggaraan pemerintahan yang melibatkan tiga pihak yakni pemerintah, masyarakat dan pihak swasta. Perwujudan dari *good governance* yakni terciptanya suatu hubungan dan kerjasama yang baik diantara ketiga pihak tersebut. Pihak-pihak tersebut tentunya memiliki peran masing-masing dalam mewujudkan *good governance*.

Pemerintah memiliki peran sebagai pengambil keputusan dan pengatur jalannya pemerintahan, masyarakat memiliki peran untuk selalu ikut berpartisipasi dan mendukung segala keputusan yang telah ditetapkan oleh pemerintah, sedangkan pihak swasta memiliki peran membantu dan mendukung pemerintah dalam mewujudkan kesejahteraan rakyat yakni dengan cara menciptakan adanya perluasan lapangan kerja dan pendapatan masyarakat. Masing-masing peran ini harus seimbang dan tidak boleh saling menguasai. Ketiganya harus berjalan selaras sesuai dengan perannya masing-masing. Hal ini tentunya akan menimbulkan suatu iklim pemerintahan yang baik.

Pemerintahan yang baik atau *good governance* merupakan upaya perwujudan dan suatu tata pemerintahan yang lebih baik, baik dari segi pelayanan, kepastian hukum, peraturan, kejelasan, pertanggung jawaban, serta efektivitas dan efisiensi penyelenggaraan pemerintahan.

Menjalankan disiplin anggaran serta penciptaan *legal and political framework* bagi tumbuhnya aktivitas kewiraswastaan. Adanya *good governance* diharapkan mampu memberikan berbagai kemudahan, kepastian dan bersih dalam menyediakan pelayanan dan perlindungan dari berbagai tindakan sewenang-wenang baik atas diri, hak ataupun harta bendanya.

Administrasi Terpadu Kecamatan. Tujuan dari adanya peraturan ini yakni mewujudkan kecamatan sebagai pusat pelayanan masyarakat dan menjadi simpul pelayanan bagikanotor/badan pelayanan terpadu di kabupaten/kota. Hal ini merupakan upaya yang ditempuh oleh pemerintah dengan tujuan untuk memangkas adanya birokrasi yang panjang, yang menimbulkan pelayanan berbelit-belit, masyarakat kurang begitu paham tentang prosedur pelayanan karena harus melewati beberapa tahap kepengurusan, pelayanan yang jangka waktunya lama yang pada kenyataannya memang menjadi keluhan masyarakat selama ini.

Adanya Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) ini diharapkan dapat memberi kemudahan dan dapat merangkul semua hak-hak masyarakat dalam menerima pelayanan publik dari pemerintah. Dengan PATEN pelaksanaan pengurusan di kecamatan kepada masyarakat dapat terealisasi untuk meningkatkan pelayanan publik khususnya pelayanan administrasi guna terciptanya kualitas pelayanan yang optimal dan memenuhi standar pelayanan publik dan sesuai dengan Asas-asas PATEN meliputi Keputusan Menteri Dalam Negeri No 4 Tahun 2010 tentang pedoman pelayanan administrasi terpadu.

Dalam menyelenggarakan pelayanan administrasi dari permohonan pelayanan pembuatan surat perizinan dan non perizinan yang dilaksanakan di daerah kecamatan sebagai pelaksana pelayanan publik pada tingkat yang secara langsung berhadapan dengan masyarakat yaitu dilingkup kecamatan.

Kecamatan sebagai lembaga teknis pemerintah harus mampu melaksanakan tugas pokok dan fungsi yang diberikan oleh pemerintah daerah baik kabupaten/kota. Kecamatan merupakan lembaga teknis pemerintah yang membantu pemerintahan daerah kabupaten/kota dalam menyelenggarakan administrasi

masyarakat baik dalam hal perizinan maupun non perizinan.

Kecamatan pegasing merupakan wilayah kerja camat beserta perangkat pemerintah daerah lainnya yang diamanati tugas untuk memberikan pelayanan dan memenuhi kebutuhan administrasi masyarakat. Kantor kecamatan sebagai lembaga pemerintahan yang memiliki posisi sangat dekat dengan masyarakat seharusnya mampu mengambil peran dalam mendukung mewujudkan *good governance*, salah satunya yaitu dengan menerapkan Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN).

Adapun tujuannya mengetahui bagaimana Mengetahui Penerapan Pelayanan Administrasi Terpadu Di Kantor Kecamatan Pegasing Sebagai Upaya Mewujudkan Pemerintahan Yang Baik (*Good Governance*) dan Kendala Penerapan Pelayanan Administrasi Terpadu Di Kantor Kecamatan Pegasing Sebagai Upaya Mewujudkan Pemerintahan Yang Baik (*Good Governance*)

Tascheregoau dan Campos *goodgovernance* atau tata pemerintahan yang baik adalah suatu kondisi yang menjamin adanya proses kesejajaran, kesamaan, kohesi, dan keseimbangan peran serta, adanya saling mengontrol yang dilakukan oleh komponen yakni pemerintahan (*government*), rakyat (*citizen*) atau *civilsociety* dan usahawan (*business*) yang berada disektor swasta. *Good governance* adalah cita-cita yang menjadi visi setiap penyelenggaraan negaradiberbagai belahan bumi, termasuk Indonesia. Secara sederhana, *good governance* dapat diartikan sebagai prinsip dalam mengatur pemerintahan yang memungkinkan layanan publiknya efisien, sistem pengendaliannya bisa diandalkan, dan administrasinya bertanggung jawab

pada publik. (Sulistiyani & Ambar, 2011, p. 22)

Adanya *good governance* ini diharapkan dapat menyeimbangkan dari masing-masing peran pihak yang terkait agar seimbang dan searah yakni mewujudkan pemerintahan yang efektif dan efisien serta bertanggung jawab. (Hardiyansyah, 2011, p. 105)

Karakteristik dan nilai yang melekat pada praktik *good governance* yaitu : praktik *good governance* harus memberi ruang aktor lembaga non-pemerintahan untuk berperan serta secara optimal dalam kegiatan pemerintahan, sehingga memungkinkan adanya sinergi diantara aktor dan lembaga pemerintah dengan non pemerintah seperti masyarakat sipil dan mekanisme pasar, praktik *good governance* mengandung nilai-nilai yang membuat pemerintah dapat lebih efektif bekerja untuk mewujudkan kesejahteraan bersama. Nilai-nilai seperti efisiensi, keadilan dan daya tanggap menjadi nilai yang penting, praktik *good governance* adalah praktik pemerintahan yang bersih dan bebas dari praktik KKN serta berorientasi pada kepentingan publik. Karena itu praktik pemerintahan dinilai baik jika mampu mewujudkan transparansi penegakan hukum dan akuntabilitas publik. (Dwiyanto, 2008, p. 18)

Ciri *good governance* disini adalah keputusan tersebut diambil secara demokratis, transparan, akuntabilitas, dan benar. *Good governance* adalah prinsip yang menetengahkan keseimbangan hubungan antara masyarakat dengan Negara serta Negara dengan pribadi. Dengan demikian setiap penyelenggaraan pemerintahan seharusnya melibatkan berbagai sector baik masyarakat maupun sector swasta. (Fauzan, Bahtaruddin, & Nuraini, 2012, p. 9)

Pelayanan adalah suatu kegiatan atau urutan kegiatan yang terjadi dalam interaksi langsung antara seseorang dengan orang lain atau mesin secara fisik, dan menyediakan kepuasan pelanggan dan pada hakekatnya tidak berwujud serta tidak menghasilkan kepemilikan sesuatu, proses produksinya mungkin juga tidak dikaitkan dengan suatu produk fisik.(Hardiyansyah, 2011, p. 23)

Pelayanan publik menurut Sinambela adalah “pemuahan keinginan dan kebutuhan masyarakat oleh penyelenggara Negara”(Poltak, 2006, p. 5)

Penelitian terdahulu menghasilkan bahwa penerapan pelayanan administrasi terpadu di Kantor Kecamatan Gunung pati secara umum mengacu pada prinsip-prinsip *good governance* yakni dengan berdasar pada prinsip kepastian hukum, akuntabilitas, transparansi/keterbukaan dan profesionalisme. Inovasi yang ada dalam PATEN yakni dengan menerapkan pelayanan dengan system informasi manajemen. Kelebihan dari pelayanan administrasi terpadu ini yakni pelayanannya yang cepat, mudah dan murah. Kelemahan dari program ini yakni kurangnya personil petugas pelayanan

Kesimpulan dari penelitian ini yaitu(1)Penyelenggaraan pelayanan administrasi terpadu di Kantor Kecamatan berdasarkan pada prinsip-prinsip *good governance*, (2) Pelayanan administrasi terpadu di Kantor Kecamatan Gunung pati diselenggarakan dengan menerapkan pelayanan dengan system informasi manajemen (3) Sisi kelebihan dari penyelenggaraan pelayanan yakni dari segi fasilitas yang sudah sangat lengkap dan kekurangannya yaitu kurangnya koordinasi pembagian tugas sehingga beberapa loket tidak dijaga oleh petugas

## **METODE PENELITIAN**

Metode merupakan salah satu kegiatan ilmiah yang berkaitan dengan suatu cara kerja (sistematis) untuk mengetahui atau memahami suatu subjek

atau objek penelitian, sebagai upaya untuk menemukan jawaban yang dapat dipertanggung jawabkan secara ilmiah dan termasuk keabsahannya. Penelitian merupakan kegiatan ilmiah yang berkaitan dengan analisis dan konstruksi yang dilakukan secara metodologis, sistematis, dan konsisten.(Moleong, 2018)

Penelitian merupakan penelitian jenis kualitatif, karena penelitian ini berfungsi untuk menjelaskan fenomena sedalam-dalamnya dengan cara mengumpulkan data-data dengan mengedepankan kualitas bukan kuantitas.

Penelitian ini menggunakan pendekatan deskriptif, untuk mendapatkan tujuan uraian yang sangat mendalam tentang tulisan, ucapan dan tingkah laku yang di amati dari suatu individu, kelompok, masyarakat maupun organisasi, adapun pengumpulan data, menggunakan penelitian ini disesuaikan dengan informasi atau subjek penelitian(Iskandar, 2009, p. 11).

Menurut (Suharsimi, 2011, p. 124) observasi merupakan pengamatan yang dilakukan ataupun di jalakan dengan melakukan berbagai usaha-usaha secara langsung dengan menggunakan penyelidikan

Sedangkan menurut Kamus Ilmiah Populer (Suardeyasasri, 2010, p. 9) obrservasi dapat diartikan sebagai pengamatan yang perlu di teliti secara sistematis, dan dilakukan secara berulang-ulang. Metode teknik observasi seperti yang di tuturkan Hadi dan Nurkancana dalam (Suardeyasasri, 2010, p. 9) merupakan metode pengumpulan data untuk melakukan pengamatan, pencatatan dengan sistematis, secara langsung maupun tidak langsung di tempat yang diamati. (Joesyiana, 2018), pengamatan langsung terhadap Penerapan pelayanan administrasi terpadu sebagai upaya mewujudkan pemerintahan yang baik (*good governance*).

Wawancara pada Penelitian ini, dengan mempergunakan keterangan yang

di peroleh tentang Penerapan pelayanan administrasi terpadu sebagai upaya mewujudkan pemerintahan yang baik (*good governance*).

Diwawancarai pada Penelitian ini yaitu pegawai kantor camat, camat dan masyarakat dan berkaitan Penerapan pelayanan administrasi terpadu

Selanjutnya adalah proses menganalisis data. Analisis data dimulai dari menelaah seluruh data, menghubungkan data, mereduksi data dan yang terakhir adalah penyajian data dari hasil wawancara dan observasi.

Penerapan pelayanan administrasi terpadu, disajikan dalam bentuk analisis deskriptif yaitu penyajian dengan menggambarkan atau menjelaskan hasil penelitian dengan kalimat bukan ke dalam statistik. Di akhiri dengan proses menarik kesimpulan dengan proses induktif.

## HASIL DAN PEMBAHASAN

### 1. Penerapan Pelayanan Administrasi Terpadu Di Kantor Kecamatan Pegasing Sebagai Upaya Mewujudkan Pemerintahan Yang Baik (*Good Governance*)

Berjalannya PATEN dengan maksimal harus memenuhi persyaratan penyelenggara PATEN sebagaimana diamanatkan oleh Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 4 Tahun 2010 tentang PATEN. Seperti yang dituturkan oleh Bapak Selamat selaku Kasi pemerintahan Kecamatan Pegasing.

Dalam penerapan pelayanan PATEN ini dari Persyaratan Substantif sudah cukup jelas, Persyaratan Administratif, dan Persyaratan Teknis sudah baik. Pembiayaan dalam pelaksanaan PATEN tidak ada sedikit pun di pungut dari masyarakat karena anggarannya sudah ada dari APBK. Dari 6 standar pelayanan PATEN juga adanya waktu pelayanan minimal pemohon

menunggu sampai dokumen selesai yaitu 20 menit, maksimal sehari, jika Camat atau Sekcam tidak ada dikantor karena halangan atau ada kepentingan tugas ke luar daerah. Kemudian dari sumber daya manusia (pegawai) dikantor camat Pegasing juga sudah memahami dari tugas dan fungsinya masing-masing.

Persyaratan utama untuk penyelenggaraan PATEN adalah persyaratan substantif, yaitu adanya pendelegasian atau pelimpahan sebagian wewenang Bupati kepada Camat sudah jelas pada Peraturan Bupati Aceh Tengah tentang pendelegasian sebagian kewenangan bupati kepada camat. Camat memperoleh pendelegasian sebagian kewenangan Bupati berdasarkan karakteristik kecamatan yang ditetapkan melalui keputusan Bupati. Dalam menjalankan sebagian kewenangan dan tugasnya kecamatan menjadi penyelenggara pelayanan di bidang perizinan, non-perizinan, rekomendasi kordinasi, pembinaan pengawasan, fasilitasi, penetapan, dan penyelenggaraan.

Hal ini merupakan faktor yang strategis untuk mengoptimalkan peran dan fungsi kecamatan dalam meningkatkan pelayanan kepada masyarakat, kemudian diikuti dengan persyaratan Administratif yang berupa standar pelayanan dan uraian tugas personil kecamatan memiliki dua indikator yaitu: pertama standar pelayanan, kedua sarana dan prasarana, serta persyaratan teknis, meliputi: petugas informasi, petugas operator komputer, petugas pemegang kas, petugas lain sesuai kebutuhan, berupa sarana dan prasarana dan pelaksana teknis penyelenggaraan PATEN sejauh ini dalam ketersediaan sarana dan prasarana dikantor camat pegasing sudah memadai dalam hal pelayanan PATEN.

Dalam pembiayaan dari pendelegasian kewenangan dibebankan dalam Anggaran Pendapatan dan Belanja Kabupaten (APBK) dan sumber-sumber lainnya yang sah dan tidak mengikat, dalam pelaksanaannya akan menghasilkan penerimaan, maka penerima tersebut merupakan penerimaan daerah dan wajib di setor ke rekening kas umum daerah.

Optimalisasi penerapan pelayan PATEN di kecamatan merupakan hal penting yang dapat menjadipercepatan dalam peningkatan pelayanan publik di daerah, termasuk dalam hal pelaksanaan penerapan pelayanan PATEN, seperti yang dituturkan oleh Bapak Sukirman selaku Camat Pegasing, penerapan Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) ini memang sangat baik sekali bagi masyarakat, karena masyarakat perlu kemudahan dalam hal pelayanan dalam upaya mewujudkan pemerintahan yang baik. PATEN pada kecamatan pegasing sudah memiliki sistem pelayanan yang terstruktur dan tidak berbaur-baur lagi dalam sistemnya, karena setiap masyarakat ingin mendapatkan pelayanan yang prima. Di dalam PATEN ini diatur mengenai SOPnya, bidang-bidang apa saja yang diatur baik dalam bidang perijinan maupun dalam bidang non-perijinan. Setiap petugas loket ataupun kita yang diluar petugas loket wajib memahami SOP yang ada.

Pelaksanaan PATEN dikecamatan harus memberikan kepuasan yang sangat baik kepada masyarakat, pemberian pelayanan dari para Pegawai kecamatan harus memahami tugas-nya terhadap masyarakat yang melaksanakan PATEN. Kebijakan ini harus sesuai dengan SOP (*Standart Operating Procedure*), SOP yang baik mencantumkan kerangka kerja yang jelas, sistematis, dan tidak berbelit-belit serta mudah dipahami oleh siapapun karena menjadi acuan dalam bekerjanya implementor. Sedangkan, struktur organisasi pelaksanaan pun sejauh mungkin menghindari hal yang berbelit, panjang dan kompleks. Struktur organisasi

pelaksana harus dapat menjamin adanya pengambilan keputusan atas kejadian luar biasa dalam program secara cepat. Dari setiap para pegawai juga jangan sampai kita sebagai petugas malah bingung dan tidak mengerti tentang alurnya. Jadi petugas-petugas loket di kami sebelumnya sudah mengikuti pelatihan tentang PATEN, agar petugas kita memiliki keahlian dan memahami dalam memberikan kejelasan kepada masyarakat, karena tugas dari pemerintah itu untuk melayani masyarakat dan memberikan pelayanan yang prima. Berdasarkan observasi peneliti juga secara keseluruhan pelayanan yang diberikan berpedoman pada SOP yang ada, hal ini merupakan mekanisme dari struktur birokrasi guna agar member kemudahan dalam pelaksanaan kebijakan dan mendukung upaya mewujudkan pemerintahan yang baik. Seperti yang dituturkan oleh Bapak Armaja selaku sekretaris Kecamatan Pegasing.

Pada saat sekarang ini Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan pegasing sudah sangat baik dan dapat memberikan kepuasan kepada masyarakat, karena kita sudah memiliki meja pelayanan yang terstruktur.

Selama ini kami menginformasikan tentang PATEN kepada kepala Kampung. Dan sekarang kita sudah memiliki ruang Smart City juga. Baru awal tahun 2019 ini juga kita sudah ada aplikasi PATEN itu sendiri dengan nama aplikasinya "bkjkeren" untuk biaya pembuatan aplikasi ini tidak mahal asalkan kita ada kemauan (ujarnya), agar masyarakat bias lebih cepat lagi mendapatkan pelayanan, sedangkan jika untuk orang yang sudah lanjut usia yang tidak mengerti elektronik maka lebih baik menggunakan cara manual saja dengan datang ke kantor.

Penerapan pelayanan Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan sudah berjalan dengan baik dari tahun sebelumnya untuk mewujudkan Pemerintahan yang baik, memiliki meja pelayanan yang terstruktur dan tertata

sesuai dengan tugas dan fungsinya masing-masing yang dimulai dari tahap permohonan sampai terbitnya dokumen dalam satu tempat. Dengan melakukan rapat atau sosialisasi kesetiap Reje Kampung memberikan kemudahan kepada masyarakatnya, sekarang sudah memiliki ruang *Smart City* yaitu sebuah konsep kota cerdas yang dapat membantu masyarakat mengelola sumber daya yang ada dengan efisien dan memberikan informasi yang tepat kepada masyarakat atau lembaga dalam melakukan kegiatannya ataupun mengantisipasi kejadian yang tak terduga sebelumnya, guna untuk menciptakan perencanaan dan pengembangan kota layak huni yang lebih baik dimasa depan.

Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan merupakan sebuah inovasi sederhana namun member manfaat yang besar, selain mempermudah masyarakat memperoleh pelayanan, juga memperbaiki citra dan legitimasi pemerintah daerah dimata masyarakat. Kemudian berdasarkan data laporan masyarakat yang menyelenggarakan penerapan Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan Pegasing. Dari jumlah masyarakat yang melaksanakan PATEN dengan rincian seperti pada table dibawah.

Berdasarkan teknik penyajian data yang dilakukan peneliti selama 3 (tiga) bulan, jumlah masyarakat yang melaksanakan PATEN dari setiap tahunnya mengalami peningkatan, pada tahun 2019 sebanyak 130 orang, tahun 2020 sebanyak 137 orang, dan data terakhir pada bulan juni tahun 2021 sebanyak 64 orang. Masyarakat, merupakan orang yang menerima pelayanan tersebut. Seperti yang di tuturkan oleh bapak Ayu Dika selaku masyarakat kala pegasing, mengatakan: "Saya sendiri seorang pedagang barang kelontong, setelah adanya PATEN ini kami

sendiri sangat mudah dalam melakukan perizinan usaha.

Petugas pegawai dikantor camat jugas udah memberikan pelayanan yang bagus, mereka juga tidak berbelit-belit dalam memberikan penjelasan kepada masyarakat yang apabila ada yang belum paham betul mengenai ketentuan dan persyaratannya. Dengan para pegawai yang ramah dan memberikan kenyamanan di dalam ruangan dengan adanya ruang tunggu, tv dan wifi, jadi, Mengenai kebersihan, keramahan pegawai dan kenyamanan kantor juga sudah memberikan kepuasan bagi kami.

Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) merupakan salah satu bentuk dari pelayanan public yang diselenggarakan oleh pemerintah guna memenuhi kebutuhan-kebutuhan dasar administrasi masyarakat. Tujuan utama dari diselenggarakannya PATEN ini yakni mempermudah masyarakat dalam memperoleh pelayanan. Jika dilihat dari tujuannya tersebut maka dapat ditarik benang merah bahwa pemerintah berusaha mempermudah masyarakat untuk memperoleh hak-haknya dalam memperoleh pelayanan publik.

Berdasarkan pasal 34 UU No.25 Tahun 2009 pelaksana dalam menyelenggarakan pelayanan public harus berperilaku sebagai berikut: Adil dan tidak diskriminatif, Cermat, Santun dan ramah, Tegas, handal dan tidak memberikan putusan yang berlarut-larut, Profesional, tidak mempersulit, Patuh pada perintah atasan yang sah dan wajar, Menjunjung tinggi nilai-nilai akuntabilitas dan integritas institusi penyelenggara, Tidak membocorkan informasi atau dokumen yang wajib dirahasiakan sesuai dengan peraturan perundang-undangan, Terbuka dan mengambillangkah yang tepat untuk menghindari benturan kepentingan, Tidak

menyalah gunakan sarana dan prasarana serta fasilitas pelayanan public, Tidak memberikan informasi yang salah atau menyesatkan dalam menanggapi permintaan informasi serta proaktif dalam memenuhi kepentingan masyarakat, Tidak menyalah gunakan informasi, jabatan dan/atau kewenangan yang dimiliki, Sesuai dengan kepastian; dan, Tidak menyimpang dari prosedur.

sama seperti yang dungkapkan oleh Ibu Sumarni selaku pegadang dari kampung Blang Bebangka, Saya yang seorang pedagang sangat menguntungkan bagi kamidari adanya PATEN ini, sehingga dalam mengurus usaha dagang saya tidak pusing lagi mau mengurusnya dimana, karena kecamatan sendiri sudah bisa menanganinya dengan waktu yang tidak lama dan juga tidak banyak persyaratan dan ketersediaan sarana dan prasarana nya juga sudah memadai dari tahun yang sebelumnya.

Pernyataan diatas dipekuat oleh Ibu Kasih Pegawai Negeri Sipil dari kampung Pejeget mengatakan; "Saya yang seorang PNS berstatus Janda Karena suami saya sudah meninggal 2 tahun yang lalu, Dari adanya PATEN ini sangat membantu bagi keluarga saya sehingga dalam mengurususaha toko parfum yang dikelola anak saya dapat terbantu untuk membantu mengkuliahkan adek bungsunya.

Masyarakat merupakan sasaran dari proses penerapan pelayanan PATEN yang disediakan oleh pemerintah. Memperoleh pelayanan adalah hak setiap warga negara, oleh karena itu pelayanan yang diberikan kepada masyarakat haruslah berkualitas, mudah, cepat, dan transparan. Hal yang sama juga diharapkanoleh masyarakat Kecamatan pegasing, yang sebagian besar bermata pencarian sebagai petani, dan pelaku usaha kecil dan menengah. Kondisi ini menjadi tugas dan tanggung jawab Pemerintah Daerah untuk meningkatkan kesejahteraan masyarakat.

Salah satu upaya yang perlu dilakukanya itu dengan memberikan

pelayanan yang berkualitas kepada masyarakat dibidang perizinan dan non-perizinan melalui PATEN. Hal ini sangat penting dilakukan karena dengan PATEN masyarakat akan dilayani dengan cepat, mudah, tidak diskriminatif, dan transparan.

Didalam PATEN, masyarakat akan memperoleh akses yang luas dalam mendapatkan informasi, menilai dan member masukan agar tercipta pelayanan yang berkualitas. Selain itu, partisipasi masyarakat dalam PATEN juga dapat berupa keikut sertaan dalam penyusunan standar pelayanan, sehingga pelayanan administrasi tersebut akan berorientasi pada kepentingan publik.

Persyaratan administratif memiliki dua indikator yaitu: pertama standar pelayanan, yaitu tolak ukur yang dipergunakan sebagai pedoman penyelenggaraan acuan penilaian kualitas PATEN sebagai janji penyelenggara/pemberi pelayanan yang berkualitas, cepat, mudah, terjangkau, dan terukur. Dari jenis pelayanan, persyaratan pelayanan, akan diberi penjelasan dari para pegawai kepada masyarakat yang akan mengurus bidang perizinan dan non-perizinan, proses pelayanan sudah jelas dipaparkan pada papan PATEN, para pegawai sudah bertanggung jawab terhadap pelayanan, waktu pelayanan minimal 20 menit dan maksimal sehari dokumen sudah selesai, dan biaya juga sudah jelas tidak dipungut dari masyarakat karena sudah dibebankan kepada APBK (Anggaran Pendapatan Belanja Kabupaten).

Kedua uraian tugas personil kecamatan Blang kejeren juga sudah berdasarkan tugas dan fungsi para pegawai masing-masing, tugas dan fungsi yang dijalankan semua personil kecamatan dari camat, sekretaris camat, dan seksi-seksi pelayanan yang sudah ditetapkan peraturan bupati.

Persyatratan teknis, meliputi: pertama sarana dan prasarana sudah ada tempat piket, loket/meja pendaftaran, tempat pemrosesan berkas, tempat pengolahan data dan informasi dengan menggunakan

kertas, pulpen, komputer, lemari arsip, dan tempat finalisasi proses, adanya ruang tunggu tersedia kursi, koran, televisi dan wifi agar tidak membosankan bagi masyarakat yang datang, dan toilet untuk warga. Selanjutnya adanya tempat penyerahan dokumen. Kedua, pelaksana teknis sudah ada petugas informasi, petugas operator komputer, petugas pemegangkas, petugas lain sesuai kebutuhan.

Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 4 Tahun 2010 Tentang Pedoman Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN). Dalam peraturan tersebut, terdapat aturan-aturan tentang Ruang Lingkup PATEN, maksud dan tujuan, persyaratan, penetapan dan pembentukan Tim Teknis PATEN, Pejabat Penyelenggara, Pembiayaan dan Pembinaan, Pembinaan dan Pengawasan, Ketentuan lain-lain dan Ketentuan Peralihan.

Penerapan Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) Kecamatan Pegasing dalam upaya mewujudkan Pemerintahan baik diselenggarakan untuk mewujudkan kecamatan sebagai pusat pelayanan masyarakat dan menjadi simpul pelayanan bagi badan/kantor pelayanan terpadu satu pintu (PTSP) dikabupaten/kota bagi kecamatan serta secara geografis daerah akan lebih efektif dan efisien dilayani melalui kecamatan. Pusat pelayanan masyarakat berarti dimasa datang, kecamatan harus mampu memberikan pelayanan kepada masyarakat secara prima berdasarkan kriteria dan skala kecamatan dibidang perijinan dan non-perijinan.

Untuk mewujudkan kecamatan sebagai pusat pelayanan tersebut, maka syarat yang harus dipenuhi adalah adanya pelimpahan sebagian wewenang perijinan dan non-perijinan sesuai skala dan kriteria dari Bupati kepada camat, sehingga pada

gilirannya, hakikat otonomi daerah menemukan makna sejatinya yaitu distribusi kewenangan untuk mendekatkan pelayanan kepada masyarakat.

Hal ini dapat dilakukan dengan warga masyarakat membawa berkas persyaratan untuk memperoleh izin, petugas PATEN kemudian memverifikasi berkas persyaratan tersebut, bila dianggap telah lengkap, maka petugas PATEN-lah yang membawa berkas persyaratan itu ke kabupaten untuk diproses lebih lanjut oleh badan/ kantor PTSP. Dokumen yang telah diproses dan diselesaikan oleh badan/kantor PTSP kabupaten kemudian dikirim kembali ke kecamatan dan warga ganya perlu mengambil dokumen tersebut di kecamatan. Dengan demikian, pelayanan yang dilakukan oleh kecamatan kepada masyarakatnya menjadi lebih prima, berkualitas, dan mudah. Seperti yang dituturkan oleh Bapak Nurcaya Kasi Perizinan dan Informasi, terpenuhinya pelayanan, dengan sistem pelayanan PATEN, sudah kita laksanakan dengan baik, tentunya akan terwujud dengan sendirinya pemerintahan yang baik seperti yang kita harapkan. PATEN pelayan yang tanpa ribet dalam pengurusan perizinan dan yang lainnya

PATEN merupakan suatu terobosan yang dilakukan oleh pemerintah guna mendekatkan dan memudahkan pelayanan public kepada masyarakat. PATEN merupakan suatu pola pelayanan terpadu yang diberikan oleh kecamatan kepada masyarakat baik dalam hal mengurus peizinan maupun non perizinan. Berdasarkan Peraturan Bupati Nomor 43 Tahun 2012 Tentang Standar Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN), pelayanan yang diselenggarakan di Kecamatan Pegasing yaitu pelayanan administrasi kependudukan di kecamatan berdasarkan surat pengantar dari

kampung, surat keterangan tindak sengketa, pemberian rekomendasi kegiatan dibidang pendidikan, pemberian rekomendasi penyelenggaraan dan pendirian tempat pendidikan nonformal, rekomendasi terhadap izin PKL yang memenuhi syarat dan ketentuan, surat rekomendasi untuk penerbitan izin menara telekomunikasi, surat keterangan domisili, surat pengantar izin pembangunan sarana sosial, surat rekomendasi jalan masuk, surat rekomendasi izin keramaian, permohonan IMB, surat keterangan tidak mampu, surat mutasi atas hak tanang/bangunan, surat pengantar SKCK, dan surat keterangan tidak mampu.

## **2. Kendala Penerapan Pelayanan Administrasi Terpadu Di Kantor Kecamatan Pegasing Sebagai Upaya Mewujudkan Pemerintahan Yang Baik (*Good Governance*)**

Penerapan pelayanan PATEN dalam mewujudkan Pemerintahan yang baik, terdapat juga kendala yang sering terjadi yaitu: Sumber daya manusia, bahwa kendala yang dihadapi di kecamatan Pegasing, adalah SDM, ini terlihat dari beberapa pegawai yang masih terpengaruh oleh faktor budaya yang masih melekat pada masyarakat, sedangkan masyarakat jika itu tidak dihadiri oleh mereka maka akan berdampak hukuman sosial, tidak semua pegawai memahami akan teknologi hal ini dikarenakan faktor usia dari para pegawai, dan juga membuat para pegawai sulit memahami kebijakan PATEN, karena mereka harus beradaptasi kembali dengan hal-hal baru tersebut. Sarana dan prasarana ditambah dengan mobil pelayanan, sebagai fasilitas khusus untuk kelompok rentan sehingga mereka mudah untuk mengurus pelayanan yang sulit dijangkau oleh mereka.

Sumber daya merupakan keberhasilan proses implementasi kebijakan sangat tergantung dari kemampuan sumber daya yang tersedia. Maka, manusia merupakan sumber daya yang terpenting dalam menentukan suatu keberhasilan proses

implementasi. Sedangkan berdasarkan observasi peneliti dari komunikasi para pegawai terhadap masyarakat sudah baik, ramah, santun, dan sopan, dari sikap dan struktur birokrasinya juga sudah jelas.

Adanya PATEN dikecamatan Pegasing membawa harapan bahwa akan terbangun dan tercipta sebuah pelayanan yang cepat, tepat, murah dan terjangkau sesuai dengan harapan masyarakat. Kecamatan pegasing sebagai salah satu unit organisasi pemerintah daerah mempunyai kedudukan yang strategis karena berada digaris terdepan yang berhadapan langsung dengan masyarakat.

Camat pegasing sebagai pemimpin kecamatan pegasing tentunya memiliki kewenangan yakni terkait dengan koordinasi, pembinaan dan pengawasan. Guna mewujudkan penyelenggaraan penerapan pelayanan PATEN yang sesuai dengan harapan maka camat harus dibantu oleh aparatur pemerintah lain yang berkompeten serta didukung oleh fasilitas yang memadai untuk mempermudah terselenggaranya PATEN dikecamatan pegasing

## **SIMPULAN**

Penerapan Pelayanan Administrasi Terpadu Di Kantor Kecamatan Pegasing Sebagai Upaya Mewujudkan Pemerintahan Yang Baik (*Good Governance*).

1) Penyelenggaraan PATEN di Kantor Kecamatan Pegasing secara umum dilaksanakan dengan mengacu pada *good governance*.

Prinsip-Prinsip tersebut diterapkan dalam penyelenggaraan pelayanan administrasi terpadu kecamatan ditujukan agar pelayanan yang diselenggarakan dapat lebih member kemudahan kepada masyarakat. Prinsip-prinsip tersebut meliputi prinsip akuntabilitas, keterbukaan atau transparansi, kepastian hukum dan profesionalisme.

2) Penyelenggaraan PATEN di Kantor Kecamatan Pegasing.

Prinsip tersebut memberikan kemudahan-kemudahan bagi masyarakat dalam memperoleh pelayanan sehingga hak-hak mendapat pelayanan dengan mudah, cepat dan murah dapat terpenuhi. Inovasi untuk memberikan rasa nyaman kepada masyarakat yaitu dengan memberikan fasilitas-fasilitas seperti memberikan jalur khusus bagi penyandang cacat dan membuat arena bermain. Penyelenggaraan PATEN juga dengan menerapkan system informasi manajemen

Kendala Penerapan Pelayanan Administrasi Terpadu Di Kantor Kecamatan Pegasing Sebagai Upaya Mewujudkan Pemerintahan Yang Baik (*Good Governance*). Sumber daya manusia hambatan yang dialami oleh sumber daya manusia di kecamatan Pegasing, beberapa pegawai yang masih terpengaruh oleh faktor budaya yang masih melekat pada masyarakat, tidak semua pegawai memahami akan teknologi hal ini dikarenakan factor usia dari para pegawai, dan juga membuat para pegawai sulit memahami kebijakan PATEN, karena mereka harus beradaptasi kembali dengan hal-hal baru tersebut. Sebagian masyarakat terhambat dalam pelaksanaannya karena ada yang sudah tua, tidak bias mengemudi kendaraan.

### UCAPAN TERIMAKASIH (Optional)

Trima kasih kepada fakultas ilmu sosial dan Ilmu Politik, yang telah memberikan arahan dan bimbingan, serta kepada Istri dan keluarga tercinta yang telah mendukung sepenuhnya dalam Pembuatan artikel ini. Ucapan terimakasih

### DAFTAR PUSTAKA

- Dwiyanto. (2008). *Menwujudkan good governance melalui pelayanan publik*. Yogyakarta: Gajah Mada University.
- Fauzan, M., Bahtaruddin, B., & Nuraini, H. (2012). IMPLEMENTASI PEMERINTAHAN YANG BERSIH DALAM KERANGKA RENCANA AKSI DAERAH PEMBERANTASAN KORUPSI (RAD-PK) (Studi Di Kabupaten Pemalang). *Jurnal Dinamika Hukum*, 12(3), 448–464. <https://doi.org/10.20884/1.jdh.2012.12.3.119>
- Hardiyansyah. (2011). *Kualitas Pelayanan Publik Konsep, Dimensi, Indikator dan Implementasi* No Title. Yogyakarta: Gava Media.
- Iskandar. (2009). *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Jakarta: Gaung Persada Press.
- Joesyiana, K. (2018). PENERAPAN METODE PEMBELAJARAN OBSERVASI LAPANGAN (OUTDOR STUDY) PADA MATA KULIAH MANAJEMEN OPERASIONAL (Survey pada Mahasiswa Jurusan Manajemen Semester III Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Persada Bunda). *Pendidikan Dan Ekonomi Akuntansi*, 6(2), 90–103. Retrieved from <https://journal.uir.ac.id/index.php/Peka/issue/view/228>
- Moleong, L. (2018). *Metodologi penelitian kualitatif*. Bandung: Remaja Rosdakarya.
- Poltak, L. S. (2006). *Reformasi Pelayanan Publik*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Suardeyasasri. (2010). *metode penelitian kualitatif*. Jakarta: PT Gramedia.
- Suharsimi, A. (2011). *Prosedur penelitian : suatu pendekatan praktik /*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Sulistiyani, & Ambar, T. (2011). *Memahami Good Governance dalam Perspektif Sumber Daya Manusia*. Yogyakarta: Gava Media.